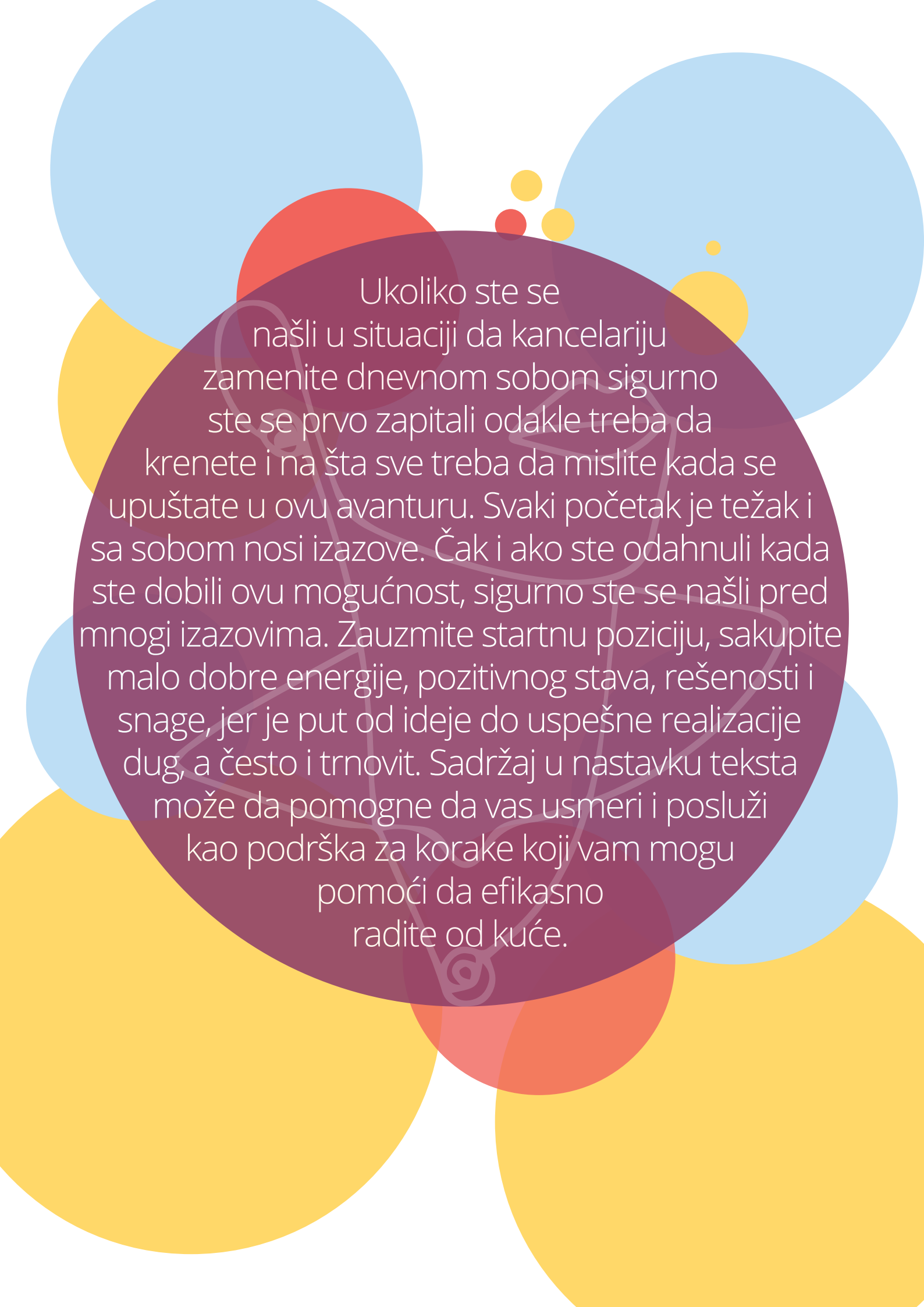


VEŠTINE KOJE SVIMA KORISTE II DEO





Ukoliko ste se našli u situaciji da kancelariju zamenite dnevnom sobom sigurno ste se prvo zapitali odakle treba da krenete i na šta sve treba da mislite kada se upuštate u ovu avanturu. Svaki početak je težak i sa sobom nosi izazove. Čak i ako ste odahnuli kada ste dobili ovu mogućnost, sigurno ste se našli pred mnogi izazovima. Zauzmite startnu poziciju, sakupite malo dobre energije, pozitivnog stava, rešenosti i snage, jer je put od ideje do uspešne realizacije dug, a često i trnovit. Sadržaj u nastavku teksta može da pomogne da vas usmeri i posluži kao podrška za korake koji vam mogu pomoći da efikasno radite od kuće.

SADRŽAJ

Pregovaranje

***Analitičko razmišljanje
i rešavanje problema***

Upravljanje konfliktima

Timski rad

Liderstvo

1. Pregovaranje

Trendovi modernog biznisa ukazuju na to da je pregovaranje ključno za uspeh u situacijama kada su tržišta preplavljena ponudama različitih vrsta proizvoda i usluga. Jedan od najboljih načina da se pridobiju novi klijenti, kao i izbegne odlazak starih klijenata je dobro pregovaranje. Ovom procesu treba se posvetiti kroz razvoj samih pregovaračkih veština.

U nastavku sledi nekoliko ključnih saveta kojima se vode uspešni pregovarači:

- *Stvori poverenje kod strane sa kojom pregovoraš*
- *Dobro se pripremi tako što ćete zamisliti tok pregovaranja*
- *Nauči da saslušаш drugu stranu*
- *Definiši ciljeve zbog kojih pregovoraš*
- *Definiši optimalni minimum ispod kojeg nećeš pristati na dogovore*
- *Fleksibilnost, jer uvek može doći do nepredviđenih situacija*
- *Postavljaj „otvorena“ pitanja*
- *Naoružaj se strpljenjem*
- *Ne prihvataj stvari lično*
- *Izbegavaj ulaženje u sukobe*
- *Budi svestan sa kim pregovoraš*
- *Nauči da kažeš ne, kada zajednički interesi i kompromis ne mogu biti postignuti*
- *Veruj u sebe i ono što želiš da postigneš*

<https://www.youtube.com/watch?v=cpsW6dP3p5k>

<https://www.youtube.com/watch?v=uw9liTBtxlo>

<https://www.youtube.com/watch?v=h2Qmrwly010>



2. Analitičko razmišljanje i rešavanje problema

Analitičko razmišljanje se često ne svrstava u veštine koje treba da ima svaka osoba koja je uspešna u poslu - ono se podrazumeva. Putem usvajanja ovakvom mindset - a, možemo uspešno da odvajamo činjenice od mišljenja i razmotrimo sve moguće opcije u rešavanju nekog problema.

Rešavanje problema je mentalni proces koji uključuje sposobnost analiziranja i nalaženja najboljeg rešenja problema. Opisuje proces u kome postoji cilj koji nije moguće ostvariti iz bilo kog razloga - nedostatak resursa, informacija i slično - što predstavlja problem. Sve što se radi kako bi se ostvario postavljeni cilj predstavlja rešavanje problema.

Analitičko razmišljanje svoje poreklo vodi iz biznisa, ali je primenljivo na gotovo sve situacije u životu. Tok ovog procesa prolazi kroz nekoliko faza, a najbolja početna osnova je da budete iskreni i sigurni u činjenice koje uključujete u analizu i rešavanje problema.

Prikupljanje činjenica

Početna faza obuhvata prikupljanje što većeg broja činjenica, koje proističu iz informacija. Do informacija dolazimo iz različitih izvora, bilo to u kontaktu sa ljudima ili samostalno. Na ovaj način dekomponujemo naš problem na manje celine, prikupljajući činjenice koje ga opisuju.

Tehnika „5 zašto“

Ova tehnika može pomoći da saznamo uzrok problema i na osnovu njega pokušamo da nađemo rešenje. Analizirajte činjenice koje ste prikupili, postavljajući pitanje „zašto“ onoliko puta, koliko je potrebno da bi se došlo do srži problema. Posmatrajte ovo kao kada dete zapitkuje roditelje o nekoj stvari koja mu nije jasna, sve dok mu roditelj u potpunosti ne objasni.

Izbor alternative

Predočite prednosti i mane, odnosno dobre i loše stvari svakog od mogućih izlaza iz određene situacije. Na osnovu toga, izvršite prioritizaciju među potencijalnim rešenjima i odaberite ono koje vam pruža najviše prednosti i koristi.

Implementacija

Možda i najvažnija faza, bez koje nema smisla ni prolaziti kroz sve prethodne. Odnosi se na to da je potrebna odlučnost u sprovođenju odabranog rešenja problema i pronalaženje načina za uspešnu implementaciju.

Naš život je produkt naših odluka. Ukoliko ne donesemo dobre odluke, život će nam verovatno biti naporniji. Ljudi radije biraju da žive u problemu, nego da ga rešavaju. Budite odlučni, primenite ove veštine, pronađite uzroke svojih problema i rešavajte ih - **danas**.

<https://www.youtube.com/watch?v=t7FcK8jV2yA>

3. Upravljanje konfliktima

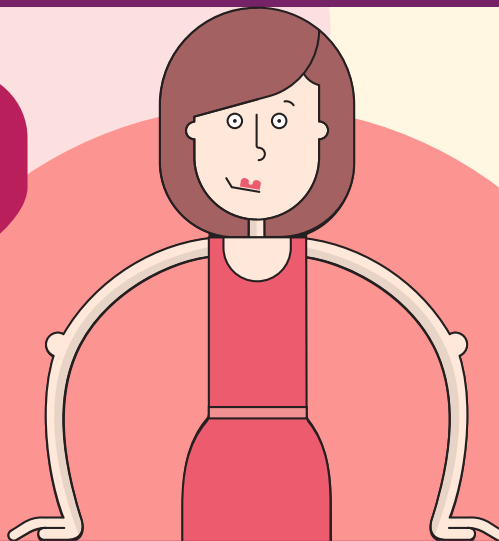
Sigurno je da će do konflikta doći kad-tad. Jer je tako normalno da različiti ljudi imaju različito mišljenje, ideje, ciljeve, potrebe.

Konfliktne situacije se često dešavaju u životu i poslu, i nastaju kada se sukobe želje, što se može desiti veoma često. Oni su najnormalnija pojava i kao takva-neizbežni. Zbog toga što ne možemo zamisliti da svi, u svakom trenutku imaju iste želje, zbog toga kažemo da je konflikt sasvim očekivana situacija u svakom odnosu. Kada to prihvatimo kao istinu, onda dolazimo do zaključka da je najvažnije da naučimo kako da reagujemo kada do konflikta dodje, jer će pre ili kasnije, do njega doći.

U današnje vreme, konflikti se najčešće pominju u negativnom kontekstu i kao takvi, smatraju se nepoželjnim. Ukoliko se konfliktima ne upravlja, najčešće se dešava da se odnosi između strana pogoršavaju, što može uticati na tim, kao i na rezultate. Konflikti mogu biti i konstruktivni, ukoliko se njima adekvatno upravlja. Iz konflikta možemo da izadjemo poučeni iskustvom ako ne i zadovoljni rešenjem. Zato su konflikti dobra stvar.

**Pitanje koje svi treba da postavimo je:
Šta je najkonstruktivnije uraditi u situaciji kada se dođe do
suprostavljanja različitosti dve ili više osoba?**

**Šta dovodi do
konflikta?**



- **Suprostavljeni interesi**
- **Suprostavljenje vrednosti**
- **Suprotne želje**
- **Nemogućnost ostvarenja
naše i tuđe želje**

Sada kada znamo šta su konflikti, hajde da proverimo koji je najkonstruktivniji stav o njima.

Izaberi pravi stav:

- Stav 1: Konflikti su loši i treba ih izbegavati
- Stav 2: Konflikti su prilika za rast i normalno je da se dese
- Stav 3: Ako se desi konflikt, ja sam loša osoba

Proveri svoje potrebe:

- Zbog čega sam u konfliktu?
 - Šta stvarno hoću?
 - Bez čega ne mogu?

Prihvati drugu stranu i njeno mišljenje:

- Drugi ne moraju da imaju ista razmišljanja i potrebe kao mi. I to je u redu.

Hajde da vidimo kako da nadujemo najbolje rešenje:

- Dopustimo drugima da kažu šta žele i slušajmo pažljivo
- Iznesemo jasno i glasno svoje mišljenje bez nametanja i agresije
 - Razgovarajmo sa uvažavanjem i fokusom na cilj
 - Odvojite ljude od problema
 - Usmerite se na interese, a ne na pozicije
 - Smislite više opcija za rešenje
 - Koristite objektivne, tačne informacije

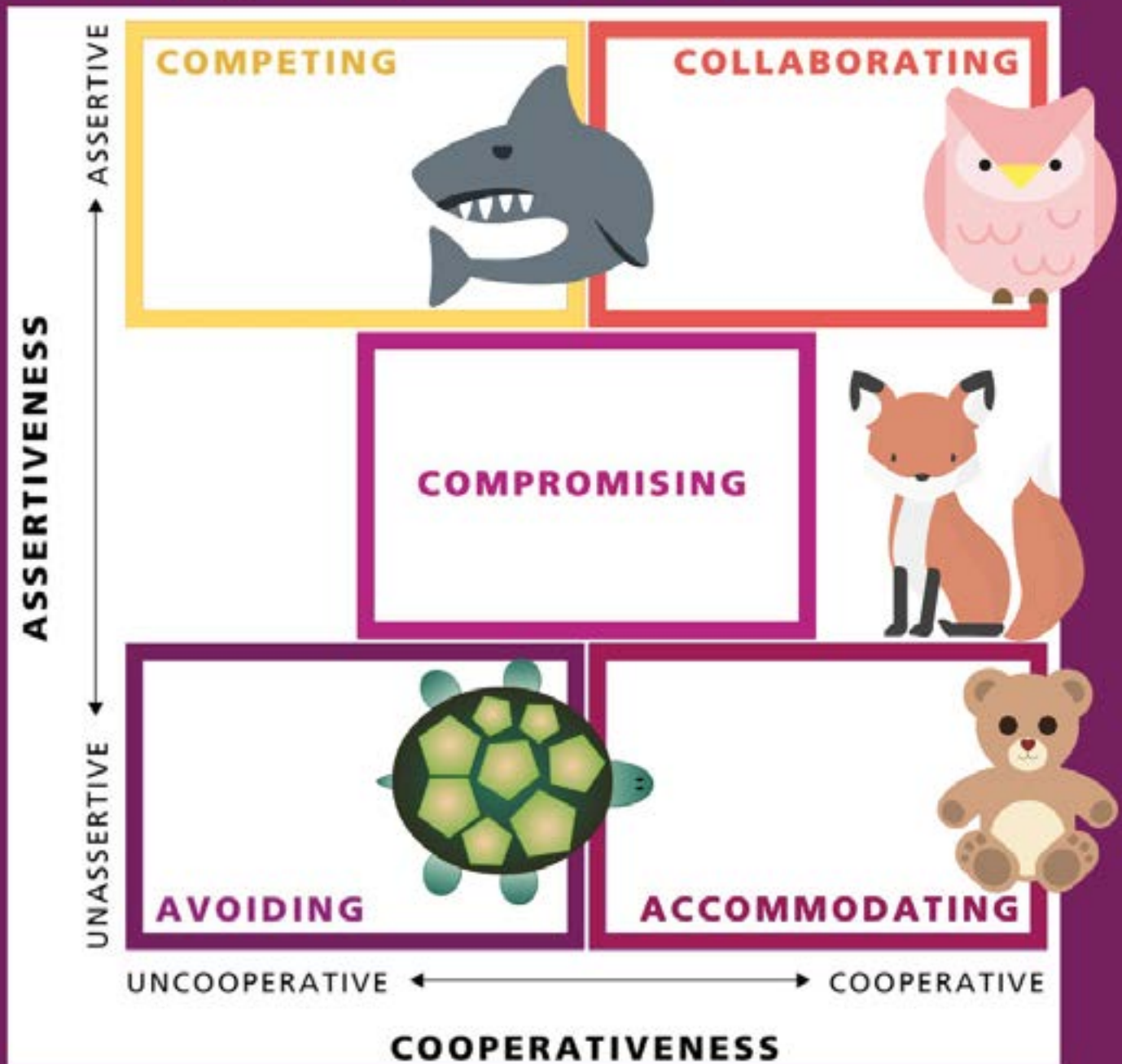
Prilikom ulaska u konflikte, tipično je da svaka strana pokušava da epilog bude u korist njoj. Različita ponašanja kojima pribegavamo su tu sa ciljem da zadovoljimo svoju potrebu i da se osećamo dobro. Nevolja je kada zanemarujemo potrebe i želje druge osobe i kada se udaljavaju od rešenja. Sa konfliktom su najčešće povezana osećanja ljutnje, frustracije i besa. Dve su dimenzije o kojima treba voditi računa su:

Briga za sebe

Briga za drugog

- **Popuštanje (Accomodating) meda** - mala briga za sebe, velika briga za druge, odlikuje se postepenom smanjivanju svojih zahteva u korist druge strane
- **Dominacija (Competing) ajkula** - visok stepen brige za sebe, mali stepen brige za druge
- **Povlačenje (Avoiding) kornjača** - nizak stepen brige za sebe, nizak stepen brige za druge
- **Winwin (Collaboratin) sova** - odlikuje se velikom brigom za sebe, ali i za potrebe druge strane: uvećavanje kolača, ja tebi-ti meni, obeštećenje, premošćavanje?
- **Kompromis (Compromising) lisica** - obe strane i dobijaju nešto, a nešto i gube

THOMAS KILMANN CONFLICT MODEL



Slika: Tomas-Klimanov model rešavanja konflikata.

<https://www.youtube.com/watch?v=7PitZ89h6l0>

4. Timski rad

Lako je naći dobre igrače, a pretvoriti ih u dobar tim je izazov. Jedan od primera su sportski timovi koji imaju odlične pojedince, ali zajedno ne daju nikakve rezultate. U tom slučaju dobijamo obrnutu situaciju, umesto da se ljudi sa različitim veštinama ujedine i daju više, budu skoro nepobedivi, oni postaju još slabiji nego kad igraju kao pojedinci.

Tim je skup dvoje ili više ljudi koji rade zajedno na ostvarenju specifičnih ciljeva unutar kompanije i koji imaju zajedničku odgovornost za rezultate.

Ukoliko su dobro formirani, timovi imaju veću snagu od pojedinaca. Oni su zajedno inteligentniji nego najinteligentniji član posebno. Svi resursi koji su na raspolaganju su brojniji i šarenoliki, pa daju više mogućnosti.

Otkrijte Svrhu vašeg tima:

- Razlog formiranja tima: daje odgovor na pitanje kome služi tim?
- Zašto investirati u tim?
- Kako timska svrha doprinosi kompanijskoj svrsi?
- Kome pomažemo-šta tačno radimo-zašto je to važno?

Karakteristike tima su:

Naglasak na osećaju zajedničkog rada kao MI-osećaj

Direktna interakcija među članovima tima

Aktivna saradnja tokom dužeg vremenskog perioda

Poštovanje **zajedničkih pravila** i propisa

Zajednička provera posla i rezultata

Zajedničko **stremljenje ka uspehu** u pravcu rezultata projekta

Komplementarna znanja, veštine i iskustva

Uključivanje lidera u tim

Lider kao "prvi među jednakima".

5. Liderstvo

Lider se često opisuje kao osoba koja daje naređenja i upravlja nekim timom, ali da li je to ono što u praksi daje dobre rezultate?

Zapravo, dobar lider treba da podučava i bude deo tima čiji je vođa, a ne da daje direktive. Kombinacija različitih znanja i veština je temelj dobrog liderstva, a u nastavku je nekoliko ključnih stvari koje će vam pomoći da postanete dobar vođa.

- **Imaj jasnu viziju**

Lider je osoba u timu koja treba da definiše u kojem smeru treba da se krećemo i zna šta sve želimo da postignemo. Kao lider, treba da imate jasnu viziju, odnosno gde želite da stignete na duge staze, kao i da postavite ciljeve koje želite da postignete u određenom vremenskom periodu.

- **Nauči da razmišljaš strateški**

Način razmišljanja koji lider treba da razvije je poseban, a on se temelji upravo na strateškom razmišljanju. Vođa treba na dnevnom nivou da zna koja se svrha svega što se radi, čemu će to doprineti i kako se sve to zajedno uklapa u celinu čiji je on vođa.

- **Vežbaj disciplinu**

Da bi bio uspešan u sprovođenju discipline, vođa sam mora da je poseduje. Potrebno je stalno raditi na ovome i pomagati drugima da budu uspešni u organizaciji i pravovremenom izvršavanju zadataka.

- **Preuzmi odgovornost**

Osećaj velike odgovornosti često stvara napetost i stres, ali dobro liderstvo karakteriše umeće da znamo da „plivamo“ u moru zadataka, koji sa sobom nose veliku odgovornost.

- **Navikni se da stalno učiš**

Da biste mogli da odgovorite na sva pitanja koje vam zadaje vaše okruženje, moraćete konstantno da radite na svom ličnom i profesionalnom razvoju. Isprobajte i uvodite novine, to će doprineti razvoju vas i vašeg tima, ili kompanije u kojom radite.

- **Motiviši ostale učesnike**

Osoba koja treba da učini da ostali zaposleni budu inspirisani i voljni da rade na nečemu je lider. On treba da dobro poznaje svoje zaposlene i pronađe načine putem kojih će ih motivisati da svoje zadatke obavljaju najbolje što mogu.

- **Podstakni na grešku**

Dokazano je da kada grešimo najbolje učimo. Podstaknite svoj tim da putem pokušaja nauči što više, pružite im slobodu da mogu da pogreše.


- **Fokusiraj se na kvalitetnu komunikaciju**

Liderstvo bez komunikacije ne postoji. Naučite na koji način treba da komunicirate sa svakim učesnikom, kako da upravljate konfliktima među njima i, najvažnije, budite mudar slušalac.

- **Trudi se da zadržiš optimizam i veru u bolje sutra**

Čak i kada stvari baš ne idu najbolje, trudite se da zadržite optimizam i prenesete ga na svoj tim. Pozitivan stav vođe je srž motivacije i uspeha tima.

<https://www.youtube.com/watch?v=XAKKJ2T6vnk>
<https://www.youtube.com/watch?v=bkC6a9F9H0Y>
<https://www.youtube.com/watch?v=OqWQqVdzcYI>
<https://www.youtube.com/watch?v=vlpKyLkIDDDY>



Izvori:

<https://www.pon.harvard.edu/daily/negotiation-skills-daily/top-10-negotiation-skills/>

<https://www.indeed.com/career-advice/career-development/negotiation-skills>

http://www.horizonti.ekfak.kg.ac.rs/sites/default/files/Casopis/2011_1/1_0_Vesic_Beko.pdf

<https://www.verywellmind.com/ways-to-become-a-better-leader-2795324>

<https://www.investopedia.com/articles/pf/12/leadership-skills.asp>

<https://www.youtube.com/watch?v=N4x3EMNlpk0>