

DOBRODOŠLI!

Komunikacija na radnome mjestu



dr.sc. Ljiljana Buhač



Dominus Libro učilište suvremenih poslovnih komunikacija

„Ima tako nekih ljudi, sa kojima mi je komunikacija teža od najgoreg fizičkog rada.”

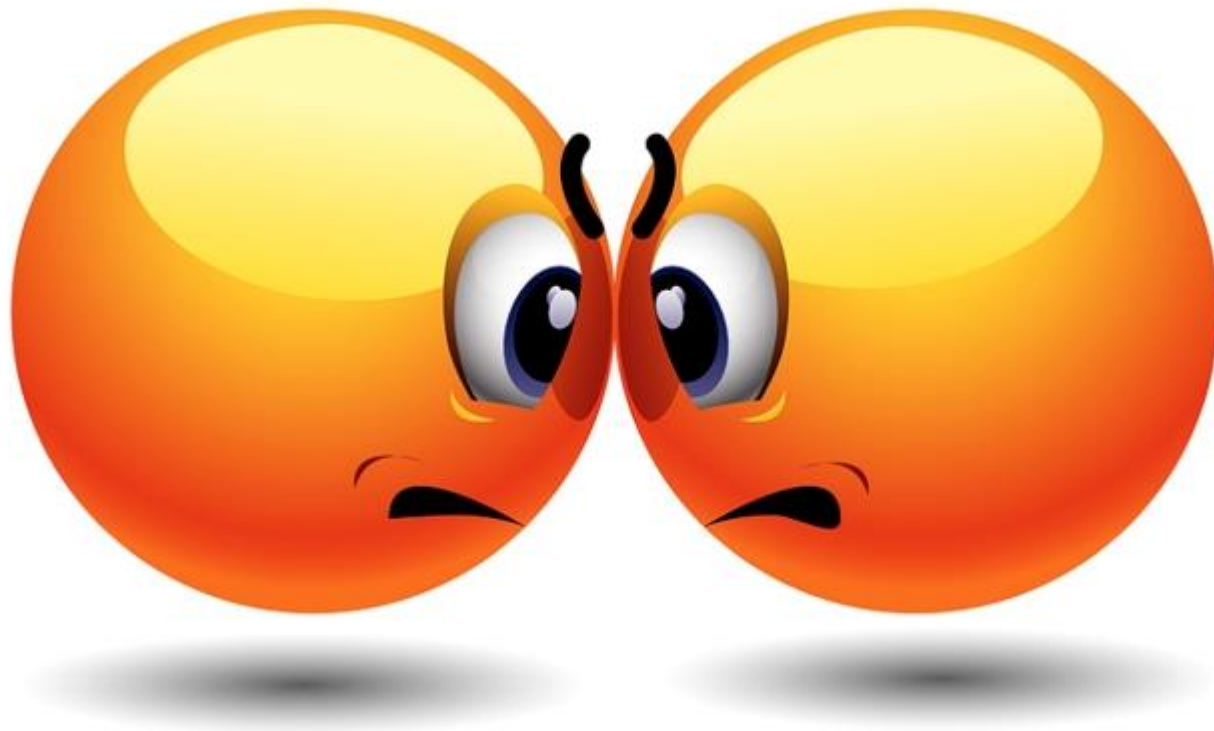


“Cijelih 85% sreće i uspjeha u kojima ćete u životu uživati ovisit će od vaših odnosa sa drugim ljudima.”

Brian Tracy

Budite u miru sa svim ljudima
barem onoliko koliko to ovisi o vama.





Premda zahtjevnih osoba ima samo između 3 i 5 posto
u cijeloj populaciji,
oni su uzrok preko 50 posto problema i nesporazuma na poslu!



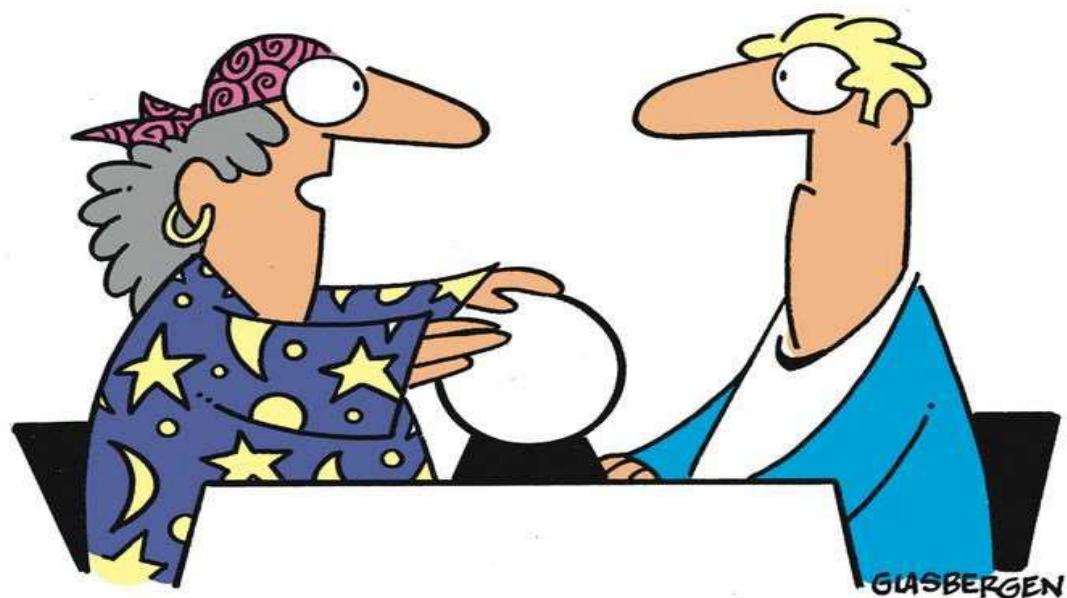
Nasmiješeno lice i hrpa čokolade
ne znače da je sigurno uči ...

Bajka Ivica i Marica



Presenter Media





Nije teško komunicirati s duhovima, teško je komunicirati s ljudima.





Želite li nekoga uvjeriti u nešto,
nemojte se pouzdati u prave argumente
nego u prave **RIJEČI**.
Moć je zvuka oduvijek bila veća
nego moć razuma.

Joseph Conrad (britanski književnik)



Svi uspješni ljudi znaju odlično razgovarati. Razvili su sposobnost da prirodno i spontano komuniciraju sa skoro svakim i snalaze se svim komunikacijskim okolnostima.

Vještina dobrog razgovora/komunikacije pomaže nam u stvaranju dobrih odnosa s ljudima u poslu i privatnom životu.

Lijepa riječi vrijede puno, a stoje malo!



6 osnovnih pogrešaka interne komunikacije

- nadređeni previše govori i zapovijeda, a premalo sluša
- razumije se vrlo mali dio onoga što se komunicira
- sadržaj komunikacije se većinom odnosi na nadređene, a ne na zaposlene
- veliki dio komunikacije predstavlja propagandu
- komunikacija je na vrlo niskom stupnju iskrenosti
- komunikacija u vrlo malom postotku obuhvaća mogućnost promjena

*Daniel Quinn Mills



“ U životu ne dobivate ono što zaslužujete
nego ono što komunicirate “

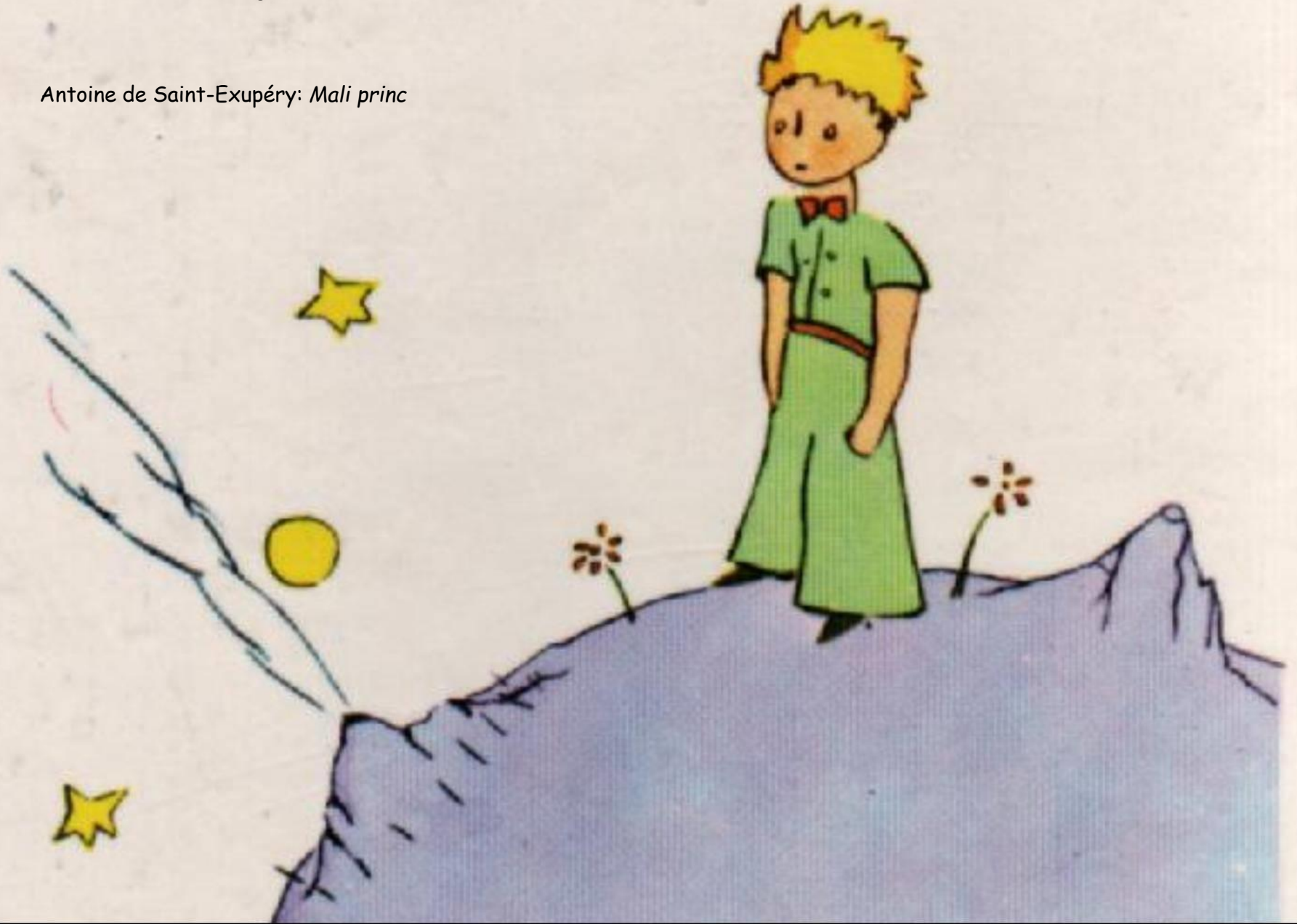
Tad James

ključ uspjeha u životu = dobre komunikacijske vještine



Govor je izvor svih nesporazuma.

Antoine de Saint-Exupéry: *Mali princ*



Da se podsjetimo - Zašto komuniciramo?

- da dođemo do informacije,
- da prenesemo informaciju,
- da obavimo zadatak,
- da uvjerimo,
- da iskažemo misli i osjećaje,
- da riješimo problem,
- da zadamo zadatak, uputu,
- da donesemo odluku,
- radi zabave,
-



Prava komunikacija uključuje



5 čimbenika koji određuju Vašu sposobnost utjecaja na druge



U komunikaciji



X



X



Riječi su kao pčele: one su istovremeno i med i žaoka.



Načela komunikacije

1. Komunikacija je neizbježna!

U interpersonalnoj situaciji nije moguće NE -komunicirati!

2. Komunikacija je nepovratna! zato budimo na oprezu!

3. Komunikacija je neponovljiva!

Nemoguće je ponoviti potpuno istu situaciju.



Načela komunikacije

4. Komunikacija sadrži **verbalnu i neverbalnu** komponentu

Riječi, geste, mimika, naglasak, stil govora, položaj tijela

Komunikacija se odvija na dvije razine:

verbalno - sadržaj

neverbalno - osjećaji, stavovi



Načela komunikacije

5. Održavanje komunikacije temelji se **na dvosmjernosti**, uspostavi povratne veze između sugovornika

Da li učinkovitija jednosmjerna ili dvosmjerna komunikacija?

- Dvosmjerna komunikacija nije nužno bolja, ali je **točnija**
- Jednosmjerna je **brža** ali upitna.



Načela komunikacije

6. Svaka komunikacija ima **sadržajni** i **odnosni** aspekt

Sadržajni aspekt odnosi se na predmet razgovora.

Odnosni aspekt odnosi se na očekivanja i stav prema sugovorniku.



sve počinje
i
završava - komunikacijom!!!



Komuniciramo



POGLEDOM



GESTAMA

ODJEĆOM



(NE)SLUŠANJEM



RADOM



GOVOROM



ŠUTNJOM



IZRAZOM LICA

STVARIMA KOJE KORISTIMO



KRETANJEM



Načela stilova komuniciranja



- individualne razlike postoje i važne su
- stil komuniciranja način je razmišljanja i ponašanja
- individualne stilske razlike obično su trajne
- postoji ograničen broj stilova
- za razvoj najproduktivnijih odnosa nužno se uskladiti sa stilom komuniciranja ljudi s kojima radite.



Strategija uspostavljanja dobrih odnosa

- usvojiti pristup u kojem su svi na dobitku
- djelovati i ponašati se profesionalno
- držati se visokih etičkih normi



Ne čekajte predugo -uključite se!

• Komunikacija

vodi do

- Suradnje, a suradnja

vodi do

- Uključivanja i predanosti



Komunikacija - percepcija

- bezdušna, frustrirajuća i uzrokuje brojne žrtve

Rukovoditelji se

- žale da otvorena komunikacija s zaposlenicima iziskuju previše vremena i zaposlenici ne žele sudjelovati
- **zaposlenici** – *baza* - žale se da oni na “vrhu” jedno govore, a drugo rade i da zato ne žele aktivno biti uključeni u komunikaciju
- oni na “**vrhu**” da im je “baza” kao utezi na nogama a oni u “sredini” okrivljuju i jedne i druge zbog neučinkovite komunikacije



Komunikacija je kao putovanje



- Kad ljudi putuju trebaju više od vizije **KAMO** će biti vođeni. Strukturirana i jasna komunikacija što se od njih očekuje.
- Trebaju praktične rukovoditelje koji znaju komunicirati **KAKO** će:
 - putovanje izgledati – što je tema komunikacije, tijek i očekivanja
 - se premostiti nesporazumi, različiti stavovi i psihološki rizici koji se tako često pojavljuju ali bez posljedica.

Osim fokusa na savršenstvo **OSTVARENJA**, rukovoditelji trebaju biti orijentirani na **LJUDE** o kojima ponajviše i zavisi ovo prvo.



Što rukovoditelj želi reći?

- dobiti zaposlenike da razumiju i prihvate ono što rukovoditelj namjerava učiniti na područjima koji izravno utječu na njih.
- postići predanost zaposlenika za ciljeve, planove i vrijednosti organizacije (motivirati ih).
- pomoći zaposlenicima da jasnije procijene njihov doprinos u organizacijskom uspjehu te kakve će iz toga dobiti pogodnosti.

Ljude dijelimo samo na dva tipa:

One koji znaju,

i one među nama koji nisu svjesni da ne znaju. *James Borg*



Što zaposlenici želi čuti? Kako saznati?

- žele čuti i raspraviti njihova interesna područja (uvjeti i metode rada, prekovremeni rad, planovi koji se odnose na plaće sigurnost posla, promjena uvjeta zapošljavanja).

Kako to saznati?

Fokus grupe, komunikacija, istraživanja stavova i zadovoljstva na radu, pitajući predstavnika zaposlenika, iz neformalnih razgovora, analizirajući glasine ...

Jeste li ikada opazili da je „baš me briga” uvijek prava odluka?

Marilyn Monroe



Analiza problema u komunikaciji na poslu

- nedostatak odgovarajućih kanala komunikacije
- manjak razumijevanja vrijednosti komunikacije
- nedostatna ili nedovoljna umijeća u nadilaženju mnogih prepreka u komunikaciji



Temelji strateškog unaprijeđenja komunikacije

- Kakav sustav komuniciranja razviti?
- Koji su to neophodni edukacijski i trening programi kako bi sustav radio?
- Na koji način će se upravljati komunikacijom?
- Koje je potrebno vrijeme?



Što zaposlenici žele od rukovoditelja?



Žele

Informaciju

- žele informaciju kako bi razumjeli i složili se s potrebom i hitnošću pojedinih zadataka....

Što dobivaju

Pretpostavke

- pretpostavke da su svi na istom nivou razumijevanja i obvezivanja na izvršenju zadatka.



Što zaposlenici žele od rukovoditelja?

Žele

Empatija

- potreba da ih ljudi u okruženju razumiju i da shvate gdje su u procesu rada.

Što dobivaju

Direktivno ponašanje

- na posao: moramo raditi više i jače da uspijemo



Što zaposlenici žele od rukovoditelja?

Žele

Emocionalno razumijevanje

- Potrebno im je da se prihvati emocionalni stres u kojem se nalaze a koji je dio procesa poslovanja.

Što dobivaju

Izbjegavanje

- Ovo nije vrtić ili socijalna služba. Osjećaje ostavi negdje drugdje.



Što zaposlenici žele od rukovoditelja?

Žele

Planovi i vizije

- Potrebno nam je da jasno komuniciramo i da znamo gdje idemo kako bismo bili dosljedni u promjeni svog ponašanja.

Što dobivaju

Kratkoročni focus

- informacija samo o osnovama, polu informacije bez objašnjenja koja stvara nesigurnost.



Poboljšanje umijeća komuniciranja

- koristite povratne informacije
- pojednostavite jezik
- pažljivo slušajte
- obuzdajte emocije
- promatrajte neverbalne poruke
- koristite glasine



Savršena komunikacija bi postojala kada bi misao
ili ideja bila prenesena tako,
da **svjesna slika** koju je percipirao primatelj,
bude **istovjetna** slici koju je zamislio pošiljatelj!.

U komunikaciji se najprije trudite da shvatite,
a zatim da budete shvaćeni



Usklađen odnos (*rapport*) temelj je
svake uspješne komunikacije.

Bandler & Grinder, 1988.



Dobrim komunikacijskim stilom do uspjeha



Stil komuniciranja osnovni je alat za upravljanje odnosima s strankama/suradnicima/nadređenima



I – identifikacija komunikacijskih tipa

- prepoznajte tip zahtjevne osobe u komunikaciji

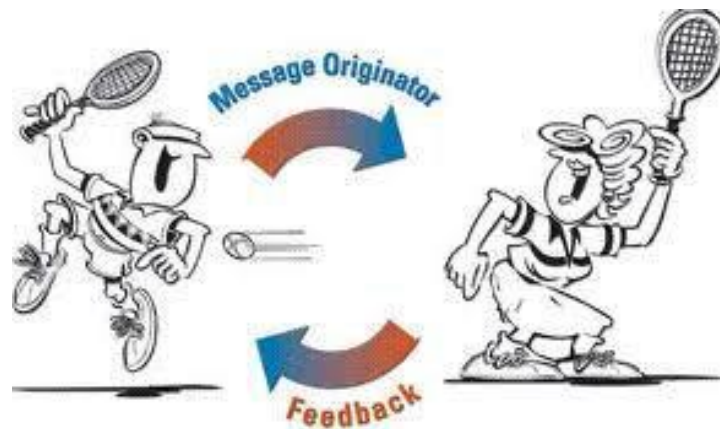
Tri osnovna tipa komunikacijski zahtjevnih ljudi:

- **Situacijski teški**
oni situacije ili okolnosti u kojima se nalaze čine teškim
- **Strateški teški**
oni vjeruju da je nerazumno ponašanje i komuniciranje efikasno
- **Jednostavno teški**
osobe kojima je to sastavni dio osobnosti



Povratne informacije

Povratne informacije ili **feedback** pokazuju kako je poruka interpretirana i prihvaćena od strane primatelja i kakav utjecaj je poruka imala na primatelja



Priča o Indijancu i kauboju

Sretnu se INDIJANAC i KAUBOJ

- INDIJANAC pokaže



- KAUBOJ na to pokaže



- INDIJANAC zatim rukama pokaže



- a KAUBOJ odgovori



Potom se svaki vrati svojoj kući.

KAUBOJ kaže ženi:

- Sreo sam ludog INDIJANCA

On meni kaže ubit ću te ovako pokazujući prste



- a ja njemu iskopat ću ti oči, ovako



- Onda on meni: molim te, nemoj



- a ja njemu onda briši



INDIJANAC pak ispriča svojoj ženi:

Sreo sam ludog KAUBOJA.

- Ja njega pitam kako se zoveš



- a on meni kaže DIVOKOZA



- Onda ga pitam PLANINSKA?



- A on meni, NE, RIJEČNA





Sugovornik



VI

Sposobnost komuniciranja na način da sugovornik vidi stvari kao i vi.



Istinsko umijeće komunikacije ne sastoji se samo od toga da na pravom mjestu kažete pravu riječ, već i sposobnost da pogrešne riječi u trenutku iskušenja ostavite neizrečenima.

Dorothy Nevill



Vještine uspješne komunikacije na poslu

- Postavljanje pitanja
- Aktivno slušanje
- Parafraziranje
- Izbjegavanje ponašanja koja ometaju komunikaciju
- Sumiranje razgovora



Uspješna komunikacija

- Davati izjave u prvom licu
- Slušati
- Razumjeti i prihvatiti razlike (odbaciti predrasude)
- Tražiti ono što želite, pri tome uvažavajući drugu osobu
- Potvrđivati drugima.



Asertivno izražavanje

- direktno i iskreno
- jasno reci svoje želje, potrebe, emocije
- poštujemo svoje potrebe i prava u komunikaciji
- poštujemo prava i potrebe sugovornika
- uvažamo razlike u mišljenjima



Blokade u komunikaciji

- o filtriranje (namjerno manipuliranje informacijama)
- o selektivna percepcija/slušanje
- o referentni okvir (polazimo od vlastitog gledišta)
- o emocije
- o jezik
- o nesklad između verbalne i neverbalne komunikacije



Najčešće greške u komunikaciji interno i eksterno

U samoj organizaciji

**U glasu i načinu
na koji govorimo**

U formulaciji

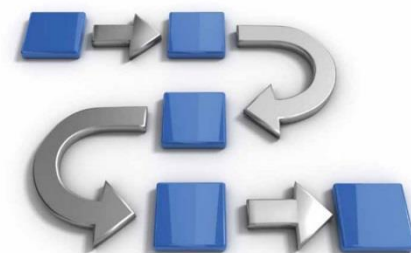
U oslovljavanju

U sadržaju



Greške u organizaciji

- ⇒ nedostatna priprema
- ⇒ neznanje "kako"
- ⇒ nepostojanje podloga
- ⇒ nedostatna informiranost



Greške u glasu i načinu govorenja

- nerazgovijetnost
- preglasno, pretiho govorenje
- tempo je prebrz, prespor, monoton
- predugačke rečenice
- bez stanke, točke i zareza



Greške u oslovljavanju

- ⇒ krivo zabilježeno ime
- ⇒ bez korištenja gospodine/gospođo
- ⇒ ravnodušnost, neljubaznost, agresivnost
- ⇒ prekidanje sugovornika
- ⇒ neslušanje



Greške u formuliranju

- ⇒ nadmenost
- ⇒ netočnost
- ⇒ nestručnost
- ⇒ tretiranje sugovornika kao da je malo dijete



UPAMTITI

- ☺ Dobar razgovor je vještina prenošenja kvalitetnih sadržaja!
- ☺ Vještina razgovora osnovni je preduvjet za poslovni uspjeh!



Signali koji Vas pozivaju na oprez tijekom razgovora

- stalno proturječje, odbijanje, inat, neslušanje
- dominiranje
- tjeranje pravde
- traženje izgovora
- nezainteresiranost i predaja
- prekomjerno prilagođavanje,
- pretjerana ljubaznost i ulagivanje
- praviti se važan, kompliciranje izjava



Ponekad, nakon razgovora s nekim ljudima,
čovjek osjeti potrebu da prijateljski pomiluje kamen,
osmjehne se drvetu i sa puno poštovanja
skine kapu pred magarcem....



Naučite kada gurati, a kad se povući



Govor je dar Bogova!

Kvintilijan



Komunikacijske cigle su u vašim rukama:
od njih možete graditi **mostove**, ali i **zidove**.

Izbor je vaš.

U slučaju **pravog izbora**, ispod mosta pronaći ćete **ćup sa zlatom**



**Komunikacija, ako nije planirana, postaje
žrtvom okolnosti.**



Put u pakao je, popločen dobrim namjerama –
tako je i s lošim razgovorima.



Oblici ponašanja koji izgrađuju povjerenje na radnome mjestu

Osoba koja potiče povjerenje

- komunicira otvoreno i iskreno
- ponaša se prema ljudima kao premaiskusnim i sposobnim suradnicima, ima povjerenje u njihove sposobnosti
- sluša ljude i vrednuje ono što mu kažu
- održava obećanja i ispunjava obaveze
- njegova djela su sukladna riječima



Oblici ponašanja koji umanjuju povjerenje na poslu

Osoba gubi povjerenje kada

- odašilje mješovite poruke/nije dosljedan
- više je zabrinut za svoju dobrobit nego dobrobit drugih
- izbjegava preuzeti odgovornost za djela
- naprečac donosi zaključke bez da prethodno provjeri činjenice
- skriva informacije i laže



Povjerenje se stvara u skladu s pet središnjih načela

- ② **Kompetencija** – treba biti stručan i biti u stanju izvršiti ono što kažete
- ② **Pouzdanost** – trebate izvršiti vaša obećanja i uraditi ono što kažete
- ② **Iskrenost** – treba postojati transparentnost u vašim poslovima
- ② **Jednakost** – osjećaj pravednosti između strana
- ② **Davanje** – ukoliko dajete nešto vi pokazujete predanost odnosu



Pravila uspješnog uvjeravanja

- uvjerit ćete druge ako ste sami uvjereni u ono što predlažete - govorite
- uvjerit ćete druge ako čvrsto vjerujete da ćete ih uvjeriti
- ne valja pokazivati preveliku revnost i biti nasilan jer to rađa suprotne efekte
- treba uspostaviti most povjerenja
- treba biti inventivan (učiniti drukčije)

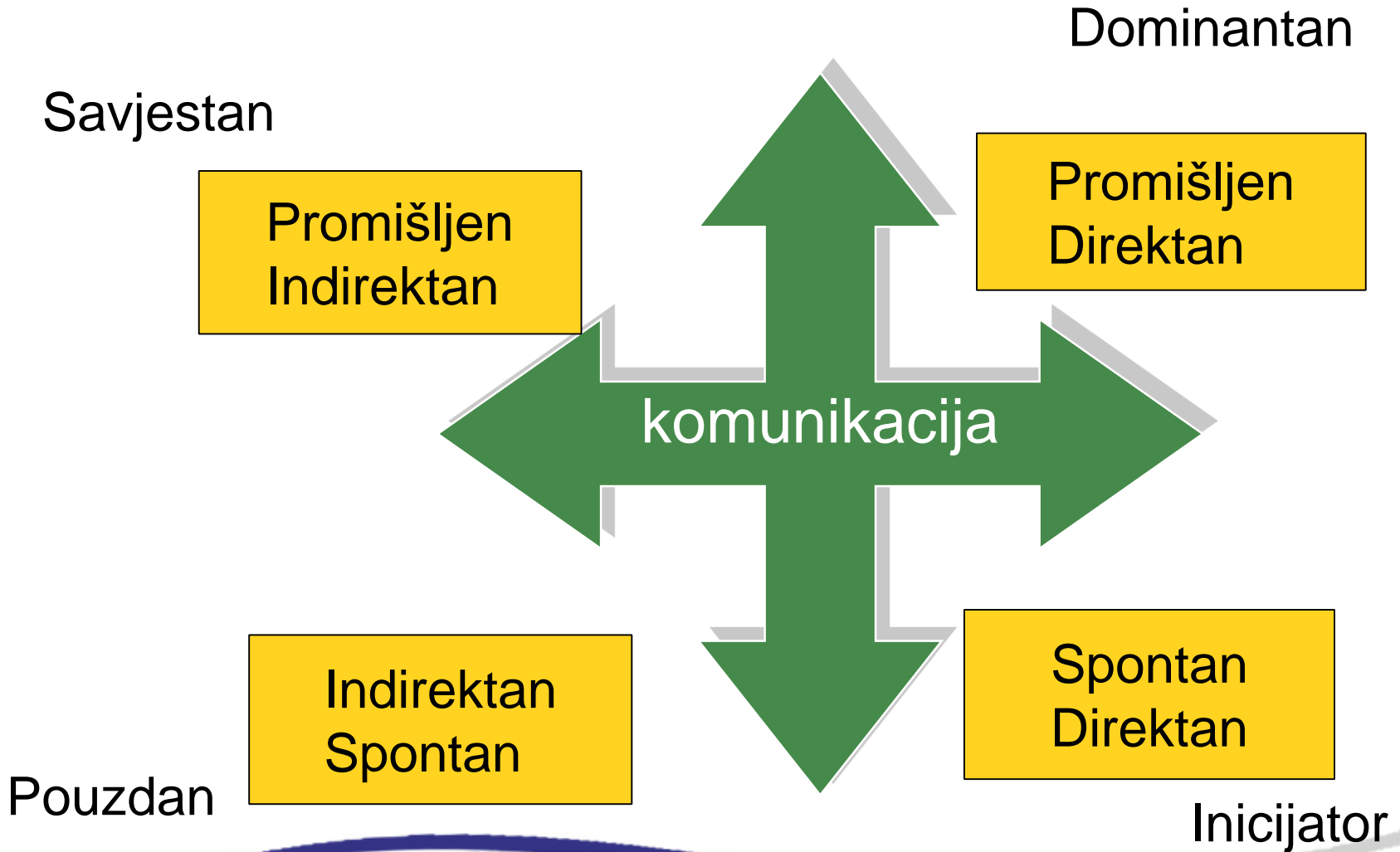




**Povjerenje je kao gumica za brisanje
Sve je manje i manje poslije svake greške.**



Četiri profila



D	I
S	P

Dominantni tip

Tipične odlike



- » učinkovit
- » siguran u sebe
- » želi trenutne rezultate
- » natjecateljski tip
- » donosi brze odluke
- » autoritativan
- » težak u timskim procesima



Inicijator

D	I
S	P

Tipične odlike



- » optimističan
- » kreativan
- » neorganiziran
- » nepouzdan
- » uspostavlja puno kontakata
- » bavi se ljudima



Pouzdan

D	I
S	P

Tipične odlike



- » prijateljski nastrojen
- » strpljiv
- » sposoban za timski rad
- » pouzdan
- » specijaliziran za određene aktivnosti
- » fokusiran za zadatak
- » neodlučan
- » izbjegava probleme



Savjestan

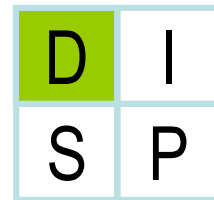
D	I
S	P

Tipične odlike



- » samo-discipliniran
- » precizan
- » logičan
- » tvrdoglav
- » (pre) kritičan
- » pedantan - perfekcionista





Dominantni tip

On treba

- » slobodu (od kontrole)
- » autoritet
- » izazov
- » konkretne odgovore
- » raznovrsne aktivnosti

On ne voli

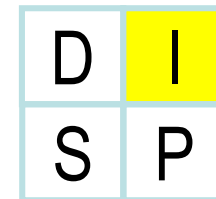
- » monotoniju
- » konzervativnost
- » kada nema pravo
- » dobro razmisliti o odlukama i odvagnuti prednosti i nedostatke

Korisno može biti

- » razumijevanje da i drugi ljudi mogu biti važni za tijek procesa
- » jasno razgraničenje kompetencija
- » provjera osobnih predodžbi



Inicijator



On treba

- » priznanje
- » omiljenost
- » ravnopravne odnose
- » priliku da iznese svoje ideje
- » podršku drugih
- » dobro radno okruženje

On ne voli

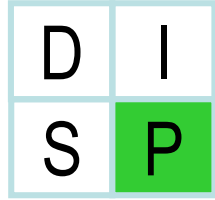
- » detaljan rad
- » kontrolu
- » koncentrirati se samo na jeda zadatak
- » zadacima prilaziti s logikom

Korisno može biti

- » upravljanje vremenom
- » objektivnost u procesu donošenja odluka
- » prioriteta i čvrsti termini
- » odlučan nastup



Pouzdan



On treba

- » prihvaćanje (kao osoba)
- » stabilnost
- » timski duh
- » cijenjenje vrijednosti
- » obrazloženje promjena
- » jasne načine rada

On ne voli

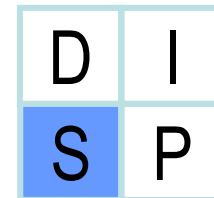
- » nesigurnosti
- » nedostatak strukture
- » konflikte
- » brze promjene
- » nepredvidljive situacije
- » delegiranje

Korisno može biti

- » povjerenje u sposobnosti drugih
- » pripremiti promjene
- » strategija za provođenje radnih procesa/ novih zadataka



Savjestan



On treba

- » logiku
- » atmosferu bez smetnji
- » konkretne načine rada
- » pripremu za promjene

Ne voli

- » kritiku
- » vremenska ograničenja
- » prijave poslove
- » delegiranje
- » donošenje brzih odluka

- Korisno može biti** » vremenski okviri kako bi se pažljivo moglo planirati
- » više tolerancije u konfliktnim situacijama
 - » zadaci koji zahtijevaju točnost



Kad kipiš iznutra,
ali moraš biti ljubazna jer si na poslu.



Ako vam se nešto ne sviđa, ***promijenite to.***

Ako to ne možete promijeniti, ***postavite se drugačije.***

Ne žalite se.



"Nauči se koristiti male riječi na velik način.
To nije lako, ali one točno kazuju što ti je na umu.
Kada ne budeš znao što želiš reći, koristi se **velikim riječima**;
one često impresioniraju **male ljude**."

rekao je jednom svom sinu Arthur Kudner, direktor oglasne agencije





Ono što uvijek možete dati, ali i zadržati ...riječ.

Nikada, baš nikada koristiti ove stilove razgovora



Obrambeno – napadački razgovor

- međusobno se ocjenjujemo, procjenjujemo
- kontroliramo, dirigiramo, usmjeravamo
- bez empatije (neutralno) se ponašamo
- superiorno i nadmoćno, dominantno
- zapovijedamo, naređujemo
- namećemo i dajemo savjete i gotova rješenja
- napadanje potiče obranu i protunapad a ne razgovor
- obrana pojačava napad



Napad i obrana ne dozvoljava različit razgovor.



Nepošteni razgovor

- Kritiziramo i osuđujemo i ignoriramo sugovornika
- Sumnjičimo i klevećemo – direktno “*pucanje*”
- Sramotimo i ismijavamo
- Lažno optužujemo
- Prekidamo razgovor jer znamo što naš sugovornik misli ili želi
- Zlouporaba iskrenosti i otvorenosti



Nepoštena komunikacija je najveći neprijatelj uspješnog razgovora.



Izluđujući razgovor

- negiranje dogovorenog i odbijanje suodgovornosti
- cjepidlačenje i podmetanje drugome vlastitih misli
- ne obaziranje na želje drugih
- izbjegavanje direktan kontakt sa sugovornikom
- traženje dlake u jajetu



Možemo ga usporediti s emocionalnim i intelektualnim silovanjem.



Nekvalitetni razgovor

Prisilan

- neiskren razgovor
- mislimo jedno a izgovorimo drugo – to je razgovor ne sa sugovornikom, već zbog sugovornika
- razgovor zbog potrebe

To je “razgovor vojnog zarobljenika”: ime, prezime, jedinica i čin.

“Engleski razgovor” o londonskoj magli.



Nekreativni razgovori

- pesimizam
- krivo interpretiramo poruke
- ne analiziramo
- stalno tražimo dokaze
- sve strogo propisujemo
- prepoznavanje i traženje samo negativnog
- stalno nešto pitamo i cjepidlačimo
- stalno naređujemo
- ignoriranje osobnosti sugovornika
- jadikujemo



Kritizirajući razgovor – “tragač grešaka”

- razgovor – ocjenjivanja, kritiziranja, optuživanja..
- tražimo samo negativno
- bavimo se tko je što rekao...



Kritizirajući razgovor je neuspješan. Izaziva otpor i pobunu.



Buntovnički razgovor

- svemu se opiremo, negiramo
- stalno se bunimo, proturječimo
- odbijamo sve prijedloge
- ne sudjelujemo u razgovoru
- tumačimo i doživljavamo razgovor kao napad



Pomirljivi, optužujući, površni razgovori

Pomirljivi – vodimo računa samo o drugima a zanemarujemo sebe. Nastojimo biti dopadljivi, pristajemo na sve.

Optužujući – vodimo računa samo o sebi a druge obezvrjeđujemo. Ništa ne odobravamo, tragamo za greškama, isključivi smo. Crno – bijeli razgovor.

Površni - sve je puno bezveznih, nevažnih i besmislenih riječi. Priča se puno a razgovara se malo.



Uvijek, baš uvijek koristiti ove stilove razgovora!



Otvoreno suradnički razgovor

- opisujemo probleme, vjerujemo jedan drugome
- spontano se ponašamo i otvoreno se razgovara
- imamo empatiju za sugovornika
- ravnopravno ophođenje u razgovoru
- surađujemo i negujemo međusobno povjerenje



Uspješan razgovor vodi se u otvoreno – suradničkoj,
a neuspješan u obrambeno – napadačkoj komunikaciji.



Pošteni razgovor

- međusobno se poštujemo
- slušamo
- nastojimo razumjeti
- potvrđujemo, objašnjavamo
- imamo povjerenja, suosjećamo, dogovaramo
- vodimo računa o međusobnim željama
- ne izluđujemo i iznašamo iskreno i direktno svoje mišljenje



Kvalitetni razgovor

- iskrenost i prihvaćanje sugovornika i njegovih ideja, stavova
- neugroženost vlastite osobnosti
- prihvaćanje razgovora
- poštovanje i uvažavanje sugovornika
- dijalog a ne monolog



Kreativni razgovor

- ako smo optimisti i elastični
- konstruktivni, pouzdani
- ističemo pozitivno
- taktični
- slušamo i pokazujemo interes
- dajemo podršku
- priznamo i tuđe ideje
- dijelimo rizik
- ne kažnjavamo



Razumljiv razgovor

- budite jednostavni
- pregledni
- kratki i interesantni



Razumljivost omogućava kvalitetnu i uspješnu komunikaciju.



Umijeće uspješnog vođenja razgovora ovisi o tri čimbenika

- aktivnog slušanja,
- odobravanja/uključenosti,
- postavljanja pitanja i razmišljanja



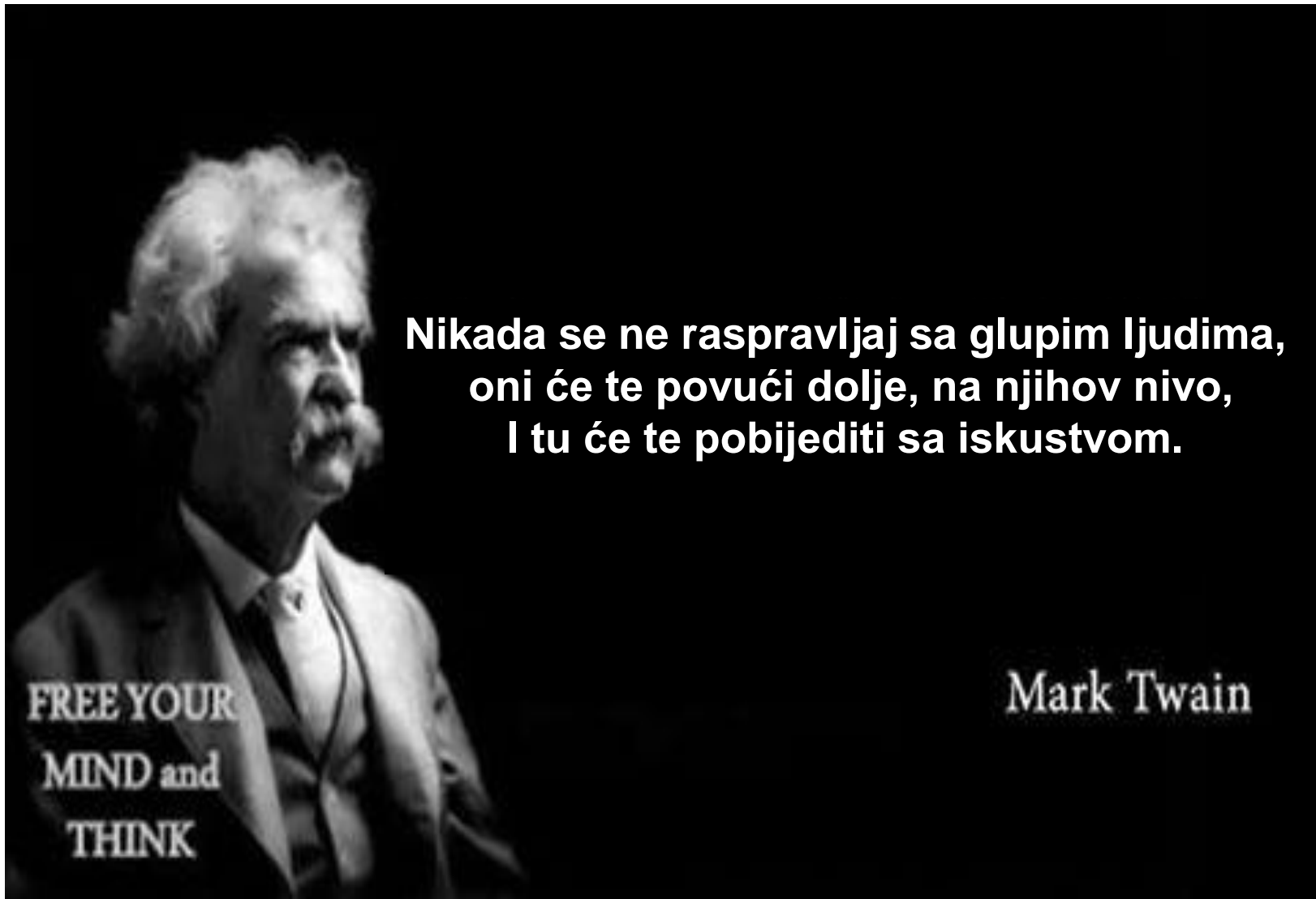
Misli su kao novac: treba ih stalno držati u opticaju.



Podsjetimo se

Kako ne bismo smjeli razgovarati?!



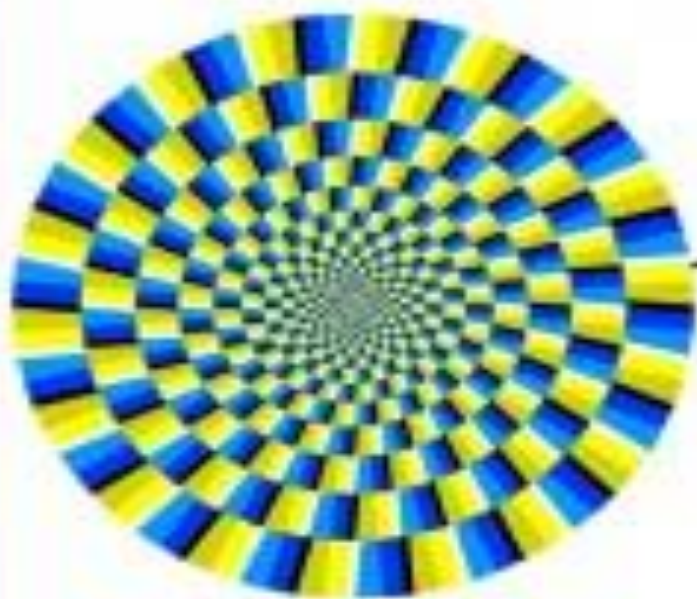


**Nikada se ne raspravljaj sa glupim ljudima,
oni će te povući dolje, na njihov nivo,
I tu će te pobijediti sa iskustvom.**

**FREE YOUR
MIND and
THINK**

Mark Twain





Komunikacija je kao vožnja bicikla – ako želiš da održiš ravnotežu i odnose trebaš birati riječi!!!



Čuvajte se žurbe, jer ona uvijek dovodi do kajanja:

onaj koji žuri,
govori prije nego što sazna,
odgovara prije nego shvati,
odluči prije nego provjeri,
kudi prije nego se u nešto uvjeri.



Uživajte u razgovoru



Hvala na pažnji