

Project funded by: Erasmus+ / Key Action 2 - Cooperation for innovation and the exchange of good practices, Strategic Partnerships for adult education (European Commission, EACEA).



Izobraževalni program – Družbeni del

Funded by



Erasmus+

Partners



ENERGY
AGENCY OF
PLOVDIV



FINANCED BY THE EUROPEAN UNION. THE EUROPEAN COMMISSION SUPPORT FOR THE PRODUCTION OF THIS PUBLICATION DOES NOT CONSTITUTE AND ENDORSEMENT OF THE CONTENTS WHICH REFLECTS THE VIEWS ONLY OF THE AUTHORS AND THE COMMISSION CANNOT BE HELD RESPONSIBLE FOR ANY USE WHICH MAY BE MADE OF THE INFORMATION CONTAINED THEREIN

Vsebina

Uvod	5
O projektu	5
1. Podnebne spremembe in varovanje podnebja	6
1.1 Kaj so podnebne spremembe?	6
1.2 Povezava med podnebnimi spremembami in emisijami CO ₂	6
1.3 Kaj je učinek tople grede?	6
1.4 Posledice podnebnih sprememb	7
1.5 Energetski ukrepi za zmanjšanje našega vpliva na podnebje.....	7
2. Energetska revščina.....	8
2.1 Kaj je energetska revščina	8
2.2 Kako prepoznati energetske revščine?.....	8
2.3 Posledice energetske revščine	9
2.4 Deležniki in ukrepi za naslavljanje energetske revščine	10
3. Vsebina komunikacijskega treninga	12
3.1 Percepcija	12
3.2 Oblike komunikacije	13
3.3 Modeli komunikacije	15
3.4 Vodenje pogovorov – spoštljivi jezik	17
3.5 Vodenje pogovorov – aktivno poslušanje	18
3.6 Vodenje pogovorov – metoda povratnih informacij	19
3.7 Vodenje pogovorov – tehnike spraševanja	21
3.8 Vodenje pogovorov – načrtovanje pogovorov	22
3.9 Vodenje pogovorov – svetovalni in prodajni pogovori.....	23
3.10 Odzivanje na kritiko.....	25
3.11 Obvladovanje konfliktov.....	27
3.12 Storitveno usmerjeno delovanje.....	29
3.13 Priprava na svetovalni pogovor	31
3.14 Vedenje v gospodinjstvih	32
3.15 Priprava na energetske svetovanje v gospodinjstvih	34

Uvod

Pričujoči dokument je del projekta IDEA, katerega namen je razviti izobraževalna orodja na temo zmanjševanja energetske revščine. Predstavlja teoretični del vsebine, nanaša pa se na družbene teme, predvsem na komunikacijo, definicijo energetske revščine ter podnebne spremembe.

Splošni cilji izobraževalnega programa IDEA so:

- Ozavestiti evropske državljane o naraščajočem problemu energetske revščine;
- Prispevati k reševanju problema energetske revščine in hkrati nasloviti problem podnebnih sprememb;
- Okrepiti veščine in kompetence odraslih na področju energetske revščine in energetskega svetovanja;
- Pomagati brezposelnim, da prepoznajo energetske svetovanje kot priložnost za nove zaposlitvene možnosti.

O projektu

Namen projekta IDEA (Innovative Direction in Energy Advising) je razvoj inovativnih pristopov na področju izobraževanja o energetske revščini. Glavni cilj je izboljšanje obstoječih in razvoj novih inovativnih izobraževalnih metod in gradiva za usposabljanje odraslih o tematiki energetske revščine. Projektni konzorcij vključuje organizacije, ki imajo izkušnje na področju obravnavane tematike in pristopov ter so strateško pozicionirani v najbolj ranljivi evropski regiji glede energetske revščine: v Bolgariji, Cipru, na Hrvaškem in v Sloveniji. Projekt izvajajo Univerza v Cipru, DOOR, Energetska agencija Plovdiv ter Focus, društvo za sonaraven razvoj. Financiran je iz programa Erasmus+.

1. Podnebne spremembe in varovanje podnebja¹

1.1 Kaj so podnebne spremembe?

Podnebne spremembe so trajne spremembe globalnega podnebja na Zemlji ter podnebja na posameznih območjih. Zemlja je od svojega nastanka doživljala ledene dobe oziroma hladnejša obdobja in toplejše interglacialne dobe. Vendar pa temperature v teh obdobjih od povprečja, 15,1 °C, nikoli niso odstopale za več kot nekaj stopinj. Tako stabilne temperature so izjemne, posebej v primerjavi z drugimi planeti, kot sta na primer Venera in Mars, ki sta postala puščava in žgoča pečica.

V zadnjem času na podnebje vplivajo človeške dejavnosti, ki spreminjajo sestavo Zemljine atmosfere. V nasprotju s podnebnimi nihanji, ki smo jih lahko opazovali v preteklosti, se je trenutni porast temperature zgodil v zelo kratkem času, v nekaj desetletjih. Klimatologi so odkrili, da se je povprečna globalna temperatura v 20. stoletju dvignila za 0,6 °C.

Strokovnjaki pravijo, da se bo do leta 2100 temperatura dvignila za 2,5 do 5 °C. Te spremembe se morda zdijo majhne, vendar pa bodo njihove posledice kljub temu zelo resne.

1.2 Povezava med podnebnimi spremembami in emisijami CO₂

Podnebne spremembe so neposredno povezane s koncentracijo CO₂ v atmosferi. CO₂ je plin, ki je naravni sestavni del naše atmosfere. Je nujno potreben, posebno za rastlinske vrste, ki ga absorbirajo in pretvorijo v kisik.

Vendar pa je koncentracija CO₂ v zadnjih letih zrasla in porušila ravnovesje v atmosferi. Povišanje je povezano z našo porabo energije za človeške dejavnosti: industrijo, promet, ogrevanje idr.

1.3 Kaj je učinek tople grede?

Tudi toplogredni plini so naraven pojav, sestavljajo jih različni plini, glavni pa je CO₂. Učinek tople grede nam omogoča, da na površju Zemlje ohranjamo povprečno temperaturo 15 °C, in sicer tako, da absorbira del toplotnega sevanja sonca. Brez toplogrednih plinov bi bila temperatura na Zemlji okrog -18 °C.

Del sončnega sevanja prodre skozi atmosfero in doseže površje Zemlje, to nato oddaja toplotno sevanje, ki ga toplogredni plini absorbirajo in tako ogrevajo ozračje.

Danes lahko povečana količina toplogrednih plinov vodi k večji absorpciji sevanja in posledično k povišanju povprečnih temperatur.

1.4 Posledice podnebnih sprememb

Potencialne posledice podnebnih sprememb na Zemlji niso enakomerno razporejene. Če povzamemo:

- Ledeniki se topijo, velika področja ledu na Antarktiki in Arktiki se zmanjšujejo in izginjajo. Pospešeno taljenje ledenikov znanstveniki opazajo od leta 1992. Prizadeta so tudi gorata

¹ Poglavje temelji na izobraževalnem materialu, pripravljenem v sklopu IEE projektov ACHIEVE (2011-2014) in REACH (2014-2017).

območja: Alpe so na primer od leta 1950 izgubile 1/3 svojih ledenikov. Ta pojav bi lahko zmanjšal količino pitne vode, ki jo imamo na voljo.

- Led, ki se topi, in povišana temperatura vode (topla voda zaseda večji volumen kot hladna) bi lahko povzročila dvig morske gladine in poplave na obalnih območjih, ki bi številne prebivalce prisilile k begu in tako okrepile mednarodne migracije in revščino.
- Izginjajo nekatere živalske in rastlinske vrste, ki se ne morejo prilagoditi tem grobim spremembam podnebja. Hitrost izumiranja vrst je danes in v zadnjih desetletjih 1000-krat hitrejša kot naravna hitrost izumiranja.
- Bolj intenzivne in pogoste so naravne katastrofe, kot na primer orkani, cikloni, poplave in suše, saj so ti pojavi neposredno povezani s temperaturo vode in ozračja.
- Prihaja do širjenja puščav, ki ga povzroča pomanjkanje dežja v nekaterih delih sveta, s posledicami za živino in kmetijstvo. Posledica širjenja puščav so tudi migracije prebivalstva in povečanje revščine, geopolitične nestabilnosti.

1.5 Energetski ukrepi za zmanjšanje našega vpliva na podnebje

Prvi in najpomembnejši ukrep je zmanjšanje rabe energije. Energetska treznost je pristop, katerega namen je zmanjšati svoje potrebe s spremembo vedenja. Njegov cilj je izogniti se nepotrebnim rabi energije (in drugih virov, kot je voda). To je prvi ukrep in najlažji način za zmanjšanje porabe energije ali vode.

Cilj energetske učinkovitosti je najprej zmanjšati potrebo po energiji ali vodi z izboljšanjem učinkovitosti opreme ali procesov. To je drugi korak k boljši energetski učinkovitosti in nižjim emisijam CO₂. Tretji korak je pridobivanje energije iz obnovljivih virov.

Primer s sijalko: prvo korak je varčevanje z energijo z racionalnim vedenjem (sistematično izklapljanje luči, kadar ta ni potrebna). Drugi korak je zamenjava običajne žarnice z varčno, ki porabi vsaj 5-krat manj energije. Tretji korak je energijo, potrebno za osvetlitev varčne sijalke, proizvesti iz OVE, recimo s sončno elektrarno.

2. Energetska revščina²

2.1 Kaj je energetska revščina

Gospodinjstvo se znajde v stanju energetske revščine, ko si le s težavo privoščiti zadovoljitev osnovnih energetskih potreb (ogrevanje, električna energija in topla voda) za gospodinjstvo ali pa si zadovoljitve energetskih potreb sploh ne more privoščiti. Stroški energije v energetsko revnih gospodinjstvih so v primerjavi s skupnimi prihodki gospodinjstva previsoki. Uveljavila se je skupna definicija, da je vsako gospodinjstvo, ki mora zapraviti več kot 10 % svojega letnega prihodka za energijo, energetsko revno. Kljub temu, da je ta definicija nekoliko drugačna od tiste, ki se je nedavno pričela uporabljati v EU – dvakratnik povprečnega izdatka za energijo kot delež prihodka – se je bolj uveljavil prvi koncept.

Energetsko revščino lahko povzroči konvergenca medsebojno povezanih dejavnikov:

- Nizki dohodki, ki so pogosto povezani s splošno revščino.
- Visoke cene energije in uporaba relativno dragih energetskih virov (odvisno od energetske strukture države se lahko elektrika pridobiva iz domačih virov).
- Slaba energetska učinkovitost doma, npr. nizka raven izolacije, stari in neučinkoviti sistemi ogrevanja.

2.2 Kako prepoznati energetska revščino?

Oseba, ki živi v energetska revščini, največkrat živi v negotovih razmerah in z omejenimi sredstvi. Pogosto je stanje povezano s slabimi stanovanjskimi razmerami, kar vodi v težave pri plačevanju računov za energijo.

Kazalniki energetske revščine:

- Nizki prihodki.
- Težave pri plačevanju stroškov energije.
- Staro stanovanje, ki ni bilo obnovljeno (npr. dotrajana okna, ki prepuščajo prepih).
- Nezadostno ogrevanje zaradi pomanjkanja ogrevanja, izolacije in/ali zaradi neprimerne sistema.
- Ogrevanje posameznih prostorov, ki je uporabnikom ljubše, saj tako lažje nadzirajo porabo.
- Znaki vlage ali plesni, ki kažejo na slabo stanje zgradbe in/ali pomanjkljivo ogrevanje.
- Prekomerna oprema ali prekomerno ogrevanje, ki vodi k visoki porabi energije.
- Stanovanje, preveliko za število prebivalcev, ki v njem živijo, kar vodi v visoko porabo energije.
- Stalna prisotnost v stanovanju, ki je vzrok za višjo porabo.
- Stara in manj učinkovita oprema.

Pozor: Pomembno je, da razlikujemo med situacijo energetske revščine in nezdravimi stanovanjskimi razmerami. V primeru nezdravih stanovanjskih razmer ne smemo direktno posredovati, temveč moramo primer predati pristojni službi.

2 Poglavlje temelji na izobraževalnem materialu, pripravljenem v sklopu IEE projektov ACHIEVE (2011-2014) in REACH (2014-2017).

2.3 Posledice energetske revščine

Finančne posledice:

- uporaba podpor in drugih mehanizmov pomoči,
- poraba sredstev, ki bi bila sicer namenjena drugim pomembnim potrebam, kot so stanovanje, hrana, izobrazba itd.,
- vzpostavitev omejevalnih mehanizmov ali prikrajšanje, ki vodi v druge posledice.

Posledice zaradi tehničnih omejitev ogrevanja:

- premalo ogrevana hiša bo vlažna,
- premalo zračena hiša bo vlažna in nezdrava,
- vlažna hiša bo propadala, v njej se bo nabirala plesen, kar bo vodilo v nezdrave stanovanjske razmere.

Zdravstvene posledice

Hladno okolje samo po sebi ni vzrok za bolezni, vendar pa povzroča številne negativne posledice:

- Telo mora za vzdrževanje svoje notranje temperature porabiti več energije, kar lahko vodi v izčrpanost.
- Hlad sproža vazomotorne reakcije – kihanje, izcedek iz nosu – ki lahko spodbudijo prenašanje patogenov.

Mraz na okolje deluje predvsem tako, da zmanjša možnost za razvoj zračne vlage.

Predvideva se, da mraz lahko vpliva na številne bolezni:

- bolezni dihalnih poti,
- kardiovaskularne bolezni,
- artritis in podobne bolezni,
- depresije.

Ogljikov monoksid je brezbarven plin brez vonja. Njegova prisotnost je rezultat nepopolnega izgorovanja, ne glede na vrsto uporabljenega goriva – les, butan, premog, bencin, kurilno olje, zemeljski plin, nafta, propan. V okolju se hitro razprši. Socialno in ekonomsko ranljiva gospodinjstva so bolj izpostavljena tveganju za zastrupitev s CO, saj so tam grelna telesa pogosto stara, vzdrževanje prezračevalnih sistemov pa zaradi varčevanja pogosto zanemarejeno.

2.4 Deležniki in ukrepi za naslavljanje energetske revščine

Spodaj so našteje organizacije in platforme, kjer je možno najti dodatno pomoč, nasvete in informacije v zvezi s problematiko energetske revščine. Te kontakte je smiselno predati tudi energetske revnim gospodinjstvom.

Informacije v zvezi s financiranjem ukrepov učinkovite rabe energije ali nasvete in informacije, povezane z varčevanjem in učinkovito rabo energije, najdete na spodnjih uporabnih povezavah in naslovih.

Ne glede na energetske težave pred, med ali po gradnji, je vedno pred sprejemom odločitve dobro obiskati energetske svetovalce mreže ENSVET, ki ponujajo brezplačno svetovanje za občane.

<http://gcs.gi-zrmk.si/Svetovanje/index.html>

080 1669 ali 01 28 08 401

ensvet@gi-zrmk.si

NEP Slovenija

Portal NEP Slovenija ima obilico uporabnih nasvetov, člankov, primerov dobre in slabe prakse, vprašanj in odgovorov s področja učinkovite rabe energije in energetske učinkovitih rešitev.

nep.vitra.si

VITRA Center za uravnotežen razvoj Cerknica

01 70 96 020

info@vitra.si

Eko sklad

Eko sklad ponuja ugodne kredite in subvencije za ukrepe učinkovite rabe energije, kamor spada zamenjava oken, izolacija ovoja stavbe, zamenjava ogrevalnega sistema, idr.

www.ekosklad.si

Bleiweisova 30, 1000 Ljubljana

01 241 48 20

ekosklad@ekosklad.si

Energija doma

Portal vsebuje koristne informacije in nasvete o ukrepih učinkovite rabe energije, varčevanja z energijo ter možnostih financiranja teh ukrepov.

<http://www.energijadoma.si/>

Uresničujmo, z energijo varčujmo

Spletna aplikacija za izračun prihrankov pri posameznih napravah, ki porabljajo električno energijo.

Poleg izračuna prihrankov so na voljo tudi nasveti.

<http://prihranki.uresnicujmo.si/>

Porabi manj – moj energetski svetovalec

Spletna aplikacija, s katero lahko preverite, za koliko lahko s smotrnejšim ravnanjem z energijo in investicijskimi ukrepi zmanjšate porabo in stroške za energijo.

<http://svetovalec.pozitivnaenergija.si/>

123zamenjaj.si

Spletna stran, kjer lahko primerjate dobavitelje električne energije in plina ter njihove cene.

<http://123zamenjaj.si/>

01 474 06 00

123zamenja@zps.si

Glede pravnih problemov in kršenja potrošniških pravic je možno najti več informacij na spodnjih naslovih.

Zveza potrošnikov Slovenije

ZPS zastopa interese potrošnikov ter ponuja informacije in pomoč v zvezi s pravicami potrošnikov.

<http://www.zps.si/>

Frankopanska 5, 1000 Ljubljana

01 474 06 00

zps@zps.si

Urad RS za varstvo potrošnikov – svetovanje potrošnikom

Brezplačno svetovanje je namenjeno fizičnim osebam, ki sklepajo potrošniške pogodbe (podjetje – potrošnik) za nakup blaga ali opravljanje storitev zunaj njihove poklicne dejavnosti. Svetovanje po telefonu vsak dan med 9-10 uro.

080 88 99

Zavod za brezplačno pravno pomoč

Zavod je neprofitni zavod, ki deluje v javnem interesu uresničevanja ustavne pravice enako dostopnega pravnega varstva za vsakogar.

[http://www.brezplacnapravnepomoc.si/](http://www.brezplacnopravnepomoc.si/)

Stara cesta 13, 1356 Dobrova

01 36 01 800

info@brezplacnapravnepomoc.si

V primeru potreb po socialni pomoči se je moč obrniti na **Centre za socialno delo, Karitas** ali **Rdeči križ**. Karitas tudi vsako leto ponuja pomoč pri plačevanju stroškov ogrevanja za gospodinjstva z nižjimi dohodki.

3. Vsebina komunikacijskega treninga³

3.1 Percepcija

Splošne ugotovitve:

- Percepcija je konstruktivni proces. Dojemanje resničnosti sestavimo na podlagi tega, kar zaznamo s svojimi čutili.
- Svojo percepcijo resnice zgradimo na podlagi čutnih zaznav, pa tudi sporočil, ki jih sprejemamo iz govora, glede na pomen, ki ga imajo za nas besede.
- Pomen, ki ga imajo za nas besede in zaznave, je odvisen od naših preteklih izkušenj.
- Percepcijo dopolnjujejo naše pretekle izkušnje in predsodki (načelo projekcije).
- Svet dojemamo skozi **filtre** (selektivna percepcija):

- **Biološki filtri.** Npr. barvna slepota, gluhot, slepota.

Različni tipi percepcije: odvisni so na primer tudi od naravnosti možganov posameznika.

- Vizualni tip – okolje dojemamo predvsem na podlagi tega, kar vidi (na primer likovni umetniki).
- Avditivni tip – okolje dojemamo predvsem na podlagi sluha (na primer glasbeniki).
- Kinestetični tip – okolje dojemamo predvsem na podlagi občutkov v interakciji z drugimi osebami.

- **Stresni hormoni.** Oseba, ki je na primer zaljubljena, sprejema svet okrog sebe, druge dojemamo, kot da so ji naklonjeni, vse vidi v pozitivni luči. Nasprotna naravnost: »Vsi vozniki so idioti in niso sposobni voziti avtomobila.«

- **Psihološki filtri.**

- **Vzgoja.** Dobro in slabo ter kaj je prav in kaj narobe so vrednote, ki so lahko zelo močni filtri. Naučimo se jih v otroštvu in postanejo del nas. Proces percepcije se pogosto dogaja zelo hitro in rezultat so hitre ocene in obsodbe našega okolja.

Pričakovanja. Genetsko smo »programirani« tako, da imamo pričakovanja. Ta so rezultat naših izkušenj – ko se nekaj zgodi po naših pričakovanjih, tega pogosto niti ne opazimo. Kadar pa je izid drugačen od pričakovanega, ga zaznamo kot grožnjo ali celo kot nevarnost za življenje ali telesno celovitost (prvinsko vedenje). Smo razočarani in se odzovemo s sproščanjem stresnih hormonov, zaradi česar postanemo na primer agresivni ali frustrirani.

Kaj smo ugotovili:

- Vsak ima svoje lastne predstave, zgrajene na podlagi preteklih izkušenj.
- Vsak izmed nas tisto, kar vidi in izkusi, dojemamo kot resnico.

Zaključki:

- Percepcija je subjektivna in selektivna.
- Resnica ni tisto, kar rečem, temveč tisto, kar druga oseba sliši.

³ Poglavje temelji na dokumentu "Communication Training", ki ga je pripravil Caritas Schwarzwald-Gäu za uporabo pri IEE projektu ACHIEVE (2011-2014).

- Za nas in za stranko, ki ji svetujemo, to pomeni, da lahko pri posredovanju informacij pogosto pride do popačenja ali izgube informacij (primer: »gluhi telefon«).
- Kvaliteta vašega dela je torej odvisna od vaše sposobnosti, da informacije podate karseda natančno.

3.2 Oblike komunikacije

Splošne ugotovitve

- Osnovno pravilo komunikacije je:
Ni mogoče ne komunicirati.
 - To pomeni, da ni mogoče, da drugi osebi ne bi nečesa sporočali. Tako takšen ali drugačen vtis naredimo tudi na primer s tišino, s tem, da se obrnemo stran, zapustimo prostor, se izogibamo očesnemu stiku ali ne spremljamo toka pogovora.
 - Tudi takšno vedenje drugi osebi nekaj sporoča.

Oblike komunikacije

Obstajajo tri oblike komunikacije: **verbalna**, **parajezikovna** in **neverbalna**.

- **Verbalna komunikacija**,
ki se nanaša na vse elemente govora.
 - **Besede, črke, stavki in številke**
 - Izključno verbalna komunikacija je zelo težavna. Že v pogovoru o percepciji smo se naučili, da sogovornik tisto, kar povemo, pogosto razume zelo drugače, saj ta drugače razume besede, ki smo jih izbrali.
Govor ustvari podobe, ki jih sogovornika pogosto ne razumeta na enak način, kar lahko predstavlja vir in vzrok nesporazumov in jeze.
- **Parajezikovna komunikacija**,
ki se nanaša na način, kako govorimo.
 - **Intonacija, hitrost govora, premori, smeh, vzdih**
 - Na te elemente vplivajo občutki, kot je živčnost, ki jo kažejo mašila kot »hm«, »eee«, hitrost govora ali na primer glasno govorjenje, ki lahko daje vtis razburjenosti ali jeze.
- **Neverbalna komunikacija**,
ki vključuje
 - **Govorico telesa: drža, geste in obrazna mimika**
 - **Zunanje lastnosti, kot na primer oblačila**
 - **Drža**
 - Način, kako se oseba postavi pred osebo, s katero se bo pogovarjala. Na primer spuščena ramena, pokončna drža ipd.
 - **Geste**
 - **Oblike telesnega izražanja**
 - Kimanje z glavo – sporoča strinjanje.
 - Trepljanje po hrbtu – sporoča spodbujanje.
 - Stisk roke – pozdrav.

- Teh gest ne razumejo enako v vseh kulturnih okoljih.
- **Obrazna mimika**
 - **Možni izrazi na obrazu:** signali, ki jih izražamo na obrazu, so skoraj enaki v vseh kulturnih skupinah. Zato imajo velik vpliv na komunikacijo.
 - Smeh – nakazuje zadovoljstvo.
 - Kotički ust obrnjeni navzdol – nakazujejo žalost.
- **Pogled**
 - Oči so **osrednja točka obraza**.
 - Pogled je pomemben instrument za vzpostavljanje stika.
 - Lahko zahteva stik.
 - Lahko sporoča oddaljenost.
 - Lahko izraža sočutje ali občutke.
 - Lahko zavrača stik.
- **Zunanje lastnosti**
 - Zunanje lastnosti, kot so
 - obleka,
 - nakit,
 - statusni simboli, kot so počitnice, avtomobil, stanovanje/hiša, ustvarjajo in določajo vtis, ki ga pustimo.
 - To je neke vrste **koda**, ki zaznamuje določeno podobo osebe, na primer prestižna oblačila ali hipijevska oblačila.

Splošni napotki v zvezi z govorico telesa

- Učinek sporočil, ki jih komuniciramo, je sestavljen iz:
 - 55 % govorice telesa,
 - 38 % govornih sposobnosti,
 - 7 % izbire besed.

Vpliv govorice telesa

- Govorica telesa ima znaten **vpliv na komunikacijo**, vendar pa so naša sporočila pogosto lahko **dvoumna**.
 - Primer: jok lahko izraža veselje ali žalost, lahko pa je tudi posledica rezanja čebule.
 - Primer: roke, dvignjene v zrak, in odprta usta lahko predstavljajo situacijo na nogometnem stadionu ali pa situacijo v goreči hiši.
 - Govorica telesa izraža občutke in ti vplivajo na lastne občutke z električnimi impulzi po živčnih poteh.
 - Primer: smeh med pogovorom vpliva na naše čustveno stanje.
- V vsakdanjem jeziku signali, ki jih sporočamo z govorico telesa, izražajo čustvena stanja.
- Primeri:
 - Če bi pogledi ubijali.
 - Trese se kot šiba na vodi.
 - Spustila je kotičke ustnic.

Odnos med verbalno in neverbalno komunikacijo pri ženskah

- Svoje besedne izraze podkrepijo z neverbalnimi signali.
- Kadar naša telesna govorica izraža nekaj drugega kot naše besede, to lahko sogovornika zmede.
- Zaradi vzgoje in zgledov se ženske pogosto smeji. To predstavlja precejšnjo nevarnost, da so narobe razumljene ali pa da ji ne jemljejo resno, posebej moški.

3.3 Modeli komunikacije

Splošne ugotovitve

Psiholog Friedmann Schulz von Thun je razvil model komunikacije, ki zelo dobro pojasnjuje osnovna načela komuniciranja.

- **Štiristranski model komunikacije Schulz von Thuna**
Vir: Friedmann Schulz von Thun: Miteinander reden: Störungen und Klärungen (Pogovarjanje: problemi in rešitve), Rohwolt Taschenbuch Verlag, Berlin, 1981.
- **Štiri strani sporočila**
Schulz von Thun predpostavlja, da sporočilo ne vsebuje le informacij oziroma komunikacije, temveč je potrebno upoštevati vse naslednje vidike:
- **Dejanske informacije**
 - O podatkih in dejstvih večinoma govorimo s konkretnimi izrazi.
 - Tema, o kateri dajemo informacije.
 - Gledano objektivno, kaj oseba, ki govori, resnično sporoča?
 - Na splošno so relevantne le na strokovnih konferencah ali predavanjih.
- **Samorazkritje**
 - Kaj oseba, ki govori, pove o sebi?
 - Tisto, kar smo razkrili o sebi.
 - Občutki: kaj čutim, na primer negotovost, samozavest, strah.
 - Pogosto na neverbalni ravni.
 - Zavedno in nezavedno, odprta in skrita sporočila.
- **Raven odnosov**
 - Kako govoreča oseba vidi svoj odnos do osebe, ki jo naslavlja?
 - Kakšno je moje mnenje o osebi, ki jo naslavljam?
 - Kakšen je najin odnos (prijatelja, nadrejeni – uslužbenec itd.)?
 - Večinoma med vrsticami (intonacija, obrazna mimika, način oblikovanja sporočila, izbira besed).
- **Raven poziva**
 - Kaj želim doseči s svojim govorom?

- Kaj želim doseči pri osebi, ki jo naslavljam?
- Vplivanje: želim doseči določen cilj, osebo, ki jo naslavljam, aktivirati in v nekaj prepričati.
- Želje in pričakovanja drugih.
- Predvsem pomembno na primer pri oglaševanju in političnih govorih.

Primer:

Izjava	Petkrat sem te klical!
Objektivna raven	Želel sem govoriti s teboj.
Raven samorazkritja	Potrebujem te. Osamljen sem.
Raven odnosov	Zapostavil si me.
Raven poziva	Sam bom poskrbel zase.

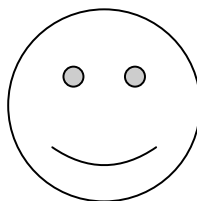
Model štirih ušes: Schulz von Thun ne opisuje le modela komunikacije z vidika govorca, temveč opisuje podoben model tudi za naslovnika.

Uho dejstev

Kako naj to razumem glede na dejstva?
katero govorim?

Uho samo-odkrivanja

Kaj slišim glede na osebnostne lastnosti osebe s
Kakšni so občutki in počutje te osebe?



Uho interakcije

Kaj vzbuja zanimanje osebe,
ki stoji pred mano?
Kako ta oseba vidi najin odnos?

Uho pritožbe

Kaj oseba, ki jo naslavljam, od mene pričakuje?
Kaj naj naredim, mislim in čutim?

- Posredovano sporočilo prejemnik torej razume na različnih ravneh. Oseba ima svobodno izbiro o tem, katero uho bo sprejelo in interpretiralo posredovano sporočilo. To je odvisno na primer od preteklih izkušenj, naravnosti, pričakovanj, strahov in domišljije.
- Komunikacija postane težavna, kadar govorec in naslovnik razmišljata na različnih ravneh.

Zaključni:

- Priznavanje in spoštovanje osebo motivirata, krepija njeno samozavest in izboljšata zmožnosti komunikacije. Pomanjkanje priznavanja in spoštovanja naslovnika demotivira in ima za posledico resignacijo, jezo, strah in zavračanje sodelovanja.
- Priznavanje in spoštovanje izražamo tudi z notranjo naravnostjo, ne le s spoštljivim jezikom.

- Pozitivna naravnost do naslovnika se kaže tudi v spoštljivem načinu govorjenja. Velja tudi nasprotno: osebe, s katerimi govorite, se lahko zelo občutljivo odzovejo na poniževalne in omalovažujoče besede o njihovem obnašanju, razmišljanju in mnenjih.
- Z uporabo spoštljivega jezika se izognemo temu, da druge razdražimo, prizadenemo ali razjezimo.

3.4 Vodenje pogovorov – spoštljivi jezik

Splošne ugotovitve:

- Priznavanje in spoštovanje osebo motivirata, krepi njeno samozavest in izboljšata zmožnosti komunikacije. Pomanjkanje priznavanja in spoštovanja naslovnika demotivira in ima za posledico resignacijo, jezo, strah in zavračanje sodelovanja.
- Priznavanje in spoštovanje izražamo tudi z notranjo naravnostjo, ne le s spoštljivim jezikom.
- Pozitivna naravnost do naslovnika se kaže tudi v spoštljivem načinu govorjenja. Velja tudi nasprotno: osebe, s katerimi govorite, se lahko zelo občutljivo odzovejo na poniževalne in omalovažujoče besede o njihovem obnašanju, razmišljanju in mnenjih.
- Z uporabo spoštljivega jezika se izognemo temu, da druge razdražimo, prizadenemo ali razjezimo.

Primer omalovaževalnega in spoštljivega jezika:

Omalovaževalni jezik	Spoštljiv jezik
Seveda ničesar ne razumete, če me pa sploh ne poslušate.	Prosim, pomagajte mi. Kaj točno o zadevi še ni jasno?
Moj bog! To pa res ni pravilen način!	Imam pomisleke glede tega predloga. Dovolite mi, da jih pojasnim, morda niso utemeljeni.
Ne morem verjeti, da še vedno niste dokončali te naloge.	Za to nalogo smo načrtovali sedem dni. Mi lahko prosim na kratko poročate o trenutnem stanju naloge?

Vir: Doris Ternes: Kommunikation - eine Schlüsselqualifikation (Komunikacija – ključna kvalifikacija), stran 67.

3.5 Vodenje pogovorov – aktivno poslušanje

Splošne ugotovitve:

- **Negativni primer.** Seveda vsi udeleženci vemo, da v burni razpravi nihče več ne sliši drugih oseb, saj so vsi zaposleni z iskanjem protiargumentov. Naslovnik se počuti, da ga ne jemljejo resno, je jezen in dobra razprava s pozitivnimi rezultati več ni mogoča.
- Aktivno poslušanje je **metoda vodenja pogovorov**, ki temelji na **spoštovanju in zanimanju** za drugo osebo in na pripravljenosti za poslušanje. Aktivno poslušanje omogoča **odprto komunikacijo**.
- Aktivno poslušamo zato, da **poskrbimo, da naslovnik podane informacije razume tako, kot so bile mišljene**.
- Aktivno poslušanje je tehnika, s katero naslovnik dobiva **aktivne povratne informacije** in **spodbudo za nadaljnji pogovor o zadevi**.

- **V praktičnem smislu aktivno poslušanje pomeni:**
 - **Ubesedimo** občutke in potrebe naslovnika.
 - Za določen čas se **postavimo na mesto druge osebe, da bi jo bolje razumeli**. Na to mesto se postavimo na podlagi občutkov in to izboljša **raven razumevanja sogovornika**. Vendar pa to ne pomeni, da se strinjamo tudi z mnenji sogovornika.
 - **Povzetek dejstev**, o katerih smo se pogovarjali, je zagotovilo za večjo **jasnost**. To pomeni, da z lastnimi besedami povzamemo tisto, kar smo razumeli na ravni dejstev in čustev. Če se prepričamo, da osebi ne govorita druga mimo druge, se lahko izognemo **nesporazumom**.
 - Tudi **selektivna vprašanja** so znamenje zanimanja in zaradi njih se naslovnik počuti, da je kot oseba pomemben.
- **Trije koraki aktivnega poslušanja**
 - Poslušanje
 - Razumevanje
 - Občutki

Dejavnost	Raven	Model štirih ušes
Očesni stik, kimanje, zvoki kot mhm, aha, da.	Poslušanje	Naslavljam uho interakcije.
Z lastnimi besedami povzamemo, kar smo slišali, da se prepričamo, da smo dejstva pravilno razumeli.	Razumevanje	Naslavljam uho dejstev (analiza vsebine).
Poskušamo razumeti občutke in potrebe sogovornika in izraziti svoje vtise.	Občutki	Naslavljam uho samorazkritja (analiza občutkov in želja).

Vir: povzeto po D. Ternes, Kommunikation - eine Schlüsselqualifikation (Komunikacija – ključna kvalifikacija).

Tehnike aktivnega poslušanja:

- **Poslušanje**
 - Ta, prvi korak lahko opišemo kot pasivno poslušanje, zanj so značilni elementi, kot so očesni stik, prikimavanje in zvoki, kot so mhm, aha, da.
- **Razumevanje – parafraziranje**
 - Drugi korak aktivnega poslušanja je tehnika parafraziranja.
 - Parafraziranje pomeni, da argumente sogovornika povzamemo **z lastnimi besedami**, kar pomeni, da **ponovimo bistvo tistega, kar je bilo povedano**, da se prepričamo, da smo vsebino pravilno razumeli. Ne gre za dobesedno ponavljanje povedanega.
 - **Značilna vprašanja** so:
 - Sem pravilno razumel, da ...
 - Če lahko na kratko povzamem, torej menite ...
 - Da se izognemo nesporazumom, naj na kratko ponovim ...
- **Občutki – ubeseditev**
 - Ubeseditev pomeni, da ponovimo **sporočilo** sogovornika na **ravni čustev** in dodatno razjasnimo temo pogovora s postavljanjem vprašanj v zvezi z občutki in dožemanjem.

Značilni primeri ubeseditve občutkov:

Možni občutki	Način ubeseditve
Jeza	Zdi se mi, da vas je gospa XY ujezila. Ali imam morda napačen vtis?
Resignacija, žalost	Imate občutek, da vašega dela ne jemljejo resno?
Jeza, bes	Imate občutek, da delovne obveznosti niso pravično razdeljene?

Vir: povzeto po D. Ternes, Kommunikation - eine Schlüsselqualifikation (Komunikacija – ključna kvalifikacija)

- **Naknadna vprašanja**

- Aktivno poslušanje vključuje tudi **postavljanje vprašanj**. To drugi osebi pomaga razjasniti določene nejasnosti.
- Primer: Nisem vas pravilno razumel. Lahko prosim natančneje pojasnite svoje težave z gospo XY?
- Včasih je dovolj preprosta fraza – na primer Res?, Ali je tako? – da sogovornika spodbudimo, da natančneje pojasni.

3.6 Vodenje pogovorov – metoda povratnih informacij

Splošne ugotovitve

- Metoda povratnih informacij je tehnika, s katero sogovorniku opišemo, kako zaznavamo, razumemo in se odzivamo na njegovo obnašanje.
- **Metoda povratnih informacij**
 - Uči nas **samozaznavanja** (samozaznavanje in kako nas zaznavajo drugi sta pogosto dve različni stvari).
 - Izboljša **komunikacijske spretnosti** in posameznikovo **sposobnost sodelovanja**.
 - Krepi **pozitivno vedenje** in popravlja negativno vedenje.
- **Pravila za osebo, ki podaja povratne informacije:**
 - Ne posplošujte in ne govorite le v prvi osebi: jaz mislim, me zanima, sem razumel ...
 - Ne vrednotite stvari kot pravilne ali napačne, dobre ali slabe.
 - Povratne informacije ne pomenijo le pogovora o negativnem odzivu, temveč tudi spodbujanje pozitivnih odzivov. Ne gre le za stvar priznavanja, temveč tudi za vprašanje: Kaj nam bo pomagalo v nadaljevanju?
 - Ne interpretirajte in ne posplošujte. Opišite le tisto, kar je vidno navzven, ter svoje lastne reakcije in občutke.
 - Podajajte uporabne povratne informacije, takšne, ki bodo sogovorniku pomagale, da spremeni svoje vedenje. Če sprememba ni mogoča (na primer jecljanje), zadeve ne omenjajte.
 - Izberite jasne in natančne formulacije. Omejite se le na nekaj iztočnic in ne povejte preveč naenkrat.

- **Pravila za osebo, ki povratne informacije sprejema:**
 - Poslušajte in premeljte. Razmislite o tem, kar je bilo povedano.
 - Ne branite se, ne zavračajte, pojasnajte ali »streljajte nazaj«.
 - Razmislite o tem, kaj je pravilno in kaj vam lahko v prihodnosti pomaga.
 - Kljub temu pa ne rabite sprejeti vsega, kar vam druga oseba pove.
- **Vsebina metode povratnih informacij:**
Pri metodi povratnih informacij je potrebno biti pozoren na naslednje točke:
- **»Jaz sporočila« in »ti sporočila«**
 - Bistveno različna za izražanje kritike.
 - Ti sporočila izzovejo obrambo, nasprotovanje, jezo, utemeljevanje.
 - Jaz sporočila izzovejo skrb, refleksijo in pripravljenost na pojasnila.
 - Jaz sporočila lahko preprečijo morebitne konflikte.

"Jaz" in "ti" sporočila:

Primeri ti sporočil	Primeri jaz sporočil
Vedno moraš ...	Opažam, da ...
Zakaj ne narediš ...	Želim si, da bi ...
Torej bi moral ...	Moti me, da ...

- **Nudite konstruktivno kritiko**
 - **Pravila konstruktivnega kritiziranja:**
 - Opišite situacijo s svojega stališča. Na primer: Opažam, da ...
 - Opišite svojo reakcijo. Na primer: Zaradi prekinitve, ko sem podajal navodila, sem izgubil rdečo nič.
 - Opišite svoje občutke. Na primer: Negotov sem in moti me, kadar ..
 - Izrazite svoje želje in pričakovanja. Na primer: Prosim, dovolite mi, da najprej do konca povem to, kar govorim.
 - Navajajte dejstva in ne le domnev.
 - Argumente postavljajte na podlagi dejstev, ne na podlagi osebnih napadov.
 - Aktivno poslušajte sogovornika, da bi vam bilo njegovo stališče jasnejše.
 - Ne primerjajte z drugimi osebami.
 - Debato zaključite v pozitivnem duhu: ali sklenite dogovor ali pa se drugi osebi zahvalite za odkrit pogovor.

3.7 Vodenje pogovorov – tehnike spraševanja

Splošne ugotovitve

- Vprašanja so pri vodenju pogovorov bistvenega pomena. So način, da pogovor usmerimo v želeno smer. Dobre pogovore odlikuje primerno ravnotežje med vprašanji in odzivi na mnenja sogovornika.

- **Pogovor vodi tisti, ki sprašuje.** Z uporabo primerne oblike vprašanj lahko pogovore usmerjamo v želeno smer. Pozor: sprašujte previdno, da sogovornik ne bo imel občutka, da ga zaslišujete ali z njim manipulirate.
- Vprašanja nakazujejo, da nas tema pogovora zanima, posledično pa nas zanimajo tudi skrbi sogovornika.
- Vprašanja poživijo komunikacijo.
- Vprašanja prebijajo ovire in pogosto vodijo do uspešnega zaključka pogovora.
- **Oblike vprašanj**
Ločimo med dvema osnovnima vrstama vprašanj, zaprtimi in odprtimi vprašanji.
- **Zaprta vprašanja**
 - Imenujemo jih tudi izbirna vprašanja.
 - Zaradi njih je pogovor lahko kratek.
 - Zahtevajo kratek odgovor, pogosto da ali ne.
 - Predstavljajo prednost predvsem, kadar govorimo s pretirano gostobesednimi osebami.
 - Pomembna za izrecne odločitve.
 - Slabosti: dajejo le malo informacij in nobenih informacij o ozadju. Oseba, ki jo naslavljamo, nima možnosti, da pojasni.
- **Odprta vprašanja**
 - Vprašanja, ki se začnejo z kdo, zakaj, kaj ipd.
 - Nanje ne moremo odgovoriti z da ali ne.
 - Odprta vprašanja so primernejša, kadar potrebujemo bolj natančne odgovore.
 - Sogovorniku dopuščajo več fleksibilnosti pri odgovoru.
 - Spodbujajo nadaljnji razmislek o temi.
 - Bolj primerna so za dialog med partnerji, ne toliko pri zasliševanju.
 - Odprta vprašanja so primerna za analizo problemov, ki jih je potrebno rešiti.
 - Zahtevajo več časa, saj se sogovornika zadevi bolj podrobno posvečata.

Primeri odprtih in zaprtih vprašanj

	Zaprta vprašanja	Odprta vprašanja
Vprašanje	Ste bili včeraj na sejmu energetike?	Kakšen se vam je zdel sejem energetike?
Odgovor	da ali ne	Zame je bil zelo informativen, obravnavane so bile naslednje teme ...
Vprašanje	Se želite pogovoriti o tem?	Kako vas lahko prepričam v pogovor?
	Prav gotovo si želite rešitev?	Kakšno rešitev si želite?

Vir: povzeto po D. Ternes, Kommunikation - eine Schlüsselqualifikation (Komunikacija – ključna kvalifikacija), p.

74

- **Pomembno pri postavljanju vprašanj**
 - Pomembno je, da razvijemo občutek za sporočila »med vrsticami«.
 - Postavimo le eno vprašanje naenkrat in vprašanj ne postavljamo s prehitrim tempom.
 - Če na pomembno vprašanje ne dobite odgovora, ga ponovite.

- Ob nejasnih pozivih s strani sogovornika se vprašajte, kaj točno ta oseba hoče od vas. Vprašajte ponovno.

3.8 Vodenje pogovorov – načrtovanje pogovorov

Splošne ugotovitve

Z optimalno pripravo na pogovor poskrbimo, da pogovor ali svetovanje pusti pozitiven vtis. Jasno strukturirani pogovori vodijo k učinkovitim rezultatom. Uspešni pogovori sledijo določenemu modelu:

- **Štirifazni model**
Vir: D. Ternes, Kommunikation – eine Schlüsselqualifikation (Komunikacija – ključna kvalifikacija), od strani 86 naprej.
- **Uvodna faza**
 - Ustvarjanje pozitivnega vzdušja za pogovor.
 - Začnemo s kramljanjem.
 - Pojasnimo pogoje pogovora, na primer dolžino, termin nadaljnjega obiska ter namen pogovora.
- **Informacijska faza**
 - Katere teme so bistvene za ta pogovor/svetovanje?
 - Razlog za pogovor, ozadje.
 - Katere informacije ima stranka?
 - Aktivno vključevanje stranke v pogovor in postavljanje vprašanj, da ugotovimo stališče stranke.
- **Faza argumentacije**
 - V fazi argumentacije svoje argumente nadgradimo do te mere, da stranko prepričamo in da pripravimo rešitev, ki je v interesu stranke.
- **Sklenitev dogovora**
 - Rezultati pogovora in dogovorov so zapisani in obvezujoči za obe strani. Nadaljnji postopek in nadaljnji načrt sta zabeležena in po potrebi uradno pisno dokumentirana.

3.9 Vodenje pogovorov – svetovalni in prodajni pogovori

Splošne ugotovitve

- Komunikacija in svetovanje sta uspešna le, kadar upoštevamo naslednje točke:

Jezik

- Jezik, ki ga uporabljamo, je pomemben faktor vodenja pogovorov.

- Nanj vplivajo zunanji faktorji, na primer samozavest, negotovost, občutki in izkušnje. Oseba, ki se počuti negotovo, pogosto govori v pogojnem naklonu in uporablja mašila, kot so hm, eee in podobno. Samozavestna oseba govori jasno in odločno.
- Dobra priprava na pogovor s stranko nam daje samozavest in sigurnost vase, kar vpliva tudi na jezik.
- Kadar pravilno izgovarjamo besede in uporabljamo razumljiv jezik, nas sogovornik pozorno posluša in ne izgubi takoj zanimanja.
- Govorimo v celih povedih, ne požirajmo delov besedila.
- Svoj govor nekoliko spreminjajmo (včasih glasneje, včasih tišje, hitreje, počasneje, s poudarkom ali brez), da ne bomo zveneli monotono.

Besedilo naj bo jasno in razumljivo

- Kratki in jedrnatih stavki sporočajo, da smo kompetentni in prepričani v to, kar govorimo, dolgi stavki odražajo negotovost in zmedenost.
- Tujke in strokovne okrajšave delujejo zastrašujoče.
- Izogibajte se besedam, kot so pravzaprav, po navadi, morda, verjetno, bi bilo, bi lahko ipd.

Primeri:

Nejasno besedilo	Jasno besedilo
Pravzaprav sem vedno točen.	Oprostite, da zamujam.
Po navadi so stranke zadovoljne z mojimi nasveti.	Naše stranke so zelo zadovoljne s kakovostjo našega svetovanja.
Morda je ta izdelek na voljo v našem oddelku za XY?	V našem oddelku za XY bom povprašal, ali je izdelek na zalogi.
Moral bi preveriti ...	Pozanimal se bom ...

Vir: povzeto po D. Ternes, Kommunikation - eine Schlüsselqualifikation (Komunikacija – ključna kvalifikacija)

Izražajte se pozitivno in spodbudno

- Pozitivno izražanje prispeva k pozitivnemu ozračju za pogovor, saj se sogovornik počuti cenjenega.

Primeri:

Negativno izražanje	Pozitivno izražanje
Pravzaprav vam je želela svetovati moja kolegica. Na žalost je bolna.	Na žalost je moja kolegica bolna. Z veseljem vam bom svetoval jaz, če to želite.
Zagotovo bi bilo pametno sodelovati pri energetske svetovanju.	Vaša odločitev, da sodelujete pri energetske svetovanju, je zelo dobra.

Uporaba prve osebe ednine

Govorite v prvi osebi ednine. Nedoločna oblika ne deluje zavezujoče. Množino uporabljajte le v primeru, kadar se obe stani strinjata (Zagotovo se strinjamo, da ...).

- **Bodite pozorni na skladnost med govorico telesa in izgovorjeno vsebino**
- Če se pred sogovornika postavite s povešenimi rameni in mrkim izrazom na obrazu, je težko sporočiti nekaj pozitivnega. Podobno pa lahko sogovornika razdražite tudi z nenehnim smehljanjem ob žalostnih temah.

- **Uporabljajte trdne in prepričljive argumente**
- Koristno se je dobro pripraviti in si argumente zapisati.
- Bodite pozorni na razliko med prepričevanjem in prepričljivostjo.
- **Prepričljivost:** kadar sogovornik spozna, da dejanski argumenti podpirajo pravilnost neke odločitve.
- **Prepričevanje:** kadar sogovornik ne upošteva dejanskih argumentov, temveč se odloča bolj na podlagi čustvenih dejavnikov.
- Pogosto pa se dejanski in čustveni vplivi mešajo. Primer: nakup avtomobila starodobnika ali pa sodelovanje pri projektu energetskega svetovanja in posledično dober občutek, ker varujemo okolje. Praviloma lahko sogovornika prepričamo z uporabo trdnih in prepričljivih argumentov.

- **Svoje argumente pojasnite s primeri**
- En primer situacijo pogosto ilustrira hitreje kot več različnih opisov.

- **Priprava na ugovore**
- Med pogajanjem in svetovalnimi sestanki se moramo na ugovore odzvati hitro. Sogovornik mora imeti občutek, da ga jemljemo resno. Istočasno se tako izognemo situaciji, ko se nekdo počuti, kot da ima »prav« ali da je »zmagovalec« samo zato, ker se svetovalec ni dovolj hitro odzval.

- **Obravnavanje ugovorov**
- | | | |
|---|-------------------|----------------|
| Pravilno | predvideni | ugovori |
| Ugovore lahko ovržemo tako, da možne ugovore predvidimo in pripravimo protiargumente. | | |
| Primer: »Zdaj bi lahko ugovarjali, da je preveč zapleteno, da bi vpeljali spremembe za varčevanje z energijo. A upoštevajte, da vam bo le nekaj majhnih sprememb v vašem vedenju prihranilo denar in da se boste na spremembe hitro navadili.« | | |
- **Postavljanje dodatnih vprašanj**
Če so ugovori sogovornika še vedno nejasni, jih razjasnite z dodatnimi vprašanji.
Primer: »Ne želite, da so električni razdelilniki povezani tako. Kaj torej predlagate?«
- **Bumerang metoda**
S to metodo ugovore sogovornika takoj vrnemo kot argumente.
Primer: »Če mislite, da ti ukrepi ne bodo pomagali, lahko namestimo merilnike, ki bodo natančno pokazali, koliko boste prihranili.«
- **Pripovedovanje zgodb**
S kratkimi in zabavnimi primeri, kako so predlagani ukrepi že delovali v preteklosti, lahko včasih ovržete protiargumente.

3.10 Odzivanje na kritiko

Splošne ugotovitve

Večina ljudi kritiko dojema kot negativno, čeprav lahko kritiko izrazimo tako na pozitiven kot na negativen način.

Kritiko doživljamo kot osebni napad in razvrednotenje. Nižja kot je samozavest osebe, slabše sprejema kritiko.

Po drugi strani je veliko ljudem težko kritizirati druge ljudi. Primer: Kupec je preobremenjen, sprva ne upa spregovoriti, svojo jezo skriva in jo obrača navznoter, naenkrat pa pride do izbruha jeze.

- **Vzroki za kritiko:**
 - Druga oseba ne izpolnjuje več mojih pričakovanj.
 - Svoje vzorce obnašanja smatram za edine pravilne.
 - S svojimi predlogi za izboljšanje želim drugi osebi pomagati za njeno dobro.
 - Kritika ustvarja distanco: na primer med starši in otroki, nadrejenimi in uslužbenci itd.
 - Kritika je način vzpostavljanja superiornosti. Mi sami smo videti bolje, kadar drugi delajo napake.
- **Oblike kritike**
 - **Direktna kritika** se izraža na naslednje načine:
 - Obtožba: Nemogoč si!
 - Godrnjanje: To vedno narediš.
 - Kritika iz druge roke: To vsi pravijo.
 - **Indirektna kritika**
 - Sarkazem: No, pa ti je nekako spet uspelo, kajne?
 - Nedobrodošla pomoč: Bom jaz naredil.
 - Kritično stališče: Ta film je bil res neumen.
 - Hvaljenje tretje osebe: Zdaj pa poglej Jutto. Ona to naredi zelo dobro.
- **Odzivanje na kritiko**
 - Kritike, ki jih dobimo, so v prvi vrsti izraz mnenja druge osebe. So subjektivne in pogosto vsebujejo informacije o tej osebi, na primer kaj ji ni všeč, kaj ji manjka ...
 - Biti moramo dovzetni za verbalne in neverbalne signale drugih oseb in prepoznati, ko oseba izraža jezo, zadrževanje, nelagodje ipd. To je pogosto očitno v telesni govorici: pogled uhaja, pozornost se izgublja, nemirne noge, udarjanje s prsti po mizi itd.
- **Reakcija in odziv na kritiko**
 - Pozorno poslušajte in ugotovite, kaj je dejanski problem.
 - Določite raven, na kateri je problem (emocionalna, dejanska, na ravni odnosov).
 - Ne branite se in ne utemeljujte svojih dejanj.
 - Stranko spodbujajte, da iskreno izrazi svoje pomisleke in razloge za kritiko.
 - Kritiko sprejmite, razumevanje kritike pokažite tako, da ponovite argumente stranke.

- Umirite jezo osebe, ki kritizira: »Razumem, da vas to jezi. Kako vam lahko pomagam?«
- Kadar je kritika na ravni odnosa z drugo osebo, vprašajte: »Ste tako razumeli? Ste dobili takšen vtis?«
- **Koristne fraze za konstruktivno kritiko**
 - Počutim se ...
 - Ko govorim z vami, imam občutek ...
 - Želel bi, da ...
 - Ko to rečete, se počutim ...
 - Tega niste storili. Zato se počutim ...
 - Želim si, da bi vi ...
 - Rad bi pojasnil svoje stališče o tej zadevi ...
 - Iz moje perspektive je to videti nekoliko drugače ...
 - Prosim, ne bodite užaljeni, ampak to vidim tako ...

Povzeto po C. Hohenadl: Kommunikationstraining: richtig hören, reden, verstehen (Komunikacijski trening: pravilno poslušanje, govorjenje in razumevanje), Klett-Verlag, 2008.

3.11 Obvladovanje konfliktov

Definicija konfliktov

- Konflikti so **motnje**, ki prekinajo tok pogovora.
- Konflikti niso le razlika v mnenjih.
- Vedno sta vključeni **vsaj dve stranki**, ki bi radi dosegli različne namene.
- V ospredju so močna **čustva**, kot na primer jeza, bes, maščevanje.
- Posledice so nepremišljeno vedenje in dejanja, napadi besa in verbalni napadi.
- **Nerazrešeni konflikti se stopnjujejo**. Zato je pomembno, da se z njimi soočimo in jih obvladamo.

Ozadje konfliktov

- **Interesi in zahteve strank, ki so v konfliktu, se razlikujejo**. Na primer potreba po priznanju, zavist, strah pred izgubo.
- **Osebne težave**, kot so nevrotske motnje, strahovi, slab dan, nezadovoljstvo s samim seboj, preobremenjenost ali občutek nemoči.
- **Težave v komunikaciji**, na primer nesporazumi, napačno razumljeni signali itd.
- **Različna informiranost vpletenih**, različno poznavanje dejstev.
- **Različne vrednote**: omejevanje svobode zato, da ohranimo red.
- **Strukturni pogoji**, npr. hierarhija, zakoni (npr. prometni prekrški proti prometnim prepisom).

Signali konfliktov

- **Agresivnost in sovražnost**, na primer verbalni napadi in sovražni pogledi.
- **Nezanimanje**: sogovornik več ne posluša, odide ali nas ignorira.
- **Zavračanje in odpor**: stalno nasprotovanje, nepripravljenost na pogovor.

- **Pobeg:** izogibanje stikom, zanikanje razpoložljivosti.
- **Pretirano prilagodljivo vedenje:** lažna prijaznost.

Posledice konfliktov

- Pride do **stresne situacije**.
- Naša **sposobnost sprejemanja informacij** je zelo **omejena**, slišimo le tisto, kar se sklada z našimi predstavami. Naše razumevanje je blokirano in svojega okolja ne dojemamo več pravilno.
- **Črno-belo** razmišljanje, razmišljanje na način prijatelj-sovražnik.
- Prevladujejo občutki, kot so bes, strah in nezaupanje.
- V ospredju so **lastni ogroženi interesi** in potrebe. Potrebe drugih več nimajo pomena in nismo sposobni vzpostaviti stika.
- **Možnosti za pogajanje so omejene**. Redukcija do nagonskega delovanja:
 - Napad, kadar se počutimo močnejše.
 - Pobeg, kadar se počutimo šibkejše.
 - Hlinjenje smrti, kadar več ne moremo pobegniti.

Zaključki

- Kdor se hoče konstruktivno soočiti s konfliktnimi situacijami, se mora zavedati svojih lastnih vzorcev odzivanja. Vedeti moramo, kako reagiramo v konfliktnih situacijah – ali smo bolj nagnjeni k napadu, umiku ali se konfliktnim situacijam nasploh raje izognemo. Samo če razumemo svoje obnašanje, se lahko distanciramo od konflikta in se lahko še naprej pogovarjamo.
- Pogajamo se lahko le v primeru, da smo notranje stabilni in nadzorujemo svojo lastno psiho. Zato je včasih koristno, da pogovore prekinemo in jih nadaljujemo kasneje. V primeru, da v okviru energetskega svetovanja zadeve postanejo preveč težavne, naj pogovor nadaljuje sodelavec.

Metode razreševanja konfliktov

Upoštevajte naslednja načela:

- Sogovorniku dovolite govoriti in ga ne prekinjajte, dokler ne konča.
- Ne odzivajte se na obtožbe.
- Prepričajte se, ali vas je sogovornik pravilno razumel.
- Vzdržujte očesni stik.
- Naj vaša govorica telesa ne izraža arogance: ne obračajte se stran, ne smejte se na poniževalen način, ne dvigujte obrvi ipd.
- Dokler je mogoče, napade ignorirajte in nanje ne reagirajte.
- Ne odzivajte se z grožnjami in obtožbami.
- Naj vas ne zavede dinamika konflikta. Igre moči in ostre verbalne izmenjave imajo samo poražence, zmagovalcev nikoli.
- Neskončno iskanje vzroka problema nima smisla, bolje se je osredotočiti na iskanje rešitve.
- Vprašanja, kot je »Kako se lahko premaknemo naprej?«, kažejo na to, da sogovornika jemljemo resno, in prispevajo k rešitvi problema.

3.12 Storitveno usmerjeno delovanje

Splošne ugotovitve

Za optimalno svetovanje strankam je izredno pomembno, da smo do strank prijazno naravnani. V prodajnih in komunikacijskih treningih, namenjenih predvsem osebju, ki dela s strankami, je v ospredju pojem »servisna ura«. Ta vključuje pomembna načela za delovanje, usmerjeno na storitev in na stranko.

- **»Servisna ura«**

Povzeto po Haeske, Udo, Kommunikation mit Kunden (Komunikacija s strankami), Cornelsen-Verlag, Berlin 2008, stran 22f.

- **Strokovno znanje**
 - Brez strokovnega znanja težko zagotovimo visok nivo kakovosti storitve.
 - Strokovno znanje in izkušnje določajo, kako dobro se počutijo stranke med pogovorom.
- **Hitrost**
 - Rešitve ponudite karseda hitro.
 - Ko morajo stranke dolgo čakati, se počutijo, kot da so deležne slabe obravnave.
- **Bodite osebni**
 - Stranke naslavlajte po imenu.
 - Če poznate podrobnosti o stranki ali če stranka govori o osebnih stvareh, jo po njih povprašajte.
 - Upoštevajte osebne želje.
- **Zavezujoče obveznosti**
 - Dajajte zavezujoče obljube in se jih držite.
 - Bodite natančni. Določite, kdo bo kaj naredil.
 - V odnosu do stranke izkažite zanesljivost.
- **Iniciativa**
 - Ko zaznate strankino željo, prevzemite iniciativo preden stranka to pričakuje ali zahteva od vas.
- **Bodite pozorni na podrobnosti**
 - Naredite stvari enostavne za stranko (preproste razlage, brošure itd.).
 - Postavite se na mesto sogovornika. Oseba bo tako spoznala, da vas zanimajo njeni interesi.
- **Odkritost, kadar pride do napake**
 - Če pride do napake, jo odkrito priznajte in ponudite rešitev.
 - Prijaznost, vedrost in nasmeh omilijo situacijo.
 - Do stranke pristopajte z zanimanjem.
- **Potrpežljivost**
 - Bodite 100 % pozorni na stranko.
 - Potrpežljivo odgovarjajte na vprašanja. To ljudem daje občutek varnosti, zato je stranka mirna.
- **Diskretnost**

- Zasebno življenje stranke je delikatno področje. Tretjim osebam nikoli ne razkrivajte osebnih informacij in poskrbite, da tega prav tako ne bodo storile druge osebe.
- **Fleksibilnost**
 - Sprejmite nenavadne želje strank z zanimanjem in poiščite kreativne rešitve.
- **Predanost in pripravljenost pomagati**
 - Pripravljenost pomagati se izraža tako, da za stranko naredimo več kot lahko pričakuje.
 - Svetovalec, ki pošlje ali osebno prinese dodatne informacije, pokaže predanost in skrb za stranko.
- **Odzivanje na pritožbe in konflikte**

V storitev usmerjeno delovanje se kaže tudi v tem, kako obvladujemo konflikte in rešujemo obstoječe probleme. Zato tukaj ponavljamo strategije za obvladovanje konfliktov.

 - Sogovorniku pustite govoriti. Ne odzivajte se na obtožbe.
 - Prepričajte se, ali vas je sogovornik pravilno razumel.
 - Dokler je mogoče, napade ignorirajte in nanje ne reagirajte.
 - Naj vas ne zavede dinamika konflikta. Igre moči in ostre verbalne izmenjave imajo samo poražence, zmagovalcev nikoli
 - Neskončno iskanje vzroka problema nima smisla, bolje se je osredotočiti na iskanje rešitve.
 - Vprašanja, kot je »Kako se lahko premaknemo naprej?«, kažejo na to, da sogovornika jemljemo resno, in prispevajo k rešitvi problema.

Zlata pravila komunikacije s strankami

Povzeto po D. Ternes, Kommunikation - eine Schlüsselqualifikation (Komunikacija – ključna kvalifikacija), Junfermann-Verlag Paderborn, 2008, stran. 88f.

Sprožilci dobre komunikacije

Dobra izhodišča – spodbujajo razpravo	Fraze (primeri)
Odprta vprašanja	Kako gledate na to?
Vprašanja kot odgovor	Kako to mislite, ko rečete 'mogoče'?
Ciljana vprašanja	Kako lahko izboljšamo situacijo?
Signaliziranje pozornosti	Očesni stik, zvoki kot mhm, aha, kimanje.
Povzemanje	Torej menite ...
Pojasnjevanje, poudarjanje in bistvene točke	Če vas pravilno razumem, gre za ...
Upoštevanje želja	Torej vas zanima ... Zelo radi bi ...
Obravnavanje občutkov	Razočarani ste. Se počutite kot da vas ignorirajo?
Oblikovanje jaz sporočil / konstruktivno reševanje konfliktov	Prekinili ste me že trikrat. To me moti, ker izgubim rdečo nit.
Naslavljanje po imenu	Da, gospod Majer.
Signaliziranje razumevanja	Popolnoma razumem, da ...
Signaliziranje zavezujoče obveznosti	Za to bom nemudoma poskrbel.

Sprožilci slabe komunikacije

Slaba izhodišča – uničevalci pogovora	Fraze (primeri)
Ti sporočila	Ti bi v vsakem primeru naredil ...
Nadležne izjave	To ni moja odgovornost.
Podcenjevanje/zmanjševanje pomena	Saj ni tako slabo.
Zasliševanje/obtoževanje	Zakaj me niste že prej poklicali?
Namigovanja	Jezni ste samo zato, ker ...
Neodzivanje na čustva	Prosim, držite se dejstev. Zakaj ste tako jezni?
Ocenjevanje/obsojanje	Narobe razmišljate. Tako ne moremo nadaljevati.
Ukazovanje	Pričakujem, da boste ... Tako naredite.
Poučevanje	Saj sem vam to že razložil.
Opozarjanje/grožnje	O tem bi na vašem mestu zelo dobro razmislil. Razmislite o posledicah.
Pregovori	Brez muje se še čevelj ne obuže.
Ironija/sarkazem	No, kaj pa vi predlagate?
Fraze grobe zavrnitve	Vedno smo delali tako.
Mehčanje	Nekako, pravzaprav, bi lahko, bi morda, mogoče pod določenimi pogoji

3.13 Priprava na svetovalni pogovor**Splošne ugotovitve**

Če se želite dela lotiti profesionalno, se morate nanj pozorno pripraviti in razmisliti o tem, kako boste projekt predstavili drugim. Pri razgovoru za delo je pogosto prvi vtis tisti, ki odloči, ali bo razgovor uspešen ali ne. S tem, da se dobro pripravite, se predstavite v pozitivni luči in pustite dober vtis, izkažete spoštovanje do drugih oseb.

Priprava na svetovalni pogovor

- **Koristni namigi**
 - Pred obiskom preverite, ali imate popolne podatke o primeru, ki ga obravnavate.
 - Ali imate vse, kar je potrebno, da opravite razgovor?
 - Ali vaš prenosnik deluje, je baterija polna?
 - Ali vsi merilni instrumenti delujejo?
- **Druge priprave**
 - Poskrbite, da boste na sestanek prišli točno.
 - Upoštevajte čas, ki ga potrebujete za potovanje.
 - Preučite zemljevid oziroma vozni red.

- **Obleka**
 - V svojih oblačilih se morate počutiti udobno.
 - Obleka naj bo čista in urejena.
 - Obleka naj bo primerna situaciji. Nelagodja ne povzročijo le zanemarjena oblačila, temveč tudi pretirano formalna obleka.
 - Kadar ste v dvomih, se odločite za diskretnejša oblačila. Mini krila in globoki dekolteji v tej situaciji niso primerni.
 - Nakit in dodatki se naj skladajo s celotnim videzom.
 - Izberite diskretna ličila in parfum.
- **Drža**
 - Ne preveč toga in ne preveč brezbrizna. Če se držite in premikate preveč toga, boste videti nedostopni. Brezbrizna drža daje vtis površnosti.
 - Odprta drža pri sedenju sporoča, da vas pogovor zanima (ne prekrizajte rok).
 - Ves čas imejte na obrazu prijazen izraz in občasno se nasmehnite.
 - Vzdržujte očesni stik.
 - Geste: svoj govor lahko podkrepite z gibi rok, ki poudarijo povedano. Vendar pa pretirana uporaba gest lahko odvrača pozornost in zmanjša koncentracijo.
- **Način govorjenja**
 - Govorite jasno, razumljivo, prosto in mirno.
 - Uporaba velikih besed ali uporaba številnih strokovnih izrazov sproži nezaupanje in zadržanost. Zaradi tega lahko stranka dobi občutek, da jo prepričujemo, namesto da bi ji svetovali.
 - Ne uporabljajte slenga in kletvic. Stranki bo neprijetno in imela bo občutek, da ste nesposobni.

3.14 Vedenje v gospodinjskih

- Stranki se boste prikupili s prijaznim in odprtim pristopom.
- S stranko ravnajte tako, kot bi želeli, da ravnajo z vami.
- Predstavite se s polnim imenom.
- Ponudite roko in se rokujte s čvrstim stiskom.
- Vzdržujte očesni stik.
- Vstopite in sedite šele, ko vas povabijo.
- Ponujeno pijačo lahko sprejmete, vendar ne sprejemajte alkohola.
- Prijetno vzdušje za razgovor ustvarite z začetnim kramljanjem o vremenu, stanovanju, poti do tja oziroma o čimer koli, kar se vam zdi primerno.
- Ko preidete na svetovalni razgovor, stranki natančno pojasnite postopek.
- Kadar je potrebno, da vstopite v druge sobe, vedno vprašajte za dovoljenje.
- Kadar opravljate meritve, pojasnite, zakaj so potrebne.
- Kadar nameščate energijsko varčne sijalke, razdelilnike, prezračevalnike vode ipd., vedno pojasnite funkcijo predmeta in razlog za namestitve.

- Ob koncu svetovalnega pogovora in po izvedbi ukrepov pojasnite nadaljnji postopek.
- Pustite svojo telefonsko številko ali vizitko, da vas bo stranka lahko poklicala, če bo imela vprašanja.
- Vljudno se zahvalite in odidite.

Glejte tudi poglavje: Vodenje pogovorov – Načrtovanje pogovorov – Priprava na svetovalni pogovor v gospodinjstvu

Vedenje v gospodinjstvih iz drugačnih kulturnih okolij

Splošne ugotovitve

- Ko boste opravljali svetovalne pogovore, boste obiskali tudi družine iz drugačnih kulturnih okolij. Da bi brez težav začeli pogovor in se izognili nesporazumom, se je potrebno zavedati lastnih predsodkov in se pozanimati o kulturnih okoliščinah priseljencev.

Vzroki za nesporazume

- Ljudje smo različni. Po eni strani nam to bogati življenje. Po drugi strani pa je lahko tudi težavno.
- Ljudje imamo predsodke drug do drugega in do oseb iz drugih držav, katerih kultura in vzorci obnašanja so nam tuji in jih ne razumemo.
- Kot smo že omenili v poglavju o zaznavanju, načeloma svoje zaznavanje razumemo kot edino resnico in skušamo svoje norme in vrednote projicirati na druge.
- Ljudje pogosto dojemamo druge, ki so nam podobni, kot pozitivne, nasprotno pa tisto, kar nam je neznano, označimo za negativno.
- Zraven tega lahko prihaja do težav v komunikaciji zaradi različnih maternih jezikov.

Vedenje v gospodinjstvih iz drugačnih kulturnih okolij

- Da bi razumeli ljudi iz drugega kulturnega okolja, je pomembno, da se zavedamo vrednot in navad teh oseb in se o njih poučimo.
- Nesporazumom se lahko izognemo, če se lahko postavimo v položaj druge osebe in se naučimo delovati v različnih okoljih.
- **Za obnašanje v gospodinjstvu to pomeni predvsem:**
- Spoštovanje običajev in navad drugih kultur. Na primer, če je običaj, da čevlje puščajo na hodniku, to spoštujte in se sezujte.
- Če niste prepričani, kako se obnašati, preprosto vprašajte, kakšna je navada v družini. Na ta način si boste pridobili spoštovanje in sočutje sogovornika in hkrati prebili led.

3.15 Priprava na energetska svetovanje v gospodinjstvih

Faza pogovora	Kaj je potrebno narediti	Cilj
Pozdrav in predstavitev	Stranko pozdravimo, se dogovorimo za datum obiska gospodinjstva, pokramljamo (vreme, lepo stanovanje itd.)	Vzpostaviti dobro vzdušje za pogovor.
Prehod na fazo svetovanja	Pojasnimo namen svetovalnega sestanka, posebej pojasnimo postopek dela v stanovanju. Stranki predstavimo argumente in prednosti.	Stranko informirati, ustvariti občutek zaupanja, da bo vedela, kaj jo čaka.
Faza svetovanja V primeru težav	Natančno pojasnimo, kaj se bo delalo in zakaj. Natančno pojasnimo delovanje naprav. Kadar je potrebno, da vstopimo v druge prostore, vedno prosimo za dovoljenje. Ne prekinjamo komunikacije, postavljamo vprašanja, odkrijemo vzrok težave (glej tudi Odzivanje na kritiko). Stranke ne skušamo preveč vneto prepričevati, uporabljamo prepričljive argumente. Poiščemo rešitev, ki upošteva želje stranke.	Poskrbeti, da bo stranka prepričana v nas in v svojo odločitev. Pridobiti zaupanje. Spoštovanje. Najti rešitev, ki je sprejemljiva za vse. Vedno upoštevati zahteve stranke.
Zaključna faza	Povzamemo rezultate svetovalnega sestanka. Pogovorimo se o tem, kako bomo nadaljevali, razjasnimo morebitna vprašanja. Pustimo svojo telefonsko številko, da nas stranka lahko pokliče z dodatnimi vprašanji. Stranki se vljudno zahvalimo in odidemo.	Pojasniti, kako bomo nadaljevali.