



## Nova poznanstva, nove priložnosti

Kar 85 odstotkov osebnega in poslovnega uspeha v življenju prinesejo komunikacijske spretnosti, zato preberite nekaj nasvetov, kako navezati stike z neznanimi ljudmi. **Anja Žagar**

Mnogokrat občudujemo ljudi, za katere se zdi, da znajo že po naravi brez težav navezati stike z neznanimi ljudmi. Na poslovnih srečanjih samozavestno kramljajo in so popolnoma sproščeni tudi na prijateljskem druženju. Nekateri se ob tem sprašujejo, le kako jim to uspeva, medtem ko so drugi prepričani, da jim je bila ta lastnost položena v zibelko. V resnici je vse skupaj bolj preprosto, kot se zdi. Različnih načinov spoznavanja novih ljudi se lahko naučimo, izboljšamo ali zgolj izpopolnimo. V raznih literaturah in na izobraževanjih slišimo, kaj moramo narediti, da spoznamo nove ljudi, ne pa tudi kako. Slednje boste spoznali v članku, ki ga berete.

### Za začetek!

Dejstvo je, da uspešno navezovanje stikov z neznanimi ljudmi zahteva nekaj malega poznavanja psihologije človeka. Poznamo tri ključne dejavnike človekovega značaja,

ki se kažejo pri medsebojni komunikaciji. Prvi je, da se želimo med ljudmi ali ob sogovorniku počutiti sprejete. Želimo si, da bi nas drugi cenili ter opazili naše dosežke.

**Nasvet:** Bolj pomemben, ko se bo ob vas počutil vaš sogovornik, bolj pozitivno se bo odzval na vas.

Drugi dejavnik je, da se ljudem zdijo pomembne predvsem stvari, ki se dogajajo okoli njih. Pomembno je, da vsebino pogovora vodite na način, da se zanimate za sogovornikov položaj, njegovo mnenje, njegova čustva in potrebe, navsezadnje boste naredili vtis, če ga boste povprašali po njegovih prijateljih, družini ali hobijih. Pri tem ne bodite preveč neposredni ali vsiljivi, kajti vaš novi sogovornik lahko kaj hitro misli, da ga zaslišujete.

**Nasvet:** Ob prvem srečanju neznane osebe se namesto na sebe raje osredotočite na spoznavanje sogovornika. Kdo je, od kod prihaja, kako to, da se je udeležil dogodka, s čim se

ukvarja ...

Zadnji, tretji dejavnik je, da bo sogovornik pogosto deloval zrcalno. Če boste k neznancu pristopili s komplimentom, ne bo povzročilo pri njem zgolj to, da mu boste všeč, ampak bo iskal priložnost, da vam kompliment tudi vrne. Enako velja za nasmeš, prijazen pozdrav, zahvalo ...

**Nasvet:** Ko boste sprejeli in ozavestili te tri dejavnike človekovega značaja, boste spoznali, kako močno lahko pozitivno vplivate na druge ljudi in brez težav razvijete prijeten pogovor z neznancem.

### Kako začeti pogovor z neznancem?

Vedno imejte v mislih, da je vsako srečanje z ljudmi, ki so za vas še neznanci, priložnost, da spoznate človeka, ki bo morebiti postal vaš poslovni partner, investitor, kupec, distributer. Zato se je na omenjeno priložnost potrebno dobro pripraviti. Poleg urejene zunanje podobe so ključnega pomena uvodni stavki, ki morajo v še neznanem sogovorniku vzbuditi zanimanje. Najbolj enostaven in učinkovit način za začetek pogovora z neznancem je, da

ga povprašate o situaciji, v kateri sta. Postavite mu odprto vprašanje na način: »Kako to, da ste obiskali današnjo konferenco? ali Kakšna se vam je zdela današnja prireditelj?« Za tem se seveda predstavite, kdo ste in iz katerega podjetja (od kod) prihajate. Pri uvodnem stavku si zapomnite, da je zelo pomembno tudi, kako in s kakšnim tonom boste izrekli uvodni stavek. Naj ta izraža pozitivno naravnost in zaupnost za klepet.

### Kako se predstaviti?

Ko se predstavite neznancu oziroma vašemu novemu sogovorniku, se vedno predstavite z imenom in priimkom in ko vas sogovornik povpraša po poklicu, nikar ne odgovorite samo npr. ekonomist, inženir, profesor. Bodite bolj odprti in z navdušenjem spregovorite o svojem življenjskem poklicu in zakaj vam je všeč. Nikoli se ne podcenjujte na način, da si mislite: »Ah, saj jaz sem samo uslužbenec.« Navrzite nekaj zanimivih dejstev o svojem poklicu, kar bo lahko povod za nadaljevanje pogovora.

Uporabite katerega od **drobnih trikov**, ki vam lahko pomagajo začeti pogovor z neznancem:

- **Kompliment:** ko k sogovorniku pristopite s komplimentom ali pa mu ga izrečete med pogovorom, je izredno pomembno, da ga izrečete pravilno. Izrekanje komplimentov zna biti predvsem v pogovoru med moškim in žensko tudi narobe razumljeno. Da se vam to ne bi zgodilo, je pomembno, da kompliment izrečete na način: »Gospa Sonja, vaš govor je resnično naredil vtis name (pojasnite zakaj tako mislite), saj ste izpostavili ravno tista področja, na katerih se bomo morali tudi v našem podjetju okrepiti.«

- **Ime sogovornika:** najbolj nerodna situacija, v kateri ste se zagotovo tudi že sami kdaj znašli, je, da pozabimo ali preslišimo sogovornikovo ime. Če se vam to zgodi, si še pred začetkom pogovora dovolite ponovno povprašati za sogovornikovo ime. To lahko storite s povsem preprosto vljudno frazo: »Se opravičujem, ko ste se predstavili, sem preslišal vaše ime.« Za tem si ime sogovornika morate zapomniti, lahko ga tudi naglas ponovite. Njegovo ime nato izgovorite med pogovorom, če boste želeli povedati kaj zelo pomembnega, in seveda ob pozdravu na koncu pogovora: »Gospod Simon, zelo me je veselilo, da sva lahko poklepeta. Ob prvi priložnosti vas z veseljem obiščem v vašem podjetju. Lep dan vam želim.«

- **Usługa:** spodbudite sogovornika (vašega novega znanca) k temu, da vam bo naredil t. i. drobno uslugo – vendar tako, da tega ne bo storil iz dolžnosti. Npr. »Bi bili tako dobri in mi poslali kontakt tega dobavitelja, s katerim ste tudi sami tako zadovoljni?« Na ta način bo sogovornik do vas začutil večjo naklonjenost, saj ste mu pokazali, da zaupate njegovemu priporočilu in njemu.

- **Odprta vprašanja:** zelo pomembno je, da sogovorniku postavljate t. i. odprta vprašanja, na katera vam ne more odgovoriti samo z da ali ne. Gre za vprašanja na način: *Kako ..., Zakaj ..., Na kakšen način ..., Kako to, da ...* Pri-

mer: »Gospod Boštjan, povejte mi, kako ste se znašli v vaši panogi?«

- **Skupna točka:** s sogovornikom skušajte skozi pogovor najti skupno točko. Ko jo boste našli, nikar ne vzklknite: »Jaz tudi!« Počakajte, da se sogovornik razgovori o njej (npr. o svojem najljubšem hobiju), nato z njim delite svojo zgodbo. Npr. »Potapljanje je res izjemen užitek, tudi sam se potapljam vrsto let in najbolj sem užival v Egiptu.« Na ta način boste dosegli, da bo sogovornik vzklknil: »Kaj res? Tudi vi se potapljate?« Morda vas celo povabi na barko in skupno potapljaško dogodivščino.

### Česa ni priporočljivo početi

- Sogovornika nikoli **ne prekinjajte** in med pogovorom se čim bolj držite rdeče niti pogovora.

- Nikar ne uporabljajte **publih**, ki sogovornika lahko zmedejo pri pogovoru, npr. »Ne razumite me napak, vendar ..., Saj veste, kaj mislim ..., Nočem biti preveč radoveden, pa vendar ..., V resnici ..., Po pravici povedano ...

- Nikar se z neznancem ne zapletite v pogovor o **politiki, verski tematiki, obrekovanju** ali negativnih temah. Nihče ne želi imeti za sogovornika nekoga, ki ima veliko povedati o drugih in vsesplošnem dogajanju, zelo malo pa zna povedati o sebi, še manj pa ga zanima, kdo ste vi.

- Nikoli **ne kritizirajte** sebe, svojih sodelavcev, zaposlenih ali konkurence! Ne skušajte izstopati na račun drugih, kajti to je kratkotrajna »slava«. Ko kritizirate, drugim sporočate, da se ne cenite, da niste pretirano razumevajoči ali pa da vam primanjkuje samozavesti. Zato še enkrat: tega nikar ne počnite!

- Še neznanega sogovornika **nikoli ne vprašajte** po poklicu ali poslu na način: »Kaj pa vi počnete?« ali »Kaj pa vi delate?« Konec koncev je za vas bolj pomemben človek kot oseba in ne njegova služba. Bolj ustrezen način bi bil z

## Prepoznajte temperament osebe

To je tehnika, ki je malo bolj zahtevna, vendar izredno učinkovita. Zahteva namreč dobro poznavanje prepoznavnih znakov posameznega tipa temperamenta osebnosti. Poznamo štiri osnovne tipe temperamentov osebnosti, o katerih je v daljni, daljni zgodovini pisal že grški filozof Hipokrat. Poglejmo na kratko, kako lahko prepoznamo posamezni tip temperamenta v množici ljudi.

**Flegmatika** boste prepoznali po nevpadljivih oblačilih, ki so najpogosteje naravnih, umirjenih in zemeljskih barv. Drži se bolj zase (kje v kotu). Opazuje okolico in se običajno naslanja na najbližjo steno, mizo ali stojalo. Govori počasi, z globokim in tišjim tonom glasu. Njegove kretnje so počasne in nevsiljive.

Pri njih uporabite metode: **usługa, njegovo ime, skupna točka.**

**Sangvinika** boste prepoznali po vselej vpadljivih, bleščečih in živobarvnih oblačilih. Je zelo rad v središču dogajanja, glasno govori in pri tem veliko maha z rokami.

Pri njih uporabite metode: **kompliment, njegovo ime, odprta vprašanja.**

**Kolerik** je tip osebnosti, katerega obleka in obutev sta v stilu mogočnega videza. Rad govori o svojih dosežkih, pri pogovoru pa je dominanten, avtoritativen in nepotrpežljiv.

Pri njih uporabite metode: **kompliment, skupna točka, odprta vprašanja (o njegovih dosežkih!).**

**Melanholik** je od vseh predhodno naštetih najbolj stilsko urejen, uglajen in ima vzravnano pokončno držo. Ocenjuje okolico s stališča ustreznosti za intelektualni pogovor. Je zelo razgledan, visoko izobražen, redkobeseden, natančen in analitičen pri pogovoru.

Pri njih uporabite metode: **skupna točka, odprta vprašanja, usluga.**

Omenjeni kratki opisi so vam lahko v pomoč, ko boste v prostoru opazovali neznance in izbirali osebo, h kateri boste pristopili in jo ogovorili. Poznavanje osebnostnega tipa temperamenta sogovornika vam bo namreč v pomoč pri izbiri ustrezne taktike za prvi pristop in navezovanje stikov.

vprašanjem: »Kako pa vi preživljate večino svojega časa?« Na ta način boste sogovorniku dali vedeti, da ste uglajeni in imate občutek za sočloveka.

Da komunikacija zajema zgolj tehnike in načine izražanje oziroma govorjenja, je zmotno prepričanje. Komunikacija je tudi poslušanje. Vašega sogovornika morate vedno tudi pozorno poslušati. S tem mu izkažete spoštovanje in postanete odlični sogovornik, saj je videti, kot da ga

povsem razumete. V poslovnem svetu je najprej potrebno »prodati sebe«, šele nato svojo storitev, izdelek, zamisel, idejo. To vam omogoča faza poslušanja, saj je to edina priložnost, da vas vaš sogovornik vzljubi in vam začne zaupati. Če boste uporabili le nekaj nasvetov iz prebranega članka, boste zagotovo blesteli na prireditvah in poslovnih srečanjih, predvsem pa boste pri spoznavanju novih ljudi neizmerno uživali. ■