



# Tajna uspješne komunikacije

TEKST: *Nevenka Mesarov*

FOTO: *iz korporacijskog fundusa*

U poslovnom i u privatnom životu, učinkovito komuniciranje je važno. No što učinkovito komuniciranje zapravo znači? To nije samo „prijenos informacija“ kako su nas učili još od osnovne škole. Učinkovita komunikacija znači doprijeti do ljudi na osobnoj, ljudskoj, razini, pokrenuti ih, zainteresirati i postići vezu s njima. Dobar komunikator „stoji iza svojih riječi“, što znači da će sugovornici vrlo brzo prepoznati situaciju u kojoj ni mi sami ne vjerujemo u ono što govorimo. Dakle, naš uspjeh u komuniciranju, a time i cilj koji komuniciranjem želimo postići, ovisi o našoj sposobnosti motiviranja drugih i našoj vještini pregovaranja. U privatnom životu nam ta vještina također može pomoći da stvorimo povjerenje i poštovanje kod osoba koje su nam važne i s kojima želimo izgraditi skladan odnos razumijevanja i međusobnog uvažavanja. Taj odnos međusobnog uvažavanja i slaganja u komunikaciji koji će i omogućiti kvalitetnu razmjenu mišljenja nazivamo *rapport*, što dolazi od engleske riječi koja u našem jeziku nema odgovarajući prijevod. Osim riječi i sadržaja o kojima se govori, *rapport* u velikoj mjeri čini i neverbalni izričaj kao što je govor tijela odnosno mimika, gestikulacija, očni kontakt, prilagođeni ritam disanja, ali i nastup sugovornika s pozicija međusobno sličnih uvjerenja i vrijednosti.

**RAPPORT -  
ODNOS MEĐUSOBNOG  
UVAŽAVANJA  
I SLAGANJA U  
KOMUNIKACIJI ČIME  
JE OMOGUĆENA  
KVALITETNA  
RAZMJENA MIŠLJENJA**

U komunikaciji mnogo toga činimo nesvjesno. Mimo naše svjesne percepcije, više prihvaćamo ljude koji su nam slični, skloniji smo im vjerovati i prijemljiviji smo za njihove ideje i sugestije. Građenjem *rapporta* stvaramo kod sugovornika „povoljno tlo“ za pregovaranje ili prihvaćanje nekog prijedloga ili ideje. Zato je otpor u komunikaciji s nekom osobom lakše prevladati ako se u komunikaciji ide s osobom nego ako se ide protiv nje. *Rapport* kao karakteristika nesvjesne ljudske interakcije zapravo podrazumijeva istu „valnu duljinu“ s osobom s kojom razgovaramo. *Rapport* vještine su zapravo utemeljene na usklađivanju i „zrcaljenju“ neverbalnog ponašanja tako da se sugovornik „naveđe“ u mentalno stanje prikladno za prihvaćanje sugestija i razvijanje povjerenja. Tako je i suvremena poslovna retorika usmjerena prema ciljanom i što konkretnijem osobnom obraćanju sugovorniku. Kroz *rapping* kreiramo modele verbalnog i neverbalnog izražavanja koji su

usmjereni prepoznavanju i prilagođavanju komunikacije sugovornikovoj dominantnoj komunikacijskoj osnovi. To konkretno znači da aktivnim slušanjem i promatranjem sugovornika možemo ocijeniti koji je njegov dominantni tip doživljavanja svijeta. U razgovoru valja naći područja slaganja i polako ih širiti jer je to pozicija iz koje ćemo lakše postići uspješnu komunikaciju. Kvalitetan *rapport* stvara osjećaj bolje povezanosti s ljudima, što povećava efikasnost i poboljšava komunikaciju na poslovnom i privatnom planu. Pomoću ove vještine osjećat ćemo se rado prihvaćenim u društvu, jer kod svojih sugovornika stvaramo osjećaj da su i oni prihvaćeni. Efikasna komunikacija poboljšava interakcije interno s našim kolegama i suradnicima, ali i eksterno s našim klijentima, kupcima i poslovnim partnerima. Mogućnosti koje nam nudi upravljanje odnosima, održavanje postojećih kontakata te ostvarivanje novih, vrlo su važna konkurentna prednost, kako na osobnoj, tako i na kompanijskoj razini.

