

UNIVERZA V LJUBLJANI
EKONOMSKA FAKULTETA

ZAKLJUČNA STROKOVNA NALOGA VISOKE POSLOVNE ŠOLE

**VLOGA NEVERBALNE KOMUNIKACIJE V PROCESU
ZAPOSLOVANJA**

Ljubljana, september 2025

TEJA ŽURA


IZJAVA O AVTORSTVU

Podpisana Teja Žura, študentka Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani, avtorica predloženega dela z naslovom Vloga neverbalne komunikacije v procesu zaposlovanja, pripravljena v sodelovanju z mentorjem red. prof. dr. Matejem Černetom

IZJAVLJAM

1. da sem predloženo delo pripravila samostojno;
2. da je tiskana oblika predloženega dela istovetna njegovi elektronski obliki;
3. da je besedilo predloženega dela jezikovno korektno in tehnično pripravljeno v skladu z Navodili za izdelavo zaključnih nalog Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani, kar pomeni, da sem poskrbela, da so dela in mnenja drugih avtorjev oziroma avtoric, ki jih uporabljam oziroma navajam v besedilu, citirana oziroma povzeta v skladu z Navodili za izdelavo zaključnih nalog Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani;
4. da se zavedam, da je plagiatstvo – predstavljanje tujih del (v pisni ali grafični obliki) kot mojih lastnih – kaznivo po Kazenskem zakoniku Republike Slovenije;
5. da se zavedam posledic, ki bi jih na osnovi predloženega dela dokazano plagiatstvo lahko predstavljalo za moj status na Ekonomski fakulteti Univerze v Ljubljani v skladu z relevantnim pravilnikom;
6. da sem pridobila vsa potrebna dovoljenja za uporabo podatkov in avtorskih del v predloženem delu in jih v njem jasno označila;
7. da sem pri pripravi predloženega dela ravnala v skladu z etičnimi načeli in, kjer je to potrebno, za raziskavo pridobila soglasje etične komisije;
8. da soglašam, da se elektronska oblika predloženega dela uporabi za preverjanje podobnosti vsebine z drugimi deli s programsko opremo za preverjanje podobnosti vsebine, ki je povezana s študijskim informacijskim sistemom članice;
9. da na Univerzo v Ljubljani neodplačno, neizključno, prostorsko in časovno neomejeno prenašam pravico shranitve predloženega dela v elektronski obliki, pravico reproduciranja ter pravico dajanja predloženega dela na voljo javnosti na svetovnem spletu preko Repozitorija Univerze v Ljubljani;
10. da hkrati z objavo predloženega dela dovoljujem objavo svojih osebnih podatkov, ki so navedeni v njem in v tej izjavi;
11. da sem preverila verodostojnost informacij, ki izhajajo iz zapisov na podlagi uporabe orodij umetne inteligence.

V Ljubljani, dne 19. 9. 2025

Podpis študentke: 

POVZETEK

Skozi zaključno strokovno nalogo raziskujemo vlogo neverbalne komunikacije v procesu zaposlovanja. Naloga predstavlja in pojasnjuje splošno govorico telesa ter pogloblja razumevanje kulturnih razlik, ki so pomembne pri zaposlovanju v drugih državah. Prepoznavamo priporočljivo govorico telesa na intervjujih za službo s katerimi si lahko pomagamo pri prihajajočih intervjujih. Poudarjena je pomembnost prvih minut zaposlitvenega intervjuja in kako hitro si kadrovniki ustvarijo mnenje o kandidatu. Opozarja tudi na napake, ki se bi jih bilo zaželeno izogniti. Za raziskavo uporabimo kvantitativni metodološki pristop izveden na podlagi ankete. Iz rezultatov ankete lahko razberemo, da so ljudje že seznanjeni s pomembnostjo telesne govorice na zaposlitvenih intervjujih. Med intervjuji se tudi sami v večinskem deležu osredotočajo na svojo govorico telesa. Na koncu sledi še sklep v katerem pridemo do zaključnega mnenja.

KLJUČNE BESEDE: telesna govorica, neverbalna komunikacija, zaposlitveni intervju, zaposlovanje, kandidat.

ABSTRACT

Through the final professional thesis, we investigate the role of non-verbal communication in the recruitment process. The thesis presents and explains general body language, deepening the understanding of cultural differences that are important when recruiting in other countries. Additionally, it explains cultural differences that are relevant to international recruitment. Body language during job interviews is recognized as being distinctive and expressive, which can help us in upcoming interviews. A job interview is gateway to body language, and it gives HR professionals a chance to form an opinion about a candidate quickly. They also inform us of mistakes that the candidate should have avoided. For the research, we use a quantitative methodological approach based on a survey. From the survey results, we can see the importance of body language during job interviews. During interviews, they focus on their body language in the majority of cases. At the end, there is a conclusion in which we arrive at a final opinion.

KEY WORDS: body language, non-verbal communication, job interview, recruitment, candidate.

KAZALO

1. UVOD	1
2. SPLOŠNO O GOVORICI TELESA	1
2.1. Drža telesa	2
2.2. Parajezik	3
2.3. Očesni stik	3
2.4. Obrazna mimika	3
2.5. Govorica rok in dotik	4
2.6. Uporaba prostora	4
3. POSLOVNA DARILA	5
4. ZAPOSLOVANJE IN VLOGA GOVORICE TELESA	6
4.1. Prvi vtis in govorica telesa v prvih minutah intervjuja	6
4.1.1. Sedenje na intervjuju in pisarni	7
4.1.2. Pozicija telesa.....	7
4.2. Napake v govorici telesa pri intervjujih - umirjevalci	8
4.2.1. Praktični napotki za dober intervju za službo	8
4.2.2. Oblačila	9
4.2.2.1. Barve oblačil.....	10
5. KULTURNE RAZLIKE IN GOVORICA TELESA	11
6. EMPIRIČNI DEL	12
6.1. Analiza anketnih vprašanj	13
7. SKLEP	19
SEZNAM KLJUČNE LITERATURE	20
LITERATURA IN VIRI	20

KAZALO SLIK

Slika 1: Položaj telesa	7
Slika 2: Kretnje z rokami	12
Slika 3: Anketno vprašanje 1	13
Slika 4: Anketno vprašanje 2	14
Slika 5: Anketno vprašanje 3	14

Slika 6: Anketno vprašanje 4	15
Slika 7: Anketno vprašanje 5	15
Slika 8: Anketno vprašanje 6	16
Slika 9: Anketno vprašanje 7	16
Slika 10: Anketno vprašanje 8	17
Slika 11: Anketno vprašanje 9	17
Slika 12: Anketno vprašanje 10	18
Slika 13: Anketno vprašanje 11	18
Slika 14: Anketno vprašanje 12	19

1. UVOD

Neverbalna komunikacija je že od nekdaj pomemben element medčloveških interakcij. Prav tako pa je pomembna v poslovnem svetu. Primarno ljudje namenijo veliko pozornosti verbalni komunikaciji, vendar je veliko odločitev odvisnih prav od neverbalne komunikacije, torej govornice telesa (Pease in Pease, 2004).

Namen te zaključne strokovne naloge je proučevanje govornice telesa, poudarek pa bo na poslovnem svetu. Torej, govorila bom o sami govornici telesa pri medsebojni komunikaciji, nato se bom fokusirala na zaposlitvene intervjuje.

Skozi zaključno strokovno nalogo želim raziskati ter predstaviti pomen govornice telesa, z izpostavitvijo govornice telesa, ki se nanaša na poslovni svet. Sprva bom predstavila splošno govornico telesa, ki jo bom razčlenila na dele telesa. Nato bom na kratko predstavila zgodovino govornice telesa. Na koncu pa se bom fokusirala na poslovni svet oziroma na zaposlitvene intervjuje.

Sam cilj zaključne strokovne naloge je povezati teoretična spoznanja o govornici telesa in jih znati uporabiti v prihodnosti pri interakciji z ljudmi ali na zaposlitvenem intervjuju. Omenila bom tudi priporočila za izboljšanje neverbalne komunikacije v poslovnem svetu.

Glavna raziskovalna vprašanja so:

- Kako brati govornico telesa sogovornika?
- Kakšno vlogo predstavlja govornica telesa v zaposlitvenih intervjujih?
- Kako prilagoditi telesno govornico na zaposlitvenem intervjuju?
- Kako kadrovniki zaznavajo kandidatovo primernost za delo skozi posamezne elemente neverbalne komunikacije?
- Katere so tipične napake v govornici telesa, ki se pojavljajo pri kandidatih?

2. SPLOŠNO O GOVORICI TELESA

Neverbalna komunikacija predstavlja temeljno dimenzijo človeške komunikacije in zavzema vse načine izražanja, ki niso neposredno povezani z govorjenjem ali pisanjem besed. Te signale človek večinoma oddaja podzavestno, ter zato prejemniku lahko veliko povedo. Med najpomembnejše elemente telesne govornice spadajo očesni stik, telesna drža, mimika obraza, kretnje rok in telesna usmerjenost. Te elemente govornice telesa pa bom tudi boljše raziskala (Kadič, 2013).

Pogosto se zgodi, da posamezniki dajejo večji pomen besedam, v primerjavi z neverbalnimi komponentami. Vendar večina raziskav nasprotuje temu in kaže, da prav neverbalni del nosi večji pomen v interakciji z ljudmi. Tako je na primer antropolog Ray Birdwhistell ocenil, da na dan človek izgovori za približno 10 ali 11 minut besed, saj je povprečni čas za izgovorjavo

ene povedi približno 2,5 sekund. Na drugi strani pa je R. Birdwhistell predvidel, da lahko ljudje prepoznamo 250.000 izrazov na obrazu ter jih seveda tudi naredimo. R. Birdwhistell je tako preučeval predkineziko, katera se ukvarja s fiziološkimi osnovami za sistematično preučevanje gibanja telesa. Posameznike namreč poganjajo različni viri sveta okoli njega in tudi njegov notranji svet. Aktivnost le-tega je tudi delno odvisna od živčnega delovanja. Torej, če poenostavimo, je posameznikovo notranje stanje nekakšen sprožilec neverbalne komunikacije (Pease in Pease, 2004; Jolly, 2008).

V samem poslovnem svetu je razumevanje neverbalne komunikacije bistvenega pomena, saj se komunikacija odvija hitro ter pogosto tudi pod pritiskom. Za uspešne vodje, kadrovnike in pogajalce je tako značilno, da intuitivno zaznajo signale, ki jih sogovornik nevede oddaja med pogovorom ter jih nato vključijo v svojo interpretacijo pogovora (Pease in Pease, 2004).

Pri ocenjevanju neverbalne komunikacije poznamo tudi različne vede, ki jo preučujejo. Ena izmed teh je prej omenjena kinezika, ki se osredotoča na premikanje telesa, glave, rok ter nog. Poznamo tudi haptiko, ki se navezuje na fizični stik z osebo. Proksemika proučuje prostor ter kako ljudje uporabljajo prostor okoli sebe. Teritorij se na nek način uporablja za izkazovanje moči ali pa njenega pomanjkanja. Okolje se nanaša na predmete, kateri nas obkrožajo ali se z njimi okrasimo. Z njihovo pomočjo tudi drugi ljudje dobijo vtis o nas. Paralingvistika se nanaša se na to, kako ljudje uporabljajo višino tona glasu, hitrost govorjenja in ritem govorjenega. Pomembna je tudi privlačnost. Ta se nanaša na simetričnost obraza, vendar v tem primeru veljajo za privlačne ljudi tudi tisti, ki znajo primerno uporabljati očesni stik in imajo odprte geste. Poznamo pa tudi kronologijo, ki proučuje čas ter olfaktiko, ki proučuje naš vonj in zaznavanje vonjav (Wilson, 2021).

2.1. Drža telesa

Z držo telesa ljudje izražamo raven, ki jo imamo do sogovornika. Napetost izražamo tako, da je naša drža telesa trda. S tem pa damo sogovorniku neprijeten občutek in se lahko počuti nezaželen. Ko je drža sproščena, lahko s tem odražamo višji položaj v primerjavi s sogovornikom. Torej, ko so naša ramena pomaknjena nazaj ter spuščena navzdol, s tem izražamo sproščenost. Takšno držo telesa imajo pogosto dominantne ter dobro razpoložene osebe. Kadar so naša ramena dvignjena in nagnjena naprej; s tem lahko izražamo zaskrbljenost, nervozo ali sovraštvo (Kavčič, 2000).

Pri drži telesa naj omenimo še sedenje. Oseba, ki sedi bolj na koncu sedeža, nagnjena naprej, lahko deluje, kot da želi oditi in nima želje po poslušanju sogovornika. Če pa na sedežu sedimo vzravnani ter je pogled usmerjen naprej, kažemo, da smo pripravljeni poslušati. Pomembno je, da smo pozorni tudi na majhne gibe telesa, na primer že sam premik stola k mizi med pogajanjem ali pa odmikanje papirja (Kadič, 2013; Kavčič, 2000).

2.2. Parajezik

S parajezikom se fokusiramo na način uporabe glasu. Na prvi pogled bi lahko mislili, da je ton glasu verbalna komponenta, vendar spada med neverbalne komunikacije. Tukaj se primarno osredotočamo na višino glasu, glasnost, hitrost govora, kakšne premore in poudarke delamo, ter samo melodijo govornega. Vsak človek ima svoj način govora, ki ga lahko individualno interpretiramo. Bolj avtoriteten glas je navadno nižji, ljudem pa tudi deluje prijetnejši. Z glasnejšim glasom pa ljudje govorijo, ko so jezni ali želijo biti slišani. Tako nam parajezik pogosto razkrije čustva tistega, ki govori, čeprav jih sam ne bi hotel pokazati (Kavčič, 2000).

2.3. Očesni stik

Dobro je, da se zavedamo, v kakšnem okolju smo, saj temu prilagodimo svoj pogled. Torej v poslovnem okolju gledamo osebo med usti ter očmi, nekakšen trikotnik. Bolj kot smo si z osebo blizu, bolj se ta trikotnik veča. Pomembno pa je tudi, da z vzpostavljanjem očesnega stika ne pretiravamo. Če gledamo osebo v oči predolgo, to lahko pomeni, da nismo zainteresirani ali pa počasi dojemamo informacije. S tem, ko oseba pretirano mežika, pokaže, da je vznemirjena oziroma jo nekaj teži. To se lahko pogosto pojavlja tudi na tiskovnih konferencah pri kakšnih neprijetnih vprašanjih (Kavčič, 2000; Kadič, 2013).

2.4. Obrazna mimika

Obrazna mimika je najizrazitejši del telesa za izražanje čustev in naših stališč. Ljudje smo se sicer naučili nekatere izraze na obrazu tudi zavestno lažno izraziti, ko se nam to zdi primerno, tudi če se ne skladajo z našimi občutji. Tako se na primer nasmehnemo ali zgubamo čelo, pa v resnici nismo veseli in samo poskušamo skriti zaskrbljenost ali jezo. Vendar pa je težje prikriti manjše gibe mišic okrog oči, gibe ustnic in okoli ust. Že od malega otroci znajo izražati čustva, čez čas pa se naučijo te gibe bolje kontrolirati. Igralci pokra pa se naučijo imeti tako imenovani »poker face«, to je obraz, kjer je izraz neberljiv in ne izdaja nobenih čustev ali misli (Kavčič, 2000).

Na obrazu je pomembno, da se fokusiramo na različne dela obraza. Na primer, pri čelu nam gubanje nakazuje tesnobo, žalost, začudenje ter razne druge stvari. Potem imamo osrednji del obraza. Nos navadno razširimo, ko se želimo sprostiti, če pa se to zgodi med pogovorom lahko to nakazuje na jezo ali živčnost govorečega. Pomemben del obraza so tudi usta. Če ima oseba stisnjene ustnice, lahko to nakazuje na nestrinjanje, lahko pa oseba samo zbira podatke (Kadič, 2013).

V določenih poklicih je prepoznavanje obrazne mimike zelo pomembno. Tako je na primer pri sodnikih, ki ocenijo duševno stanje osebe. Vendar, ko se utrudijo, postane ocenjevanje težje in lahko ocenijo le okoli 100 obraznih izrazov. Obstajajo pa prav osebe imenovane kodirniki, ki so usposobljene na tem področju. Vendar je njihovo raziskovanje obraznih izrazov zelo dolgotrajen proces. Minutni video lahko traja tudi kakšno uro, da ga podrobno analizirajo in tako določijo specifičen pomen vzorcev obraza (Hess, 2016).

2.5. Govorica rok in dotik

Roke imajo veliko vlogo pri našem poudarjanju besed ter načinu izražanja čustev. Z njimi lahko nakazujemo smeri ali dajemo navodila. Pomemben pa je tudi stisk rok pri rokovanju. Biti mora dovolj močan in ne predolg. Premočen stisk bi sicer kazal na prevlado, šibek pa kaže na slabo samopodobo. Predolg stisk pa lahko izzove nelagodje (Pease in Pease, 2004).

Kadar govorimo o rokah, navadno mislimo tudi ramena in še posebej dlani. Ko so naše dlani odprte, torej naravnane navzgor, imamo gladke in usmerjene kretnje, s tem ustvarjamo vtis odprtosti, sproščenosti in preglednosti. V nasprotnem primeru, roke obrnjene navzdol, prikazujejo nekakšno avtoriteto. Sogovornik lahko začuti, da mu ukazujete in se zato začne do vas obnašati sovražno. Pri kretnjah rok razlikujemo med velikimi in majhnimi kretnjami. V primeru, da so velike kretnje počasne, s tem sporočamo umirjenost ter nujnost. Takšne kretnje na primer uporabljajo vodje za podeljevanje razumljivih navodil. V nasprotnem primeru, če so kretnje velike in hitre, s tem izražamo impulzivnost, neobvladano čustvo, lahko se zgodi tudi v primeru, ko je človek zelo jezen. Majhne kretnje rok pa navadno uporabljajo ljudje, ki ne želijo velike pozornosti, torej skromni, obzirni ljudje. Možno je tudi, da to ljudje delajo iz preračunljivosti in se na ta način želijo pokazati kot neobogljene (Kavčič, 2000; Kadič, 2013; Pease in Pease, 2004).

2.6. Uporaba prostora

Primerna uporaba prostora je prav tako pomembna, čeprav se tega morda ne zavedamo tako dobro. V poslovnem okolju obstajajo nekakšna pravila. Tako na primer včasih ni primerno za managerje, da prihajajo v prostore podrejenih, denimo med malico, saj lahko dajo vtis, da želijo prisostvovati privatnim pogovorom zaposlenih in s tem pridobiti informacije o zaposlenih (Kavčič, 2000).

S tem, kam se usedemo, pokažemo, kakšno razdaljo do sogovornikov želimo. Sama količina prostora med sogovornikoma pa je odvisna tudi od kulture. Za ljudi v Severni Ameriki in Severni Evropi je značilno, da imajo med pogovori večjo medsebojno razdaljo kot ljudje v Aziji, na Japonskem ali v Sredozemlju (Kavčič, 2000).

Pri prostoru lahko govorimo o različnih vrstah prostorov. Poznamo fiksni, polfiksni in medosebni prostor. Fiksni prostor se tako nanaša na samo zgradbo, kako je zgrajena ter kako so prostori v njej razporejeni. Na to navadno nimamo vpliva (Kavčič, 2000).

Poznamo tudi polfiksni prostor, ki se nanaša na razporejenost opreme v prostoru. Tega lahko spreminjamo in ima vpliv na kakovost komunikacije in počutja v pisarni. Z dobro postavitvijo pohištva, zaves, razsvetljave, rastlin v pisarni, lahko ustvarimo prijetno vzdušje, kjer se bodo ljudje dobro počutili. Če pa le-ta ni primeren, ima lahko negativne učinke in slabo vpliva na počutje ljudi in njihovo medsebojno komunikacijo. Tako recimo ni zaželeno, da je prostor prenatrpan z opremo ali ima slabo razsvetljavo ali pa so recimo stoli postavljeni preveč narazen, kar ne omogoča dobre komunikacije (Kavčič, 2000).

Medosebni ali neformalni prostor pa se nanaša na fizično razdaljo, ki jo želimo imeti med komunikacijo. Tu se kažejo velike razlike med različnimi kulturami. Arabci in ljudje iz Latinske Amerike se navadno bolj dotikajo in so si med komunikacijo precej bližje kot denimo ljudje iz Severne Amerike, severne Evrope ali Azije (Kavčič, 2000).

Poznamo več vrst medosebnega prostora. Kot prvega bom omenila intimni prostor. Ta se nanaša na razdaljo od 0 (dotikanje) do 0,5 metra in je navadno rezerviran za osebe s katerimi imamo intimne odnose. Potem poznamo osebni prostor, ki se nanaša na razdaljo med 0,5 in 1,2 metra. V taki razdalji smo navadno s prijatelji. Vdiranje drugih ljudi v osebni prostor ima lahko negativne učinke. Oseba se tako počuti slabše, utesnjeno ali pa postane celo agresivna. Poslovna komunikacije pa se odvija v socialnem prostoru. Ta se nanaša na razdaljo med 1,2 metra in 4 metri, zato je navadno potreben tudi malo močnejši glas. Potem poznamo še javni prostor. Ta se nanaša na razdaljo nad 4 metri. Primer uporabe tega prostora je pri predavanjih. Komunikacija je tu glasnejša, pomembni pa so tudi drugi vidiki parajezika, geste ter sam položaj telesa, ki nadomestijo bližino (Kavčič, 2000).

3. POSLOVNA DARILA

Pogosto poslovna darila ne prištevamo pod neverbalno komunikacijo. To se zgodi zato, ker so poslovna darila nekakšen zunanji predmet. Pogosto jih spremlja tudi sporočilo. Imajo pa poslovna darila širši pomen. Z njimi ustvarimo dober vtis na obdarovanega, še posebej če je to darilo skrbno izbrano. Še vseeno moramo biti previdni, da z darilom ne užalimo obdarovanca. Za izbiro primerne darila je pomembno, da obdarovanca čim bolj poznamo. Tako bi bila na primer kozmetika lahko videna, kot žaljiva, z njo lahko sporočamo, da se obdarovanec premalo umiva (Kavčič, 2000).

Sama vrednost darila ni bistvenega pomena. V določenih državah pa so poslovna darila celo denarno omejena. Navadno pomembnejšim partnerjem namenimo redkejša darila, ki so po navadi tudi dražja. Za izročitev moramo izbrati primeren čas in prostor. Ta je navadno, ko zaključimo nek posel ali pa pri poslovni večerji oziroma kosilu. Darilo ne sme biti denarno, ker bi to delovalo bolj kot podkupnina. Prav tako se daril ne izroča pred začetkom poslovnih pogovorov (Kavčič, 2000).

Tudi sama embalaža daril je pomembna. Upoštevati mora kulturne norme. Torej, če je normalno za to kulturo, da se darilo odvijje, to ne sme biti pretrdo zavito. Ko pa izročamo rože, morajo le-te biti že odvite. Poznanje kulturnih norm je pomembno tudi zato, da vemo kakšna vsebina poslovnega darila je v tej kulturi primerna, ter kako in kdaj darila navadno izročajo obdarovancu (Kavčič, 2000).

4. ZAPOSLOVANJE IN VLOGA GOVORICE TELESA

4.1. Prvi vtis in govorica telesa v prvih minutah intervjuja

Na zaposlitvenem intervjuju se moramo zavedati, da ima v veliki meri vpliv na rezultat le-tega prvi vtis, ki smo ga dali. Lahko bi celo rekli, da je sam občutek, ki ga v podjetju dobijo o osebi takoj na začetku bolj pomemben kot izkušnje. Seveda pa so po prvem vtisu pomembne tudi te in dajo na koncu skupno oceno intervjuja (Bernieri, 2000).

Profesor Frank Bernier iz Univerze v Toledu je analiziral intervjuje, ki sta jih opravljala dva usposobljena anketarja. Oba sta opravila intervjuje s kar 59 ljudmi ter jih nato ocenila. Ocene so se nanašale na vedenje, odnos in strokovne spretnosti. Posnetke začetka intervjujev, ko kandidat potrka in vstopi v sobo ter do okvirno 5 sekund po tem, ko se je kandidat usedel, so bili pokazani naključnim ljudem. Ti ljudje so jih nato ocenili glede na različne lastnosti kot na primer zaposljivost, toplino in kompetentnost. Prišli so do zaključka, da so prve minute v intervjujih res bistvenega pomena za uspešen rezultat. Za podjetje je namreč pomembno, da zaposlijo osebo, ki se bo dobro ujela z njihovimi zaposlenimi (Bernieri, 2000).

Pomembno je, da si zapomnimo, da bodo ljudje ustvarili prvi vtis o nas v prvih 4 minutah. Ta pa bo v veliki večini vezan na našo neverbalno komunikacijo. Že pri sami sprejemnici slecite vrhnja oblačila in če je možno jih tam tudi obesite. V recepciji se ne usedete, čeprav to navadno predlagajo. Roke imejte sklenjene za hrbtom, lahko se počasi in samozavestno zibate. Ko vam povejo, da lahko vstopite, hodite z enakomerno hitrostjo, s čimer pokažete samozavest. Pomembno je tudi, da vstopate v pisarno praznih rok oziroma ne držite veliko stvari, saj bi drugače lahko izgledali nerodno oziroma celo nesposobno. Pogosto ljudje pridejo na intervju s torbico ali aktovko, v katerih imajo različna potrdila ali življenjepise. S tem lahko pridejo težave pri govorici telesa. Ljudje imajo lahko zaradi tega zaprto držo, ti predmeti pa predstavljajo nekakšno oviro. Lahko pa je to tudi pozitivno. To velja predvsem pri ljudeh, ki bi sicer preveč uporabljali kretnje. Držanje aktovke ali torbice potem to prepreči. Če se odločite za aktovko ali torbico, naj bo ta iz usnja in nevpadljivih barv. Tudi sama velikost aktovke ali torbice ima določena sporočila. Ljudje na zelo visokih pozicijah navadno ne nosijo torb, saj imajo za to zaposleno osebo, ki prenaša dokumente. Torej, ko pridete v prostor odložite, če imate karkoli v rokah ter se rokujte z osebo. Nato se usedete. Pri rokovanju posnemajte stisk, ki ga dobite od druge osebe, nikoli pa se ne rokujte čez mizo. Če je možno poskušajte vključiti sogovornikovo ime v pogovoru že v prvih 15 sekundah. V primeru, da vas povabijo, da se usedete v bolj neformalnem delu pisarne, je to za vas lahko pozitiven znak. Pomembno pa je, da se v primeru, ko gre za nek nizek kavč, usedete bolj na rob ter se držite pokončno. S tem boste lažje nadzorovali vašo govorico telesa ter tudi same kretnje. Ko so ljudje zbrani, mirni in obvladujejo svoja čustva, lahko tudi uporabljajo jasne, preproste in premišljene gibe. Če je primerno, lahko posnemate kretnje in izraze druge osebe. Razdalja med sogovornikoma na intervjuju bo največja na začetku. Ko odhajate storite to mirno in premišljeno in če je le možno se rokujte s sogovornikom. V primeru, da so bila vrata zaprta, jih tudi za seboj zaprite. Pomembno je, da se zavedamo, da nas ljudje opazujejo tudi, ko odhajamo. Zato moramo biti

urejeno oblečeni, imeti moramo zlikana oblačila in čiste čevlje (Walker, 2016; Pease in Pease, 2004).

4.1.1. Sedenje na intervjuju in pisarni

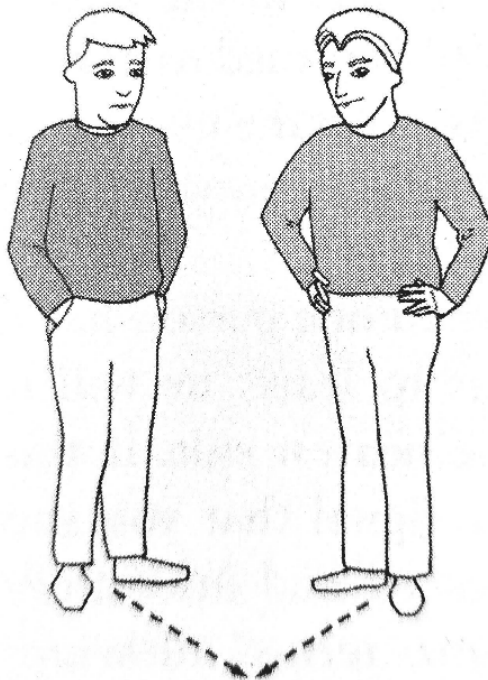
Na intervjujih za službo se nam lahko zgodi, da je prostor namenjen nam nižji od prostora sogovornika. Višina stola lahko tako simbolizira status osebe oziroma položaj v podjetju. Tako pa velja tudi za sedežno naslonjalo, to naj bi bilo višje pri osebah na višjih pozicijah. Enako velja za vrtljive stole, ki dajejo osebi možnost, da se premika kot želi. Če je stol pritrjen, se lahko oseba zateka k uporabi več kretenj, ko je pod pritiskom (Pease in Pease, 2004).

Pri intervjujih navadno sedi oseba nasproti čez mizo, kar deluje na osebo zastrašujoče oziroma je to neka vrsta igre z močjo. Lahko se zgodi, da je stol celo odmaknjen malo od mize, kar navidezno še zmanjša status osebe, ki pride na intervju (Pease in Pease, 2004).

4.1.2. Pozicija telesa

Kako usmerimo svoje telo, ko smo s sogovornikom, ima velik pomen. Tako lahko podzavestno kažemo, da ne želimo biti vključeni v pogovor. Smer, v katero imamo obrnjeno telo, navadno nakazuje, kje želimo biti. Pri odprti poziciji telesa, ki je naslikana spodaj, navadno stojimo s sogovornikom v kotu 45° , s čimer ne delujemo agresivno. Tak vtis bi dali, če bi stali direktno nasproti osebe. S takšno postavitvijo ustvarita nekakšen trikotnik, kar deluje bolj vabljivo za tretjo osebo, da se pridruži pogovoru. V primeru, da bi se pridružila še četrta oseba, pa se osebe udeležene v pogovoru postavijo v nekakšen kvadrat (Pease in Pease, 2004).

Slika 1: Položaj telesa



Vir: Pease in Pease, (2004)

4.2. Napake v govorici telesa pri intervjujih - umirjevalci

Pri intervjujih za službo in tudi v vsakodnevnem življenju ljudje pogosto, ko so pod stresom uporabljajo različne umirjevalce, ki jih sproščajo v stresnih situacijah. Ti naj bi nam pomagali, da se pomirimo in povrnemo v prvotno stanje. Takšni gibi so lahko na primer polaganje dlani na dekolte. To navadno počnejo starejše gospe. Bolj znan znak pa bi bil udarec z dlanjo po čelu, ko storimo kakšno napako. Poznamo tudi druge umirjevalce, kot so na primer grizenje nohtov ali ustnic, igranje z nakitom, grizenje svinčnika ter drugi. Takim stvarjem se moramo med intervjujem izogniti (Kadič, 2013).

Pogosto pri intervjujih za službo ljudje uporabljajo umirjevalce povezane z nogami. Ljudje bodo podzavestno začeli tresti noge, kar pa kaže na napetost kandidata. Še en od umirjevalcev povezanih z nogami je drgnjenje dlani ob stegna, za katerega ljudje pogosto menijo, da je neopazno, vendar ni. S tem umirjevalcem se poskušamo pomiriti in celo osušiti potne dlani (Kadič, 2013).

Umirjevalci so lahko tudi povezani s telesom in rokami. Ljudje imajo tako pogosto prekrizane roke in se mogoče celo med tem božajo, kar je precej očiten umirjevalec. Umirjevalec pa je tudi čiščenje oblačil, preden stopimo v prostor. To ljudje storijo, čeprav so oblačila že tako ali tako čista. Sedaj, v modernem svetu, pa štejemo za umirjevalec tudi nošenje mobilnega telefona v rokah, ter neprestano pogledovanje nanj (Kadič, 2013).

Pri moških je pogost pomirjevalec zračenje telesa, ko se počutijo utesnjeno ali pa jim je vroče. Pogosto pa ljudje tudi položijo dlan na vrat, bolj natančno tilnik ter se tam božajo. V stresnih situacijah je pogosto tudi praskanje po glavi ali čelu. Ljudje si lahko drgnejo kožo na obrazu, grizejo ustnice ali se igrajo z lasmi. Za umirjevalec se v določenih primerih šteje tudi zehanje. Štejemo ga takrat, ko je pretirano. Ko so ljudje pod stresom, se nam namreč usta sušijo, zehanje pa pomaga pri vlaženju (Kadič, 2013).

4.2.1. Praktični napotki za dober intervju za službo

Že pri samem vstopu v zgradbo je pomembno, da imamo pokončno in odprto držo, s čimer prikazujemo samozavest (Walker, 2016).

Na recepciji pozdravite zaposlene ter jim jasno povejte, zakaj ste tam in h komu ste prišli. Pomembno je tudi, da se nasmehnete. Med čakanjem stojte s samozavestjo in držite dominantno držo. Izogibajte se prekrizanim nogam ali rokam. Stojte ali sedite, če ne gre drugače, tako da ste obrnjeni proti celotnemu prostoru in lahko tako spremljate dogajanje tam. Med čakanjem lahko berete knjigo, kar daje drugim občutek, da dobro izkoriščate svoj prosti čas (Walker, 2016).

Ko se vam oseba, h kateri ste prišli, začne približevati, vstanite, s čimer pokažete gostoljubnost, na nek način pa tudi prevlado. Pri rokovanju je pomembno tudi, da se nasmehnete in pogledate osebo v oči (Walker, 2016).

Ko vstopate v prostor za intervju, se ne ustavljajte. S tem pokažete samozavest, ker ne kažete strahu pred tem, kaj je za vrati. Ko se usedete, če je le možno izberete stol, ki ni neposredno nasproti osebi, saj tako deluje pogovor bolj konfrontacijski. Če je možno izberite stol, ki je v razmerju s sogovornikom v kotu 45°. Pomembno je tudi, da v primeru, ko je možno, sedite bližje mizi. Tako tvoje celotno telo ni vidno. Med intervjujem sedite pokončno in imejte odprto postavo ter vzdržujte očesni stik. Na vsake toliko časa se lahko tudi nagnete naprej, s čimer pokažete zanimanje za pogovor. Med intervjujem poskušajte zrcaliti ljudi okoli sebe. To se lahko nanaša na sedenje ali geste, ki jih uporabljajo. S takšnim pristopom bodo hitreje dobili občutek, da se lahko vključite v njihovo okolje. Zrcaljenje lahko tudi vadite v vsakodnevnem življenju. Ko ste recimo v knjižnici ali na avtobusu, si izberite tarče in posnemajte njihovo govorico telesa, torej držo in geste. Več, kot boste vadili, bolj enostavno bo postalo. Med pogovorom je prav tako pomembno, da pokažete, da se z osebo strinjate. To lahko pokažete tako, da nežno prikimavate. Tako sporočate, da ste pozorni na pogovor. Seveda mora biti to prikimavanje zmerno, ne sme biti prehitro ali prepogosto, drugače lahko izpadete šibki ali celo priliznjeni. Med pogovorom pa lahko uporabljamo tudi priznavalne stavke, s čimer pokažemo strinjanje. Tudi sam nasmeh lahko deluje kot strinjanje, če se nasmehnete v trenutkih strinjanja (Walker, 2016).

Po koncu intervjuja je pomembno, da odidete na pozitiven način, saj si vas bodo po tem tudi zapomnili. Malo se nasmehnite in poskusite vzpostaviti očesni stik z osebami, ki so vas intervjuvale. Odhajajte samozavestno, enakomerno ter zaprite vrata za seboj (Walker, 2016).

4.2.2. Oblačila

Čeprav naj ne bi ustvarjali predsodkov glede na videz, to še vedno delamo avtomatsko, saj oblačila signalizirajo, kakšni smo. Svojega videza ne moremo enostavno spremeniti tako, da to nekako storimo z oblačili. Z oblačili sporočamo, kateri družbeni skupini pripadamo, tako rekoč nekakšen status ter našo osebnost (Walker, 2016).

V preteklosti so poudarjali veliko bolj razliko med oblačenjem žensk in moških. Moški so imeli tako na voljo obleke večinoma v črno-sivih barvah. Obleke naj bi bile kakovostne, kar posledično pomeni dražje, vendar se tudi ohranijo več časa. Barve pa naj ne bi bile preveč vpadljive. Za ženske pa je bilo pomembno, da se ne razkrivajo preveč, kar je še zmeraj normalizirano (Kavčič, 2000).

Oblačila sporočajo tudi pripadnost ljudi v različnih okoljih. Na primer, na nogometni tekmi, kjer bodo navijači določene ekipe nosili enake drese. Tako, da je to nekako ukoreninjeno v ljudeh, da oblačila predstavljajo pripadnost neki skupini. V nekaterih poklicih z uniformami pokažemo pripadnost določenemu poklicu. Primeri takšnih poklicev so na primer policisti, gasilci, zdravniki, medicinske sestre, lahko celo natakariji, ki imajo enaka oblačila. V določenih primerih pa uniforme niso formalne, vendar so nekakšen kodeks oblačenja znotraj poklica. Za takšne poklice bi lahko šteli kmete, gradbenike, kjer ljudje nosijo določeno vrsto oblačil, čeprav le-ta niso predpisana (Walker, 2016).

Pri intervjujih za službo bodite pozorni na oblačila, ki jih izberete. Želite jim namreč nakazati, da pripadate tej skupini ljudi. Če je možno, se pozanimajte, kakšna oblačila nosijo, saj preveč formalno oblačenje glede na okolje, lahko tudi zmanjša možnosti za pridobitev službe (Walker, 2016).

4.2.2.1. Barve oblačil

Barve imajo prav tako velik pomen, saj jih povezujemo z določenimi osebnostnimi lastnostmi. Tako na primer ljudje nosijo črno na pogrebih in nevesta nosi belo na poroki. Uporaba primernih barv je tako pomembna tudi pri drugih stvareh. Na primer pri barvi izdelkov, ki jih kupujemo in embalaža le-teh. Za embalažo je namreč pomembno, da je privlačna. Tako si jo ljudje hitreje zapomnijo in jo potem prepoznajo. Ljudje torej vseskozi gledajo na to, kako nekaj izgleda, zato so barve prav tako pomembne pri intervjujih za službo (Kavčič, 2000; Walker, 2016).

Percepcija ljudi, ko nosimo določene barve oblačil:

- Modro barvo pogosto vidimo kot konzervativno ter varno barvo. Zelo je primerna za ljudi na finančnih položajih.
- Rdeča barva pa v nasprotnem pomenu pomeni nevarnost. Ljudje v rdeči barvi želijo biti opaženi, saj je ta barva precej dominantna. Za intervjuje za službo ta barva ni najbolj primerna in se jo je bolje izogniti, še posebej kot primarni barvi oblačil. Čeprav je namreč dobro, da pokažemo samozavest, pa bi pri izbiri te barve izpadli preveč samozavestni ali samovšečni.
- Bež barva izraža zanesljivost. Negativna percepcija te barve bi lahko bila, kot da imate premalo samozavesti.
- Rumena in oranžna barva se štejeta pod ustvarjalne barve, delujeta pa tudi pomirjajoče. Nekoliko še vseeno signalizirata, da želite biti opaženi.
- Zelena barva je pomirjajoča, predstavlja pa tudi skromnost. Primernejša je za socialne poklice, manj primerna pa za karijerne poklice. Zelena barva lahko namreč tudi predstavlja amaterizem.
- Vijolična barva predstavlja eleganco ter moč. Pri ženskah se lepo poda z belo barvo. Za moške pa ni najbolj primerna.
- Bela barva je precej nevtralna. Predstavlja čistost in poštenost, lahko pa je tudi signal naivnosti.
- Črno barvo zaznamo kot močno barvo. Za intervjuje za službo ni najbolj primerna, saj jo vidimo kot preveč dominantno in hladno. Drugače pa je znak prefinjenosti in profesionalizma.
- Roza barva je navadno bolj ženstvena, v zadnjih časih je postala tudi sprejemljiva za moške. Za ljudi v roza barvi navadno menimo, da imajo dobre komunikacijske sposobnosti in empatijo. Primernejša je za ljudi, ki delajo v družbeno usmerjenih poklicih.
- Enobarvna oblačila ali oblačila z vzorci; na intervjujih za službo je bolje nositi enobarvna oblačila, saj dajejo percepcijo konservativnosti in poslovnosti. Če nosimo oblačila z navpičnimi črtami, lahko to poudari našo višino. V nasprotnem primeru, pa če nosimo oblačila z vodoravnimi črtami, izgledamo močnejše postave in celo nižji.
- Temne barve v primerjavi s svetlimi delujejo bolj profesionalno. S temnimi barvami namreč izražamo avtoriteto ali celo prevlado. Pogosto jih nosijo bankirji, ki želijo ustvariti

superiorni vtis. Pastelne barve tako nosijo na primer medicinske sestre ali zdravniki, saj želijo delovati sproščeni (Walker, 2016).

Glede na vse omenjeno je torej primerno, da za intervjujih za službo izberete neko prevladujočo barvo, ter jo dopolnite z dodatki. Pri moških bi lahko to bila kravata druge barve, s čimer pošiljate subtilna sporočila. Vendar nošenje kravate postaja vse manj obvezno, sploh za pisarniška dela. Prav tako predolga kravata, torej če sega pod pas, ni primerna. Prikazuje prekomerno samozavest, kar za zaposlitveni intervju ni najbolj primerno (Walker, 2016).

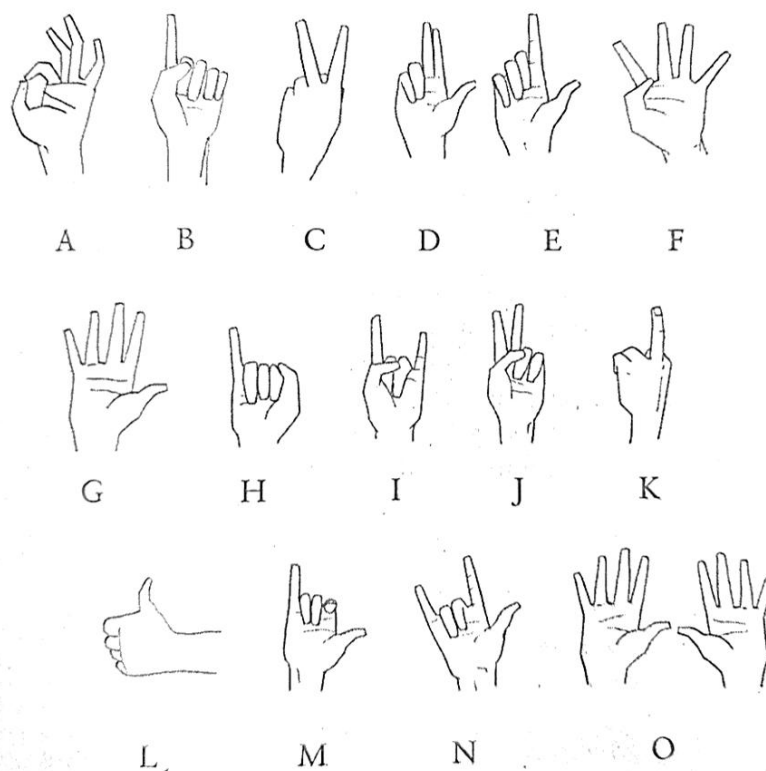
5. KULTURNE RAZLIKE IN GOVORICA TELESA

Med kulturami prihaja do precejšnjih razlik v govorici telesa. Zaradi tega je pomembno, da poleg poznavanja jezika, spoznamo še njihovo kulturo. Sam jezik nam lahko predstavlja nekakšen vpogled v kulturo in vedenjske vzorce, vendar le-ta ne zadošča. Pomembno je tudi, da se naučimo kakšen ritem ima jezik v tej kulturi. Z njim izražamo čustva, povezan pa je tudi z osnovnim človekovim temperamentom (Molcho, 1996).

Razlike se tako pojavijo na primer že pri samem pozdravu, kjer v romanskih državah ljudje stopijo bližje in so sami pozdravi zato tudi toplejši. V Franciji je tako normalno, da osebo poljubimo na lice. To pa ni omejeno samo na bližnji krog prijateljev ali družino. Za anglosaksonske države pa je nasprotno značilno, da si ljudje ne stopijo tako blizu. V teh državah so si ljudje oddaljeni tudi za več kot dolžino roke. V primeru, da stojijo bližje, pa bodo stali pod določenim kotom tako, da sta si sogovornikovi rameni blizu. Za večino teh kultur, ki obsegajo države Velike Britanije, Avstralije, Nove Zelandije, Nemčije ter ZDA je značilno rokovanje na začetku in na koncu intervjuja. Razlike v pozdravu se pojavijo tudi v afriških kulturah. Tam je že sam očesni stik prepovedan pri osebah, ki so nekomu podrejene. Oseba, ki je podrejena, naj bi v teh kulturah gledala stran in na nek način kazala svoj vrat. Za azijske kulture pa je značilna zadržanost, saj rokovanja ne poznajo. Osebi sta si navadno precej oddaljeni in pri pozdravu se oseba, ki je podrejena prikloni bolj (Molcho, 1996; Pease in Pease, 2004).

Signali z rokami imajo prav tako različne pomeni v različnih kulturah. Taka je že na primer prva kretnja iz slike A spodaj, ki za nas Evropejce in Američane pomeni, da je nekaj v redu. V drugih kulturah pa ima drugačne pomeni. Na Japonskem tako prikažejo denar. V Rusiji, Braziliji in Turčiji pa je to žaljivka ali pa nakazujejo tako na osebo, ki je biseksualna. B kretnja v Zahodnih državah pomeni število ena ali Bog mi je priča, lahko pa samo ukazno besedo »Ne«, ko kaj prepovemo, na primer otroku. Kretnja C v ZDA pomeni število dve, v Nemčiji predstavlja zmago, v Franciji mir. Kretnja H na Japonskem pomeni žensko, na Baliu je znak za nekaj slabega, v Mediteranu je znak za majhen penis. Torej, kot je vidno iz primerov, je poznavanje samih kretenj pomembno, saj ne želimo koga nevede užaliti ali pa celo sprožiti prepir zaradi nepoznavanja kulturni razlik (Pease in Pease, 2004).

Slika 2: Kretnje z rokami



Vir: Pease in Pease (2004)

Čeprav se sliši neverjetno vendar so že samo pri čiščenju nosa različni načini in različne interpretacije tega, kaj je sprejemljivo ali normalno v kakšni kulturi. Tako na primer Evropejci in Zahodnjaki uporabljajo robčke, medtem ko Japonci ter tudi Azijci preprosto pljuvajo in smrkajo. Vsi pa vidijo vedenje druge kulture kot neprimerno ali celo nagravnjo (Pease in Pease, 2004).

V poslovnem svetu je pomembno poznavanje kulturnih razlik, še posebej, če deluje podjetje na različnih trgih. Tako je pomembno, da najprej vsaj opazujete ljudi ali pa celo pogledate kakšen njihov film in se pozanimajte kakšno neverbalno komunikacijo tam uporabljajo. Poznavanje le-te bo pomagalo pri sklepanjem poslov z ljudmi v drugi kulturi. Pri tem neverbalna komunikacija igra veliko vlogo, saj želimo, da se sogovornik počuti udobno. Poznavanje neverbalne komunikacije je prav tako pomembno za ljudi, ki prihajajo v drugo kulturo na dopust, saj se moramo držati njihovih norm (Pease in Pease, 2004).

6. EMPIRIČNI DEL

Skozi celotno zaključno strokovno nalogo sem želela izpostaviti pomen neverbalne komunikacije v poslovnem svetu. Seveda pa sem se nato primarno osredotočila na zaposlitvene intervjuje. Glavni namen empiričnega dela je povezati teoretična spoznanja s prakso in pridobiti vpogled in znanje anketirancev o dani temi. Zanimalo me, je kako posamezniki

zaznavajo govorico telesa in če so na to sploh pozorni. Zdi se mi namreč, da o teh stvareh ne govorimo dovolj pogosto, čeprav ima govorica telesa velik vpliv na naše življenje.

Samo raziskavo sem izvedla v obliki spletne ankete na spletni strani 1KA. Anketa je bila anonimna in prostovoljna, izpolnjevanje pa je povprečno trajalo približno 2 minuti. V nadaljevanju pa nadaljujem s predstavitvijo dobljenih odgovorov.

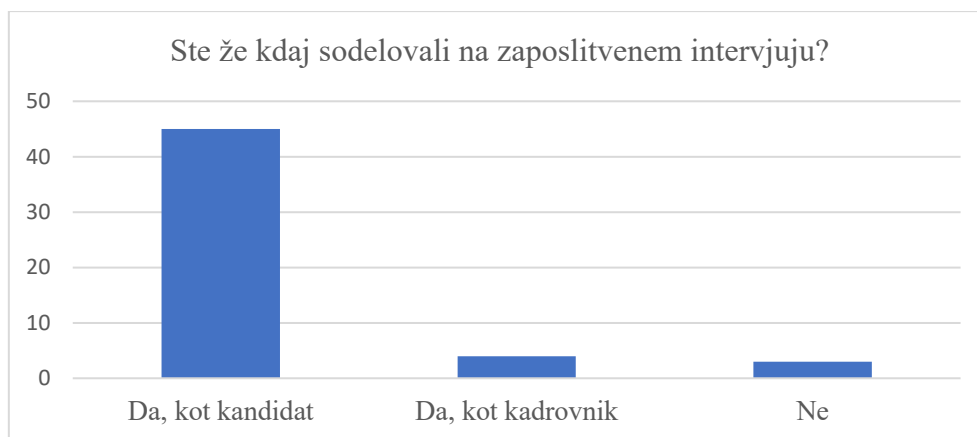
Najprej bom predstavila demografijo vprašanih ter šla skozi vsa vprašanja in pridobljene odgovore. Na ta način bom lažje oblikovala zaključke, s čimer bom povezala empirični del naloge s prej omenjeno teorijo.

Vprašalnik je rešilo 52 oseb, od tega je bilo kar 33 oseb starih od 15 do 25 let. Bilo je tudi 6 oseb starih od 26 do 35 let, 2 osebi stari med 36 in 45 let ter 11 oseb starejših od 46 let. Od vseh teh oseb je bilo 28 oseb ženskega spola in 24 moškega spola.

6.1. Analiza anketnih vprašanj

Začela sem najprej s preprostim vprašanjem. Želela sem ugotoviti, če so anketiranci že sodelovali v zaposlitvenem intervjuju. Kot je razvidno iz tabele, jih je večina, kar 45 že bilo na intervjuju, 4 pa so bili tudi kadrovniki. Preostali 3 zaenkrat še niso bili na zaposlitvenem intervjuju

Slika 3: Anketno vprašanje 1

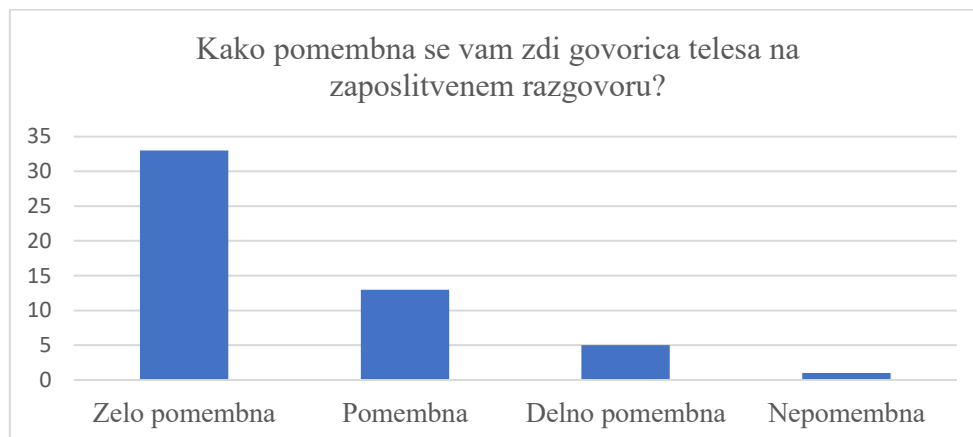


Vir: lastno delo.

Drugo vprašanje je bilo namenjeno ugotavljanju, če se anketiranci zavedajo pomembnosti govorice telesa na intervjujih. V večinskem deležu so anketiranci pokazali, da se zavedajo, da je govorica telesa zelo pomembna na intervjujih, s čimer bi se tudi strinjala, glede na prej predstavljen teoretičen del. Kar nekaj anketirancev je tudi označilo, da je le-ta pomembna, precej manjši delež pa jih je izbralo delno pomembno oziroma celo nepomembno možnost. To lahko pomeni, da ti ljudje menijo, da je sama izobrazba ali izkušnje, ki jih ima kandidat bolj pomemben faktor kot govorica telesa na zaposlitvenem intervjuju. Seveda izobrazba in

izkušnje igrajo precejšnjo vlogo, vendar pri zaposlitvenem intervjuju kadrovniki iščejo osebo, ki se bo prav tako dobro vključila v njihov kolektiv.

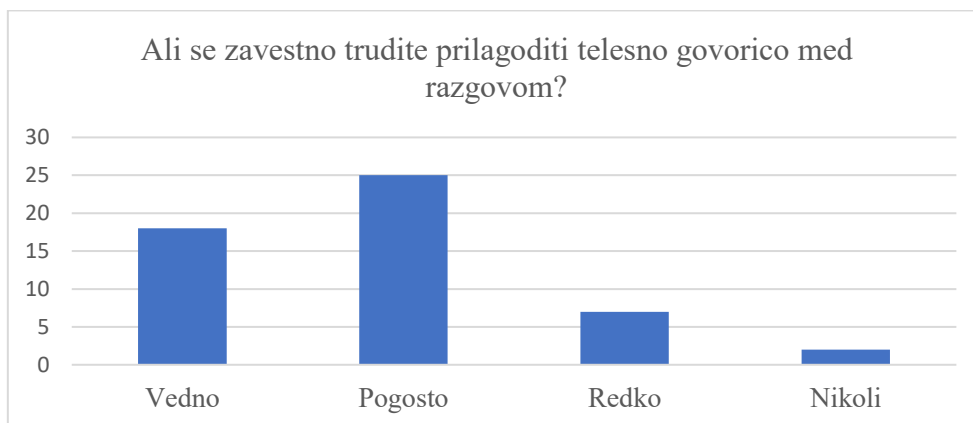
Slika 4: Anketno vprašanje 2



Vir: lastno delo.

Pri tretjem vprašanju me je zanimalo, če ljudje zavestno prilagajajo telesno govorico med intervjujem. S tem vprašanjem sem želela ugotoviti, v kakšni meri se anketiranci zavedajo pomembnosti neverbalne komunikacije. Kot je razvidno iz grafikona so po večini anketiranci odgovorili, da vedno ali pogosto prilagajajo svojo govorico telesa med zaposlitvenimi intervjuji. Le nekateri pa prilagodijo svojo telesno govorico le redko ali celo nikoli.

Slika 5: Anketno vprašanje 3

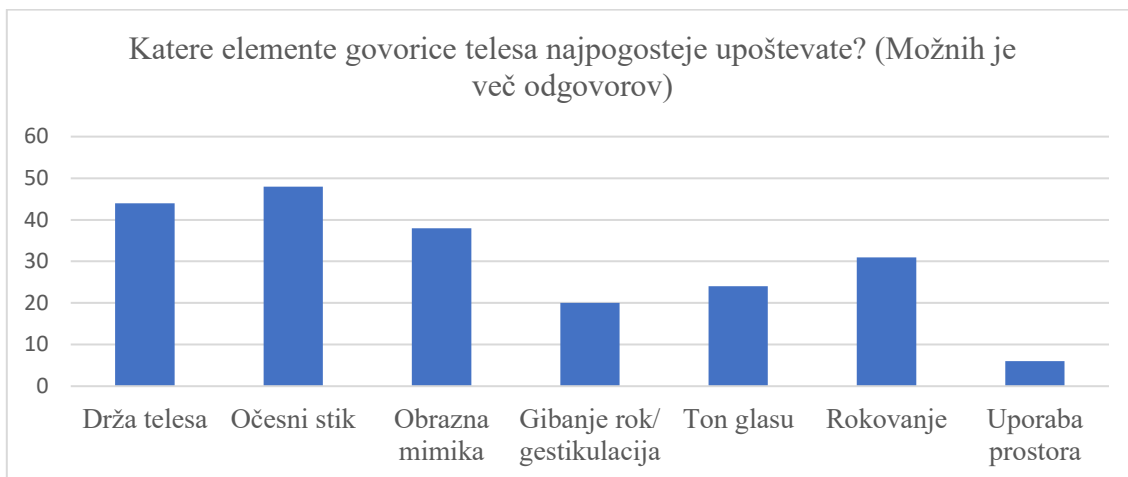


Vir: lastno delo.

Pri četrtem vprašanju me je zanimalo, na kaj so anketiranci pozorni med intervjujem. Lahko so izbrali med več odgovori. Najpogosteje so izbrali očesni stik, držo telesa ter obrazno mimiko, vendar se glede na dobljene rezultate zavedajo, da morajo biti pozorni na več stvari. Najmanj anketirancev se zaveda pomembnosti uporabe prostora kot faktorja. To se mi zdi razumljivo, saj se sprva sliši kot faktor, na katerega nimamo vpliva in se ne zavedajo, da je tu pomembna na primer razdalja do sogovornika, odprtost telesa v prostoru in podobni prostorski faktorji.

Kot pričakovano pa se največ ljudi zaveda pomembnosti očesnega stika, ki pa je tudi faktor telesne govorice, ki ga ljudje najpogosteje omenjajo.

Slika 6: Anketno vprašanje 4



Vir: lastno delo.

S petim vprašanjem sem želela vpogled na to, kaj anketiranci menijo glede prvega vtisa in kako pomemben je le-ta. V veliki večini so odgovorili, da ima prvi vtis zelo močan vpliv na kadrovnika, tako da se anketiranci tega zavedajo.

Slika 7: Anketno vprašanje 5



Vir: lastno delo.

Pri šestem vprašanju sem želela videti, če so imeli anketiranci izkušnje z intervjuji, pri katerih se jim je zdelo, da je prvi vtis imel velik vpliv na kadrovnika in izid samega intervjuja. Iz tabele lahko vidimo, da so imeli v veliki meri anketiranci izkušnje, kjer je po njihovem mnenju imel prvi vtis vpliv na izid intervjuja. Nekaj pa jih tega ni zaznalo ali pa niso bili sigurni, če je imel prvi vtis kadrovnika vpliv na izid.

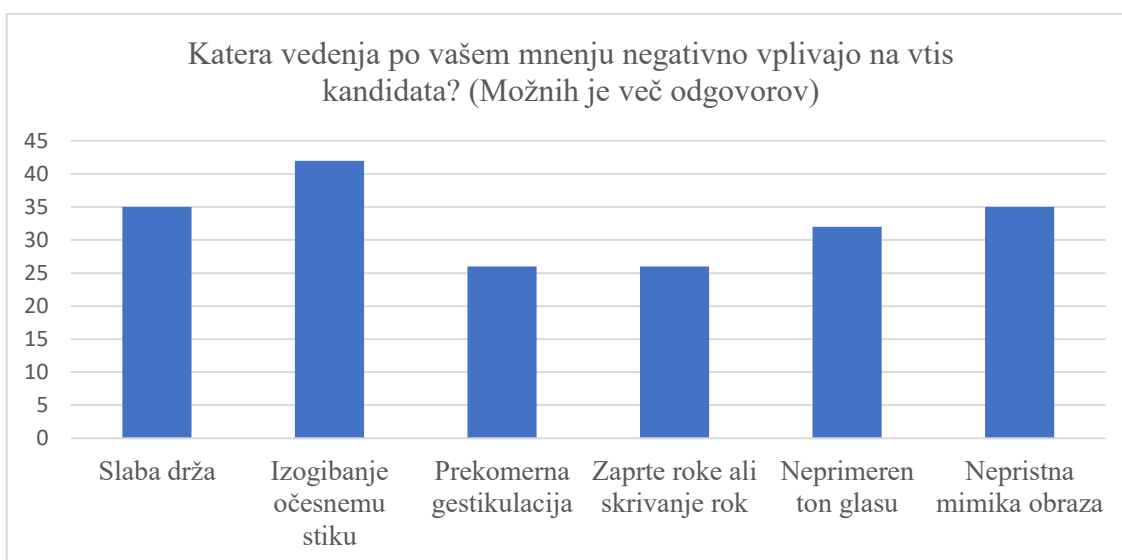
Slika 8: Anketno vprašanje 6



Vir: lastno delo.

Sedmo vprašanje se ponovno osredotoča na kandidatovo mnenje. Pri vprašanju me je zanimalo, katera vedenja, po njihovem mnenju, negativno vplivajo na vtis kandidata. Pri tem vprašanju so anketiranci lahko izbrali več odgovorov. V največji meri so zaznali, da je izogibanje očesnemu stiku problematično. Vendar se anketiranci zavedajo, da tudi drugi dejavniki negativno vplivajo na vtis kandidata. Noben od možnih odgovorov ni izstopal, vsi možni odgovori so bili zaznani v precej podobnem številu.

Slika 9: Anketno vprašanje 7



Vir: lastno delo.

Pomembno, da se ljudje zavedajo svojih napak, tako lahko delajo na tem, se izboljšajo. Pri osmem vprašanju sem tako želela ugotoviti, če se anketiranci zavedajo, da so kdaj storili katero od prej omenjenih napak med zaposlitvenim intervjujem. Večina anketirancev je odgovorila, da zaznajo kdaj takšne napake pri sebi, le nekaj pa jih je odgovorilo, da to opazijo pogosto ali pa sploh ne.

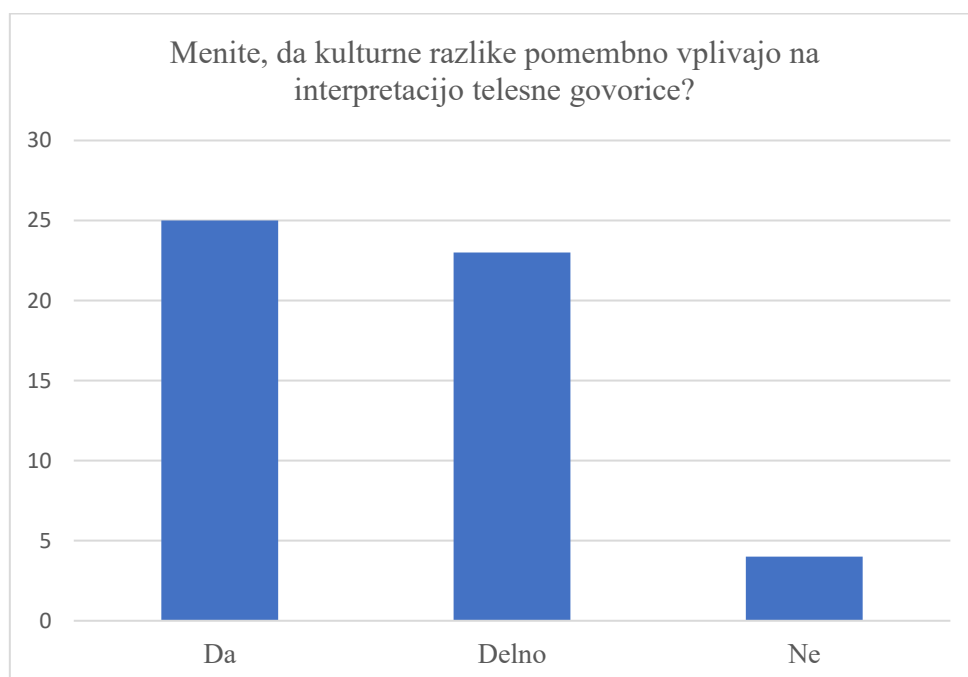
Slika 10: Anketno vprašanje 8



Vir: lastno delo.

Glede na to, da sem v teoretičnem delu omenila tudi vpliv kulture na govorico telesa, me je zanimalo, če se anketiranci le-te zavedajo. Pri tem devetem vprašanju me je zanimalo, ali se jim zdi, da kulturne razlike pomembno vplivajo na interpretacijo telesne govorice. Večinsko so odgovorili, da se s tem strinjajo oziroma se delno strinjajo, le nekaj jih je odgovorilo z ne.

Slika 11: Anketno vprašanje 9



Vir: lastno delo.

Glede na to, da se je v zadnjih letih precej razširilo delo preko interneta, so vse pogostejši tudi sami intervjuji za službo preko videoklica. Zanimalo me je torej v kolikšnem številu so se anketiranci že spopadli s tako vrsto zaposlitvenega intervjuja. Glede na pridobljene odgovore je razvidno, da v veliki večini še niso imeli intervjujev za službo na ta način.

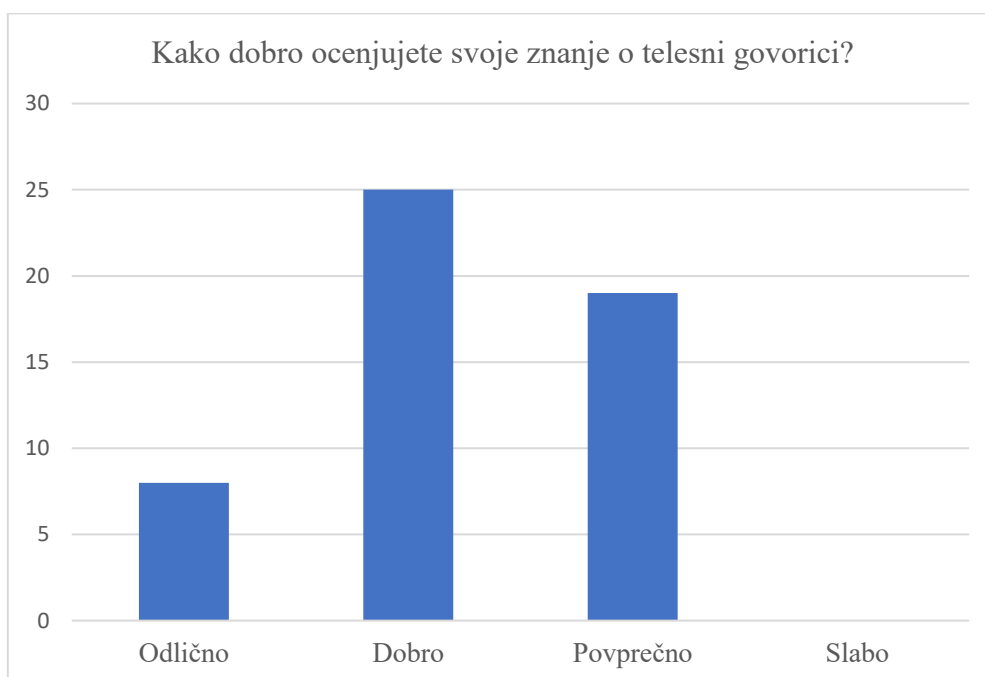
Slika 12: Anketno vprašanje 10



Vir: lastno delo.

Proti koncu me je še zanimalo, če anketiranci menijo, da je njihovo znanje glede govornice telesa dobro. Skoraj polovica jih je odgovorilo, da je njihovo znanje dobro, nekaj manj jih meni, da je povprečno in manj kot 10 jih meni, da je odlično, noben pa ni menil, da je slabo.

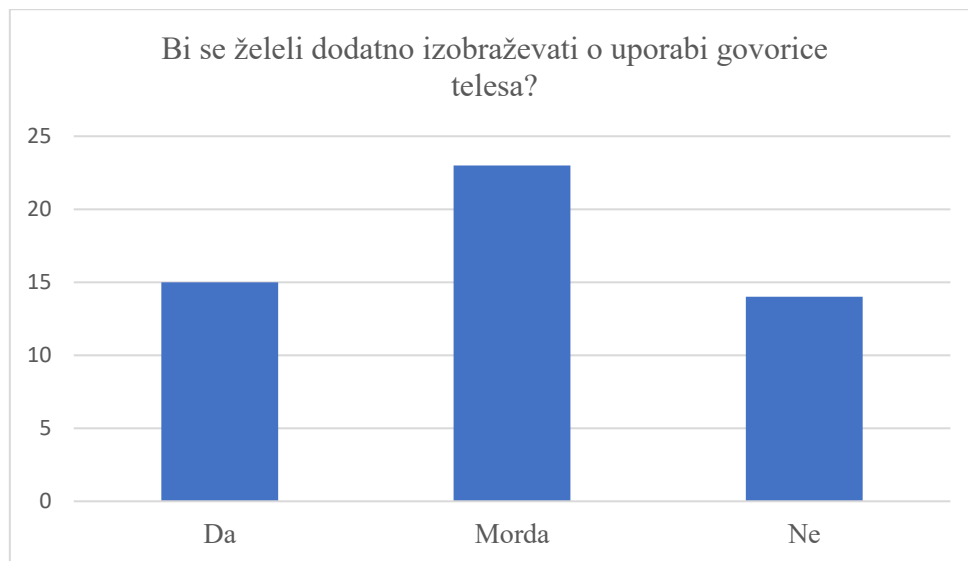
Slika 13: Anketno vprašanje 11



Vir: lastno delo.

Pri zadnjem, torej dvanajstem vprašanju, me je zanimalo, če se zdi anketirancem ta tema dovolj pomembna, da bi se želeli tudi dodatno izobraziti o tem. Največ jih je odgovorilo z morda, ter približno enako število z da oziroma z ne.

Slika 14: Anketno vprašanje 12



Vir: lastno delo.

Na podlagi pridobljenih podatkov lahko sklenem, da se anketiranci v veliki meri zavedajo pomembnosti govornice telesa. Skoraj vsi anketiranci so že bili na intervjuju ali pa so celo bili tam kot kadrovniki, s tem pridobijo tudi drug vpogled na same zaposlitvene intervjuje. Anketiranci se zavedajo, katere stvari pri govornici telesa imajo vpliv na rezultat intervjuja. Velik delež anketirancev se zaveda pomembnosti prvega vtisa, bilo pa je tudi razvidno, da jih ni imelo prav veliko še izkušenj z intervjujem preko kamere, ki deluje malce drugače.

7. SKLEP

Namen zaključne strokovne naloge je bil raziskati govornico telesa in kakšen vpliv ima le-ta na zaposlitvene intervjuje. Najprej sem naredila splošen vpogled v govornico telesa. Zanimalo me je, kako ljudje določena dejanja interpretiramo in čemu se je pametno izogniti. Dejavnike telesa, ki vplivajo na komunikacijo, sem razdelila na več komponent, s čimer sem lažje razložila, kaj naj bi katero dejanje pomenilo. Seveda pa samo eno dejanje še ne pomeni ničesar, saj navadno vsi dejavniki skupaj dajo neko končno sliko. Ker pa je za razumevanje lažje razdeliti stvari po delih, sem te dejavnike razdelila na držo telesa, očesni stik, obrazno mimiko, govornico rok in dotik, uporabo prostora in parajezik. Pri vsakemu sem izpostavila najpomembnejše znake, ki jih lahko opazimo, ko z nekom govorimo.

Zaključno strokovno nalogo sem nato fokusirala bolj na zaposlovanje, saj je ta tematika uporabna in mi lahko pripomore pri naslednjih intervjujih. Ugotovila sem, da ima prvi vtis zelo velik pomen, zato moramo biti previdni, kako se obnašamo, kakšna je poleg verbalne komunikacije naša neverbalna komunikacija. Seveda se moramo zavedati tudi kulturnih razlik, če je ta intervju v drugi državi oziroma kulturi. Še preden pridemo na intervju, moramo izbrati primerna oblačila. Ta naj bi se skladala s tem, kako se drugi v tem podjetju oblačijo. Ni pametno

uporabiti rdečih, črnih barv ali zelo pisanih oblačil. Na neverbalno komunikacijo se moramo osredotočiti še preden stopimo v prostor k osebi, ki nas intervjuja. Med intervjujem se osredotočimo na to, kako sedimo in smo umeščeni. Pomembno je tudi, da ne uporabljamo pretiranih umirjevalcev, s čimer izkazujemo nervozo. Med intervjujem je pomembno, da se nasmehnemo, na primer v trenutkih, ko se s kadrovnikom strinjamo o nečem. Strinjanje lahko tudi izražamo z rahlimi gibi glave, ki ne smejo biti pretirani.

Empirični del naloge je bolj kot ne potrdil moja spoznanja iz teorije. Anketo je izpolnjevalo 52 oseb. Večina oseb se je glede na odgovorjeno, zavedalo pomembnosti neverbalne komunikacije. Sem pa ugotovila, da je še vedno ljudem najbolj zavestno znana neverbalna komunikacija očesni stik. To je nekaj, kar ljudje najpogosteje slišijo kot pomemben faktor prikazovanja samozavesti.

Na podlagi vseh teoretičnih spoznanj in podatkov z ankete lahko zaključim, da je govorica telesa izjemno pomembna pri zaposlitvenih intervjujih ter tudi v vsakodnevnem življenju. Pri zaposlitvenih intervjujih si s pomočjo govorice telesa kadrovnik ustvari vtis o kandidatu že v prvih minutah intervjuja. Za kandidata je tako pomembno, da se zave, kako govorico telesa pravilno uporabiti v svoj prid. To lahko pripomore k temu, da bo na koncu prav on izbran izmed vseh kandidatov. Če se zna kandidat dobro vključiti, zna posnemati govorico telesa kadrovnika, pokaže, da je zmožen biti del njihove ekipe. Seveda pa mora biti neverbalna komunikacija še vseeno skladna z verbalno. S tem bomo prikazali pristnost in verodostojnost kadrovnikom v poslovnem svetu.

SEZNAM KLJUČNE LITERATURE

1. Kavčič, B. (2000). *Poslovno komuniciranje* (2. izd.). Ekonomska fakulteta v Ljubljani.
2. Pease, A., in Pease, B. (2004). *The Definitive Book of Body Language: How to Read Others' Attitudes by Their Gestures* (1. izd.). Orion.
3. Walker, M. D. (2016, junij). *First Impressions: Body Language for Job Interviews*. ResearchGate.
https://www.researchgate.net/publication/361151045_First_Impressions_Body_Language_for_Job_Interviews.

LITERATURA IN VIRI

1. Bernieri, F. J. (2000, maj). *The importance of first impressions in a job interview*. ResearchGate.
https://www.researchgate.net/publication/313878823_The_importance_of_first_impressions_in_a_job_interview.
2. Hess, U. (2016, december). *Nonverbal Communication*. ResearchGate.
https://www.researchgate.net/publication/301928786_Nonverbal_Communication.

3. Jolly, S. (2000, september). *Understanding body language: Birdwhistell's theory of kinesics*. ResearchGate. https://www.researchgate.net/publication/243459429_Understanding_body_language_Birdwhistell's_theory_of_kinesics.
4. Kadič, E. (2013). *Govorica telesa in osebna karizma* (1. izd.). Zavod za napredne študije Delta, Ljubljana.
5. Molcho, S. (1996). *Govorica telesa* (1. izd.). Založba Mladinska knjiga.
6. Wilson, C. R. (2021, 8. junij). *Nonverbal Communication Skills: 19 Theories & Findings*. PositivePsychology. <https://positivepsychology.com/nonverbal-communication/#9-types-of-nonverbal-communication-skills>.