

Lagunin
VODIČ
ne može jednostavnije

VEŠTINA USPEŠNE KOMUNIKACIJE

Kejsi Holi

Prevela
Vesna Stojković

Laguna

Naslov originala

Casey Hawley

Idiot's Guides: People Skills

Copyright © 2014 by Penguin Group (USA) Inc.

Translation copyright © 2017 za srpsko izdanje, LAGUNA

A WORLD OF IDEAS: SEE ALL THERE IS TO KNOW www.dk.com



Kupovinom knjige sa FSC oznakom pomažete razvoj projekta
odgovornog korišćenja šumskih resursa širom sveta.

NC-COC-016937, NC-CW-016937, FSC-C007782

© 1996 Forest Stewardship Council A.C.

Ova knjiga posvećena je ženama koje poseduju neprevaziđene veštine komunikacije, En Frensis i Džin Pastore Frensis. Iako je njihov odnos s moćnim ili povređenim ljudima dar od Boga, to što sam ih posmatrala bio je najbolji kurs koji sam mogla da dobijem. One su moj uzor jer su u stanju da promene i poboljšaju živote siromašnih, bogatih, zaslužnih i nepoželjnih.

Sadržaj

PRVI DEO: Sve što treba da znate o osnovama komunikacije	21
1. Šta se događa pri odličnoj komunikaciji?	23
Komunikacija: dvosmerna ulica	23
<i>Kako da se uverite da vas vaš primalac razume i da mu se sviđate</i>	<i>24</i>
<i>Evanova priča</i>	<i>26</i>
Tri pitanja koja svako postavlja o vama	28
„ <i>Da li mi se sviđaš</i> “	28
„ <i>Jesi li pametan?</i> “	31
„ <i>Mogu li da ti verujem?</i> “	33
Zašto se isplati naučiti odlične komunikativne veštine.	33
2. Kako da budete odličan slušalac	35
Važnost slušanja	36
Zašto slušati.	36
Kako ljudu znaju da ih slušate	37
<i>Šta treba da radite dok slušate</i>	<i>37</i>
<i>Šta ne treba da radite dok slušate.</i>	<i>39</i>
<i>Ostale strategije slušanja</i>	<i>40</i>
Kako naučiti da budete bolji slušalac.	41
<i>Kako razviti moć stanke.</i>	<i>41</i>
<i>Veština odgovaranja.</i>	<i>42</i>
Usavršavanje veštine slušanja: empatija	43
<i>Izjave empatije.</i>	<i>45</i>
<i>Odabrati prave reči</i>	<i>45</i>

3. Kako razviti odlične veštine konverzacije	47
Osobine odličnog sagovornika	47
<i>Elina priča</i>	48
<i>Ostale osobine odličnog sagovornika</i>	49
Da li ste dobar ili loš sagovornik?	
Na koje naznake treba obratiti pažnju	52
<i>Možda vi niste najmerodavniji da sudite</i>	53
<i>Bez muke nema nauke</i>	54
Kako izgraditi riznicu tema za razgovor	55
Još tajni kako da vodite bogat i zanimljiv razgovor	57
4. Susret i pozdravljanje sa prijateljima i nepoznatima	61
Pozadina prvog susreta	62
Prvi susreti	64
<i>Predstavljanje</i>	64
<i>Kako da se predstavite</i>	64
<i>Sledeći koraci</i>	66
Naučite kako da se odlično rukujete	67
Predstavljanje	69

DRUGI DEO: Najvažnija komunikativna veština – neverbalna komunikacija 73

5. Šta je neverbalna komunikacija.	75
Kako razumeti neverbalne elemente komunikacije.	76
Zašto su neverbalni elementi komunikacije važni	76
<i>Karolinina priča</i>	76
<i>Da li šaljete nejasne poruke?</i>	78
Komunikacija izrazom lica	79
Namerno se osmehujete	79
<i>Usavršite sledeća tri osmeha</i>	80
<i>Osmesi koje treba izbegavati</i>	81
<i>Iskreni osmeh</i>	82
<i>Uvežbavanje osmeha</i>	82
<i>Kolinova priča</i>	83
Kako da izgledate fascinirano	83
Ostali dopadljivi izrazi lica	84
Posmatrajte druge	85

6. Ostali neverbalni načini komunikacije	87
Energija i pojava: kako da uđete u sobu	88
Postura i držanje	89
<i>Dilonova priča</i>	90
<i>Kako raditi na svojoj posturi</i>	91
Kako pomeranje i nagnjanje glave šalju poruku	92
Gestovi rukama koji privlače, a ne odvrćaju pažnju.	93
Skrivene poruke koje možda šaljete	94
<i>Oponašanje</i>	95
<i>Drugi neverbalni faktori</i>	96
Biti prisutan.	98
Elektronski uređaji ili ljudi	99
Traženje neverbalne procene	100
7. Zašto je ton glasa važan.	101
Ne obraćaj mi se tim tonom!	102
<i>Rijina i Molina priča</i>	102
<i>Aftina priča</i>	103
<i>Izvijanje i jačina glasa</i>	103
Artikulacija nasuprot izgovoru	105
<i>Izgovaranje reči</i>	105
<i>Artikulacija reči</i>	106
<i>Razgovor sa ljudima oštećenog sluha</i>	106
Osmehivanje i prenošenje prijatnog tona	107
Energija i pauze.	108
Navike u govoru koje treba izbegavati	109
Kako sve to spojiti	111

TREĆI DEO: Rutinski konflikti, teški ljudi i nezgodne situacije113

8. Rešavanje konflikta	115
Kako predvideti konflikt i pripremiti se za njega	116
Vaša prva reakcija	117
Saopštavanje loših vesti, uz izbegavanje konflikta	117
Dela govore više od reči	119
Strategije za rešavanje konflikta.	120

<i>Kako početi rešavanje konflikta</i>	120
<i>Pisana vežba</i>	121
<i>Model za rešavanje konflikta</i>	122
9. Priprema za važne razgovore	125
Izdvojte vreme da se pripremite	126
<i>Procenite način komunikacije vašeg sagovornika</i>	126
<i>Uzmite u obzir tip ličnosti</i>	127
<i>Uspostavljanje tona</i>	128
<i>Ne zaboravite neverbalne elemente komunikacije</i>	128
<i>Biti svestan statusa</i>	129
<i>Postavljanje pitanja</i>	129
<i>Uхватiti pravi tempo</i>	130
<i>Faktor stresa</i>	131
<i>Postizanje ciljeva</i>	131
<i>Čak je i za najveselije razgovore potrebna priprema</i>	132
Prevazilaženje razlika u mišljenju između vas i vašeg sagovornika	133
<i>Inventar reakcija pošiljaoca i primaoca</i>	133
Kako se pripremiti za uspeh	135
10. Kako da se snađete sa pet najtežih razgovora	139
Kako se valjano izviniti	140
Objavljivanje smrtnih slučajeva i nesreća	142
<i>Objavljivanje smrtnog slučaja</i>	142
<i>Saopštavanje drugih neprijatnih vesti</i>	144
Davanje otkaza ili raskid	145
<i>Raskid veze</i>	146
<i>Davanje otkaza</i>	147
Konstruktivna kritika	147
<i>Kako izneti kritiku</i>	148
<i>Biti obziran</i>	149
Kako od nekoga tražiti da izdvoji novac, vreme ili druge resurse	149
11. Kako da budete asertivni, a ne agresivni	153
Šta zapravo znači asertivnost	154
<i>Agresivno nasuprot asertivnom ponašanju</i>	154
<i>Aleandrova priča</i>	155
<i>Obratite pažnju na to kako pričate</i>	156

Kako izbeći agresivan način razmišljanja	158
Pasivno-agresivno ponašanje	159
Sve je u tajmingu	160
Postavljanje granica	161
<i>Upotreba ESP-a</i>	161
<i>Kako se pripremiti za negativnu reakciju</i>	163

12. Kako se nositi sa konfliktom i teškim ljudima 165

Kako razumeti teške ljude	166
<i>Deirdrina i Hoanitina priča</i>	166
<i>Džastinova i Dejvidova priča</i>	166
<i>Alisina i Kendesina priča</i>	167
<i>Elerijeva i Džejsonova priča</i>	167
Kako da reagujete na svoju aždaju	167
Ostali tipovi teških ljudi	169
<i>Premetljivac</i>	169
<i>Nervčik</i>	171
<i>Kritičar</i>	171
<i>Pasivno-agresivna atomska podmornica</i>	173
<i>Hodajuća enciklopedija</i>	174
<i>Emotivna olupina</i>	175
<i>Vrdalama i šaljivdžija</i>	175
Kako prepoznati teške ljude u svom životu – i u sebi.	176

ČETVRTI DEO: Kako izgraditi čvrste odnose koji vas ispunjavaju.179

13. Od poznanika do prijatelja 181

Kako počinje prijateljstvo	181
<i>Ostale strategije za upoznavanje ljudi</i>	182
<i>Živeti otvoreno i sa očekivanjima</i>	183
Ne tražite na pogrešnom mestu.	184
Počeci i „dodiri“	185
Možda u početku nećete prepoznati prijatelja.	187
<i>Lusina i Sisina priča</i>	187
<i>Trišina i Debrina priča</i>	187
<i>Bobijeva i Semova priča</i>	188

Preći preko sitnica	189
Tražite ljude koji vas dopunjuju, a ne svoje klonove	190
<i>Džejnina i Kijina priča</i>	190
<i>Nemojte se fokusirati na razlike</i>	191
<i>Budite onakav prijatelj kakvog biste sebi poželeli</i>	192
14. Kako izgraditi i održavati posebna prijateljstva	195
Kako izgraditi prijateljstva u kojima uživate.	195
<i>Kako izgraditi prijateljstvo</i>	197
<i>Novac, vreme i ljudi</i>	198
Problemi koji dovode do gašenja prijateljstva.	199
<i>Lindina i Ivina priča</i>	199
<i>Džesova i Darijusova priča</i>	200
<i>Sprečiti da se prijateljstvo ne ugasi</i>	201
Održavanje prijateljstva može biti zabavno	203
<i>Izlazak sa drugaricama</i>	203
<i>Zajednički odlazak kod kozmetičara</i>	203
<i>Konferencije</i>	204
<i>Slanje SMS-a i ostalih vrsta poruka s pametnih telefona</i>	205
<i>Revizija komunikacije</i>	205
15. Kako da budete uticajni i ubedljivi	209
Osnovni ljudski motivatori	210
<i>Fiziološke potrebe</i>	211
<i>Sigurnost</i>	212
<i>Ljubav i pripadanje</i>	213
<i>Poštovanje</i>	214
<i>Samoaktuelizacija</i>	215
Taktike ubeđivanja.	216
Model ubedljivog razgovora	216
Tražite tačno ono što želite	218
16. Davanje jasnih informacija	221
Kako biti jasan	222
<i>Procenite šta vaš slušalac zna i prilagodite tome svoju poruku</i>	223
<i>Razložite poruku na male delove kako biste je drugima lakše preneli</i>	224
<i>Pregledajte svoju poruku</i>	224
<i>Preнесите informacije precizno, koristeći jednostavne reči</i>	225
<i>Ispričajte svoju priču na dva načina</i>	225

<i>Rezimirajte najvažnije tačke</i>	226
<i>Nastavak</i>	227
Organizovanje informacija	227
<i>Kako se pripremiti</i>	228
<i>Kako početi</i>	229
<i>Kako ispričati odličnu priču</i>	230
<i>Kako upečatljivo završiti</i>	231
17. Saradnja sa partnerima	233
„Ti“ stav	234
Tvoj cilj je moj cilj	236
Postizanje konsenzusa	237
Koja je vaša uloga kao partnera	239
Svako radi svoj deo posla	239
Ne odlažite komunikaciju	240
Dokaz da partnerstvo funkcioniše	242
18. Kada da ćutate	245
Ključni trenuci kada treba ćutati	246
<i>Edova i Vilijamova priča</i>	247
<i>Prostor u razgovoru</i>	248
<i>Nemi pritisak</i>	249
Ćutanje tokom pregovora	251
Ćutanje neodgovaranjem na poziv ili imejl	251
Ćutanje o osetljivim temama	253
Veština namernog ćutanja	254
Nedelotvorna upotreba ćutanja	255
PETI DEO: Kako se izboriti sa razlikama u komunikaciji	257
19. Prihvatanje kulturnih razlika	259
Razlike koje dovode do prekida u komunikaciji	260
Kako pristupiti kroskulturalnoj komunikaciji	263
Kakvu korist vi imate od toga	265
Širenje ličnih granica	267

20. Kako prepoznati i prilagoditi svoje talente i stil 269

Kako prepoznati svoj stil 270

Senzor 271

Komunikativne veštine koje senzori treba da razviju 271

Vrednosti senzora 272

Intuitor 272

Komunikativne veštine koje intuitor treba da razvije 273

Vrednosti intuitora 274

Analitičar 274

Komunikativne veštine koje analitičari treba da razviju 275

Vrednosti analitičara 275

Emotivac 276

Komunikativne veštine koje emotivci treba da razviju 276

Vrednosti emotivaca. 278

Osnove komunikativnih veština:
kako prilagoditi svoj stil drugim stilovima 278

Senzori 278

Intuitori 279

Analitičari 280

Emotivci 281

Emocionalna inteligencija. 282

Saveti kako da komunicirate sa introvertima 284

Saveti kako da komunicirate sa ekstrovertima 284

Možda imate druge talente 285

21. Prilagođavanje generacijskim razlikama 287

Usklađivanje sa šest različitih generacija. 288

Omarova priča. 289

Uputstva za izgradnju međugeneracijskih odnosa 292

Kako u svakoj generaciji možete naći nešto vredno 294

Mirelina priča 295

Šta možete da dobijete 296

ŠESTI DEO: Obraćanje grupama 299

22. Obraćanje timu ili maloj grupi. 301

Koja je vaša uloga 302

Kako se izboriti sa nervozom	304
Kako početi: prvi utisak	305
Kako da angažujete svoj tim ili malu grupu	306
Iznošenje glavnih argumenata	307
Velika završnica	308
<i>Bridžetina priča</i>	309
<i>Valjan zaključak</i>	310
Improvizovani govori	310
23. Formalno obraćanje velikoj grupi	313
Pristup: govor tela	314
Kako da uspostavljanjem kontakta očima privučete publiku	315
Kako da se vaš glas dopadne publici	316
<i>Kako izbeći određene manirizme</i>	316
<i>Džeremijeva priča</i>	317
Kako da se pripremite	318
Kako da vam uvodna rečenica bude „udica“	319
Izlaganje glavnog dela govora.	320
Dobra završnica	321
Dodatak A: Rečnik termina	323
Dodatak B: Četvoronedeljni plan kako da usavršite svoje komunikativne veštine	329

Uvod

Želite li da saznate tajnu kako da ostavite sjajan prvi utisak, privučete u svoj život prave ljude i izgradite prijateljstva koja će trajati čitavog života i koja će vas ispunjavati i prijati vam? *Lagunin vodič: Veština uspešne komunikacije* provedeće vas od najosnovnije komunikacije „jedan na jedan“, do toga da s lakoćom komunicirate s velikim grupama ljudi. Naučićete da cenite stilove ličnosti različitih ljudi koje srećete i, još važnije, da svoj stil prilagodite njihovom, kako biste izgradili bolje, trajnije odnose.

Proučavanje veština komunikacije je možda nešto najkorisnije što ćete ikada proučavati jer svakog dana imate priliku da upotrebite to što ste naučili o uspostavljanju odnosa. A svaka osoba s kojom se sretnete, bila ona teška ili šarmantna, pruža vam priliku da nešto saznate i nešto dobijete iz poznanstva s njom. Širenje kruga prijatelja može vam doneti više radosti i podrške u drugim oblastima života.

Bilo da pokušavate da izgradite odnos s nekim vama bliskim, ili da uspostavite nove odnose, ova knjiga vas vodi kroz sve potrebne veštine i korake. Naučićete kako da nešto radite i šta ne treba da radite iz priča o stvarnim odnosima, kao i iz najboljih istraživanja o razvoju komunikativnih veština.

Kako je ova knjiga organizovana

Prvi deo, **Sve što treba da znate o osnovama komunikacije** pomoći će vam da zamislite šta se događa kad jedna osoba odluči da uspostavi kontakt s drugom. Proces slanja i primanja poruka je fascinantna, a u ovom delu saznaćete kako da to dobro uradite. Ako želite da postanete sjajan sagovornik, naučićete kako se to radi, kako da upoznate ljude, kao i kako da ih predstavite, šireći tako mrežu svojih prijatelja i poznanika. A savladaćete i to kako da razvijete najvredniju od svih veština: umešno i obzirno slušanje.

Komunikacija i uspostavljanje značajnih veza nisu ograničeni samo na reči. U drugom delu, **Najvažnija komunikativna veština: neverbalna komunikacija**, naučićete kako da kroz ovaj vid komunikacije stvorite hemiju. Pošto se veći deo nečijeg prvog utiska o vama zasniva na neverbalnoj komunikaciji, ovo poglavlje vam nudi detaljne informacije i uputstva kako da uspostavite pravu ravnotežu između saosećanja i autoriteta.

Naravno, neće vam svi ljudi koje sretnete biti prijatno društvo i prijatelji. Ma koliko vi divni bili, uvek će biti teških osoba, bez obzira na okolnosti ili ljude s kojima komuniciraju. Imajući to na umu, treći deo, **Kako se izboriti sa rutinskim konfliktom, teškim ljudima i nezgodnim situacijama**, pokazuje vam kako da se pažljivo ali efikasno izborite sa nedaćama koje stvaraju teški ljudi. Nećete naučiti samo kako da izbegnete konflikt kad je to moguće, već i kako da se s njim efikasno izborite kada do njega neizbežno dođe. Koncept asertivnosti detaljno je istražen i znaćete ne samo kada treba biti samouveren, već i kako.

Treći deo bavi se i uobičajenim situacijama koje su nam svima teške. Naučićete kako da se najbolje izvinite, saopštite tužne ili razočaravajuće vesti, kako da se izbavite iz neke situacije, iznesete konstruktivnu kritiku, ili tražite ono što vam treba. Ove situacije većini ljudi nisu lake, ali u ovom delu naći ćete konkretne korake kako da se sa svakom od njih uspešno izborite.

Prva tri dela pomoći će vam da veštije stupate u kontakt s ljudima i povežete se tako da oni poželeva da vas bolje upoznaju. Kad ste spremni da od te veze s ljudima izgradite snažnu, dugotrajnu vezu, u četvrtom delu, **Građenje čvrstih veza koje vas ispunjavaju**, naći ćete korake kako da uspostavite korisne veze koje traju. Naučićete kako da poznanstvo pretvorite u prijateljstvo i kako da, kad ga izgradite, to prijateljstvo održavate. Uspostavljanje čvrstih veza je jedan od primarnih ciljeva razvoja vaših komunikativnih veština i ovaj deo pokazaće vam kako da održavate prijateljstva koja ste izgradili. Naravno, građenje i sticanje veza je investicija, ali korist je velika i trajna. Naučićete i kako da budete ubedljivi, jasno iznosite informacije i sarađujete kad god je to potrebno.

Peti deo, **Kako se izboriti sa razlikama u komunikaciji**, istražuje zanimljive mogućnosti koje nudi mnoštvo različitih tipova veza. Živimo u multikulturalnom svetu i ako naučite kako da na najbolji način u svoj život uvedete ljude različitog porekla, izvući ćete maksimum iz svog okruženja, posla i zajednice. No, neće vam kulturne razlike, same po sebi, obogatiti život. Važno je naučiti i kako da iz ljudi svih generacija izvučete ono najbolje. Ovaj deo pomaže vam da to postignete. Konačno, ovde je reč o tome kako da prepoznate ono po čemu ste jedinstveni i kako da to u potpunosti iskoristite. Posedujete talente koji vas čine onim što jeste i ako ih u potpunosti razumete i razvijete, izgrađićete samopouzdanje i znatno obogatiti svoj život.

Šesti deo, **Obraćanje grupama**, obučiće vas da se obraćate malim ili velikim grupama. Naučićete šta tačno da uradite ako vam se neko iznenada obrati i zamoli vas: „Hoćeš li da kažeš koju reč?“ Naučićete i da, ako se to od vas traži, jednako smireno pred grupom ljudi izložite prezentaciju o svojoj omiljenoj

dobrotvornoj organizaciji, temi ili poslovnom projektu. Ovo je prilika da se istovremeno povežete s mnogo ljudi, zato te veštine ne bi trebalo da zanemarite.

U **Dodacima** ćete naći rečnik termina, četvoronedeljni plan kako da poboljšate svoje komunikativne veštine i spisak dodatnih izvora, ako želite da nastavite proučavanje beskrajnih mogućnosti proširivanja svojih komunikativnih veština.

Uživajte u dinamičnom pristupu sklapanju novih veza, dugotrajnih prijateljstava i korisnih poznanstava kroz razvijanje izuzetnih komunikativnih veština.

Dodaci

Kroz celu knjigu, sretaćete se sa tri vrste izdvojenih pasusa koji vam daju više informacija o komunikativnim veštinama.



Definicija

Ovi pasusi definišu ključne reči i pojmove iz teksta.



Komunikativni savet

Ovi pasusi su puni saveta i podsetnika kako biste lakše upamtili i razumeli lekcije u poglavljima.



Razmislite još malo

Ovi pasusi nude upozorenja koja će vam pomoći da predvidite prekide u komunikaciji ili konflikte pre nego što do njih dođe, ili da ih rešite pošto se dogode.

Izjave zahvalnosti

Iako cenim formalno obrazovanje koje je pomoglo mojoj karijeri u oblasti komunikacije, naučila sam vrlo korisne lekcije o komunikativnim veštinama od svojih uzora i mentora. Imala sam sreće da u životu imam divne vodiče. Žene koje ću spomenuti deo su mnoštva onih koje su me učile i oblikovale, te

sada njihove lekcije mogu da prenesem drugima. To su: Belinda Stoun, Koni Maselman, En Hejs, Džojš Džonson, Dženis Blalok, Franses Pastor, Anđela Mičel, Roza Loren Remzi i Karolina Kasvel.

Zaštitni znaci

Svi pojmovi pomenuti u ovoj knjizi, za koje se zna ili sumnja da su zaštitni znak ili službena oznaka, navedeni su velikim slovima. *Alpha Books* i *Penguin Group* (SAD) ne mogu potvrditi tačnost ovih informacija. Korišćenje pojedinih termina u ovoj knjizi ne podrazumeva narušavanje važenja bilo kog zaštitnog znaka ili službene oznake.

Sve što treba da znate o osnovama komunikacije

Od ljudi koje upoznajemo uglavnom očekujemo: da nas razumeju, poštuju i da im se dopadnemo. Prvi deo vam pomaže da razumete procese komunikacije koji dovode do toga da vas drugi dožive na određeni način.

U prvom poglavlju ćete saznati kako da budete svesni svog sagovornika i komunicirate tako da vas spremnije razume i prihvata. Tema drugog poglavlja je slušanje, najvažnija veština za efikasnu komunikaciju s ljudima. Naučićete da budete puni razumevanja i pokazujete empatiju. Svaki sused, poslodavac i prijatelj želi da ima dobrog slušaoca s kojim će se povezati, a vi ćete naučiti šta je tačno potrebno da se bude upečatljiv slušalac. Treće poglavlje vas uči kako da budete odličan sagovornik. Savladaćete pet znakova pomoću kojih možete da prepoznate dobrog sagovornika i druge tajne komunikacije. Konačno, četvrto poglavlje vam nudi sve što treba da znate o tome kako da upoznate ljude i ostavite sjajan prvi utisak.

Prvi deo je odskočna daska za sve komunikativne veštine i u njemu ćete kroz svako poglavlje saznati nešto novo o sebi. Naučićete i da svoje prirodne talente i sklonosti prilagodite razvijanju, proširivanju i dobrom iskorišćavanju svojih komunikativnih veština.

Šta se događa pri odličnoj komunikaciji?

Poglavlje

1

U ovom poglavlju

- Dve strane dvosmerne komunikacije
- Kako da vas bolje razumeju i da im se više dopadnete
- Šta ljudi žele da znaju o vama
- Šta sve dobijate od odličnih komunikativnih veština

Poznajete li osobe koje nekako uspevaju da se uklope i povežu s ljudima bez obzira na situaciju? U čemu je njihova tajna? Šta tu grupu srećnika čini harizmatičnim, uticajnim i prijatnim u društvu drugih?

Ako želite da budete delotvorni u svom odnosu sa različitim ljudima, prvo dobro sagledajte šta se dešava kada dvoje ljudi komunicira. Ovo poglavlje daće vam odličan pregled procesa komunikacije.

Komunikacija: dvosmerna ulica

Svaki razgovor čine pošiljalac i primalac. Oni s vremena na vreme menjaju uloge, pa je svako od njih neko vreme pošiljalac, a neko vreme primalac. Reči ne igraju veliku ulogu u tome šta će na kraju razgovora primalac osećati prema pošiljaocu poruke i šta će pošiljalac osećati prema primaocu. U dinamiku razgovora uključeno je više faktora, između ostalog gestovi i izrazi lica, koji određuju koliko će razgovor biti uspešan.



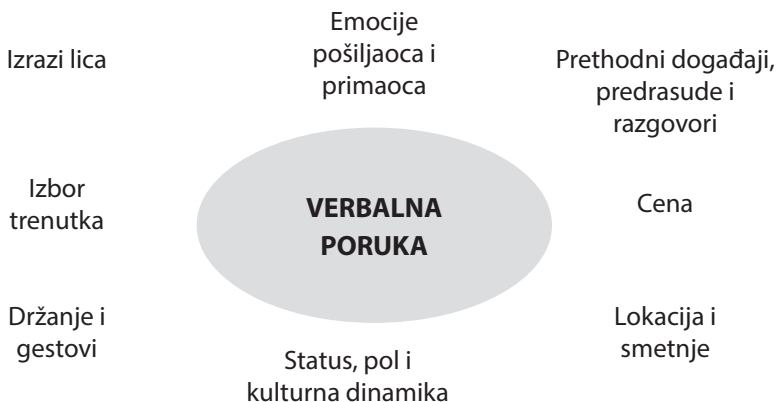
Komunikativni savet

Biti dobar sagovornik znači tražiti način da se povežete sa ljudima, da se potpuno predate razgovoru s njima, da s njima saosećate, razumete njihova osećanja i iskustva i nalazite za razgovor teme koje ih zanimaju. Na kraju krajeva, najvažnija od svih veština je slušanje.

Kako da se uverite da vas vaš primalac razume i da mu se sviđate

Kad primaocu šaljete poruku, reči koje izgovorite su samo deo same poruke. Vaša poruka sačinjena je od više faktora. Razni elementi, počev od vašeg prethodnog razgovora s primaocem, pa do predrasuda koje on donosi iz svog detinjstva, obrazuju filter kroz koji prolazi vaša poruka. Dok vaš primalac sluša, taj filter daje posebno značenje vašoj poruci i utiče na nju.

Na sledećoj slici vidi se pregled nekih od dinamika koje se odvijaju tokom bilo koje razmene između pošiljaoca i primaoca. Raniji događaji, predrasude i razgovori utiču na to šta vaš primalac misli o vama i kako shvata vašu poruku. Da li primalac ima informacije o pošiljaocu koje utiču na to šta oseća prema njemu i njegovoj poruci? I pre nego što su prve reči izgovorene, primalac je možda postavio filter koji može uticati na ono što čuje, bilo u vašu korist ili protiv vas. Ako se, na primer, nekad sa primaocem niste složili oko toga gde da idete na večeru, biće osetljiviji u vezi sa tim šta ćete ovog puta predložiti.



Verbalna poruka okružena je mnoštvom neverbalnih poruka.

Čak će i to kako stojite, pogrbite se ili gestikulirate dok govorite uticati na vašu poruku. Primalac na određeni način tumači držanje vašeg tela, pokrete i izraze lica. Da li kao govornik izgledate nesigurno i negativno, ili srdačno i prijatno? Da li previše pomerate ruke, ili su ukrućene i nepomične? Ovi faktori mogu vašem primaocu da uliju poverenje ili nepoverenje.



Komunikativni savet

Sve je u izboru trenutka. Razmišljajte o izboru trenutka za svoje važne razgovore. Da li je razgovor došao u baš lošem trenutku za primaoca? Da li je izbor trenutka nepromišljen ili savršen?

Još jedan od mogućih faktora je cena. Da li je reč i o novcu? Nekim primaocima je određena ideja privlačna sve dok ih ona ništa ne košta. Ono što je za vas mala suma novca za primaoca može biti poteškoća i obeshrabriti ga. A novac može dovesti u zabludu i ako je to podsticaj iz pogrešnih razloga. Ako primalac misli da ste vi kao pošiljalac ljubazni samo zato što imate skriveni finansijski motiv, vaša pouzdanost biće dovedena u pitanje. Kad je poverenje narušeno, narušena je i veza.

Nemojte potcenjivati uticaj kulture i statusa na komunikaciju između dve osobe. Da li jedna osoba zauzima viši položaj od druge u nekoj organizaciji? Ovaj faktor može uticati na slobodu da se iskreno izraze različita mišljenja ili da se razvija prijateljstvo. Morate uzeti u obzir i kulturu iz koje dolazi pošiljalac, odnosno primalac. Svaka organizacija i zajednica predstavlja jednu kulturu s nepisanim pravilima. Da li su i pošiljalac i primalac svesni kulturne dinamike, poštuju je i osećaju se ugodno u njoj?

Jedan od faktora koji nikad ne smete ignorisati u komunikativnoj dinamici je pol. Iako ljude ne treba posmatrati kroz stereotipe, dobro je obratiti pažnju na moguće polne predrasude kod vašeg sagovornika, kao i bilo kakve predrasude koje sami možda imate. Na primer, da li je jedan od sagovornika snishodljiviji zato što je naučen da se prema ženama treba odnositi s većim poštovanjem? Iako danas pol nije toliko važan faktor kao nekada, ako pazite da li ćete kod svog sagovornika primetiti znake polnih predrasuda – i svesni ste sopstvenih – to će vam pomoći da efikasnije isplanirate šta ćete reći i uraditi.

Konačno, uzmite u obzir mesto gde se razgovor odvija. Da li ga neki zvukovi ili aktivnosti ometaju? Da li je lokacija na „terenu“ te osobe, tako da je ona

opuštenija ili ima приметnu prednost? Da li je lokacija toliko formalna da je jednom sagovorniku manje ugodno nego drugom? Mlada osoba koju smatraju odličnim sagovornikom može da se zatvori i jedva odgovara ako je odvedete u ekskluzivni restoran. Uzmite u obzir okruženje i kako ono može uticati na vašeg sagovornika.

Evanova priča

Priča koja sledi ilustruje sve ove faktore na delu, kada je kontekst situacije naveo mladića da pogrešno protumači neke presudne komunikativne signale, to jest kako je došlo do pogrešne percepcije.

Jedna moja prijateljica odvela je svog sina adolescenta na prijem za učenike, na kojem se razmatralo dodeljivanje prestižne školarine za elitnu pripremnju školu za fakultet. Evan je imao briljantan um, ali njegova najveća prednost bila je njegova vrcavost. Čak i sa dvanaest godina bio je vešt sagovornik i, kako odrasli tako i vršnjaci, uživali su u razgovoru s njim. Ništa ga nije zbunjivalo, a zbog svog prirodnog samopouzdanja bio je staloženiji nego što bi se za njegove godine moglo očekivati. Zabava je trebalo da se održi u domu jednog imućnog mogula za nekretnine i majka i sin su se radovali toj večeri gde će videti kakve ih mogućnosti čekaju.

Te večeri kad se održavala zabava, dogodilo se da su svetla u ulici gde im je rečeno da se parkiraju bila isključena. Bilo je teško naći pravu kuću pošto ni na jednoj nije bilo brojeva. Potraga za pravom adresom je odvela Evana i njegovu majku do male kuće pred kojom je bila neravna staza. Dok su išli uz stazu, moja prijateljica, koja se sad već uznemirila jer kasne, rekla je za sebe: „Ovo ne sluti na dobro.“ Zbunila se što jedan od najimućnijih biznismena za nekretnine u gradu živi u mračnoj ulici, u tako maloj, trošnoj kući ispred koje je nepotkresano grmlje. Dok je zvonila na vrata, pitala se da li je na pogrešnom mestu.

Međutim, srdačno su ih dočekali i bivši i sadašnji učenici i dali sve od sebe da se njih dvoje osećaju prijatno. Svi su se svojski trudili da upoznaju Evana, uzbuđeni zbog njegovih rezultata na testovima i zbog svega što se pričalo o njegovim veštinama rukovođenja i komunikacije. Ali kad su ga odrasli i drugi učenici pitali o njegovim interesovanjima i uspesima, Evan je davao kratke odgovore i nije se zapravo uključio u razgovor. Posle nekog vremena, ljudi su odustali i prešli na prijemčivije kandidate. Što je još gore, Evanov ton bio je neprijateljski, a izraz na licu pun prezira. Majka ga je na kraju odvela u stranu i pitala: „Šta

nije uredu? Ovi ljudi se svojski trude da budu ljubazni prema tebi, a ti si tako nepristojan prema njima.“

Evan je rekao: „Ali rekla si da ne sluti na dobro. Mislio sam da nešto nije uredu s ovim ljudima i da treba da budem oprezan pošto ih ne poznajem.“

Moja prijateljica iznenada je shvatila da je poslednje što je rekla sinu dok je ulazio na vrata bilo negativno. Htela je da kaže da joj, na osnovu njenih očekivanja, lokacija nije ulivala poverenje. On je mislio da je htela da kaže da ulaze u sumnjivu situaciju i da treba da budu oprezni.

Potpuno je obojila to kako je doživeo te divne ljude i ma koliko oni ljubazno razgovarali, Evan ih je video kao nekog kome ne treba verovati. Ušao je sa ogradom prema njima koju nije spustio dok njegova majka nije ispravila njegovu percepciju.

Sznali su i da se prijem održava u nekadašnjoj nastojnikovoj kući koja se sada koristi za neformalne događaje. U pripremljenoj školi za fakultet su mislili da će se adolescenti možda osećati prijatnije u neformalnom okruženju. Nastojnikova kuća je bila u zadnjem delu imanja. Elegantna kuća, koja je zauzimala veći deo bloka, gledala je na drugu ulicu.

Pošto je razjasnio tu zablude i osetio da njegova majka odobrava bivše studente, Evan je odmah živnuo i osvojio najuticajnije među okupljenima na zabavi.

Na način na koji je Evan komunicirao uticali su percepcija, lokacija i primedbe njegove majke. Ovi i drugi faktori mogu potpuno promeniti to koliko pozitivno pošiljalac komunicira. A isti faktori istovremeno utiču na sve što primaoci čuju. Zbog svih tih faktora koji su u igri dok se odvija komunikacija, verbalna poruka može biti potpuno iskrivljena ili naglašena.

Ako pre nego što stupite u razgovor izdvojite vreme da se suočite sa svojim predrasudama i drugim faktorima, to će vam pomoći da razgovor učinite uspešnim. Da biste se pripremili za razgovor, dovoljno je samo malo razmišljanja i možda malo prilagođavanja, kako biste se zaista povezali s ljudima i kako bi vas oni pravilno razumeli.



Komunikativni savet

Onaj koji je potvrđeno nadaren sagovornik, poznat je po tome što naslućuje sve negativne faktore u komunikaciji i radi na tome da ublaži brige i predrasude svog primaoca.

Tri pitanja koja svako postavlja o vama

Kad počnete razgovor s nekim, ta osoba podsvesno postavlja tri pitanja o vama:

- Da li mi se sviđaš?
- Jesi li pametan?
- Mogu li da ti verujem?

Želite da odgovor na svako od prethodnih pitanja bude oduševljeno: „Da!“ Sledeći odeljak analizira svako od tih pitanja i nudi strategije koje će vam pomoći da dobijete pozitivan odgovor koji želite.

„Da li mi se sviđaš“

Prvo pitanje – da li mi se sviđaš? – je stvar hemije, ali hemija je nešto na šta možete da utičete. „Hemija“ je najčešće određena neverbalnom komunikacijom, kojom ću se baviti u drugom delu knjige. Šest faktora ključnih za hemiju, koju zovu još i dopadljivost, jesu ljubaznost, otvorenost, fleksibilnost, autentičnost, umerena samouverenost i taktičnost.

Biti ljubazan ne znači da imate savršene manire, to znači da razmišljate o tome kako će vaši postupci i komentari uticati na druge. Da li će zbog vaših postupaka vaš sagovornik više ili manje uživati u razgovoru? Da li bi vaš sagovornik više voleo da budete prvi ili poslednji u razgovoru ili aktivnosti? Da li bi želeo da pričate više ili manje? Šta možete da uradite da drugima situacija bude ugodnija?

Drugi faktor dopadljivosti, otvorenost, znači da ste otvoreni da upoznate neobične ili jedinstvene ljude, možda drugačije od svih koje ste do sada poznavali. Otvoreni ste da učestvujete u razgovorima koje možda niste odabrali, da idete na događaje koji su izvan vaše uobičajene rutine i probate novu hranu ili sportove koje nikad niste probali. Fleksibilnost je karakterna osobina ljudi s izuzetnim komunikativnim veštinama. Biti fleksibilan znači da se možete prilagoditi različitim ljudima i prilikama, što vam pruža veći izbor iskustava i novih prijatelja.



Komunikativni savet

Faktor fleksibilnosti daje vam mogućnost da se na prijatan način povežete sa susedima, kolegama i prijateljima, zbog čega će ljudi želeti da budu češće u vašem društvu. Neće osećati pritisak da moraju da se prilagode vašim očekivanjima jer znaju da ćete se naći na pola puta.

Kad u glavi imate spisak onoga što vam se sviđa i onoga što vam se ne sviđa i kad pokušavate da živite u skladu s tim spisakom, možete nesvesno da isključite ljude. Eksperimentišući tako što ćete odbaciti taj spisak i pokušati da nekoliko sati uživate u aktivnostima ili u mestima koja se sviđaju nekom poznaniku, možda ćete početi da uživate u nečemu u čemu niste ni sanjali da biste mogli da uživate. Pa čak i ako se ispostavi da to nije za vas, poeni koje ćete zaraditi mogu od poznanika stvoriti prijatelja.

Biti fleksibilan i otvoren za predloge drugih govori im: „Možda nisam odabrao ovu aktivnost, ali biram da budem s tobom. Ako ti uživaš u ovoj aktivnosti, spreman sam da joj dam šansu kako bih proveo neko vreme s tobom.“ Ljudi vole da sa drugima dele svoje hobije, omiljena mesta i interesovanja. Većina nas uživa u tome da neupućene nauči osnovama neke igre, tradicije ili umetnosti. Budite velikodušni i dozvolite drugima da vas nauče; u ulozi učenika, odskakaćete od ostalih jer ljudi uglavnom više vole da podučavaju druge nego da njih same uče. Učenici su vrlo traženi. Učeci celog života, nikad vam neće ponestati novog gradiva koje treba da naučite ili učitelja koji će želeti da svoje znanje podele s vama.

Morate da uspostavite i pravu ravnotežu između samopouzdanja i pasivnosti. Treba da imate dovoljno samopouzdanja da pokažete interesovanje za druge ljude i da ih pozovete da izađete negde skupa kako biste ih bolje upoznali. Ima trenutaka, naravno, kada treba da budete pasivniji i da ne nastupate previše agresivno pred nekim ljudima ili da se, ako osetite da ste pokazali previše samopouzdanja, malo povučete dok se ponovo ne uspostavi ravnoteža. Primirite se i čekajte; prilagodite se tempu koji želi vaš poznanik i oboje sačekajte da vidite u kakav će se odnos to razviti.

Taktičnost je peti ključni faktor dopadljivosti. Don Gabor, bivši agent FBI-a koji obučava profesionalne službenike obezbeđenja, nudi sledeće savete kako postati taktičan:

- Razmislite pre nego što progovorite
- Izvinite se brzo kad zabrljate
- Razgovarajte, nemojte se nadmetati
- Odaberite pravi trenutak za komentare
- Usredsredite se na ponašanje, ne na ličnost
- Pokažite skrivena osećanja
- Slušajte kritiku



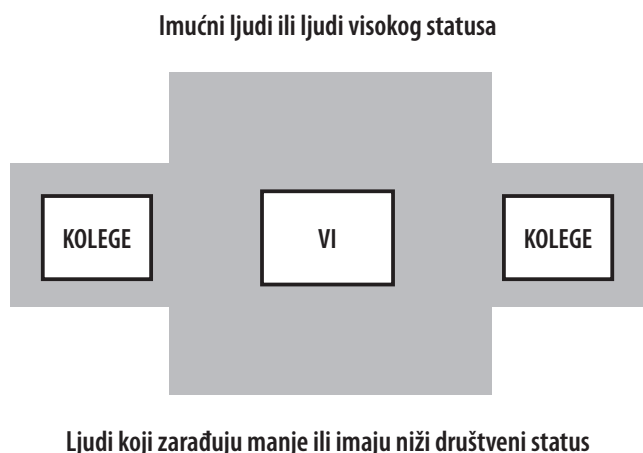
Komunikativni savet

Mnoge metode kako da postanemo taktični i dopadljivi naučili smo kao deca. Recimo, da budemo učtivi, razmislimo pre nego što nešto kažemo i pustimo druge da prvi započnu komunikaciju.

Poslednji faktor dopadljivosti je autentičnost. Da bi se uspostavile trajne veze, neophodno je biti svoj, biti stvaran i iskren. Iako ćemo kad nekog upoznamo želeti da mu pokažemo svoje „najbolje ja“, to ipak treba da bude naše *pravo* ja. Ako ste iskreni, uspostavljate prijatan odnos u kome možete biti dosledni u onome što govorite. Iako možete ugoditi prijatelju i otići na konvenciju tetoviranja mada sami ne volite tetovaže, možete biti iskreni i reći da, iako vam je ta kultura fascinantna, tetovaže nisu za vas.

Vaš vrcav smisao za humor, činjenica da sakupljate singl vinil ploče, ili to što volite da jašete na talasima, sve je to deo onoga što vas čini fascinantnim. Neće se svako naći u tim hobijima, ali onima koji se nađu samo ćete se još više dopasti zbog njih. Kad bi svi imali ista interesovanja, ceo svet bi bio isti. Pokažite svetu vašu živopisnost i jedinstvenost. Oni nisu za svakoga, ali privući će mnoge koji će zavoleti sve one vaše osobenosti koje u njihove živote unose raznolikost.

Konačno, ma ko da ste, budite dosledni u tome. Ponašajte se isto prema baštovanima kao što se ponašate prema najistaknutijoj osobi koju poznajete. Da li ste ikad приметili da neki ljudi kad pričaju s osobom višeg statusa zapravo promene način na koji izgovaraju reči? Glas im isto tako postane melodičniji kad pričaju s nekim koga žele da impresioniraju. S druge strane, mogu biti neobično oštri s prodavcem u radnji, za koga smatraju da postoji samo zato da bi ih uslužio. Svako ima nešto vredno da ponudi i zaslužuje da mu se ukaže jednako poštovanje. Možda vas iznenadi mudrost i širina interesovanja tog baštovana.



Da li, u zavisnosti od nečijeg statusa, promenite način na koji pričate ili temu?



Razmislite još malo

Ljudi koji su stekli bogatstvo ili društveni status kao da imaju radar za ljude koji su ljubazni samo da bi ušli u njihov uski krug prijatelja.

Biti zainteresovan za ljude samo po sebi je nagrada. Zainteresovan = zanimljiv!

„Jesi li pametan?“

Razlika između „pametan“ i „ne baš pametan“ je u očima posmatrača. Prvi utisci su važni kad vas ljudi odmeravaju i odlučuju da li vas smatraju dovoljno pametnim da bi vas saslušali i možda malo bolje upoznali.

Prvo i poslednje što nekome kažete najkritičniji su delovi razgovora. Naročito vaši prvi komentari mogu zvučati prilično glupo ako nisu primereni vašoj publici. Posmatrajte osobu sa kojom pokušavate da se povežete i pokušajte da prilagodite svoje komentare njenom načinu života, njenim interesovanjima i njenoj ličnosti. Ovo obzirno uvažavanje onoga što vašem sagovorniku više odgovara i čini da se oseća prijatnije nije neiskrenost; samo je učtivo.

Uvodne napomene nikad ne bi trebalo da budu sporne, čak i ako pokušavate da ostavite utisak. Počnite polako i nemojte ih odmah zapanjiti svojom ličnošću od 50 000 vati. Takođe izbegavajte lične komentare. Dajte drugoj osobi unapred priliku da više priča kako biste mogli da je procenite.