



Elements of successful communication

Već smo pominjali da je za uspešno poslovanje jako važno imati dobru komunikaciju sa svima. Uspešna je ona komunikacija koja je konstruktivna, asertivna, uključuje aktivno slušanje i praćena je adekvatnom neverbalnom i paraverbalnom (kako je nešto rečeno) komunikacijom. Da bi to postigao u engleskom jeziku, potrebno je da sem ovoga što smo naveli koristiš i određene fraze i izraze.

Pod konstruktivnom komunikacijom podrazumeva se da si jezgrovit, jasan, otvoren i fokusiran na problem a ne na osobu. Zato, umesto da nekog okrivljuješ, koristi fraze kao što je ova: **I find it frustrating when a wrong file is sent to our clients.**

Biti asertivan znači zauzeti se za sopstvene stavove ne ugrožavajući druge, zato je važno znati kako da učtivo kažemo ne.

Možemo reći:

Actually, I would rather stick to the previous project idea.

As a matter of fact, I am not really keen on this idea.

To be honest, I prefer the previous idea.

I'm sorry but I can't attend the meeting as I have another commitment.

Ovo je jako važno i kod davanja povratne informacije. Na primer, koleginica na poslu kasni sa obavezama, a ti želiš da saznaš u čemu je problem i možeš li joj pomoći:

Mira, I always appreciate how productive and reliable you are, but I have noticed a change in your performance lately. Turning in assignments late is unlike you. I wanted to check in with you to discuss any challenges you have been facing and understand how I can support you better.

Da bismo bili asertivni potrebno je da odaberemo pravi trenutak kada ćemo nešto reći, zatim treba najpre iskazati ono što je pozitivno (*I appreciate how productive and reliable you are*), pa pokazati razumevanje (*how I can support you*) i fokusirati se na jednu stvar (*turning in assignments late*).

Sledeća značajna komponenta uspešne komunikacije je aktivno slušanje a to znači da pažljivo slušamo sagovornika, pratimo govor tela i način govora, i tek tada stvaramo kompletnu sliku i mogućnost da odgovorimo adekvatno. Da bismo aktivno slušali potrebno je da svu pažnju usmerimo na sagovornika, da se uključujemo po potrebi ali da ne upadamo u reč, pokažemo saosećanje ali kontrolišemo emocije, parafriziramo i sumiramo i postavljamo otvorena pitanja.

Otvorena pitanja su ona koja daju slobodu izražavanja nasuprot da/ne pitanjima koja onemogućavaju dalju komunikaciju.

How did you feel during the meeting? What caused problems during the implementation period?

Aktivnim slušanjem pokazujemo da razumemo, da smo zainteresovani, da poštujemo sagovornika i da ga ne osuđujemo. Zato u razgovoru ne prekidaj sagovornika, gledaj ga u



Business course, level A2

Marija Pejatović

oči, sedi otvoreno, ne žuri sa zaključcima, klimaj glavom s vremena na vreme i reci "Yes, I see / I understand / right" kako bi dodatno ohrabrio sagovornika. Ukoliko nisi siguran u ono što si čuo, traži pojašnjenje: *What do you mean by...?* Ili možeš da parafraziraš: *It seems that you are saying....* Ili da sumiraš ono što si čuo: *So, you are saying that...*

I na kraju jedan savet - ophodi se prema drugima onako kako želiš da se prema tebi ophode, odgovori iskreno i otvoreno uz poštovanje sagovornika. U skripti imaš handout sa još dosta primera aktivnog slušanja i uspešne komunikacije u različitim situacijama.