



REPUBLIKA SLOVENIJA  
MINISTRSTVO ZA IZOBRAŽEVANJE,  
ZNANOST IN ŠPORT



Zavod  
Republike  
Slovenije  
za šolstvo



Andragoški center Republike Slovenije  
Slovenian Institute for Adult Education



EVROPSKA UNIJA  
EVROPSKI  
SOCIALNI SKLAD  
NALOŽBA V VAŠO PRIHODNOST

Projekt ESS-8: **Krepitev kompetenc strokovnih delavcev na področju vodenja inovativnega vzgojno-izobraževalnega zavoda v obdobju od 2016 do 2018**

Aktivnost: **Temeljno usposabljanje vodij in svetovalcev v svetovalnih središčih ISIO**

# KOMUNIKACIJSKE VEŠČINE V SVETOVALNI DEJAVNOSTI V IZOBRAŽEVANJU ODRASLIH

**Mirjam Dominko**

**Andragoški center Slovenije,**

**april 2017**

# Vsebina

## 1. Model odličnega svetovalca

- Logične ravni osebnosti po R. Diltsu
- Kdo sem, ko sem v vlogi svetovalca
- Kako bi opredelili odličnega svetovalca
- Katere vloge in naloge izpolnjuje svetovalec

## 2. Komunikacijske veščine za svetovalce

- Verbalni in neverbalni vidik komunikacije
- Govorica telesa svetovalca v svetovalnem pogovoru
- Kako oblikujemo notranje predstave
- Komunikacijski model

## 3. Kako vzpostaviti in vzdrževati dober stik s svetovancem

- Ustvarjanje dobrega stika po korakih
- Ravni v ustvarjanju dobrega stika

## 4. Vodenje svetovalnega pogovora po korakih

- Osnovni koraki v svetovanju
- Stili vodenja v svetovanju

## 5. Poslušanje, temeljna komunikacijska veščina

- Kako ocenjujete svoje poslušalske sposobnosti?
- Ravni poslušanja
- Poslušati in slišati
- Nekaj koristnih napotkov za boljše poslušanje
- Česa dobri poslušalci ne počnejo
- Poslušalec z veliko začetnico

## 6. Raba jezika v svetovalnem pogovoru

- Jezik in zaznavni sistemi
- Natančna raba jezika

## **7. Model za preverjanje ciljev in podajanje povratnega sporočila**

- Postavljanje ciljev v svetovalnem pogovoru
- Preverjanje ciljev v svetovalnem pogovoru
- Model povratnega sporočila

## **8. Naravnost svetovalca ter prepričanja in vrednote, ki nas vodijo**

## **9. Zaznavni položaji in notranja stanja svetovalca**

# 1. MODEL ODLIČNEGA SVETOVALCA

Izobraževalne organizacije za odrasle skrbijo za neprenehno zviševanje izobrazbene strukture ter kulturne ravni prebivalstva naše države. Podpirajo uresničevanje koncepta vseživljenjskega učenja, vpletenim pa tako omogočajo boljšo socialno vključenost in udejanjanje aktivnega državljanstva. V podporo temu sistemu je bila v Sloveniji ustvarjena mreža svetovalnih središč za odrasle.

Odrasli, ki se iz takšnega ali drugačnega razloga odločajo, da bodo v zreli dobi nadaljevali izobraževanje, pa naj gre za področje strokovnega izpopolnjevanja in usposabljanja, formalnega ali splošnega izobraževanja, potrebujejo pri tem pomoč. Naloge svetovalcev so obširne in kompleksne, saj pokrivajo področja informiranja o različnih programih in izvajalcih, svetovanja, vrednotenja, zastopanja, dajanja povratnih informacij in še bi lahko naštevali. Vendar pa naštetu še zdaleč ni vse. Kot poročajo izkušeni svetovalci, se marsikdaj znajdejo v vlogah, ki daleč presegajo prej omenjene zadolžitve. Za svoje delo potrebujejo širok nabor kompetenc.

## Generične kompetence pri delu s svetovancem (Dariž, 2015)

- ✓ sposobnost etičnega in strokovnega ravnanja
- ✓ sposobnost učinkovit
- ✓
- ✓ ega komuniciranja
- ✓ znanje o procesih vseživljenjskega razvoja kariere
- ✓ poznavanje in spoštovanje kulturnih razlik odraslih
- ✓ sodobno znanje in aktualne informacije o izobraževanju, razmerah na trga dela in socialnih vprašanjih
- ✓ znanje o svojih lastnih zmožnostih in omejitvah
- ✓ zavedanje o lastni potrebi vseživljenjskega učenja
- ✓ sposobnost načrtovanja, izvajanja in ocenjevanja svetovalnega procesa
- ✓ občutek za socialne in medkulturne razmere
- ✓ sposobnost vključevanja teorije in raziskav v svoje delo
- ✓ veščine za učinkovito sodelovanje v skupini z drugimi strokovnjaki
- ✓ vodstvene veščine

## Poklicno – specifične kompetence pri delu s svetovancem (Dariž, 2015)

- ✓ sposobnost usmerjanja svetovanca, da sam pride do odločitev/rešitev
- ✓ sposobnost motiviranja in spodbujanja
- ✓ informiranje svetovanca o njegovih možnostih za izobraževanje in poklicni razvoj
- ✓ pomoč svetovancu pri izbiri ustreznih izobraževalnih programov, izdelavi izobraževalnega načrta
- ✓ pomoč svetovancu pri premagovanju težav pri učenju

- ✓ sposobnost svetovanja o razvoju kariere svetovanca
- ✓ sposobnost zbiranja, organiziranja in širjenja informacij o ponudbi izobraževanja
- ✓ sposobnost analize značilnosti in potreb okolja in posameznih ciljnih skupin
- ✓ načrtovanje, izvajanje, nadzor in vrednotenje ukrepov za reševanje potreb ciljne populacije
- ✓ spodbujanje sodelovanja med partnerji

Svetovanje je zahtevno delo z ljudmi, ki ga ne more opravljati prav vsak, pa čeprav ima vse zahtevane kompetence s področja izobraževanja in učenja odraslih ter svetovanja. Samo, kadar so znanja, veščine in sposobnosti podprti z osebnimi prepričanji in vrednotami, ki osmišljajo delo svetovalca, le takrat, ko svetoalec razume, čuti in živi svoje poslanstvo, lahko svetovanje opravlja kakovostno in strokovno. Takrat lahko svetovanca ne le informira, pač pa ga tudi motivira, spodbuja, tolaži, kadar je to potrebno in usmerja v samo – raziskovanje.

V nadaljevanju vas vabimo, da najprej raziščete sami sebe. Poglobite se vase in razmislite, kdo ste, kadar delujete v vlogi svetovalca. Vzemite si nekaj časa za poglobljen razmislek o tem, v kaj verjamete, ko svetujete odraslim, ki želijo po dolgem času spet sestiti za učbenike; kaj si mislite o svojem delu, o svojih svetovancih, kaj menite, da je mogoče in kaj ni; kaj vam je pomembno; kaj počnete, kadar svetujete, kako to počnete, katera orodja uporabljate. In nenazadnje, si zastavite, kako prispevate v širšo skupnost, ki jo skupaj s svojimi svetovanci sooblikujete.

V pomoč vam bo pristop, ki ga v teoriji nevrolingvističnega programiranja imenujemo model logičnih ravni osebnosti. Njegov avtor je Robert Dilts (1990), eden ključnih mož NLP – ja. Morda je naziv res nekoliko okoren, vendar pa ponuja možnost natančnega opisa osebnosti. Model služi raziskovanju posameznikov in organizacij za uvajanje sprememb, med drugim pa tudi kot eno od izhodišč pri modeliranju, oziroma postopku prenosa znanja od ekspertov in je uporaben na prav vseh področjih človekovega delovanja.

Vsaka od ravni opisuje lastnosti, mišljenje in vedenje, ki je značilno za to raven in vsaka od ravni vpliva na raven pod sabo. Ko uvajamo spremembe, bomo z intervencijami na višjih ravneh vedno vplivali na spodnje ravni, kar pa v obratnem redu ni nujno.

Model logičnih ravni osebnosti je seveda veliko bolj kompleksna kategorija, kot jo bomo spoznali na tem mestu. Vendar pa je lahko izjemno praktično in koristno orodje tudi v svetovanju in si jo velja v prihodnosti ogledati bolj podrobno.

## Model logičnih ravni osebnosti po R. Diltsu

* <b>Poslanstvo</b>	Kot posameznik, organizacija ali tim ste del večjega sistema in imate v njem svoje vloge. Na tem mestu se vprašamo, s kakšnim namenom smo prišli na ta svet, kaj doprinašamo svetu, v katerem živimo.	<b>Kdo še?</b>
* <b>Identiteta</b>	Tu nas zanima, kako razmišljamo o sebi. Gre za to, kdo smo ter kaj nas opredeljuje na splošno in v različnih vlogah, ki jih živimo.	<b>Kdo?</b>
* <b>Vrednote</b>	Kaj se nam zdi pomembno? Zakaj sploh delamo, kar delamo? Vrednote so osnovno gibalno za to, da smo dejavni (oziroma nismo, če se tako odločimo).	<b>Zakaj?</b>
* <b>Prepričanja</b>	To so tista kategorija, ki nam pove, kaj smatramo, da je resnično; v kaj verjamemo in, kaj je pomembno.	<b>Zakaj?</b>
* <b>Sposobnosti</b>	Gre za veščine, znanja in strategije, ki jih uporabljamo.	<b>Kako?</b>
* <b>Vedenje</b>	Tu raziščemo svoja dejanja – kaj natančno delamo.	<b>Kaj?</b>
* <b>Okolje</b>	Ta raven opisuje pogoje, v katerih živimo in delujemo in vključuje družbo, čas in prostor.	<b>Kje? Kdaj? S kom?</b>



## Kdo sem, ko sem v vlogi svetovalca

**Delovni list:** Svoje razmisleke vpišite v tabelo. Ne bo dovolj, da samo razmišljate. Kadar pišemo, namreč lažje uredimo svoje misli. Ni nujno, da se boste kar takoj domislili prav vsega in gotovo je, da se bo vaša tabela dopolnjevala ves dan. Ne glede na to, za katero področje življenja gre, je pomembno, da si vsake toliko vzamemo čas in prenehamo delovati ter se vprašamo zakaj sploh počnemo, kar počnemo.

<b>POSLANSTVO</b>	S kom? Za koga? Del česa sem?	
<b>IDENTITETA</b>	Kdo sem?	
<b>VREDNOTE</b>	Kaj mi je pomembno?	
<b>PREPRIČANJA</b>	V kaj verjamem?	
<b>STRATEGIJE, SPOSOBNOSTI, VEŠČINE</b>	Kako to počnem?	
<b>VEDENJE</b>	Kaj delam?	
<b>OKOLJE</b>	Kje? Kdaj? S kom?	

## Kako pa bi opredelili odličnega svetovalca?

**Delovni list:** Vprašajte se, kateri pa so tisti osnovni elementi, po katerih se izjemni svetovalec loči od povprečnega.

<b>POSLANSTVO</b>	S kom? Za koga? Del česa je?	
<b>IDENTITETA</b>	Kdo je?	
<b>VREDNOTE</b>	Kaj mu je pomembno?	
<b>PREPRIČANJA</b>	V kaj verjame?	
<b>SPOSOBNOSTI</b>	Kako?	
<b>VEDENJE</b>	Kaj?	
<b>OKOLJE</b>	Kje? Kdaj? S kom?	



## Katere vloge in naloge izpolnjuje svetovalec

**Delovni list:** razdelimo se po skupinah in razmislimo o tem, kaj opredeljuje posamezne poklice in, katere vloge uteleša svetovalec pri svojem delu.

<b>SVETOVALEC</b>		
<b>COACH</b>		
<b>MENTOR</b>		
<b>TRENER</b>		
<b>UČITELJ</b>		
<b>ŠE KAJ?</b>		

## 2. KOMUNIKACIJSKE VEŠČINE ZA SVETOVALCE

Strokovnjaki s področja odraslih trdijo, da je sporazumevanja ena kompetenc svetovalcev (2011). Prav tako



svetovanja v izobraževanju sposobnost učinkovitega najpomembnejših (Jelenc Krašovec in Jelenc, ocenjujejo komunikacijske

veščine tudi svetovalci sami in vedno znova si želijo poglobljanja znanja in treninga veščin na tem področju. To lahko razberemo iz vsakokratnih evalvacijskih analiz po usposabljanjih, potrditev pa smo našli tudi v raziskavi, ki jo je gospa Tereza Dariž predstavila v svojem diplomskem delu z naslovom Kompetence svetovalcev v izobraževanju odraslih (2015). Da bi svetovalec s svojim svetovancem takoj na začetku ustvaril dober stik, da bi ga lahko usmerjal, ga motiviral in bodril, da bi ga vodil tako, da svetovanec sam zase najde rešitve, je potrebno v prvi vrsti znanje o komuniciranju in obvladovanje veščin. V naslednjem poglavju bomo raziskali temelje vede o sporazumevanju. Spoznali bomo, kako se ljudje sporazumevamo in kaj opredeljuje naše razumevanje sogovornikov in sveta okoli nas. Zatem bomo raziskali, katere vzvode imamo na razpolago, da zgradimo dober stik takoj na začetku in ga vzdržujemo skozi vse izobraževanje; nadgradili bomo svoje znanje o postavljanju pravih vprašanj, z namenom, da bi pridobili prave informacije; naučili se bomo, kako iste vsebine posredovati različnim ljudem; kako podati tako povratno sporočilo, da bomo z njim spodbujali. Dobro je, da gre pri sporazumevanju za veščine, kar pomeni, da jih lahko vse življenje nadgrajujemo. »Ni mogoče ne komunicirati« je stališče iz katerega je potrebno izhajati: komuniciramo vsi, ves čas. Torej je dobro, da smo pri tem čim bolj uspešni in si tako zagotovimo boljše medosebne odnose, več zadovoljstva, boljše rezultate. Samo tako bomo lahko svojim svetovancem bolj učinkovito pomagali na njihovi poti k doseganju višje izobrazbe in s tem boljših možnosti za življenje.

**Ni mogoče ne komunicirati.**

## Verbalni in neverbalni vidik sporazumevanja



**»Če smo močni, bo naša moč govorila sama zase.**

**Če smo šibki, nam besede ne bodo pomagale.«**

John Fitzgerald Kennedy

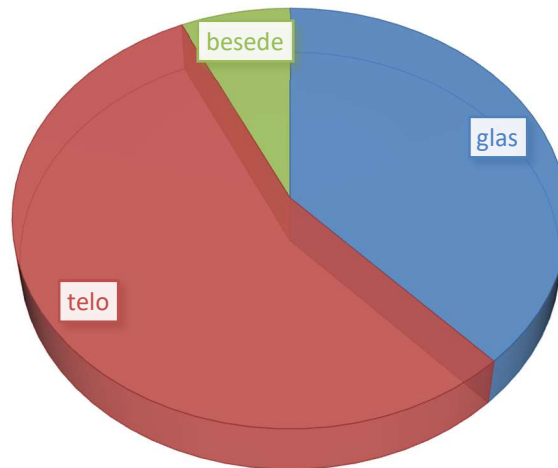
V komunikaciji gre za pošiljanje in prejemanje sporočil. Sporazumevanje poteka na ravni vsebine in na ravni postopka. V nasprotju s splošnim mišljenjem pa je postopek tisti, ki opredeljuje vsebino in ne obratno.

**Postopek opredeljuje vsebino.**



Profesor Albert Mehrabian je v ZDA v drugi polovici preteklega stoletja raziskoval vpliv obrazne mimike v sporazumevanju. Ugotovil je, da se v medosebni komunikaciji, še posebej v čustvenih situacijah, veliko bolj zanašamo na to, kar nam sporoča obraz, kot pa na vsebino, ki nam jo sogovornik pripoveduje. Njegove raziskave so dale presenetljive rezultate:

## VERBALNI IN NEVERBALNI VIDIKI KOMUNIKACIJE



Od te raziskave naprej velja, da v medsebojnem sporazumevanju preberemo približno 38% sporočila iz glasu sogovornika, 55% iz njegove telesne komunikacije in le 7% iz samega govora.

Z izrazom **verbalna komunikacija** označujemo tisti del sporočila, ki se nanaša na vsebino, izbiro besed in način, kako urejamo stavke. Ko pa govorimo o **neverbalnem delu komunikacije**, pa mislimo na to, kako sporočilo izražamo s svojim telesom – z obrazno mimiko, z držo in kretnjami; sem prištevamo tudi glas in vse njegove značilnosti.

**Prepričljivi** smo takrat, ko sta oba vidika usklajena, torej, kadar naše telo in glas podpirata besede, ki jih izustimo. Kadar pa govorimo eno, naše telo pa sporoča nekaj drugega, bo naš sogovornik prebral to, kar sporočata glas in telo.

### Verbalno sporazumevanje

S tem področjem se bomo bolj natančno ukvarjali v naslednjih poglavjih, ko bomo obravnavali procesne besede v povezavi z zaznavnimi kanali, ko bomo govorili o poslušanju in uporabi jezika v svetovalnem pogovoru.

## Neverbalno sporazumevanje

Kot smo lahko spoznali, je neverbalni vidik v komunikaciji celo bolj pomemben od verbalnega. Obrazna mimika, kretnje, drža in glas imajo v sporazumevanju več nalog, ki jih lahko razdelimo v naslednje kategorije:

- ponavljanje verbalnega sporočila
- poudarjanje verbalnega sporočila
- dopolnitev verbalnega sporočila
- usmerjanje medosebne interakcije
- nadomeščanje verbalnega sporočila

»Dejanja so glasnejša od besed!«



**Obraz in očesni stik:** vajeni smo, da iz obraza razberemo, v kakšnem čustvenem stanju se nahaja naš sogovornik. To večino obvladajo nekateri boljše, drugi slabše. Ko se sporazumevamo, opazujemo, kako njegova polt spreminja barvo, kakšna je njegova mimika (kako drži obrvi, krči mišice, zateguje ustnice, se mršči, ...), kako gleda. Izkušeni komunikatorji bodo zaznali tako majhne podrobnosti, kot je širjenje in krčenje zenice. Sicer pa v naši kulturi velja, da z očesnim stikom pokažemo, da se zanimamo za svojega sogovornika in tako navezujemo in vzdržujemo očesni stik. V nekaterih drugih kulturah po svetu se v znak spoštovanja izogibajo neposrednemu očesnemu stiku.



**Telesna drža in kretnje:** si lahko zamislite, da smo sposobni proizvesti in prebrati več, kot 700.000 različnih kretenj? Toliko so jih namreč namerili strokovnjaki. neposredno

zrcalijo sogovornikova čustva in počutje. S kretnjami in držo neposredno odražamo, v kakšnem stanju smo: torej, kako čustvujemo in, kako se počutimo.



**Glas:** komponente glasu ne smemo enačiti z vsebino. Tu nas namreč zanima, v kakšnem tonu, s kakšno jakostjo, v katerem ritmu se izraža naš sogovornik in, kakšna je barva njegovega glasu. Bolj, ko glas odseva vsebino, bolj bomo prepričljivi. Z glasom tudi jočemo, zehamo, kričimo, se smejimo, mrmramo, ... S kratkimi vzkliki joj, hm, mmm, mhm, ...) nadomestimo kar cele stavke.



**Osebni prostor in dotik:** nekateri ljudje potrebujejo veliko osebnega prostora, drugi se radi dotikajo, ko se pogovarjajo. V tem se med seboj zelo razlikujemo: delno gre za osebnostno lastnost, delno pa za vzorec, ki smo ga privzeli od kulture, v kateri živimo.



**Izgled in oblačila:** tu govorimo bolj o sistemskem vidiku komunikacije. Dejstvo pa je, da tudi s tem, kaj imamo oblečeno in, kako smo urejeni, svetu okoli sebe sporočamo nekaj o sebi. Pri tem je važna osebna urejenost in higiena pa tudi stil oblačenja in barve, ki jih nosimo.

# Govorica telesa svetovalca v svetovalnem pogovoru

**Pazimo na skladnost vsebine in govorice telesa.**

S stališča neverbalne komunikacije svetovalni pogovor zaobjema faze navezovanja stika, vodenja pogovora, dajanja povratnih informacij in zaključka. Ko svetovallec navezuje dober stik s svojim svetovancem, zrcali njegovo telesno govorico. Ko pa vodi svetovalni pogovor, s svojo telesno govorico sogovornika vodi, ga pomirja in obenem vabi k razgovoru. Gradi zaupanje in istočasno izraža kompetentnost ter motivira. Najpomembneje je, da sta oba vidika, tako verbalni, kot neverbalni, skladna.



## **Obrazna mimika**

- ✓ svojih čustev ne skrivamo
- ✓ sem in tja se nasmehnimo, vendar pazimo, da je nasmeh naraven
- ✓ sprostimo čeljustne mišice
- ✓ sprostimo mišice v obrazu

## **Pogled**

- ✓ očesni stik vzdržujemo, pri tem pa pazimo, da ne strmimo
- ✓ s pogledom izražamo mir, prijaznost, odprtost, sproščenost
- ✓ s pogledom spodbujamo

## **Glas**

- ✓ ne uporabljamo mašil, slenga ali dialekta
- ✓ govor naj bo jasen in razločen
- ✓ hitrost govora prilagajamo situaciji in svetovancu;

- ✓ umirjen, topel, prijazen
- ✓ situaciji primerna jakost
- ✓ raje nižji, kot previsok glas

### **Kretnje**

- ✓ s kretnjami poudarjamo vsebino
- ✓ ne krilimo
- ✓ izogibamo se tikom
- ✓ držimo v odprti poziciji
- ✓ ne premikamo se po prostoru, če to ni potrebno

### **Drža**

- ✓ glavo držimo naravnost, brada naj ne bo previsoko
- ✓ hrbtenica vzravnana, ramena odprta
- ✓ obrnjeni smo proti sogovorniku, vendar se ne nagibamo preveč naprej
- ✓ izražamo sproščenost
- ✓ z nogami trdno na tleh izražamo prizemljenost

### **Dihanje**

- ✓ s sproščenim, mirnim in globokim dihanjem izražamo kompetentnost in delujemo pomirjujoče na sogovornika

### **Obleka in urejenost**

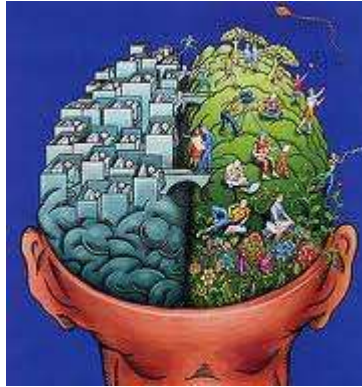
- ✓ usklajena z okoljem in kulturo

### **Osebni prostor**

- ✓ odvisno od kulture in komunikacijskega sloga sogovornika
- ✓ pazimo, da ne stojimo ali sedimo više kot svetovanec



## Kako oblikujemo notranje predstave



**Si lahko predstavljate, koliko podatkov obdelujejo naši možgani v vsakem trenutku in, koliko od tega so jih sposobni obdelati zavestno?**

Odgovor je: 2 milijona in pa  $7 \pm 2$ . Če želimo ohraniti zdravo pamet, morajo naši možgani presejati podatke in ločiti tiste, ki se jim zdijo pomembni od tistih, ki jih smatrajo za nepomembne. Zavestno lahko v določenem trenutku obdelamo le od 5 do 9 podatkov. Pri tem, da je to število še veliko manjše, če nas zadeva ne zanima.

$7 \pm 2$

Avtor te raziskave je George A. Miller, ameriški psiholog iz Univerze Princeton, ZDA. O magičnem številu  $7 \pm 2$  je prvič pisal leta 1956 v članku v reviji z naslovom Psychological Review. To pravilo sta kasneje pri snovanju komunikacijskega modela upoštevala začetnika nevrolingvističnega programiranja Bandler in Grinder. Predpostavila sta, da naše notranje predstave niso natančni posnetka realnosti, pač pa subjektivne predstave.

## Notranje predstave oblikujemo s pomočjo treh procesov

**Brisanje:** Nekaj, kar je obstajalo v originalni izkušnji se spregleda pri oblikovanju notranje predstave. To je eden od kognitivnih procesov, ki nas ščiti pred preveliko množico podatkov, ki jih zaznamo s čutilnim aparatom.

**Popačenje:** Gre za napačno predstavo, napačno interpretacijo zunanjega dogodka. Ponavadi je ta proces omejujoč. Pri tem gre lahko za popolnoma napačno interpretacijo ali pa samo za manjši odmik. S tem procesom podatke, ki smo jih pridobili preko čutov, preusmerimo drugam.

**Posploševanje:** Proces, pri katerem neko specifično, edinstveno izkušnjo prenesemo na cel niz izkušenj. Ta proces je bistvenega pomena pri učenju, ko situacijo iz ene situacije prenesemo v druge.

### Zemljevid ni pokrajina



Uporabljamo podoben postopek, kot ga uporabljajo kartografi pri izdelavi zemljevidov. Če želijo izdelati zemljevid določene pokrajine, morajo večino podatkov **zbrisati**, saj je zemljevid premajhen, da bi nanj spravili celotno ozemlje; del podatkov iz narave **popačijo**: vse vode na primer obarvajo z modro barvo, čeprav vemo, da reka Ljubljanica še nikoli ni bila modre barve; tako vsi vemo, da gre za potok, reko, jezero ali morje; del pa jih **posplošijo**: vsa približno enako velika mesta označijo z enako veliko piko. Tako lahko tudi za naše notranje predstave rečemo, da so le zemljevid zunanje realnosti.

## Komunikacijski model

Avtorja tega modela sta torej Richard Bandler in John Grinder, ki sta izhajala iz predpostavke, da notranje predstave o zunanjih dogodkih niso dogodki sami. Zunanji dogodek zaznamo s čutili; to, kar zaznamo, naši možgani obdelajo. Pri tem gredo skozi množico notranjih filtrov.

### V vlogi filtrov nastopajo

- čutila
- metaprogrami: proaktivnost – reaktivnost, proti – stran, notranji – zunanji, možnosti – postopki, splošno – posamično, ujemanje – neujemanje, ...
- vrednote
- prepričanja
- spomini
- izkušnje
- odločitve
- kulturno okolje
- izobrazba
- jezik
- življenjski nazor



### Zaznavni sistemi

Med najbolj osnovne filtre prištevamo t.i. **zaznavne sisteme**. To so načini, kako podatke sprejemamo, jih obdelujemo in kodiramo. Poznamo tri osnovne sisteme:

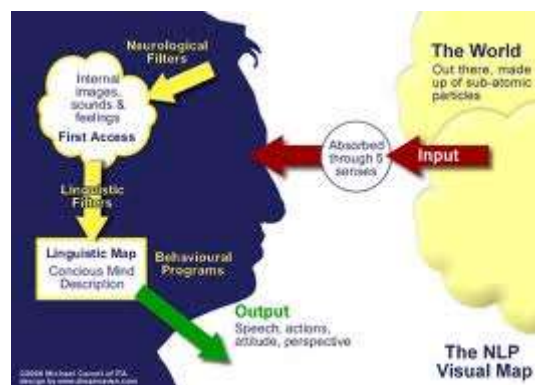
**VIZUALNEGA** (gledamo, vizualiziramo)



**AVDITIVNEGA** (poslušamo zunanje in notranje glasove)



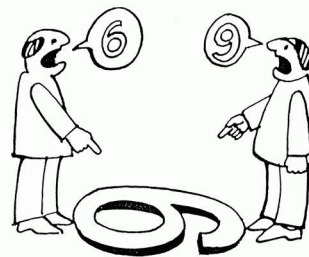
**KINESTETIČNEGA** (navzven zaznavamo dotik, temperaturo in vlažnost; navznoter pa čustvujemo, uporabljamo notranje čute, pomnjenje občutkov in vzdržujemo ravnotežje ter zavedanje o tem, kaj se dogaja s telesom med gibanjem). Tudi olfaktorni in gustatorični čuti prištevamo h kinestetičnemu.



Notranje predstave v nas vzbudijo določeno stanje, to posledično vpliva na fiziologijo telesa, ta pa na naše vedenje.

Primer: v naši okolici se nekaj dogodi; to zaznamo s čutili; naši možgani podatek o tem, kar se je dogodilo obdelajo; pri tem gre informacija skozi številne filtre, ki oblikujejo našo predstavo; na oblikovanje te predstave vplivajo med drugimi filtri tudi naše izkušnje; zunanji dogodek zagledamo v luči izkušenj iz preteklosti; ker se je vedno tako dogajalo, verjamemo, da je tudi tokrat tako; to nas, recimo, spravi v jezo; ker postanemo jezni, se nam poviša srčni utrip, krvni tlak, hitreje dihamo, postanemo rdeči v obraz; to stanje vpliva na to, kako na zunanji dogodek reagiramo; tokrat jezno; naša reakcija pa vpliva na našega sogovornika, ki reagira na naše jezno vedenje. In komunikacijski krog teče.

Svetovalci se morajo zavedati svojih pa tudi tega, da imajo njihovi sogovorniki, tudi svoje filtre. Hitreje, ko jih bodo bodo navezali z njimi dober stik in lažje podatke. Zavedajoč se, da sogovornik



zaznavnih filtrov, svetovanci torej, razpoznali, bolje bodo pridobili realnost razume

po svoje, se mu bodo lahko hitreje približali. Z neprestanim preverjanjem razumevanja in z natančnim postavljanjem vprašanj bo svetovanje bolj učinkovito in manjkrat bo prihajalo do nesporazumov.

### 3. KAKO VZPOSTAVITI IN VZDRŽEVATI DOBER STIK S SVETOVANCEM



Da bi lahko svetovalc svojemu svetovancu pomagal pri iskanju možnosti izobraževanja, določanju ciljev, načrtovanju in ne nazadnje tudi udeležanju ciljev, mu najprej pomaga, da spozna samega sebe. Svetovanec bo lahko izbral pravo smer zase, če bo poznal svoje osebne značilnosti, svoje intelektualne sposobnosti, učni slog in učne navade, pa tudi

življenjske nazore in vrednote. Le po taki temeljiti analizi bo svetovanec s pomočjo svojega svetovalca izbral zase pravo pot v izobraževanju.

V tej začetni fazi, v kateri gre za zbiranje informacij o svetovancu in njegovih življenjskih okoliščinah je zaupanje ključnega pomena. V kolikšni meri bo svetovanec zaupal svetovalcu pa je odvisno od tega, kako dobro se bosta razumela.



Kadar se ljudje dobro razumejo, pravimo, da so na isti valovni dolžini. Tak odnos mora svetovalac ustvariti v prvem srečanju. Če si bo svetovanec še želel sestati se s svojim svetovalcem, je prvo srečanje uspelo. Usoda celotnega svetovanja je namreč odvisna od tega prvega srečanja.

## Ustvarjanje dobrega stika po korakih

Ustvarjanje dobrega stika je svetovalčeva odgovornost. Večinoma se to zgodi kar samo od sebe, nezavedno za oba udeleženca v komunikaciji. Glede na to, kako pomemben je prvi stik med svetovalcem in svetovancem za ves nadaljnji potek svetovanja, pa zadeve ne gre prepuščati naključju.



**Kalibriranje:** je prvi korak v ustvarjanju dobrega stika. Rekli bi lahko, da se umerimo na svojega sogovornika. Iz njegove telesne drže, mimike, kretenj, ritma dihanja, barve kože, glasu in drugih dejavnikov govornice telesa razberemo v kakšnem stanju se nahaja. Prisluhnemo pa tudi procesnim besedam, ki jih uporablja, narečju, vsebini in v pogovoru se seznanimo z njegovimi prepričanji, vrednotami in kulturo, iz katere izhaja.



**Zrcaljenje:** da bi ustvarili dober stik s svojim sogovornikom, zrcalimo najprej njegovo telesno govorico in kasneje tudi verbalni del komunikacije.



**Dober stik:** če smo se dobro umerili na svojega sogovornika in, če smo ga dobro zrcalili, smo uspeli ustvariti dober stik.



**Neverbalno vodenje:** koliko smo bili uspešni pri ustvarjanju dobrega stika, bomo najlažje ugotovili tako, da s sogovornikom še vedno vzdržujemo dober stik, obenem pa naredimo svojo kretnjo. Če smo res v dobrem stiku, nam bo sogovornik sledil in gremo lahko v naslednjo fazo, to je vsebinsko vodenje. V nasprotnem primeru ponovno kalibriramo, zrcalimo, spremenimo svoje vedenje in ga poskušamo ponovno prilagoditi sogovorniku.



**Vsebinsko vodenje:** počasi lahko začnemo z zbiranjem informacij, potrebnih za začetek svetovalnega pogovora.

## Ravni v ustvarjanju dobrega stika

### Tekstualna raven

**Vsebinska raven**

enaka tema, enak izbor besed

### Kontekstualna raven

**Raven odnosov**

čustveno stanje

tonalnost

višina glasu, jakost, ritem, hitrost, VAK

govorica telesa

mimika, drža, gibanje, kretnje, dihanje, ritem

**Sistemska raven**

kultura, vrednote, religija, videz, obleka



## 4. VODENJE SVETOVALNEGA POGOVORA PO KORAKIH

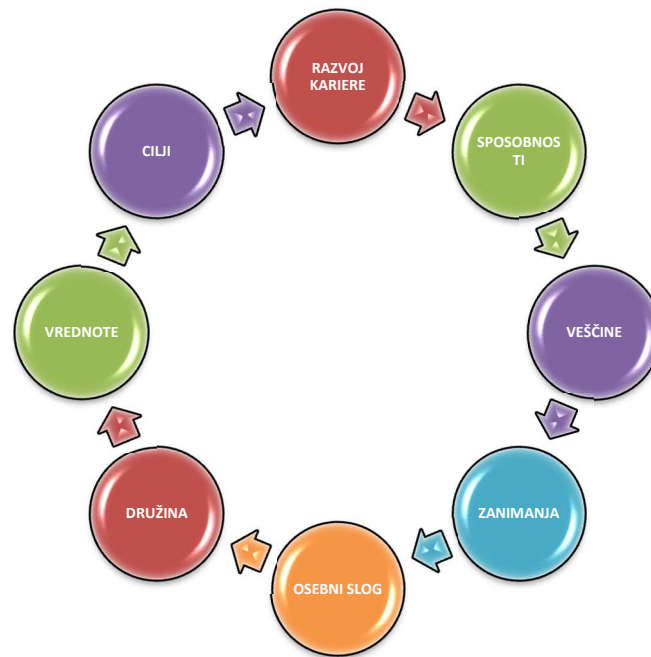


### **Predpriprava:**

**Svetovanec in svetovallec se dogovorita** glede kraja in časa srečanja. Vnaprej določita tudi, koliko časa bo srečanje trajalo in o čem se bosta pogovarjala. Svetovallec poskrbi za primerno okolje in svetovalne pripomočke. Če gre za plačljivo storitev, svetovallec svetovanca seznaní s ceno storitve in načinom plačila.

**Notranje stanje in naravnost svetovalca:** tik pred srečanjem svetovallec poskrbi, da se nahaja v dobrem stanju. To pomeni, da se počuti dobro, tako fizično, kot psihično; da je odprt, prožen, osredotočen na svetovanca. Preveri, da deluje po načelih modela odličnega svetovalca: uporablja svoje znanje, veščine, strategije in je usklajen s svojimi vrednotami, prepričanji in poslanstvom.





1. **Dober stik:** svetovalac poskrbi za vzdušje medsebojnega zaupanja in razumevanja.
2. **Priprava:** svetovalac se seznanja s pričakovanji svetovanca.
3. **Cilji:** svetovalac in svetovanec skupaj oblikujeta cilje svetovanja.
4. **Zbiranje informacij:** svetovalac pridobi informacije o ciljih svetovanca glede izobraževanja, o njegovih življenjskih razmerah in okoliščinah, o prejšnjih zaposlitvah in o njegovi dotedanji poklicni karieri; o njegovi osebnosti in dotedanjih izkušnjah z izobraževanjem ter o morebitnih ovirah in težavah. Pri tem svetovalac postavlja odprta, ciljno usmerjena vprašanja. Vprašanja so natančna in konkretna. Pomaga si z razpoložljivimi svetovalnimi pripomočki.
5. **Svetovanje:** svetovalac svetovanca seznanja z možnostmi izobraževanja in koraki na poti do cilja. Pri tem uporablja razpoložljive svetovalne pripomočke. Naloga svetovalca je, da svojemu svetovancu pomaga na poti do cilja. Periodično se z njim sestaja, preveri uspešnost po posameznih korakih, se seznanja s svetovančevimi težavami in mu jih pomaga reševati. V ta namen sproti oblikuje povratno sporočilo.
6. **Ekologija:** svetovalac svetovancu pomaga ozavestiti vprašanje, kako bodo spremembe, ki jih bo dosegel, vplivale nanj samega in na njegove bližnje.

7. **Korak v prihodnost:** motivacijski korak, s katerim svetovalec svetovanca popelje v prihodnost, ko bo cilj že dosegel. Ta vpogled v prihodnost prinese energijo, ki jo svetovanec potrebuje na poti izobraževanja in graditve karijerne poti. Obenem omogoči obema, da ugotovita, katere naloge so bile že opravljene in, kaj je še potrebno storiti ter kaj je bilo dobro in, kaj je potrebno popraviti.
8. **Pogled na opravljeni svetovalni pogovor:** skupaj si ogledata zastavljene cilje in preverita, če so bili doseženi in, kaj je še potrebno storiti. Svetovalec preveri, če je svetovanec zadovoljen. Svetovalec tudi analizira svoje delo v svetovanju in si postavi smernice za prihodnje delo.

## Stili vodenja v svetovanju



### Usmerjevalni stil

Problem identificira svetovalec, ki svetovancu tudi svetuje, kaj je potrebno narediti.

### Nedirektivno svetovanje

Svetovalec pomaga svetovancu, da sam identificira problem in ugotovi, kaj je potrebno storiti.

Svetovalec se glede na situacijo in potrebe odloči, kateri stil bo uporabil. Največkrat se bo odločil za kombinacijo obeh.

Pri tem bo:

- ✓ upošteval, da je njegova glavna naloga, da svetovancu pomaga pri doseganju cilja;
- ✓ uporabljal metode aktivnega poslušanja;
- ✓ postavljaj vprašanja;
- ✓ pozoren, da ne bo sodil;
- ✓ pazil, da ne bo osebno vmešan;
- ✓ svetovanca napotil k drugim strokovnjakom, če bo to potrebno.

## 5. POSLUŠANJE, TEMELJNA KOMUNIKACIJSKA VEŠČINA

»Če je govorjenje srebro, je poslušanje zlato.«

Turški pregovor



Povprečen človek dnevno posveti poslušanju veliko več časa, kot govorjenju. Poslušamo, ko se pogovarjamo, poslušamo radio, televizijo, žvrgolenje ptic, predavanje, sodelavce na sestanku, avto, ki se nam približuje, ko prečkamo cesto, glasbo na koncertu. Od jutra do večera poslušamo.

Nihče nas ni naučil, kako poslušati. To veščino tako ali drugače obvladamo od rojstva. Ni se nam je treba naučiti, kot se moramo naučiti hoditi ali govoriti. Vsaj mislimo tako. Pa je res tako? Smo res dobri poslušalci? Nič hudega ni, če poslušamo radio le z enim ušesom. Kaj pa, ko se pogovarjamo? Ali, ko vodimo svetovalni pogovor?

Ste se kdaj počutili, kot da vas sogovornik ne posluša? Se vam je kdaj kdo potožil, češ da ga ne poslušate? Poslušati ni lahko. Je pa to veščina, ki se je lahko ljudje naučijo v katerikoli življenjski dobi. Preverite svoje sposobnosti v naslednjem testu.

### **Delovni list: Kako ocenjujete svoje poslušalske sposobnosti?\***

**Navodilo:** vsaka od naslednjih trditev opisuje določen vidik aktivnega poslušanja. Pomislite na težavno situacijo, ki ste jo doživeli pri delu v zadnjih dveh tednih in se ocenite. Pri tem si pomagajte s spodnjo lestvico. Svojo oceno napišite na črtico pred trditvijo.

1 = nobenkrat    2 = redko    3 = približno polkrat    4 = večinoma    5 = ves čas

- \_\_\_ 1. Z obrazom sem bil obrnjen proti sogovorniku.
- \_\_\_ 2. Sogovornika nisem prekinjal.
- \_\_\_ 3. Nisem govoril medtem, ko je govoril sogovornik.
- \_\_\_ 4. Prisluhnil sem glavnim idejam in konceptom.
- \_\_\_ 5. Prisluhnil sem tonu glasu.
- \_\_\_ 6. Opazoval sem govorico telesa.
- \_\_\_ 7. Ves čas sem ohranil odprtega duha.
- \_\_\_ 8. Nisem prevzel besede takoj, ko je sogovornik za trenutek obmolknil.
- \_\_\_ 9. Uporabljal sem primerne izraze, kot npr. »razumem«.
- \_\_\_ 10. Da bi sogovornika bolje razumel, sem mu postavljaj vprašanja.
- \_\_\_ 11. Nisem razmišljal, kaj bom povedal, medtem ko je govoril sogovornik.
- \_\_\_ 12. Moja govorica telesa je bila primerna.
- \_\_\_ 13. Moja obrazna mimika je bila primerna.
- \_\_\_ 14. Moj glas je bil primeren.
- \_\_\_ 15. Nisem hlinil smehljajev.

Če ste dosegli od 60 do 75 točk, ste med to težavno situacijo uporabili odlične poslušalske sposobnosti. Ko ste osredotočeni na poslušanje, ste večinoma dober poslušalec in vaši prijatelji in sodelavci vas zaradi tega cenijo.

Če ste dosegli od 45 do 59 točk, se lahko naučite, kako bolje poslušati. Še posebej v težavnih situacijah z drugimi. Za začetek izberite enega od vidikov učinkovitega poslušanja in ga še danes vadite v praksi.

Če ste dosegli manj kot 45 točk, vam sogovornik gotovo ni verjel, da ga poslušate. Si med 15 točkami lahko izberete tisto, ki je bila za vas najtežja? Do konca tedna jo vadite v resničnih pogovornih situacijah.

## Ravni poslušanja

### Pasivno poslušanje

Prva stopnička na poti aktivnega poslušanja je neverbalna. S svojo mimiko, držo, govorico telesa, dihanjem in očesnim stikom spremljamo sogovornika in z njim vzdržujemo dober stik. Tako se mu v celoti posvetimo, ne da bi bilo potrebno spregovoriti kakšno besedo.

## Parafraziranje

Je postopek, pri katerem s svojimi besedami ponovimo, kar je povedal naš sogovornik. S tem pojasnimo, kako smo razumeli njegovo izjavo. On lahko to potrди, idejo razširi ali zanika.

A: Nikoli se ne bi smeli spustiti v ta posel.

B: Praviš torej, da se ne strinjaš s tem, da ste kupili tisto podjetje.

## Postavljanje odprtih vprašanj

Vprašanja, na katera ni mogoče odgovoriti z enostavnim »da« ali »ne« puščajo vrata odprta. Sogovorniku omogočajo, da si vzame čas za razmislek, preden se odloči. Nam pa dajejo možnost, da pridobimo več informacij.

A: Prišel sem vam povedat, kako je v novi službi.

B: Kako se torej imate tam?

## Odslikavanje občutij

Zelo podoben postopek, kot je parafraziranje, vendar pri tem sporočite, kaj ste občutili ob tem, kar je bilo rečeno. To je najtežji od vseh postopkov poslušanja, saj od vas ne zahteva samo tega, da ugotovite, kaj je bilo povedano, pač pa tudi, katera čustva in občutki stojijo za izjavo. Tako dobite odgovor na to, ali ste prav razumeli celotno sporočilo.

A: Dosti mi je tega, da mi kar naprej spreminjajo urnik.

B: Ko te takole poslušam, slišim, da si jezna in prizadeta zaradi tega, ker ti neprestano spreminjajo urnik.

## Poslušati in slišati



Če hočemo svojega sogovornika res slišati, se mu moramo popolnoma posvetiti. Okolico izključimo, v središče pozornosti pa postavimo sogovornika. Ne zanimajo nas ne drugi ljudje okoli nas, ne zunanji dogodki. Prav tako se ne pustimo zmotiti svojim lastnim mislim. Vso svojo

pozornost usmerimo v to, kar nam sogovornik pripoveduje, v njegov glas in njegovo telesno govorico.

- **vsebina**

- vsebina
- procesne besede
- narečje
- mašila
- sleng
- kulturna raven
- strokovni jezik

- **glas**

- ton
- ritem
- glasnost

- **telesna govorica**

- obrazna mimika
- telesna drža
- kretnje
- barva kože
- dihanje
- srčni utrip

Ko preberemo vse tri vidike komunikacije, lahko začnemo razmišljati o tem, kakšna čustva in kakšni občutki se skrivajo za tem, kar nam sogovornik pripoveduje. In šele takrat dobimo popolno informacijo o njegovem sporočilu.

## Nekaj koristnih napotkov za boljše poslušanje

### Bodite pozorni na sogovornika

držite očesni stik

poslušajte tudi s telesom

izključite vse zunanje moteče dejavnike

ne razmišljajte o svojih zadevah

ne razmišljajte o svojem odgovoru



### Pokažite svoje zanimanje

tu in tam prikimajte

nasmehnite se in zrcalite z obrazno mimiko

s telesom bodite obrnjeni k sogovorniku, vaša drža naj bo odprta

uporabite kratke besede

komentirajte s kratkimi besedami: ja, da, ne, ne?, hm, mmm, res?

### **Preverite, če ste razumeli prav**

parafrazirajte

povprašajte, če ste prav razumeli

občasno povzemite sogovornikovo besedilo

### **Odgovarjajte primerno**

bodite spoštljivi

bodite asertivni

## **Česa dobri poslušalci ne počnejo**

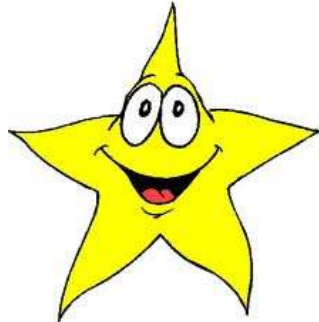


### **NE:**

- govorite, ko govori vaš sogovornik
- prekinjajte
- odvrčate pozornosti
- glejte naokrog
- pretvarjate se, da poslušate
- predpostavljate, da veste, kaj bo vaš sogovornik povedal
- preigravajte v mislih svojega odgovora
- poslušajte ne, da bi res slišali
- iščite ideje, s katero boste lahko izrazili svoje nestrinjanje



## Poslušalec z veliko začetnico



Dober poslušalec ima visoko razvito sposobnost vpogleda vase. Pozna svoj slog komuniciranja, svoje močne in šibke točke. Zna se pogledati od zunaj in je prožen. Prilagaja se različnim sogovornikom in različnim situacijam.

Ve, da je njegova naloga, da razume, kar je bilo povedanega in, da je sam odgovoren za to, kako je povedano razumel. Ve, da na to, kako bo razumel, vplivajo njegovi lastni notranji filtri: izkušnje, spomini, vrednote, prepričanja, miselni okviri, ... Upošteva dejstvo, da si ljudje zapomnimo le 25 – 50% slišane. Zato svoje razumevanje sogovornika neprestano preverja. Ker ve, da v komunikaciji večino sporočila razberemo iz tega, kako je bilo nekaj povedano, je posebej pozoren na sogovornikov glas in govorico telesa.

Je asertiven, zato je lahko odprt, pošten in odkritosrčen. Je spoštljiv in zna svoje stališče zagovarjati, ne da bi s tem prizadel integriteto svojega sogovornika.

Pozna pravila dobrega poslušanja in ve, čemu se mora izogibati.



## 6. RABA JEZIKA V SVETOVALNEM POGOVORU

Dobri komunikatorji se odlikujejo v odlični rabi orodja, ki ga imenujemo jezik. Vedo, da jezik odslíkava naše notranje predstave.

**Meje mojega jezika so meje mojega sveta.**

Ludwig Wittgenstein

Vedo, da ima ena in ista beseda za različne ljudi različne pomene. Poznajo prednosti in slabosti jezika in to vedenje uporabljajo zato, da se z ljudmi kar najbolje sporazumevajo.

Naloga svetovalca je kompleksna, saj svojemu svetovancu ne le svetuje, pač pa ga tudi motivira. Da bi mu lahko pomagal pri postavljanju ciljev, si prizadeva, da bi od njega pridobil čim več podatkov. Prav tako pa mu mora podajati povratno sporočilo o napredovanju.

Da bi mu svetovanec zaupal, se mu mora približati tudi na jezikovni ravni. Zato upošteva kulturno okolje, iz katerega svetovanec izhaja. Kar se da hitro razbere njegov prevladujoči zaznavni kanal in uporablja procesne besede tega kanala. Z njimi pomaga svetovancu, da lažje razmišlja, si lažje predstavlja in zapomni. To je eden od ključnih dejavnikov, s katerimi vzpostavi s svetovancem dober stik.

## Jezik in zaznavni sistemi

### VIZUALNI



### AVDITIVNI



### KINESTETIČNI



### NEVTRALNI



## Natančna raba jezika

Za globlje razumevanje svetovanca, za učinkovito pridobivanje podatkov pa tudi za to, da ga bodri, se svetovalec posluži **metamodela** jezika. To je natančnega, ciljno usmerjenega postavljanja vprašanj in rabe besed. To je model s katerim si ne dovolimo, da bi živeli v lažni iluziji, da že kar vnaprej vemo, kakšen pomen imajo besede.

- Ne zadovolji se s posplošitvami, kadar je to potrebno. Zato sprašuje: kdo natančno? Kdaj? Kje? Kateri? Kakšen natančno?
- Kadar je svetovanec potrjen in trdi, da tako ali tako ve, da je nalogo slabo opravil, ga bodri: V primerjavi s kom ali s čim, si nalogo slabo opravil?
- Če svetovanec še preden se je poskusil, trdi, da je slab matematik, mu postavi vprašanje: Kdo tako pravi?
- Ko svetovanec iz strahu trdi, da se ne more prijaviti k izpitu, ga svetovalec postavi v drugačno perspektivo z vprašanjem: Kaj bi se zgodilo, če bi se prijavil k izpitu? Kaj se ne bi zgodilo, če se ne bi prijavil k izpitu?
- Kadar se svetovanec pritožuje da je nekaj težko, ga svetovalec vpraša po čem to sklepa.
- Poleg tega zato, da bi preveril svoje razumevanje, parafrazira in odslikava občutja.
- Ko svetovanec obupuje in reče, da ni še nikoli nič dobro opravil, ga svetovalec ustavi z vprašanjem: Res nikoli? Res nič?
- Ko svetovanec napoveduje, da ve, da ga ta in ta učitelj ne mara, ga svetovalec vpraša: Kako to veš?

**Jezik svetovalca je čutno konkreten, pozitiven in ciljno usmerjen.**

**Nikoli ne:** analizira, zasmehuje, etiketira, ukazuje, interpretira, moralizira, sočustvuje, krivi, kritizira, pridiga, grozi, svari, zaslišuje, sodi in se ne brani.

## 7. MODEL ZA PREVERJANJE CILJEV IN PODAJANJE POVRATNEGA SPOROČILA

### Postavljanje ciljev v svetovalnem pogovoru



- 1. Kaj hočeš?**  
Pazite, da svetovanec odgovor oblikuje pozitivno.
- 2. Kako veš, da si to že dosegel, da to že imaš?**  
Kaj pri tem vidiš?, kaj slišiš in, kaj občutiš? Po čem boš vedel, da to že imaš?
- 3. Korak v prihodnost:**  
Predstavljalj si sedaj, da to, kar želiš, že imaš. Naredi korak v prihodnost in doživi to, kar boš doživel takrat. Natančno opiši, kako je.
- 4. Kaj pa je dobrega na sedanjem stanju, ko še nisi dosegel cilja?**  
Poišči tisto tvojo potrebo, ki jo sedanje stanje zadovoljuje in premisli, kako jo boš zadovoljil tudi takrat, ko boš dosegel cilj.
- 5. Kateri je tvoj prvi korak na poti do cilja? Kdaj ga boš naredil?**
- 6. Ekologija:**  
Kako bodo spremembe vplivale na to, kar ti je pomembno in, kako bo to vplivalo na tvoje bližnje?
- 7. Vrednote:**  
Kaj ti prinaša doseženi cilj? Je to pomembno zate? Kaj še ti prinaša?

## Preverjanje ciljev v svetovalnem pogovoru



Ali je cilj dosežen? / V kolikšni meri je cilj dosežen?

Kaj se je sedaj spremenilo?

Katera svoja znanja / veščine / sposobnosti si uporabil?

Katera tvoja lastnost ti je bila najbolj v oporo?

Katera prepričanja so te podpirala?

V kaj si verjel, da si lahko dosegel cilj?

Kateri je tvoj novi cilj?

Na vmesni stopnji: ali je delni cilj dosežen?

Kaj že imaš za dosego cilja?

Kaj še potrebuješ za dosego cilja?

Manjši cilj?

Naslednji korak?

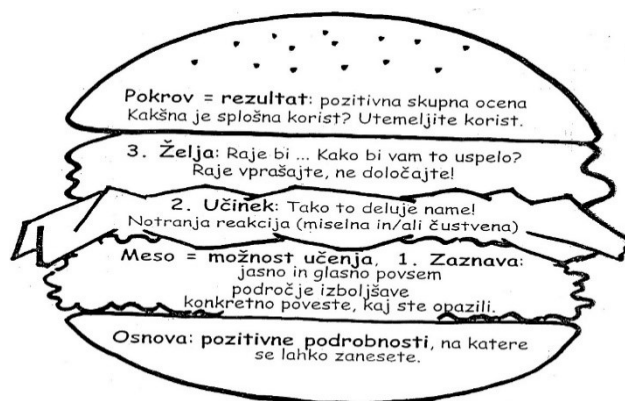
## Dobro povratno sporočilo

### Dajanje povratnih sporočil

- prej ga podamo, večji učinek bo imelo;
- pozitivno – konstruktivno oblikovano: spodbuja napredek;
- konkretno: vedenje, ki ga je mogoče opaziti (sestavljeno naj bo iz podatkov);
- 7 +/- 2 enoti;
- pripravljenost za pojasnilo;
- »jaz« sporočilo.

### Sprejemanje povratnih sporočil

- sprejeti, po potrebi povprašati po dodatnih pojasnilih;
- ne argumentirati, razlagati, oproščati, se izgovarjati ali braniti;
- razmisliti, po potrebi spremeniti;
- pri dobrem vrnitvenem sporočilu se je potrebno zahvaliti.



# NARAVNANOST TER PREPRIČANJA IN VREDNOTE, KI NAS VODIJO

**Na naravnost** svetovalca vplivajo poleg drugih dejavnikov, tako notranje stanje, kot prepričanja in vrednote, ki ga vodijo v svetovalnem delu. Izražal jo bo s telesno govorico. Če bo svetoalec govoril nekaj, z glasom, mimiko, telesno držo in kretnjami pa nekaj drugega, bo v neskladju, svetovanec pa bo bral slednje. Zato je prav, da si pred svetovanjem svetoalec vzame trenutek za usklajevanje. To pomeni, da pregleda stanje v katerem se nahaja in ga po potrebi spremeni. Prav tako se mora umeriti na svojega svetovanca in svetovalno situacijo ter preveri prepričanja in vrednote, ki ga vodijo.

**Prepričanja** so močni zaznavni filtri, ki so odgovorni za to, da nekatere stvari opazimo, nekaterih pa ne. Povedo nam, zakaj nekaj delamo ali nečesa ne delamo. Dajejo pomen zunanjim dogodkom, oblikujejo notranje predstave, dovoljujejo in prepovedujejo. Na kratko bi lahko rekli, da so to sodbe, ki jih imamo o sebi, o drugih ljudeh in o svetu okoli nas. Poznamo prepričanja, ki nas omogočajo in taka, ki nas onemogočajo.



Za proces svetovanja so posebej pomembna prepričanja svetovalca o svojem svetovancu, njegovih možnostih, zmožnostih, sposobnostih. Prav je, da jih pred svetovanjem dodobra spoznamo in pretresemo. Negativna in pozitivna prepričanja bomo namreč izražali skozi neverbalni vidik

komunikacije in s tem odločilno vplivali na proces svetovanja, svetovalca in njegov uspeh ter grajenje samopodobe.

- Odgovorite na naslednja vprašanja:
- Kaj si mislim o sebi / o ...?
- Kako smatram ...?
- V čem te moti ... ?
- Kaj je možno zame / za ...?

Tudi naši svetovanci imajo prepričanja o sebi, o svojih učnih sposobnostih, o izobraževanju nasploh. V vlogi svetovalca jim pomagamo, da ojačajo svoja pozitivna relevantna prepričanja, negativna pa preokvirijo.

**Vrednote** so tisto, kar nam je res pomembno, po njih se v življenju ravnamo . So tesno povezane z našo identiteto, so naši glavni usmerjevalci in motivatorji. So tudi najmočnejši filtri



v ustvarjanju notranjih predstav. Večinoma so nezavedne. Prav zaradi njihovega močnega vpliva na nas je zelo pomembno , da poznamo svoje vrednote. Oblikovale bodo namreč naše misli in s tem to, kar bomo povedali.

- Da bi jih lahko spoznali, vzemite list papirja in svinčnik in napišite seznam svojih desetih najpomembnejših vrednot. Pri tem si lahko pomagate z vprašanji:
- Kaj je zame pomembno?
- V kaj verjamem?
- Kaj me žene?
- Katere so tri najpomembnejše kvalitete, ki jih želim živeti skozi svetovanje?

S svetovancem lahko ustvarimo dober stik, če poznamo in spremljamo njegove vrednote. Lahko se uskladimo z njimi, ni pa potrebno, da se strinjamo z njimi.



## 9. ZAZNAVNI POLOŽAJI IN NOTRANJA STANJA SVETOVALCA

**Zaznavni položaji** so najbolj preprosto rečeno različne perspektive, iz katerih lahko gledamo na dogodek. Svetovalec bo lahko svoje delo opravil dobro, če se bo znal postaviti v kožo svojega svetovanca, če bo imel vajeti v rokah in, če bo znal na proces svetovanja pogledati od zunaj.

Govorimo o treh položajih:



1. prvem položaju ali asociiranem položaju
2. drugem ali empatiji
3. tretjem ali disociiranem položaju

1. v prvem položaju vodimo proces
2. drugem navezujemo dober stik s svetovancem
3. tretjem položaju pa analiziramo potek svetovalnega procesa

Prehajanje iz enega v drugega je nujno za nemoten potek svetovalnega procesa. Samo obvladovanje teh postopkov pa zahteva nekaj vaje.



**Stanje** so trenutne misli, čustva in občutke ter fiziologija telesa, v kateri se nahajamo. Telo in duševnost sta povezana v sistemu in tesno vplivata drug na drugega. Tako sprememba prvega vpliva na drugega in obratno. Rečemo, da se nahajamo v slabem ali dobrem stanju.

Svetovalec s svojim stanjem vpliva na svetovančevu in določa izid svetovanja. Zato je nujno potrebno, da se znamo aktivno premikati iz stanja v stanje in našega počutja ne prepuščamo trenutni situaciji in koktejlu trenutne telesne kemije.

Enako mora svetovalec v svojem svetovancu prebuditi pozitivno stanje. Samo tako bo lahko svetovanec učinkovito in ustvarjalno iskal rešitve. Najbolj preprosto je, če ga poprosi, da se spomni nekega lepega trenutka in mu ga opiše. Pri tem pazi, da je verbalni del komunikacije usklajen z neverbalnim.

## O predavateljici

**Mirjam Dominko**, prof., zunanja sodelavka Andragoškega centra. Je profesorica francoskega in italijanskega jezika in ima mednarodno priznani licenci Trenerja nevrolingvističnega programiranja (NLP) INLPTA in Master Coacha INLPTA. Od leta 1992 vodi podjetje Candor-Dominko, ki je svetovalno podjetje za vodenje in komunikacijo ter jezikovna šola. V letu 2000 je opravila 4 MAT trening. Certifikat Trenerja NLP je pridobila v letu 2002, v letu 2009 pa je pridobila še naziv NLP Coach. Vodi seminarje in delavnice za različne izobraževalne organizacije in različne ciljne skupine, predvsem pa za andragoške in pedagoške delavce.

Ukvarja se s skupinami in posamezniki in sicer predvsem na področju večšin učinkovite komunikacije, skupinske dinamike, vodenja, osebnostnega razvoja in s svetovanjem organizacijam pri uvajanju sprememb in učenju ter načrtovanju.

## Priporočena literatura

- Več avtorjev: **The Pfeiffer Book of Successful Communication Skill – Building Tools**, Jack Gordon, Editor, John Wiley & Sons, 2004.
- Kavita Gupta, **A Practical Guide to Needs Assessment**, Pfeiffer, 1999.
- Richard N. Bolles, **The Career Counselor's Handbook**, Ten Speed Press, 2007.
- Joseph O'Connor & John Seymour: **Spretnosti sporazumevanja in vplivanja**, Sledi, 1996.
- Bernice McCarthy: **About Teaching**, AboutLearning Incorporated, 2000.
- Roberta Cava, **Kako se sporazumevati s težavnimi ljudmi**, Ganeš 2003.
- James C. Wetherbe & Bond Wetherbe, **Veščine sporazumevanja**, Orbis, 2005.
- Več avtorjev: **Current Issues in Adult learning and Motivation**, Adult Education Colloquium 7, Andragoški center Republike Slovenije, Ljubljana 2004.
- Več avtorjev: **Osebni izobraževalni načrt**, Andragoški center Republike Slovenije, Ljubljana 2004.
- Joseph O'Connor & John Seymour: **Training wit NLP**, Thorsons, 1994.
- Ted Garrat: **The Effective Delivery of Training Using NLP**, Kogan Page, 1999.
- Colin Rose in Malcolm J. Nicholl: **Accelerated Learning for the 21st Century**, A Dell Trade Paperback, 1997.
- [https://share.upr.si/PEF/EDIPLOME/DIPLOMSKA\\_DELA/Dariz\\_Tereza\\_2015.pdf](https://share.upr.si/PEF/EDIPLOME/DIPLOMSKA_DELA/Dariz_Tereza_2015.pdf)
- Jelenc Krašovec, S., Jelenc, Z. (2011). Andragoško svetovalno delo. Ljubljana: Filozofska fakulteta.