

## RAZGOVARANJE KAO PRETPOSTAVKA USPJEŠNOG NASTUPA<sup>1</sup>

*Uspnite se visoko,  
uspnite se daleko,  
nebo vam je cilj,  
zvijezda vam je meta*  
- natpis na koledžu Williams.

Tko ne bi želio zvučati inteligentno, moćno, samouvjereno i samopouzđano? *Vješt odabir riječi, stil, uljudnost i stav* jednako su važni kao i način na koji se reflektiraju na naš *image*, ugled i vjerodostojnost. Poslovni, društveni i osobni uspjeh *ovisi o našoj govornoj sposobnosti* da našoj okolini jasno pošaljemo poruku tko smo, što želimo i u što vjerujemo. Želite li govoriti jasno i uvjerljivo pred poslovnim partnerima i pritom ostvariti uspješan nastup morate *ovladati osnovne vještine razgovora/govora*.

### KAKO RAZGOVOROM PRIDOBITI SLUŠATELJA I PRITOM OSTVARITI USPJEŠAN NASTUP?

- Zaslužite povjerenje slušatelja – budite iskreni i ozbiljni prilikom razgovora.
- Zadobite pozitivnu reakciju slušatelja<sup>2</sup>
- Govorite zanosno - budite pod dojmom svojih uvjerenja kako bi ostavili uspješan dojam.
- Uvjerljivost vam mora odzvanjati u glasu, ogledati se u ponašanju.
- Iskažite poštovanje i naklonost prema slušatelju.
- Počnite razgovor uvijek prijateljskim tonom

U poslovnom svijetu nemojte koristiti poslovicu *«šutnja je zlato»* jer to vrijedi samo za *razgovor loše kvalitete*. O vašem umijeću komuniciranja ovisi hoćete li uspjeti i ostvariti uspješan nastup.

### PREPORUKE ZA USPJEŠAN RAZGOVOR

1. *Gledajte sugovornika u oči* - to je prvi korak komunikacije i ostavljate dojam iskrene, otvorene i prijateljske osobe, sigurne u sebe i stručno kompetentne osobe. Budite oprezní - nemojte zuriti u svog sugovornika.
2. *Obraćajte se osobno* - tijekom razgovora koristite često ime svojega sugovornika. Zapamtite da je čovjeku njegovo ime najslađa i najvažnija riječ na svijetu.
3. *Aktivno slušajte* - neverbalnim znakovima pokažite da pažljivo pratite tijekom razgovora. Budite dobar slušatelj.
4. *Smiješite se*

---

<sup>1</sup> Preuzeto - [www.ripup.hr](http://www.ripup.hr), Autor: Ljiljan Buhač, Poslovni savjetnik, ruján 2006.

<sup>2</sup> Lincoln je rekao: «Raspravu počinjem tako da prvo pronađem područje zajedničkog slaganja».

5. *Govorite jasno i razgovijetno* - glasan, jasan i razgovijetan govor djeluje samosvjesno i uvjerljivo.  
*Savjet:* Govorite polako. Dobri govornici vladaju jednostavnom, ali moćnom vještinom – oni govore sporije od drugih osoba. Shvatite to najozbiljnije. Govornici koji govore polako imaju 38% više znanja od govornika koji brzo govore. Dobar vokabular odaje dojam inteligencije.
  6. *Budite jasni* - da bi vaše riječi zvučale moćno koristite kratke, jasne i jednostavne rečenice. Ne govorite predugo, koncentrirajte se na bitne argumente i izbjegavajte nebitne stvari. Recite što mislite i mislite što govorite. Ne koristite pridjeve, priloge, opise i superlative.
  7. *Koristite stanke* - neka vam postane zlatno pravilo da nakon važnih razgovora, iznošenja argumenata koristite stanku. Na taj način će te svojim riječima dati na važnosti. Korištenje stanke naglašava vašu mirnoću i naglašava vašu sigurnost.
  8. *Pazite na ton vašeg glasa* - govorite odsječeno i živo. Mijenjajte intonaciju glasa kako biste bili uvjerljivi. Na kraju rečenice spustite glas, na taj način naglašavate rečeno. Da biste dali naglasak onome što govorite, naglasite zadnju riječ u rečenici i prenesite taj naglasak na prvu riječ u slijedećoj rečenici.
  9. *Budite pozitivni* - koristite pozitivne rečenice. Izbjegavajte odgovore na pitanja s «DA» ili «NE». Uvijek odgovarajte sa smiješkom i izbjegavajte kategorične tvrdnje.
  10. *Pitajte* - upravljajte razgovorom. *Upamtite:* tko postavlja pitanja, taj i vodi glavnu riječ. Pravilno postavljena pitanja mogu vas dovesti na vrh uspjeha. Iskoristite vještinu dobrog razgovora.
  11. *Slanje poruka* - šaljite jasnu poruku i djelovat će te uvjerljivo i sigurno.
  12. *Rekapitulacija razgovora* - ne zaboravite da vaš uspješan nastup ovisi i o načinu na koji završavate razgovor. Koristite retorički instrument - *rezime*.
  13. *Djelujte vjerodostojno* - držite tijelo uspravno, podignite glave. Govorite tečno bez zastajkivanja i korištenja poštapalica. Koristite prirodne geste prilikom razgovora. Krećite se, što ste više u pokretu unosite više energije i dinamike u ono što govorite.
- Čovjek treba znati upotrijebiti prave riječi, reći ih pravim ljudima i u pravo vrijeme. Ovo je mudrost komunikacije i vaš uspješni nastup je osiguran.