



# Komunikacija

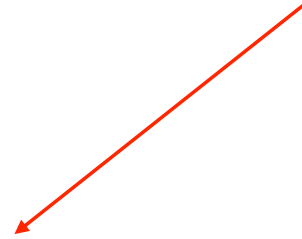
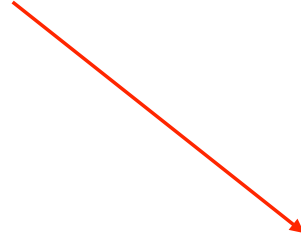
IME PREZIME

**KLJUČ KVALITETNE KOMUNIKACIJE  
JE RAZMJENA INFORMACIJA I IDEJA**

**SADRŽAJ**

**KONTEKST**

**KOMUNIKACIJA**



*Razlog zbog kojega imamo  
dva uha a samo jedna usta je  
da bismo dvostruko više  
slušali nego pričali.*

– NETKO NA LATINSKOM

## **OPASNI IZRAZI**

Da, ali...

Da, da...

I ja. Isto kao i ja.

### Opasni izrazi

«Da, ali ...» – predstavlja opasnost jer zapravo kažemo NE.

«Da, da...» = « Znam to već, pa te ne slušam.»

«I ja. Isto kao i ja.» – znači da misli sugovornika ne prate poruku, već su negdje drugdje.

## **KORISNI SAVJETI**

**Posveti se**

**Više slušaj nego pričaj**

**Ne budi papiga**

**Ne odgovaraj protupitanjem**

**!Predrasude**

**Saberi misli**

- Posveti se – Posvetite više vremena slušanju nego pričanju.
- Više slušaj nego pričaj – Dajte si VREMENA da saslušate, osjetite što se događa, razjasnite sliku i oblikujete odgovor.
- Ne budi papiga – Ne završavajte tuđe rečenice.
- Ne odgovaraj protupitanjem – Ne odgovarajte na pitanja protupitanjem.
- !Predrasude – Budite svjesni predrasuda. Svi ih imamo i trebamo ih kontrolirati.
- Saberi misli – Ne dopustite da vam misli odlutaju dok drugi govore. (Pokažite interes.)

## **JOŠ KORISNIH SAVJETA**

**Kontroliraj razgovor**

**Budi empatičan**

**Ne upadaj u riječ**

**OK odgovor nije OK**

**Pruži povratnu informaciju**

**Provjeri što su čuo**

- Kontroliraj razgovor – Pustite sugovornika/sugovornike da govore. Ne dominirajte razgovorom.
- Budi empatičan – Budite empatični. (Nastojte vidjeti stvari iz perspektive te druge osobe, iz "njenih cipela" umjesto da pokušavate "popraviti stvari i riješiti problem". )
- Ne upadaj u riječ – Odgovorite kad drugi završe govoriti. Ne upadajte u riječ.
- OK odgovor nije OK – OK može imati puno značenja pogotovo u pismenom obliku izbjegavati. Cura.
- Pruži povratnu informaciju – Povratna informacija nije prerusena kritika.
- Provjeri što su čuo – Rezimirajte/sažmite ono što ste čuli.(«Ako sam vas dobro razumio, vi kažete da...»).

## **I JOŠ KORISNIH SAVJETA**

**Pitaj**

**Izbjegavaj ometajuće faktore**

**Ne šalji miješane poruke**

**Šutnja je korisna**

**Ne dozvoli stres**

**Ne sakrivaj se iza sms-ova i mailova**

- Pitaj – Pitajte (Uvijek pitajte ako mislite da niste dobro razumjeli.). Pretpostavljanje je temelj za nerazumijevanje.
- Izbjegavaj ometajuće faktore – listanje papira, rad na računalu, telefoniranje...
- Ne šalji miješane poruke – Nije mi ništa. Vidi se.
- Šutnja je korisna – i često podcijenjena. (Koristite je za dobivanje dodatnih informacija. Šutnja sugovornika često zbunjuje i kako bi ispunio tišinu – govori.)
- Ne dozvoli stres – Ne dozvolite stresu da govori umjesto vas. Ako ste jako uznemireni ne možete dobro komunicirati.
- Ne sakrivaj se iza sms-ova i mailova – Dobra komunikacija, zahtijeva puno više od onoga što možemo izraziti sms-om ili mailom.



## **ZADNJI KORISNI SAVJETI**

**Sadržaj i kontekst**

**Argumenti I komentari**

**Govor tijela**

**Kontakt očima**

Uvijek daj osobi kontekst čak ako misliš da zna o čemu pričaš, nikada neznaj koliko je osoba zaposlena ili ima drugih obaveza.

Ako braniš svoj stav poštujući tuđi i brani ga argumentima. Ne brani stav napadima.

Izbjegavaj previše emocija.

Ok je i da se složite da se ne slažete.

Vaše tijelo puno toga govori.

Gledajte osobu s kojom razgovarate.

*Oni koji znaju govoriti,  
govore kratko.*

– DOSTOJEVSKI

## **KOMUNIKACIJSKE PREPREKE**

**Kulturne razlike**

**Buka**

**Socijalni i obrazovni status**

**Neusklađenost**

**Percepcija**

**Stres**

## **IRITANTNA PONAŠANJA**

Upadanje u riječ — **88%**

Psovanje — **84%**

Mumljanje i tiho govorenje — **80%**

Monoton i dosadan glas — **73%**

Poštalice( hm, ovoga, ovaj...) — **69%**

Slaba gramatika ili krivi izgovor — **63%**

Piskutavi glasovi — **61%**

Različit naglasak ili dijalekt — **24%**

## **PISMENA KOMUNIKACIJA**

**Nedostatak emocija**

**Dvosmislene poruke**

**Sarkazam**

**Frustracija**

**Brzina**

Ljudi bolje reaguju ako komunikacije započne na prijateljski način. Pitaj osobu “kako je” ili “kako je vrijeme tamo”?

Stavi se u poziciju čitatelja.

Daj nekome objektivnom da pročita.

## **KAKO POMOĆI KOLEGAMA**

**Pitati zašto se dogodio problem.**

**Nuditi ALTERNATIVNO rješenje.**

**Svatko voli znati što se od njega očekuje.**

**Pohvaliti, zahvaliti se za ono što je bilo dobro.**

**Pogrešno ponašanje, ODMAH reagirati.**

**PRIMJERI**

### **PRIMJER 1.**

#### **KLIJENT**

Želi neki feature koji možda nije najbolja odluka.

#### **VI**

Smatrate da to nije ok ili može drugačije.

Kaže klient da želi neki feature a ti smatraš da je to nepotrebno, gubitak vremena ili se nemože napraviti.

Nećeš reci to je glupo i li ne ćemo to napraviti.

Reci češ: “Uzeti će mo vaš prijedlog na razmatranje te detaljnije ga proučiti”.

Ako imate boji prijedlog odma: “Smatram da je vaš prijedlog dobar no što kažete na ovakav pristup.....”. Nabrojati obavezno argumente za i protiv.



## **PRIMJER 2.**

### **KLIJENT**

Želi neki feature i prenosi zahtjeve preko par ljudi.

### **VI**

Dobijete da napravite kompletno nešto drugo nego što je klijent tražio.

Kaže klijent da želi neki feature te komunicira pm-u, pm komunicira dizajneru, dizajner komunicira natrag pm-u, pm komunicira developeru, developer napravi pokaže klijentu, klijent kaže da to nije što su tražili.

Di je tu greška?

- Nije u niti jednom trenutku prije početka rada tražena dodatna potvrda od klijenta.
- Uvijek nakon sastanka poslati follow up mail s upitom da druga strana potvrdi sve dogovoreno.

### **PRIMJER 3.**

#### **KLIJENT**

Želi neki feature ali detalji nisu definirani.

#### **VI**

Dobijete zahtjev i krenete raditi s polovičnim informacijama.

Dešava se da klijent pošalje upite za feature s polovičnim zahtjevom, nešto što je dobio od dizajnera te vi radite na temelju prenedene riječi.

- Jako je teško raditi i pogađati što je netko mislio.
- Gubi se jako puno vremena.
- Nije efikasno.
- Jako je skupo.

**VAŠI PRIMJERI**



**Hvala**

[IVAN.RUZEVIC@INFINUM.CO](mailto:IVAN.RUZEVIC@INFINUM.CO)  
@MUSTRA1

Visit [infinum.co](https://infinum.co) or find us on social networks:

