

Uočavanje govora tijela iznimno je korisna metoda koja nam otvara karakter sugovornika, njegova emocionalna stanja i pojedinstvo koje ne možemo uočiti samo slušanjem. Položaj ruku, geste, nagib tijela, sitni pokreti, sve su to sitnice koje nam mogu puno toga reći o tijeku razgovora i emocionalnom stanju osobe s kojom komuniciramo. Nitko od nas nema posla sa savršenim čovjekom koji pršti od iskrenosti, dobre volje i samopouzdanja. Svi smo mi samo ljudi od krvi i mesa koji pokušavaju postići najbolje, pomoći znanja i osobina koje posjedujemo. Netko je arrogantan a netko stid-

ljiv, onaj drugi je vrlo neodlučan, a onaj pak sitničav i glasan. Nitko ne posjeduje samo jednu karakteristiku, svi smo mi kompleksne osobe s mnoštvom emocija i različitih reakcija. Zato je vrlo korisno čitati sitne znakove koje tijelo nesvesno šalje; izbjegavanje pogleda, prekomerno znojenje, često dodirivanje kose, drhtanje ruku, pogrbljeno držanje... Na taj način možemo svom sugovorniku pomoći da izrazi svoja očekivanja, a pritom ćemo i sami shvatiti što nam je zapravo činiti i kako u danom trenutku najbolje reagirati.

Nadalje, tijekom procesa pregovaranja, važno je svom sugo-

RECEPT USPJEHA – gledati svoj odraz u očima sugovornika i ostvariti povjerenje.



Za svakoga!



vorniku pokazati da ste potpuno usredotočeni na ono o čemu je riječ. **Pažnju i fokus** nije lako zadržati. I to je jedna od vještina koja dolazi s iskustvom i bitan je preduvjet razvoja empatije. Pokušajte sprječiti da vam misli „vriludaju“ dok vam sugovornik pokušava objasniti o čemu je riječ i koji su njegovi prioriteti, te dajte sve od sebe da „uronite“ u problematiku u kojoj se trenutačno nalazite. Fokusirajte se na sugovornikove emocije, njegove želje i potrebe. Već ta razina koncentracije ponudit će vam odgovore na mnoga pitanja.

I na kraju – **motivacija!** Sami sebe pogurajte do krajnjih granica vlastitih mogućnosti, izadite iz sigurne zone i izložite se uvjetima koji vas okružuju. Motivacija da se zakorači u nepoznato zasigurno će značiti veliki skok u prihvaćanju empatije kao psihološkog okidača uspjeha i postizanja bolje komunikacije sa sobom i drugima.

Riječi su samo odjek neverbalnih znakova. Budite prisutni i uočite detalje!

U poslu, kao i u životu, nedostatak empatije znači temeljno ljudsko nerazumijevanje, pogrešne odluke, pojavu sukoba i emocionalno nezadovoljstvo. Empatija je vrijednost i vrlina koja će od vas učiniti ne samo boljeg prodavača, već bolje i sretnije ljudsko biće.

Petar Lazarov,
član tima MACEDONIA EXPORT
Consulting i koautor knjige
Tip of the week – moji priručnik za osobni i profesionalni razvoj

