



KOMUNIKACIJA

"Takvi smo mi ljudi, jednom merom merimo reč kada je upućujemo ljudima oko sebe, a posve drugom kada nas ta ista reč, vraćena, udari u lice. A stvar bi bila u redu kada bismo, upućujući reči drugome, imali barem deseti deo one osetljivosti koju pokazujemo primajući tu istu reč upućenu nama."

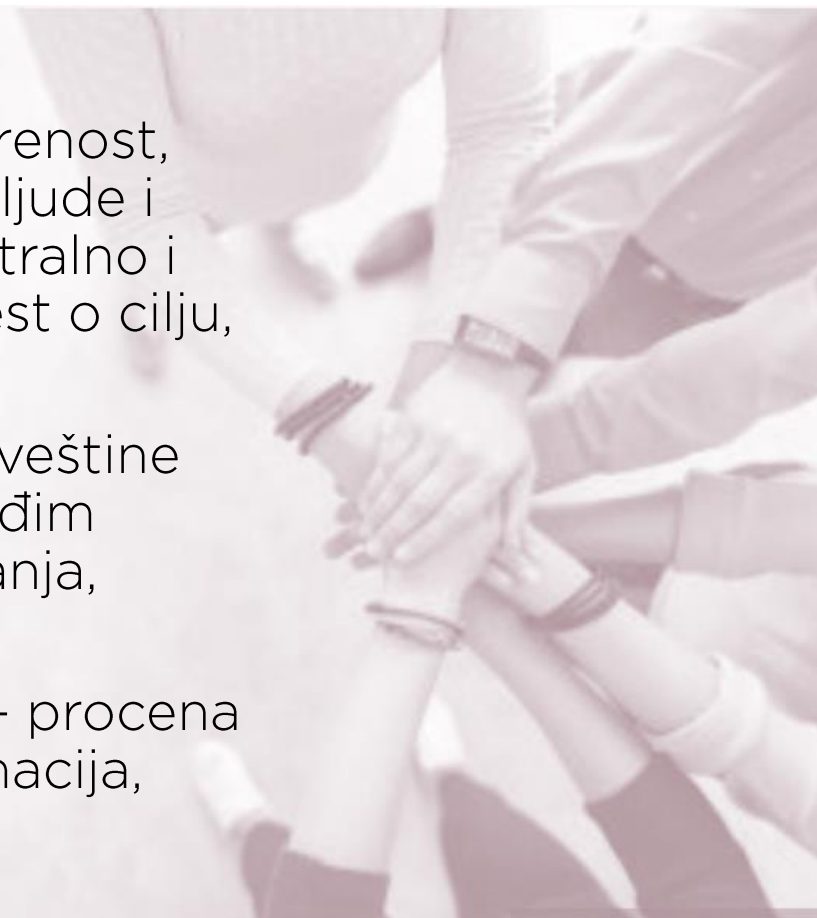
Ivo Andrić

Ciljevi

- Dobijanje jasne predstave o načinu razmišljanja i veštinama pripreme i vođenja efektivne, konstruktivne komunikacije u poslovnom kontaktu
- Podizanje svesti o ličnoj odgovornosti za uspeh u poslovnoj komunikaciji i kvalitetu poslovnih odnosa (saradnja) kroz upravljanje sobom i sopstvenim reagovanjem i vršenjem uticaja na reakciju druge strane
- Razvijanje sposobnosti kombinovanja različitih asertivnih tehnika zarad što efikasnijeg dolaženja do cilja u komunikaciji po principu postizanje zajedničkog dugoročnog zadovoljstva
- Osveščivanje značaja verbalne i neverbalne komunikacije sa internim i eksternim klijentima i saradnicima.

Tri generalne veštine koje vode uspehu u komunikaciji i vršenju uticaja:

- **samosvesnost i vladanje sobom** – smirenost, fleksibilnost i adaptabilnost na različite ljude i situacije, sposobnost da se reaguje neutralno i bez predubeđenja, samopouzdanje, svest o cilju, istrajnost i strpljenje
- **svest o drugima i vladanje drugima** – veštine slušanja i opažanja, empatija, svest o tuđim ciljevima, veštine pozitivnog komuniciranja, postavljanje pitanja
- **vladanje informacijama i rasuđivanje** – procena situacije, razmatranje relevantnih informacija, razumevanje konteksta



Lokus kontrole

Mesto gde smeštamo **odgovornost** i **kontrolu** nad onim što nam se dešava u životu.

