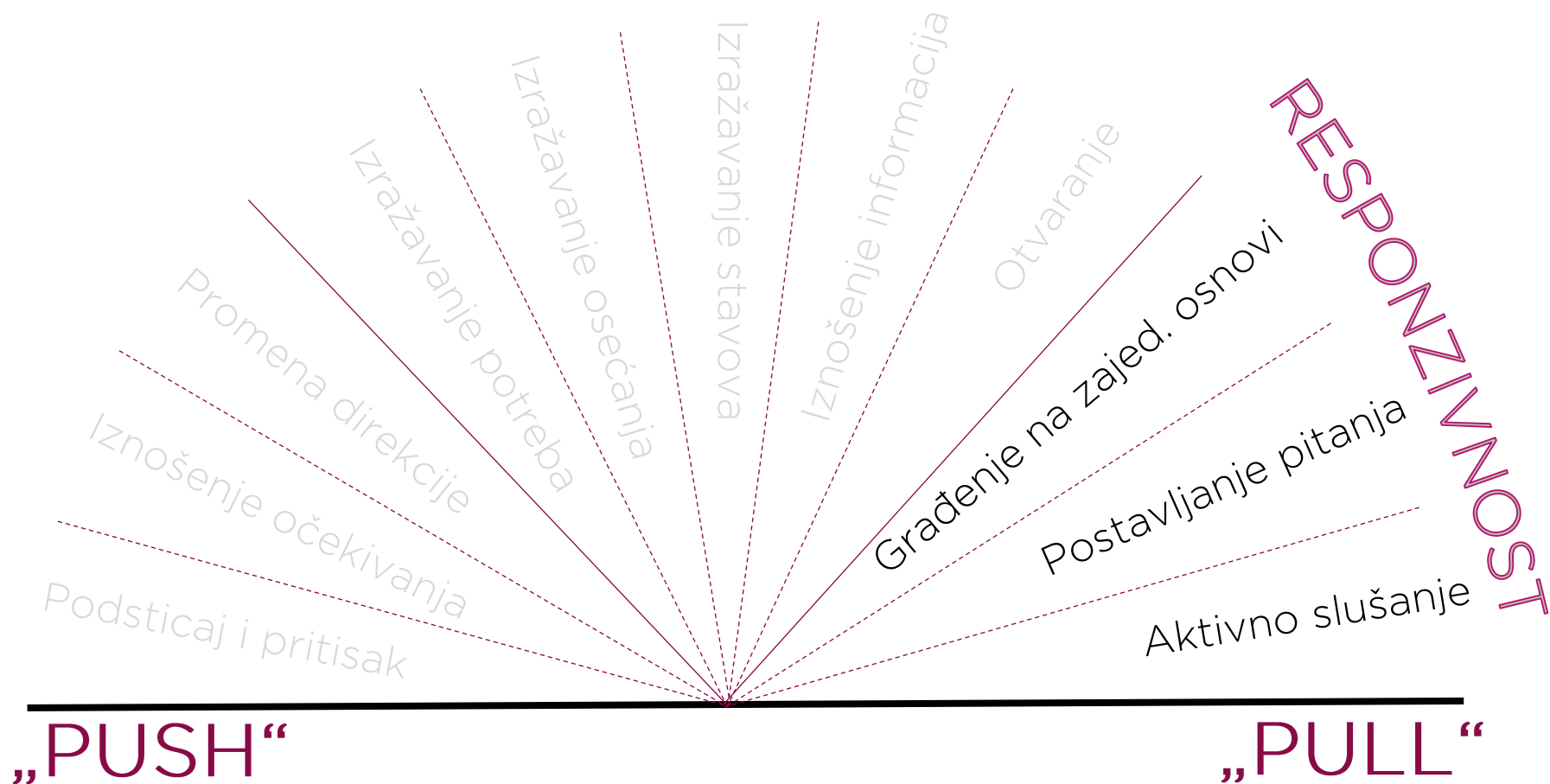
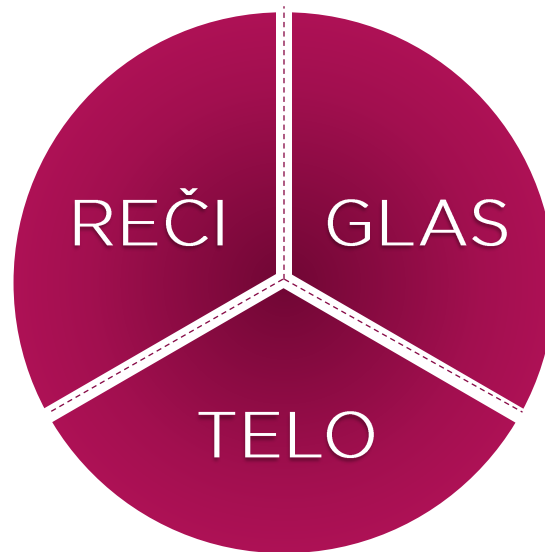




Aktivno slušanje

- Davanje pune pažnje: Mhm...
- Razjašnjavanje: Nije mi skroz jasno...
- Reflektovanje: Čini mi se da ste...
- Parafraziranje i rezimiranje: Ako mogu da sumiram...



- Usklađeno (“pacing” i “leading”)
- Zainteresovano
- Podstičuće
- Empatišuće

- U skladu sa sagovornikom
- Direktan kontakt očima

Postavljanje pitanja

- Otvorena i zatvorena: Šta/kako/zašto... Da li...
- Neutralna i usmeravajuća: Šta je tvoje mišljenje? Šta ti se sviđa?
- Retorička: Šta se desi kad...?
- Usmerena na cilj: Kako ćeš postići...?
- Kreativna: Ako bi imao beskrajne resurse kako...?
- Omekšivači: Zanima me...



- Toplo
 - Zainteresovano
 - Podstičuće
 - Empatišuće
-
- U skladu sa sagovornikom
 - Malo telom nagnuti ka sagovorniku
 - Direktan kontakt očima

Građenje na zajedničkoj osnovi

- Zajedniči cilj i vizija: Naš interes je da...

Zamislite kad jednog dana...

- “Mi” termini: Mi bismo...

- Zajednička pravila: Hajde da dogovorimo pravila...

- Zajedničke karakteristike i “konektori”: I vi i ja...

- Predlozi: Ja mislim da treba da... šta je tvoja ideja?



- Motivišuće
- Pozivajuće
- Entuzijastično
- Toplo

- U skladu sa sagovornikom
- Samouvereno
- Direktan kontakt očima