

# VJEŠTINA KOMUNIKACIJE

Izvadci iz knjige „PSIHOLOGIJA USPJEHA“ - Dole Carnegiea

## KAKO OSVOJITI NAKLONOST LJUDI ?

1. Pokazujte iskreno zanimanje za bližnje
2. Smiješite se u kontaktu s ljudima
3. Zapamtite pacijentu ime i saobraćajte s njime zovući ga imenom i prezimenom
4. Budite dobar slušatelj i navedite druge da govore o sebi
5. Govorite najprije o onome što zanima vašeg sugovornika
6. Pobudite u čovjeku osjećaj njegove važnosti ali pri tome budite iskreni

## KAKO PRIKLONITI LJUDE SVOM NAČINU MIŠLJENJA ?

1. Izbjegavajte oštre prepirke jer s njome ne možete pridobiti naklonost protivnika
2. Poštujte mišljenje drugih i nikad čovjeku ne recite da nema pravo
3. Ako nemate pravo priznajte bez oklijevanja
4. Pristupite čovjeku kao prijatelj
5. U početku razgovora nastojite dobiti što više potvrdnih odgovora (pitanja postavite tako da odgovor bude uvijek potvrđan)
6. Glavnu riječ nastojite prepustiti sugovorniku
7. Probudite u čovjeku osjećaj da je ideja njegova
8. Nastojite promotriti stvari očima drugih ljudi
9. Suosjećajte sa željama i mišljenjima drugih ljudi
10. Pozivajte se na poštenje i plemenitost ljudi
11. Misli izražavajte zorno i dramatično ako želite biti slušani
12. Pobudite u ljudima želju za takmičenjem

## KAKO PRIGOVORITI BEZ VRIJEĐANJA I IZAZIVANJA MRŽNJE ?

1. Započnite razgovor pohvalom i priznavanjem sugovornikovih kvaliteta
2. Neslaganje nastojite izraziti zaobilaznim putem
3. Prije nego počnete prigovarati pozovite se na vlastite greške
4. Služite se savjetima a ne naredbama
5. Dopustite čovjeku da sačuva vlastiti ponos
6. Hvalite i najmanja dostignuća drugih. Pohvala je vrjednija od prijekora.
7. pokažite ljudima da vjerujete u njihove sposobnosti i oni će pokušati opravdati vaše povjerenje
8. Hrabrite ljude i uvjerite ih da će bez mnogo truda moći ispraviti svoje greške
9. Potaknite ljude da sa zadovoljstvom obavljaju dobivene zadatke

Prim. mr. sc. dr. Bruno Mazzi