

POSLOVNA KOMUNIKACIJA



Prof. dr RADA PLAVŠIĆ
zgradarstvo@grf.bg.ac.yu

1/27

Do You Speak Body Language? POSLOVNI RAZGOVOR BEZ RECI

GOVOR TELA

- STAV "DRŽANJE" (POSTURA)
- IZRAZ LICA - MIMIKA
- GESTOVI
- GLAS

2/27

TRI NIVOA NEVERBALNE KOMUNIKACIJE



What you say 7%	> VERBALNI (RECI) 7%
How you speak 38%	> VOKALNI (GLAS) 38%
How you look 55%	> VIZUELNI (LICE I TELO) 55%

3/27

DRŽANJE TELA



pozitivan arogantan neutralan negativan

4/27

KAKO DELUJE STAV "DRŽANJE"

- KRUTO "VOJNICKO" - UZNEMIRENO, NESIGURNO I NEPRIJATNO
- SUVIŠE OPUŠTENO - NEOZBILJNO I NEZAINTERESOVANO
- POSLOVNO DRŽANJE NI KRUTO NI OPUŠTENO – SPONTANO
- LJUDI KOJI SE DOPADAJU – NAGINJU SE JEDAN PREMA DRUGOM
- NEGATIVAN STAV - NAGNUTO TELO POZADI I PREKRŠTENE RUKU
- POZITIVAN STAV – POGNUTO TELO NAPRED I OTVORENI DLANOVI
- PROMENE DRŽANJA TELA I FAZE PREGOVARANJA

5/27

KAKO TREBA DA SE DRŽITE

- STOJTE *PRAVO* - NE KRUTO
- BUDITE OBICNI, RELAKSIRANI – NE LENJI
- ZRACITE ENERGIJOM
- KORISTITE GESTIKULACIJU
- NE GOVORITE OKRENUTI LEĐIMA
- NE KRECITE SE DOK NEKO GOVORI

6/27

ŠTA MOŽE GEST

- POJACAVA ZNAČAJ PORUKE (pokazujete rukom oblik proizvoda)
- SAOPŠTAVA INFORMACIJE KOJE OMETAJU VERBALNU PORUKU (mahanje glavom)
- DOPUNJAVA VERBALNI SADRŽAJ (profesor)
- MENJA ZNAČAJ VERBALNE PORUKE
- ZAMENJUJE RECI - KLIMANJE GLAVE
- ILUSTRUJE - OBLIK VELICINA PREDMETA

7/27

GESTOVI
SIMBOLICNI (SVESNI)

GESTOVI SU PORUKE BEZ RECI

- PRIJATELJSKE
- NEPRIJATELJSKE - PRETECE
- NEPRISTOJNE - UVREDLJIVE

GESTOVI SU PRODUKT KULTURE

- LICNE
- KOLEKTIVNE
- TRADICIONALNE

GESTIKULACIJA POMAŽE U KOMUNIKACIJI

8/27

GESTOVI NESVESNI



Automated Face Analysis

- Najmanje kontrolisani znaci
- Otkrivaju osecanja

9/27

GESTOVI KOJI POKAZUJU STANJE



procenjuje	pažljivo sluša	istice znacaj poruke
nepoverenje	nesigurnost	zburjenost i izbegavanje konflikta ^{10/27}

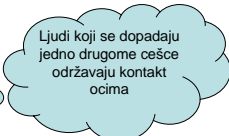
OCI

TREPTANJE	UZNEMIRENOST DILEMA, LJUTNJA, KRIVICA
OCI ŠIROM OTVORENE	STRAH, IZNENADJENJE
TRLJA OCI	SUMNJA
GLEDA PREKO NAOCARA	SKEPSA, TRAŽI NOVE INFORMACIJE
NEMIRAN POGLED	ZABRINUTOST, NEDOVOLJNO SAMOPOUZDANJE

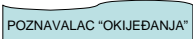
KONTAKT OCIMA

GLEDANJEM SAGOVORNIKA U OCI POKAZUJETE:

- SIGURNOST
- VECE SAMOPOUZDANJE
- ULIVATE POVERENJE
- DELUJETE OTVORENIJE



Ljudi koji se dopadaju jedno drugome češće održavaju kontakt ocima



POZNAVALAC "OKIJEĐANJA"

12/27

USTA	
LIŽE USTA	NAPETOST
SISA USNU	PRIKRIVEN BES I NERVOZA
STISNUTE USNE GRIZE USNE	ZADRŽAVANJE ISTINE UNUTRASNJI KONFLIKT
PRIKRIVENA USTA	POTISNUTA AGRESIJA
OLOVKA U USTIMA	IZNENADJENJE, NEPOVERENJE LAŽ

13/27

ZNACI TREME

1. DRHTANJE RUKU
2. SUV, NEPRIRODAN GLAS
3. GUTANJE
4. HVATANJE VAZDUHA UZDISANJEM
5. GUBLJENJE NITI
6. „IZLET“ KOMENTAR



„TREMA JE ZNAK
ODGOVORNOSTI I
POŠTOVANJA PREMA
SLUŠALOCIMA
(GLEDALOCIMA)!“

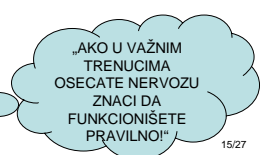


VEŠTI TEŠITELJI


14/27

NERVOZNI GESTOVI

1. POIGRAVANJE PREDMETIMA
 - SATOM
 - NAOCARIMA
 - OLOVKOM
2. UVRTANJE KOSE (ILI BRKOVA)
3. SKIDANJE I PONOVO STAVLJANJE NAOCARA



„AKO U VAŽNIM
TRENUCIMA
OSEKATE NERVOZU
ZNACI DA
FUNKCIONIŠETE
PRAVILNO!“



NEPOZNATI TEŠITELJ

15/27

ZNACI NESIGURNOSTI

1. DODIRIVANJE LICA
2. “POPRAVLJANJE” KRAVATE (koja je OK)
3. POIGRAVANJE SA PRSTENOM
4. CEŠKANJE PO GLAVI
5. CUPKANJE KAPKA

16/27

OSMEH CINI CUDA

- SUGERIŠE RADOST I ZADOVOLJSTVO
- PODSTICE OSMEH POSLOVNOG PARTNERA
- OPUŠTA POSLOVNOG PARTNERA
- POKAZUJETE DA IMATE VREMENA I STRPLJENJA
- POKAZUJETE DA NE POSLUJETE POD STRESOM
- MASKIRA NEGATIVNA OSECANJA - SPORTISTA
CESTITA POBEDNIKU
- BRANI OD NAPADA - STJUARDESE SE SMEJU DA BI
UVERILE PUTNIKE U BEZBEDNOST LETA
- POMAŽE DA NAPETA SITUACIJA LAKŠE PREVAZIĐE

ALI...

- POSLOVNI PARTNER SE CESTO SMEJE KADA ŽELI
DA VAS PREVARI
- ŽENE SE CESTO SMEJU U NEPRIJATNOJ SITUACIJI

17/27

PRVA IMPRESIJA

- DOLAZAK NA VREME
- RUKOVANJE
- PREDSTAVLJANJE
- VIZIT KARTA
- DRŽANJE I SEDENJE
- BOJE ODECE (SKRIVENE PORUKE)
 - SIVA NEUTRALNOST
 - PLAVA KREATIVNOST
 - BARONA STAMENOST
 - CRVENA AGRESIVNOST I SNAGU
 - ZELENA SMIRENOST

18/27

RAZGOVOR

1. FORMALNI ILI NEFORMALNI
2. "OCI U OCI" ILI TELEFONSKI

19/27

PRAVILO "3 NE"

SA POSLOVNIM PARTNEROM NIKADA NE
RAZGOVARATI O:

1. POLITICI
2. SEKSU
3. VERSKIM UBEĐENJIMA

20/27

ŠTA OBUHVATA POSLOVNI IMIDŽ I PROFESIONALNO PONAŠANJE

- POSLOVNI IMIDŽ U SKLADU SA ULOGOM
- ODEVANJE KOJIM SE PREDSTAVLJA
- NASTUP
- RUKOVANJE
- PREDSTAVLJANJE
- OSLOVLJAVANJE
- POŠTOVANJE HIJERARHIJE
- VOĐENJE NEFORMALNIH RAZGOVORA
- OBEDOVANJE
- POSLOVNA PUTOVANJA
- POZICIJA SEDENJA
- VIZIT KARTA
- KONTROLA NERAVA
- POSLOVNI BONTON

21/27

POSLOVNI BONTON

- PREDSTAVITE SE IMENOM I PREZIMENOM I NAZIVOM FIRME ILI ODELJENJA U KOJEM RADITE
- ZAPIŠITE VAŽNE PODATKE (ime i prezime broj telefona)
- POŠTUJTE HIJERARHIJU
- POŠTUJTE "DRESS CODE"
- ZAPAMTITE IME SAGOVORNIKA
- KORISTITE TITULE U OSLOVLJAVANJU
 - AKADEMSKE
 - PUBLICISTIKE

22/27

KOMUNIKACIJA TELEFONOM

- ODGOVORITI BRZO NA TELEFONSKI POZIV
- PREDSTAVITI SE PUNIM IMENOM I FUNKCIJOM
- AKO TRAŽENA OSOBA NIJE DOSTUPNA OSTAVITI PORUKU O SVOM POZIVU
- AKO TRAŽENA OSOBA NIJE PRISUTNA PONUDITI DA JOJ SE PRENESE PORUKA
- IMATI INFORMACIJE PRI RUCI
- POZIV NA CEKANJU – ŠTO KRACE I UZ UVERLJIVO IZVINJENJE
- SLUŠATI ŠTA KAŽE I KAKO TO KAŽE SAGOVORNIK
- POSVETITI PUNU PAŽNJU RAZGOVORU
- ZVUCATI PRIJAZNO, PRISTUPACNO I PROFESIONALNO
- IZBECI UPUCIVANJE NA NEKOG DRUGOG

23/27

ŠALE U POSLOVNOJ KOMUNIKACIJI

SAMO NAPRED:

- ŠALE RELAKSIRAJU
- ŠALE CINE IZLAGANJE PITKIJIM

ALI...

OPREZNO:

- NEKI LJUDI NE UMEJU DA PRAVE ŠALE
- NEKE GRUPE SU VRLO KRUTE
- NEKE TEME NE DOPUŠTAJU ŠALE
- MNOGE ŠALE NISU SMEŠNE

24/27

DEVET PRAVILA DOBRE KOMUNIKACIJE (Karnegijeva pravila)

1. BITI ISKRENO ZAINTERESOVAN ZA DRUGE LJUDE
2. SMEŠITI SE
3. IMATI NA UMU DA JE IME COVEKA ZA NJEGA NAJSLAĐI I NAJVAŽNIJI ZVUK NA SVIM JEZICIMA
4. BITI DOBAR SLUŠALAC I PODSTICATI DRUGE DA GOVORE O SEBI
5. GOVORITI STVARI KOJE SU OD INTERESA ZA DRUGU OSOBU
6. UCINITI DA SE DRUGA OSOBA OSETI VAŽNOM I CINITI TO ISKRENO
7. SAGLAŠAVATI SE SA MIŠLJENJEM SAGOVORNIKA - LJUDI VOLE DA BUDU U PRAVU
8. POVREMENO DOTACI SAGOVORNIKA – BEZ "MANUELNOG NAPASTVOVANJA"
9. NESLAGANJE MANIFESTOVATI NA EUFEMISTICKI NACIN - EUFEMIZAM JE "TAKT U SLUŽBI SRCA"

25/27

PITANJA

1. Zašto vas to interesuje?
2. Vaše pitanje je jako važno! Hvala Vam.



26/27

KORISNA LITERATURA I IZVORI

1. Fisher, Roger i Ury, William: *Put do operazuma – strategija i taktika pregovaranja*, P&N, Beograd, 1990.
 2. Goleman, Danijel: *Emocionalna inteligencija*, Geopoetika, Beograd, 2002.
 3. Jenifer Rotondo and Mike Rotondo: *“Presentation skills for managers”*, Mc Graw-Hill, New York, 2002.
 4. Kava, Roberta: *Kako izaci na kraj sa nezgodnim ljudima*, Mlana, Marana press, Moc knjige, Beograd, 2002.
 5. Kitty O. Locker and Stephen Tjoa: *Kacarski, Business communication, Building critical skills*, Mc Graw Hill, New York, 2004.
 6. Lari Arebondo: *Communicating Effectively*, Mc Grow – Hill, New York, 2000.
 7. Lic, Edmund: *Kultura i komunikacija*, biblioteka XX vek, Beograd, 2002.
 8. Mandic, Tijana: *Komunikologija – psihologija komunikacije*, Cio, Beograd, 2003.
 9. Markovic, Marina: *Poslovna komunikacija*, Cio, Beograd, 2003.
 10. Mora Dezmudi: *Govor tela*, Narodna knjiga, Beograd, 1998.
 11. Nierenberg, Gerard: *Umjetnost pregovaranja – kako zaslu zaslu kao knjiga*, PS Grmec – Privredni pregled, Beograd, 2000.
 12. Robinson, David: *Poslovni bonton*, PD Grmec – Privredni pregled, Beograd, 2000.
 13. Tomic, Zorica: *Komunikologija*, Cigija stampa, Beograd, 2003.
 14. *Usavršavanje poslovnog stila – kako put ka uspehu ucinu igran*, Program totalnog menadžmenta Nacionalnog instituta za poslovni menadžment USA, PS Grmec – Privredni pregled, Beograd, 2001.
 15. Woodcott L. A. and Urwin V. R.: *Mastering business communication*, Macmillan Press, London, 1988.
- www.businesscommunication.org
 - www.pptguide.net
 - www.dashkin.com/powerweb
 - www.users.id.net/~bim/sdwh.html
 - www.3travlang.com
 - www.ncs.edu/wellands
 - www.wsu.edu/~hisans/eterns
 - www.workteams.unf.edu
 - www.3m.com/meetingnetwork/readingroom/meetingguides.html
 - www.208.152.64.46/training/pull_top/studies/study_website.html
 - www.wildpresentations.com/articles/visual.html
 - www.born3.americanexpress.com/smallbusiness/stool/biz_plan/index.asp
 - www.intel.com
 - www.ecf.about.com/library/weekly/aa120707.html
 - www.bizpresenter.com
 - www.syaire.com
 - www.arttoday.com
 - www.digitaluse.com
 - www.zholodisc.com
 - www.webstock.com
 - www.presentations.com

27/27

UŽIVAJTE...

Prof. dr RADA PLAVŠIĆ
zgradarstvo@grf.bg.ac.yu