

# Vsebina

Beseda avtorja .....	9
Uvod: Spoznavanje novih ljudi in sklepanje novih prijateljstev .....	11
<b>Prvi del:</b>	
<b>Pogovor začnite samozavestno</b>	
1 Prvi stik – govornica telesa .....	19
2 Prebijanje ledu in ohranjanje pogovora .....	33
3 Pet sekund do uspeha: Umetnost pomnjenja imen .....	61
<b>Drugi del:</b>	
<b>Nadaljujte pogovor duhovito in očarljivo</b>	
4 Naj pogovor ostane živahen .....	73
5 Posredujte svoje ideje .....	93
6 Izogibanje konverzacijskim spotikom .....	97
<b>Tretji del:</b>	
<b>Zaključite pogovor z dobrim vtisom</b>	
7 Takten zaključek pogovora .....	111
8 Sklepanje prijateljstev .....	119
<b>Četrty del:</b>	
<b>Dvignite pogovor na višjo raven</b>	
9 Prepoznavanje in uporaba različnih pogovornih slogov .....	135
10 Pogovor z ljudmi iz drugih dežel .....	149
11 Običaji, ki vplivajo na medkulturne pogovore .....	159
12 Pet zlatih pravil pogovarjanja po mobilnem telefonu ....	169
13 Elektronska pošta in klepetalnice: pogovori in sklepanje prijateljstev v kibernetičnem prostoru .....	175
14 Izboljšajte svoje pogovore .....	187
15 Petdeset načinov za izboljšanje pogovora .....	195
Zaključek .....	199

*Prvi del*

---

*Pogovor začnite  
samozavestno*

# Prvi stik – govorica telesa

---

Pravo razkošje je, če vas ljudje razumejo.

*Ralph Waldo Emerson (1803-1882),  
ameriški pesnik in esejist*

**E**na izmed naših najpomembnejših lastnosti je sposobnost komuniciranja s telesom in ne le z jezikom. Raziskave so pokazale, da več kot polovica običajnega pogovora na štiri oči poteka s pomočjo neverbalne komunikacije. »Govorica telesa«, kot se ta način sporazumevanja imenuje, pogosto izraža naše občutke in razpoloženja ter odseva stopnjo naše dovzetnosti za pogovor, še preden sploh spregovorimo.

Večina ljudi, ki ni vešča sporazumevanja, se ne zaveda, da je prav nedostopnost, ki jo izraža njihova govorica telesa (prekrižane roke, pomanjkljiv očesni stik, resnost), pogosto vzrok za neuspešnost pogovora. Sogovorniki nas namreč vedno ocenijo v hipu in po prvih signalih, ki jih oddajamo; in če prvi vtisi, ki jih naredimo nanje, niso pozitivni, bo takšen tudi rezultat pogovora, ki sledi. Kako napraviti na sogovorca dober prvi vtis, ki dela za nas in ne proti nam, nas bodo naučile naslednje »mehčalne« tehnike.

## ***Omeščajte sogovornika z govorico telesa***

Pri mehčanju z govorico telesa gre za uporabo takšnih neverbalnih gest, zaradi katerih smo ljudje videti bolj dostopni in odzivni. Ker naše telo spregovori pred jezikom, je zelo pomembno, da smo ob prvem stiku s sogovorcem videti dostopni in odprti. Z uporabo odprte govorice telesa mu na ta način takoj pošljemo signal: »Sem prijazen in pripravljen na pogovor.« V nadaljevanju so prikazane neverbalne tehnike, ki spodbujajo ljudi k pogovoru.

## ***Omeščajte govorico telesa***



***Nasmeh***

***Razprte roke***

***Nagib naprej***

***Dotik***

***Očesni stik***

***Kimanje***

***Uporabite govorico telesa, da bi premostili ovire med neznanci***

### ***Nasmeh***

Prijeten nasmeh je močan pokazatelj prijazne in odprte drže ter pripravljenosti na komunikacijo, ki ga uporabimo v upanju, da se bo druga oseba nanj pozitivno odzvala. S tem očitnim neverbalnim signalom pokažemo, da smo osebo opazili in smo do nje pozitivno naravnani. Le-ta to gesto običajno razume kot kompliment in se zaradi tega dobro počuti. In rezultat? Ponavadi se nasmehne tudi ona.

Nasmeh bo zagotovo omehčal vašega sogovornika, vendar to še ne pomeni, da si morate ob vsakem srečanju na obraz nadeti narejen izraz ali se pretvarjati, da ste vedno dobre volje. A če srečate znanca ali osebo, s katero bi radi govorili, se le nasmehnite. Z nasmehom namreč pokažete svojo pripravljenost za pogovor.

Človeški obraz oddaja ogromno število verbalnih in neverbalnih signalov. Če bo vaš obraz posređoval prijazna sporočila,



***Nasmeh pomeni, da ste prijazna, odprta oseba, željna komunikacije.  
Kadar gubate čelo ali prिवzdigujete obrvi, pa sporočate,  
da ste skeptični in nedostopni.***

boste prijazna sporočila z obrazov drugih prejeli tudi sami. Nasmehu pridajte še prijateljski pozdrav in prijetno boste presenečeni, saj vas bodo z vseh strani zasuli s podobnimi odzivi. To je najlažji in najboljši način, da nekomu pokažete, da ste ga opazili. Z nasmehom na obrazu in pozdravom drugim izkazuje naklonjenost, zaradi česar so ponavadi tudi oni bolj odprti za pogovor z vami.



**Prekrižani roki:** »Razmišljam  
in nočem, da me kdo moti.  
Ne hodite mi blizu!



**Odprte roke:**  
»Sem dovzeten za pogovor.«

### **Z odprtimi rokami**

Najbrž so vas že kdaj sprejeli z odprtimi rokami in torej veste, da to pomeni, da so se vas razveselili. Če boste na primer na zabavi ali ob kakšni drugi družabni ali poslovni priložnosti tudi vi imeli »odprte roke« (tj. roke ob telesu), boste s tem ljudem okoli sebe sporočali, da ste prijazni in dovzetni za pogovor. In če po-

ložaja rok tudi med pogovorom ne boste spreminjali, bo vaš sogovornik zagotovo dobil občutek, da ste zelo dostopni in ga poslušate.

Nasprotno pa boste v sedečem ali stoječem položaju s prekrižanimi rokami na prsih ustvarjali vtis, da ste se postavili v obrambno držo in ste nedostopni ter nezainteresirani za pogovor. Če si boste poleg tega še z roko pokrivali usta (in hkrati nasmeh) ali brado in tako predstavljali klasično pozo »misleca«, se lahko od družbe kar poslovite. Bi vi zmotili nekoga, ki je videti globoko zamišljen? Verjetno ne in verjemite, tudi vas ne bo nihče motil. Zaradi prekrižanih rok boste videti nervozni, presojujoči in skeptični – vse to pa ljudi odvrča od tega, da bi pristopili k vam, saj je malo verjetno, da bi se med pogovorom z vami lahko zabavali.

Nekateri ljudje sicer ugovarjajo, da prekrižane roke še niso znak nedostopnosti in zavračanja pogovora, ter ponavadi pravijo: »Roke prekrižam, ker mi je tako udobno.« Morda se v tem položaju res najbolj sprostijo, a težava je v tem, da nihče ne zna brati njihovih misli, govorico telesa pa razume vsak in v tem primeru si jo lahko razlaga le na en način. Prekrižane roke pomenijo »Ne hodi mi blizu« in »Moje misli so usmerjene drugam«, odprte roke pa drugim sporočajo: »Sem dostopen in pripravljen poslušati. Pridi in pokramljaj z mano.«

### *Nagib naprej*

Z rahlim nagibom naprej med pogovorom pokažemo zanimanje za sogovornika in mu sporočamo, da ga poslušamo. Sogovornik to ponavadi razume kot kompliment, kar ga spodbudi k nadaljevanju pogovora.

Ljudje se pogosto nagnejo nazaj in si z roko pokrijejo usta ali brado, ali pa obe roki dajo za glavo, v položaj, podoben počivanju. Žal pa na ta način ustvarjajo presojujoč, skeptičen in zdolgočasen videz. In ker se večina ljudi ob misli, da jih nekdo presoja, ne počuti prijetno, takšna govorica telesa ponavadi govorcju ali poslušalcju vzame voljo do nadaljevanja pogovora.



***Nagib nazaj signalizira  
ravnodušnost in celo dolgočasje.***



***Nagib naprej sporoča:  
»Kar pripoveduješ, me zanima.«***

Veliko bolje je, če se ljudje med pogovorom spontano in neprisiljeno rahlo nagnemo naprej. S tako držo namreč sporočamo: »Slišim, kar pripoveduješ, in zanima me – govori naprej!« Na ta način sogovornika prepričamo, da je njegovo pripovedovanje zanimivo, in to ga spodbudi k nadaljevanju pogovora.

Treba pa je paziti, da med pogovorom ne vdramo v sogovornikov »osebni prostor« oz. se mu preveč ne približamo. Kljub temu, da je v določenih situacijah telesna bližina sicer precej zaželena, je vedno priporočljivo spremljati in upoštevati tudi sogovornikovo govorico telesa. Ne pozabite, da glede pojmovanja dopustne razdalje med dvema tujcema – sogovornikoma, obstajajo tudi kulturne razlike, o čemer se lahko bolj radovedni poučite v desetem in enajstem poglavju.

### ***Dotik***

V naši kulturi je najsprejemljivejša oblika prvega stika med osebama istega ali nasprotnega spola prijazen stisk roke. To velja tako za poslovna kot družabna srečanja. Prijazen in čvrst stisk rok je torej v skoraj vsaki situaciji najbolj zanesljiv način posredovanja odprtosti in prijaznosti do ljudi, ki ste jih pravkar spoznali.



*Prijazen stisk roke in nasmeh, ki ga pospremimo s toplim »Živijo, ... me veseli, da sva se spoznala.« je preprosta in sprejemljiva oblika dotika ob prvem srečanju.*

Za omahovanje tu ni prostora - bodite prvi, ki ponudi roko v pozdrav. Če boste rokovanje pospremili še s prijaznim »Živijo, ime mi je ...« in prijetnim nasmeškom, boste odprli prvi pomembni komunikacijski kanal med vami in vašim sogovornikom in nadaljevati ne bo težko.

Nekateri moški sicer ne želijo prvi ponuditi roke ženski, ker se bojijo, da bi bili zavrtnjeni, vendar jih Emily Post v svoji knjigi o bontonu spodbuja, naj to vendarle počno. Po njenem mnenju je to zelo prijazna in vedno dobrodošla gesta, ki jo je tako za moškega kot za žensko grobo in neolikano prezreti ali odbiti.

Po drugi strani pa nekatere ženske menijo, da bi bile, če bi prve ponudile roko v pozdrav moškemu, preveč predrzne in bi si le-ta o njih lahko ustvaril napačno predstavo. Težava zagotovo tiči v tem, da se oba, tako moški kot ženska, ki ne želita biti prva, preprosto bojita rokovanja. Z nekaj izjemami, največkrat so bili posredi verski običaji, se večina ljudi, ki sem jih anketiral, strinja, da je prav rokovanje najprimernejša oblika prvega fizičnega stika in to ne glede na to, kdo naredi prvo potezo, moški ali ženska, saj je varna, nikogar ne ogroža, zmanjšuje osebno defenzivnost in ustvarja vzdušje enakosti in razumevanja med ljudmi. Če se seznanjamo s tujcem, ki prihaja iz druge kulture, je prvi telesni stik lahko tudi bolj intimen, kar moramo vsekakor upoštevati in ga vedno, tudi če se ne ujema z našimi navadami, izvesti toplo in neagresivno.

Pomembno je, da pogovor – tako poslovne narave kot tudi tisti, ki se odvija ob družabni priložnosti – s toplim in prijaznim stiskom roke tudi končamo. Stisk roke lahko ob slovesu pospremimo z žarečim nasmehom in prijazno besedo, na primer takole: »Res sem užival v pogovoru z vami!«, ali »Upam, da se kmalu spet srečamo.« To je odličen zaključek pogovora, ki v obeh udeležencih pusti prijeten občutek.

### *Očesni stik*

Morda najmočnejše med neverbalnimi gestami ljudje posredujemo z očmi. Z neposrednim očesnim stikom sogovorniku pokažemo, da ga poslušamo in želimo o njem izvedeti še več. Če očesni stik združimo s prijaznim nasmehom, mu pošljemo tole očitno sporočilo: »Rad bi govoril z vami in vas morda bolje spoznal.«

Očesni stik s sogovornikom naj ne bo prisiljen ali pretiran, temveč čim bolj naraven in iskren. Povsem sprejemljive so kratke periode očesnega stika, med katerimi opazujete celoten sogovornikov obraz – še posebej ustnice. Ko se sogovornik nasmehne, se ne pozabite nasmehniti tudi vi in mu, potem ko nadaljuje s

pripovedovanjem, spet takoj poglejte v oči. Ko se pogovarjate, torej sogovornika ni treba gledati ves čas le v oči, kdaj pa kdaj lahko svoj pogled usmerite tudi vstran.

Pretiran očesni stik ima namreč ravno nasproten učinek. Če v svojega sogovornika dobesedno »buljite«, mu bo postalo neprijetno, lahko pa postane celo sumničav glede vaših namenov. Nepremično strmenje v sogovornika lahko izpade celo agresivno, še posebno, če preide v izzivanje, kdo od vaju bo prvi umaknil pogled. Očesnega stika pač ni pametno uporabljati za »bitko moči«, saj se takšna situacija ponavadi konča z negativnim in defenzivnim odzivom sogovornika.

Če imate težave pri ohranjanju prijetnega očesnega stika, poskusite z naslednjimi predlogi. Sprva naj očesni stik z vašim sogovornikom traja le kratek čas – morda le nekaj sekund. Dovolj je pogled v njegove oči in nasmeh. Potem naj vaš pogled – očesno vidno polje meri v premeru kar petnajst centimetrov – potuje po potezah njegovega obraza, po laseh, nosu, ustnicah in celo uhljih! Čez nekaj trenutkov ne pozabite sogovornika zopet po-



***Očesni stik kaže na to, da poslušate in da vam je zanimivo, kar slišite.***

gledati naravnost v oči. Zdaj se s pogledom lahko sprehodite med sogovornikovima očesoma, in medtem ko pogovor teče naprej, povečujete čas neposrednega očesnega stika.

Če se med pogovorom očitno izogibate očesnemu stiku, lahko dajete vtis, da vas tema in sogovornik ne zanimata in celo dolgočasita ali da niste odkriti. Na ta način povzročite, da bo obema, vam in sogovorniku, neprijetno in celo mučno, pogovor pa se bo zagotovo hitro končal. Vedno torej pazite, da sogovorniku zagotovo večkrat pogledate v oči in mu pošljete sporočilo: »Slišim, kar govorite – nadaljujte.«

### *Kimanje*

Kimanje z glavo pomeni, da poslušate in tudi razumete, kar vam pripovedujejo.

Kimanje ponavadi signalizira odobravanje in spodbuja sogovornika, naj nadaljuje z govorjenjem. Kimanje z glavo, ki ga pospremite z nasmehom in s prijaznim pozdravom, je poleg tega



*Kimanje z glavo pomeni, da sogovornika poslušate in tisto, kar vam pripoveduje, tudi razumete. S tem mu posredujete sporočilo: »Slišim te, nadaljuj!« Prazno strmenje v sogovornika pa sporoča, da ste z mislimi najverjetneje kje drugje.*

lahko tudi odličen način pozdravljanja ljudi na ulici ali kje drugje in posreduje isto sporočilo kot vse ostale »mehčalne« geste govorice telesa: »Sem prijazen in pripravljen komunicirati.«

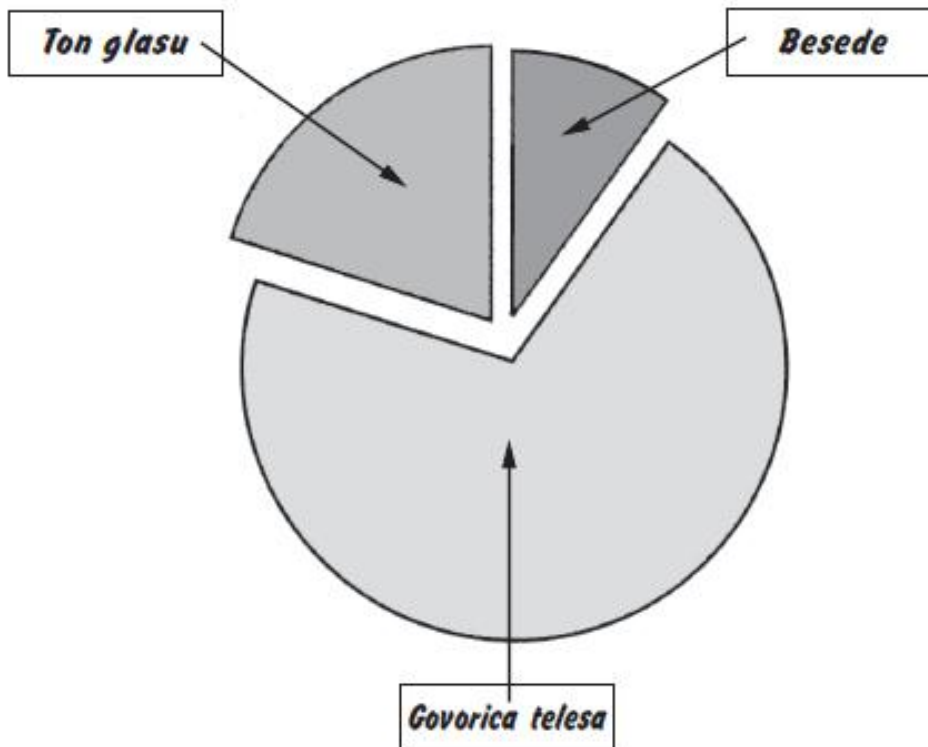
Vendar pa kimanje ne pomeni nujno tudi strinjanja. Če se želite prepričati, ali se nekdo resnično strinja z vami, ga preprosto vprašajte: »Se strinjate?«

### ***Telesna govorica + ton glasu + besede = celostna komunikacija***

Zavedati se morate, da neverbalne geste same po sebi ne zmorejo nadomestiti verbalne komunikacije. Še več, tudi če sogovornik opazi le eno gesto, ne pa več zaporednih, je njegovo dožemanje vaših želja in namenov lahko napačno. Popoln vtis odprtosti in dostopnosti za pogovor torej ustvarite šele z odprto govorico telesa, pravšnjim tonom glasu in privlačnimi besedami hkrati.

Posredovati in sprejemati signale dostopnosti ter spodbujati druge, da bodo pristopali k vam in se ob vas dobro počutili, se boste naučili šele z vajo in večjim zavedanjem »mehčalnih« učinkov govorice telesa. A to še vedno ni dovolj – poleg tega se morate naučiti opazovati tudi sogovornikovo govorico telesa. To vam bo pomagalo prepoznati stopnjo dovzetnosti sogovornika za komunikacijo, hkrati pa se boste izognili zavrnitvam. Išcite torej ljudi, ki so, tako ko vi, z uporabo »mehčalnih« tehnik – te zares delujejo!!! – sposobni izražati odprto govorico telesa.

### ***Celostna komunikacija***



***Vaše telo spregovori preden spregovorijo vaša usta.  
Raziskave so pokazale, da več kot dve tretjini pogovora na štiri oči temelji  
na govoricu telesa. Vaša govorica telesa skupaj s tonom glasu in besedami,  
ki jih uporabite, predstavlja »celostno komunikacijo«.***

### ***FAQ\****

---

*Sem na koktejl zabavi. Videti je, kot da se vsi drugi poznajo, le jaz ne poznam nikogar. Kako naj pristopim k ljudem in začnem pogovor?*

---

\* Frequently Asked Questions (FAQ) – pogosto zastavljena vprašanja