



PROFESIONALNA KOMUNIKACIJA S „TEŠKIM STRANKAMA“

Goran Kauzlarić

■ **Uspješno komuniciranje je vještina koju treba učiti i vježbati**

- **Zbog nesporazuma i neučinkovite komunikacije nastaju nepotrebni sporovi i sukobi, gubimo vrijeme i novac**



Učinkovita komunikacija:

- - **izbjeći sukob**
 - **ostvariti cilj**



Profesionalac zna: cilj je ponajprije izvršenje određenog zadatka

- • pažljivo saslušati drugu stranu
- držati se teme i činjenica
- izražavati se kratko i jasno



■ **Razvoj dijaloga:**

- • **osebna viđenja**
- • **utvrditi sporne činjenice**
- • **razmotriti opcije**
- • **tražiti mogućnost sporazuma**



■ **Tko će pobijediti u raspravi?**

- **zadržati neutralnu poziciju**
- **smireno i pribrano**
- **saslušati i razumjeti**
- **realno sagledati situaciju**
- **pitati: „Kako biste vi to riješili?“**

Rasprava produbljuje sukob.

Načela učinkovite komunikacije

- Tolerancija – saslušati i uvažiti drukčije viđenje.
- Otvorenost – razgovor bez agresivnosti; ne nametati svoje mišljenje, već obrazložiti činjenice.
- **Win-win**: tražiti mogućnosti da zaključci budu svima prihvatljivi / najbolje je kad se svi smješkaju.

▀ **Komunikacijski proces**

- **Pošiljatelj - Poruka**
- **Kodiranje - Medij**
- **Dekodiranje – Primateelj**
- **Povratna informacija**

KISS – Keep it Short and Simple

■ **Tehnike „smirivanja“**

- Vratiti pitanje: 'Zašto mislite da je to važno?'
- Ponoviti riječi sugovornika .
- Koristiti književni jezik.
- Bonton: molim, hvala, izvolite, ostati na 'vi'.
- Stišati glas.
- Zamjenska aktivnost.
- Reci, ponovi - razradi, sažmi.

Strpljenje, kontrola emocija.



Hvala na pozornosti!

- Goran Kauzlarić
 - Tel.: 098 272 670
 - E-mail: goran.kauz@gmail.com
- 