

LAHKO PONOVI TE, PROSIM?

SPRORAZUMEVANJE V
SLOVENSKEM JEZIKU

MAREC, APRIL
2014

SPORAZUMEVANJE

SPORAZUMEVANJE ALI KOMUNIKACIJA JE IZMENJEVANJE SPOROČIL MED LJUDMI.



Sporazumevanje je dvosmerni proces, v katerem sodelujeta (vsaj en) sporočevalec in naslovnik.

Sporazumevanje zajema dve dejavnosti – sporočanje (govorjenje/pisanje) in sprejemanje (poslušanje/branje).

Sporočevalec je tisti, ki govori ali piše (govorec ali pisec).

Naslovnik je tisti, ki posluša ali bere (poslušalec ali bralec).

Sporazumevamo se **BESEDNO** in **NEBESEDNO**

govorno

mimika
kretnje
hitrost govora
gibanje po prostoru
barva glasu

Mimika so obrazni izrazi, preko katerih izražamo svoja čustva. Kretnje so gibi rok, nog, prstov, dlani, ramen in glave.

pisno

oblika črk
velikost, barva črk
slike, grafi

Pri govornem sporazumevanju 55 % sporočimo z neverbalno komunikacijo (mimiko, gestiko, govorico telesa), 38 % sporočimo z barvo glasu in le 7 % vsega sporočimo z besedami.

NEKAJ KLASIČNIH PRIMEROV NEBESEDNEGA SPORAZUMEVANJA

MAHANJE
DVIGNJEN PALEC
SPUŠČEN PALEC

PREKRIŽANE ROKE NA PRSIH:
oseba se največkrat počuti utesnjeno. Načeloma velja, da je oseba bolj zadržana. (Lahko pa da osebo zebe ali pa da s kančkom dvoma posluša sogovorca.)

ZAKRIVANJE UST Z ROKO:
oseba morda laže in ji je neprijetno, lahko pa ima težave (ustni zadah, težave z zobmi).

USPEŠNO SPORAZUMEVANJE

ZAPRTA USTA IN MALO STISNJENE USTNICE:

oseba je bodisi jezna ali pa se ne strinja s tem, kar sliši pri sogovorniku.

GRIZENJE NOHTOV IN OBNOHTNE KOŽICE:

oseba ni sproščena, najverjetneje je pod hudim pritiskom.

DVIG ZGORNJE USTNICE NA ENI STRANI:

jeza, prezir, stud.

ROKI STA V TRIKOTNIKU PODANI OB BOKE:

oseba je samozavestna, na položaju in v pričakovanju.

ROKA NA BRADI:

izjemno zanimanje poslušalca ali tistega, ki razmišlja o neki stvari. Predstavlja tudi zbranost in osredotočenost.

NAČELA USPEŠNEGA SPORAZUMEVANJA :

UPOŠTEVATI OKOLIŠČINE SPORAZUMEVANJA

KRATKO, JASNO IN RAZUMLJIVO.

SODELOVANJE

SAMO BISTVO

NITI PREVEČ NITI PREMALO

SAMO, KAR JE RESNIČNO.

DEJAVNIKI SPORAZUMEVANJA

SPOROČEVALEC / NASLOVNIK

Kadar tvorimo (govorimo ali pišemo) besedila, moramo upoštevati: identiteto naslovnika (spol, starost, družbeni status – poklic, izobrazbo ...), hierarhično razmerje in stopnjo poznanstva (ali je naslovnik prijatelj, znanec ali neznanec). Glede na to, koliko je star naslovnik, kaj je po poklicu, kakšni sta hierarhično razmerje in stopnja poznanstva, se odločimo za vikanje/tikanje.

VIKANJE:

- OSEBA, KI JE NE POZNAMO,
- OSEBA, KI JE STAREJŠA OD NAS,
- OSEBA, KI JE HIERARHIČNO NA VIŠJEM POLOŽAJU,
- JAVNO/URADNO SPORAZUMEVANJE.

TIKANJE:

- ZASEBNI, NEFORMALNI GOVORNI POLOŽAJI Z ZNANCI, PRIJATELJI, BEŽNIMI ZNANCI,
- ČE JE NASLOVNIK ENAKO STAR ALI MLAJŠI OD NAS,
- ZASEBNO/NEURADNO SPORAZUMEVANJE.

KRAJ/POSTOR SPORAZUMEVANJA

Kraj oz. prostor sporazumevanja je lahko javen /uraden (npr. na uradih, institucijah ipd.) ali pa zaseben/neuraden (npr. doma).

ČAS SPORAZUMEVANJA

Do 9.00 zjutraj pozdravimo "dobro jutro", od 9.00 do 19.00 pozdravimo "dober dan" in od 19.00 do 24.00 pozdravimo "dober večer".

PRENOSNIK

Sporočevalec pošilja naslovniku besedila po slušnem ali vidnem prenosniku oz. v ustni ali pisni obliki.

Kadar **GOVORIMO**,
lahko na začetku rečemo:

Dobro jutro.
Dober dan.
Dober večer.

Dober dan, gospa Mrak.
Dober večer, gospod Nagode!

JAVNO, URADNO

Kadar **PIŠEMO**,
lahko na začetku napišemo:

Spoštovani! (,)
Pozdravljeni! (,)

Spoštovani gospod Mrak!
Spoštovana gospa direktorica!
Spoštovani sodelavci!

ZASEBNO, NEURADNO

Živjo!
Oj!
Ojla!
Hej!
Čao!
Zdravo!

Ojla, Peter, kako se imaš?

Dragi Tomaž!
Draga Petra!

Draga prijateljica Urša!

Na koncu:

JAVNO, URADNO

Na koncu:

S spoštovanjem,
(+ podpis)

Lepo pozdravljeni!
(+ podpis)

Nasvidenje.
Lahko noč.

Nasvidenje.
Lahko noč, gospod Nagode!
Lep dan vam želim.

OPRAVIČILO
Zahvaljujem se vam za razumevanje in vas lepo pozdravljam.
PRIJAVA ZA DELOVNO MESTO
V pričakovanju vašega odgovora vas lepo pozdravljam.
OBVESTILO
Hvala za razumevanje.
PRITOŽBA
V upanju na ugodno razrešitev pritožbe vas lepo pozdravljam.

ZASEBNO, NEURADNO

Adijo!
Se vidimo!
Se slišimo!

Pozdravi moža!
Nič, zdaj pa grem. Se vidiva!

Lep pozdrav!

SMS/e-pošta LP,

Komaj čakam, da se slišiva!
Upam, da se kmalu vidiva!

POZDRAVLJANJE

Do 9.00 zjutraj pozdravimo "dobro jutro", od 9.00 do 19.00 pozdravimo "dober dan" in od 19.00 do 24.00 pozdravimo "dober večer".

BONTON POZDRAVLJANJA:

- o Moški pozdravi žensko.
- o Mlajši pozdravi starejšega.
- o Podrejeni pozdravi nadrejenega (npr. zaposleni prvi pozdravi direktorja).
- o Prvi pozdravi tisti, ki vstopi v prostor (ne glede na starost, spol ...).
- o Pozdravljanje je vljudno, odzdravljanje je dolžnost.

PRIMERI (URADNO, JAVNO SPORAZUMEVANJE)

A: Dobro jutro.
B: Dobro jutro.

A: Dober dan, gospa Petra. Kako ste?
B: Dobro, hvala. Pa vi?
A: Tudi dobro, hvala.

Dragi poslušalci in poslušalke!

PRIMERI (NEURADNO, ZASEBNO SPORAZUMEVANJE)

Živjo, Mojca!

A: Ej, Urša!
B: O, živjo, Maja kako si?

A: Ojla, Simon! Kako si?
B: Gre, hvala pa ti?
A: Odlično, hvala.

ROKOVANJE

BONTON ROKOVANJA

Rokovanje ni obvezno.

- o Ženska ponudi roko moškemu.
- o Starejši ponudi roko mlajšemu.
- o Nadrejeni ponudi roko podrejenemu.

Stisk roke naj bo zmeren, ampak čvrst in trden, tako da vlivate občutek zanesljivosti. Stisk roke naj traja le kratek čas (4, 5 sekund).

A: Me veseli.
B: Me veseli.

A: Me veseli, da sva se spoznala.
B: Mene tudi.

Pozdravljeni, kako ste?
Dolgo časa se nisva videla.

NAVEZOVANJE STIKA

JAVNO, URADNO

A: Oprostite ...
B: Ja, prosim?

A: Vas lahko malo zmotim?
B: Ja, prosim.

A: Mi lahko, prosim, pomagate?
B: Ja, seveda.

A: Ali vas lahko nekaj vprašam?
B: Ja, prosim.

A: Ali lahko malo zmotim?
B: Ja, seveda. Kaj pa želite?

A: Vam lahko pomagam?

ZASEBNO, NEURADNO

A: Ej, Urša!
B: O, živjo, kako si?

A: Živjo, Jože, kako se imaš?
B: Dobro, hvala pa ti?

A: O, živjo! Kaj je novega?
B: Nič posebnega.

POSLAVLJANJE IN SKLEPANJE POGOVORA

JAVNO, URADNO

A: Nasvidenje.
B: Nasvidenje.

A: Lahko noč.
B: Lahko noč.

A: Lep dan vam želim.
B: Hvala enako. Nasvidenje.
A: Nasvidenje.

Lepo se imejte!

ZASEBNO, NEURADNO

A: Adijo!
B: Adijo!

A: Pozdravi moža. Lahko noč.
B: Bom, hvala. Lahko noč.

A: Adijo! Lepo se imej!
B: Hvala. Ti tudi. Adijo!

A: Nič, zdaj pa grem. Se vidiva!
B: Se vidiva!

A: Zdaj pa res moram iti. Lepo se imej!
B: Ti tudi. Se kaj slišiva.

PO TELEFONU

NA ZAČETKU:

JAVNO, URADNO

A: Dober dan. Bojan Menart pri telefonu. Ali lahko govorim z gospodom Janezom Rupnikom, prosim?
B: Ja, pri telefonu.

A: Dobro jutro. Marijeta Slabe pri telefonu. Ali je gospa Simona Novak dosegljiva?
B: Žal je odsotna. Ali vam jaz lahko kako pomagam?

A: Dobro jutro. Ali lahko govorim z gospo Simonono Novak, prosim?
B: Samo trenutek, vežem.
A: Hvala.

...

B: Oprostite, zasedeno je. Ali lahko pokličete kasneje?

ZASEBNO, NEURADNO

A: Prosim?
B: Živjo, Maja. Tina pri telefonu.
A: O, živjo, Tina!

A: Robert pri telefonu. Rad bi govoril z Andrejo.
B: Samo trenutek, jo bom poklicala.
A: Hvala

...

B: Halo? Nekam je šla. Lahko pokličete malo pozneje, prosim?
A: Prav.

Lahko dobim Mojco, prosim?

A: Dober večer. Ela tukaj. Ali je Rok doma?
B: Ne, ni ga. Mu kaj naročim?
A: Naj me pokliče nazaj.
B: Ja, seveda. Mu bom rekel.

JAVNO, URADNO

A: Dogovorjeno. Hvala za klic. Nasvidenje.
B: Nasvidenje.

A: To je vse. Hvala lepa. Nasvidenje.
B: Nasvidenje.

HALO?

A: Dober večer. Peter Mrak pri telefonu. Ali lahko govorim s Tanjo, prosim?
B: To je pomota.
A: Joj, oprostite! Nasvidenje.
B: Je že v redu. Nasvidenje.

- Oprostite, pomota.
- A: Halo? Slabo te slišim! Halo?
...
B: Oprosti. Prekinilo je.
- Ali lahko pokličete pozneje, prosim?

NA KONCU:

ZASEBNO, NEURADNO

A: Nič, zdaj moram pa res nehati. Se kaj slišiva!
B: Se slišiva! Adijo!

A: Potem sva zmenjena. Te pokličem zvečer.
B: V redu. Se slišiva.

Veselilo me je, da sva se slišala.

Lepo, da si (me) poklical(a).

KADAR ...

NE RAZUMEMO

- Prosim?
- Oprostite, ne razumem.
- Kako, prosim?
- Oprostite, ampak ne razumem vas, razložite še enkrat!
- Slabo vas razumem. Kaj ste rekli?
- Ali lahko ponovite, prosim?
- Ali lahko poveste še enkrat?
- Ali lahko govorite bolj počasi, prosim?
- Ne tako hitro, prosim.
- Ali lahko črkujete ime, prosim?
- Črkujte ime, prosim.
- Ali mi lahko napišete ime, prosim?
- Kako se napiše ... ?

POTREBUJEMO POJASNILO

- Oprostite, kaj pomeni *berem*?
- Ali mi lahko to razložite?
- Ne vem, kaj pomeni ...
- Ali mi lahko to prevedete v angleščino?

SMO PRESENEČENI

- O! / Oho!
- A res?
- Neverjetno!
- Nemogoče!
- O, koga vidim!
- Joj, kako si že velika!

IŠČEMO BESEDE

- Ne vem, kako se temu reče.
- Ne poznam slovenske besede za to.
- Kako se reče fish po slovensko?
- Kako naj rečem?
- Kako se že temu reče?
- Kaj je že tisto?
- Saj veš, tisti ...

SE ZMOTIMO

- Oprostite, zmotil sem se.
- Joj, ne, ne, zmotila sem se.
- Včeraj sem bila tam, ne, ne, predvčerajšnjim.

NE VEMO, KAJ NAJ REČEMO

- No, torej ...
- Naj pomislim.
- Kaj sem že hotel reči?

VABILO

A: Imaš čas? Gleva na kavo?
B: Žal mi je, ampak ne morem.
A: Pa drugič!

A: Ali bi šel z mano danes zvečer v kino?
B: Kaj bi šla pa gledat?

A: Vas lahko povabim na kosilo?
B: Ja, z veseljem.

A: Pojdita na koncert!
B: Odlična ideja!

A greš z mano ... ?

+

Ja, seveda.
Odlična ideja.
Super.
Imam čas.
Zakaj ne?

-

Nimam časa.
Žal mi je, ampak ne morem.
Žal mi je, ampak ne morem, ker grem po
opravkih.
Nimam denarja.
Ne, sem že zmenjen(a).

?

Ne vem še. Te lahko pokličem nazaj?
Ti lahko povem kasneje/pozneje?

URADNO VABILO:

Cene Štupar – Center za permanentno izobraževanje
Linhartova 13,
1000 Ljubljana

Ela Farino
Tržaška cesta 1,
1000 Ljubljana

Spoštovana gospa Farino!

Vabimo vas na izpit iz znanja slovenščine na osnovni ravni, ki bo v petek, 18. 4. 2014 ob 8h v učilnici 232, na Linhartovi 13, v Ljubljani.
Prosimo vas, da ste točni.
Ustni del izpita bo od 11.00 dalje.

S spoštovanjem,
Marija Kralj

Ljubljana, 23. 3. 2014

OPRAVIČEVANJE

A: Oprostite, (gospod / gospa).

B: Je že v redu. / Nič hudega.

A: Oprosti, res nisem mogla priti prej.

B: Ni problema.

Se opravičujem gospa, nisem vas videla.

A: Kako pa to, da te včeraj ni bilo na zabavo?

B: Žal nisem imela časa.

Oprosti. / Oprostite.

Žal mi je.

Zelo mi je žal.

Res mi je žal.

Prosim, oprosti(te) mi.

Oprostite prosim, da vas motim, ampak ali mi lahko poveste, kje je ...?

Oprostite za zamudo.

Opravičujem se za zamudo.

OPRAVIČILO ZA ŠOLO:

Spoštovana gospa razredničarka! (1)

Prosim, da moji hčerki Mojci Novak (2) opravičite izostanek od pouka od torška, 1. 4. 2014 do petka, 5. 4. 2014, ker je bila bolna (3). Imela je visoko vročino in je kašljala. Hvala za razumevanje.

Maja Novak

Ljubljana, 10. 4. 2014

1Spoštovani gospod razrednik! / Spoštovani! / Spoštovana profesorica Maja Kogoj! / Spoštovani profesor Andrej Črnač!

2 mojemu sinu Petru Novaku (KOMU? – 3. SKLON)

3 ker je bil bolan zaradi bolezni (zaradi angine, prehlada, visoke vročine ...), zaradi pregleda pri zdravniku/ zobozdravniku, zaradi družinskih obveznosti, zaradi treninga, zaradi športnega tekmovanja (ZARADI – 2. SKLON)

OPRAVIČILO ZA RAZGOVOR:

Spoštovani,

v četrtek, 25. 3. 2014 imam ob 13:00 razgovor za službo, ampak na razgovor ne morem priti, ker sem bolan. Prosim vas za drug termin. Že vnaprej se vam lepo zahvaljujem in vas pozdravljam.

*S spoštovanjem,
Rok Kovač*

Ljubljana, 25. 3. 2014

POČUTJE

KAKO SI? / KAKO STE?

-	0	+
slabo zelo slabo	v redu dobro gre še kar tako tako	odlično zelo dobro super

Kako si?
Kako se počutiš?
(Ali) si v redu?
(Ali) je kaj narobe?
(Ali) si slabe volje?
(Ali) je vse v redu?

SLABO SE POČUTIM.

Lačen sem.
Žejen sem.
Utrujen sem.
Zaspan sem.
Žalosten sem.

Zebe me.
Vroče mi je.
Slabo mi je.
Vrti se mi.

Bolan sem.
Prehlajen sem.
Poškodovan sem.

Lačna sem.
Žejna sem.
Utrujena sem.
Zaspana sem.
Žalostna sem.

Bolna sem.
Prehlajena sem.
Poškodovana sem.

ODLIČNO SE POČUTIM.

Veseli sem.
Srečen sem.
Zelo sem vesel.

Vesela sem.
Srečna sem.
Zelo sem vesela.

KOMPLIMENTI

Danes izgledaš odlično!
Lepo frizuro imaš!
Kako ti paše ta barva!
Kako imaš lepe hlače!

Pozdravi se!

MNENJE

SPRAŠEVANJE PO MNENJU

Kaj misliš?
Kaj menite o tem?
Kakšno je tvoje/vaše mnenje?
Kaj se ti/vam zdi?
Kaj bi pa ti rekli (rekla)? / Kaj bi pa vi rekli?

IZRAŽANJE MNENJA

PO MOJEM MNENJU ...
PO MOJE / MOJEM ...
MISLIM, DA ...
MENIM, DA ...
ZDI SE MI ...

STRINJANJE

Strinjam se.
To je res. / Res je.
Prav imaš.
Drži.
Seveda.
Gotovo.
Jaz mislim, da ja.
Ja, tudi jaz tako mislim.

**MOGOČE / MORDA
VERJETNO / NAJBRŽ**

Gotovo ...
Seveda ...
Sigurno ...
Brez dvoma!
Nedvomno ...
Na vsak način ...
Prepričan sem ...
Verjamem ...

NESTRINJANJE

Ni res.
Ne strinjam se.
To sploh ni res.
Motiš se.
Nimaš prav.
To pa ni tako.
Sploh ne.
Mislim, da ne.



Cene Štupar

Izvajanje programov splošnega neformalnega izobraževanja odraslih 2012 – 2014.



REPUBLIKA SLOVENIJA
**MINISTRSTVO ZA IZOBRAŽEVANJE,
ZNANOST IN ŠPORT**



Naložba v vašo prihodnost
OPERACIJO DELNO FINANCIRA EVROPSKA UNIJA
Evropski socialni sklad

Operacija se delno financira iz Evropske unije iz Evropskega socialnega sklada ter Ministrstva za izobraževanje, znanost in šport. Operacija se izvaja v okviru Operativnega programa razvoja človeških virov za obdobje 2007-2013, razvojne prioritete 3. razvojne prioritete: Razvoj človeških virov in vseživljenjskega učenja; prednostne usmeritve 3.2: Izboljšanje usposobljenosti posameznika za delo in življenje v družbi temelječi na znanju.