

# **OSNOVE POSLOVNOG KOMUNICIRANJA**

**doc. dr. sc. Tihana Babić**  
**[tihana.babic@algebra.hr](mailto:tihana.babic@algebra.hr)**

# How to Write a Job Application Letter



**GRAĐENJE KARIJERE I PISANJE ŽIVOTOPISA (CV-a),  
MOLBE ZA POSAO I POSLOVNI RAZGOVORI**

# Sadržaj predavanja – ciljevi učenja:

Nakon što proučite ovo poglavlje, moći ćete:

- opisati svoj profesionalni profil koristeći se različitim formatima i alatima te poštujući minimalne standarde kvalitetne samo-prezentacije
- naučiti kako napisati svoj životopis te prijavu na natječaj za radno mjesto
- identificirati karakteristike dobro napisanog (kvalitetnog) životopisa te prijave na natječaj za radno mjesto
- razumjeti kako se pripremiti i pristupiti postupku testiranja za radno mjesto
- naučiti kako komunicirati na poslovnom intervjuu poštujući standarde kvalitetne samo-prezentacije

# ISTRAŽITE, PROUČITE I UPOZNAJTE SE SA VIZIJOM, MISIJOM, VRIJEDNOSTIMA I DOSTIGNUĆIMA TVRTKE ...

→ POKAŽITE INTERES ali na način da ste već upoznati s najvažnijim informacijama (nemojte svojim pitanjima i komentarima pokazivati svoje neznanje)...

**Što oni rade?**

**Što im je važno?**

**Kako se uklapate?**

# ISTRAŽUJTE I PROUČAVAJTE RADNO MJESTO NA KOJE SE PRIJAVLJATE

Što su radni zadaci na toj radnoj poziciji?

Kako ćete ih izvesti?

Koja su znanja i kompetencije potrebni za obavljanje tih poslova?

# ŽIVOTOPIS (CV) i PRIJAVA ZA POSAO

- Navedite poslovne položaje na kojima ste bili...ali uvijek prilagodite poslu za koji se prijavljujete.
- Googlajte opise poslova i zadataka za poslovne pozicije za koje se prijavljujete ako nisu navedene u natječaju/oglasu.
- Guglajte opise poslova i zadataka za poslovne pozicije koje ste već popunili (radili u prošlosti) i spojite ih, tj. istaknite one zadatke i poslove koji vas ističu kao poželjnog i iskusnog kandidata.

# GRADNJA KARIJERE I ŽIVOTOPIS (CV)

- ŽIVOTOPIS, CV ili Biografija
- Životopis je kratak, precizan, kvalitetno napisan tekst koji se temelji isključivo na istinitim činjenicama, a koji opisuje osobna postignuća na obrazovnoj i praktičnoj razini, prethodno radno iskustvo, specifična znanja, vještine i kvalitete koje su važne pri natjecanju za posao.
- Uobičajena duljina životopisa za pokrivanje bitnog sadržaja - trebao bi biti dugačak 1 do 2 stranice.

## Osnovni sadržaj (bez kojeg životopis nema smisla):

- Osobni podaci
- Informacije o obrazovanju
- Nagrade i priznanja
- Radno iskustvo
- Interesi i aktivnosti
- Preporuke

# Karakteristike dobro napisanog (kvalitetog) životopisa

Karakteristike kvalitetnog životopisa:

- **Strukturiran**
- **Uredan, pregledan**
- **Ne predugačak**
- **Gramatički i stilski dotjeran**
- **Točni (provjerljivi) podaci**
- **Prilagođen poslodavcu!**

**Primjer:** Kako napisati CV/životopis poslovnog analitičara (s primjerima):

<https://careerbuildingjobs.com/how-to-write-a-business-analyst-cv-resume-with-examples/>

**Predlošci:** [https://resume.io/cv-](https://resume.io/cv-templates?ga%20utm_source=google&ga%20utm_medium=display&ga%20utm_campaign=1506261103&ga%20utm_term=professional%20cv&gclid=EAlaIQobChMlu9Cw54jS_AIVgmLTCh36_QXDEAEYASAAEgLqr_D_BwE)

[templates?ga%20utm\\_source=google&ga%20utm\\_medium=display&ga%20utm\\_campaign=1506261103&ga%20utm\\_term=professional%20cv&gclid=EAlaIQobChMlu9Cw54jS\\_AIVgmLTCh36\\_QXDEAEYASAAEgLqr\\_D\\_BwE](https://resume.io/cv-templates?ga%20utm_source=google&ga%20utm_medium=display&ga%20utm_campaign=1506261103&ga%20utm_term=professional%20cv&gclid=EAlaIQobChMlu9Cw54jS_AIVgmLTCh36_QXDEAEYASAAEgLqr_D_BwE)



# PRIPREMA, PRIPREMA, PRIPREMA...

→ SVE SPOMENUTO...

→ I ZAPAMTITE:

**POSLO NE TREBA TRAŽITI „OČAJAN”**

# RAZGOVOR ZA POSAO

Intervju je razgovor između kandidata za posao i poslodavca u kojem poslodavac nizom pitanja traži od kandidata prosudbu koliko je prikladan za posao.

- Što morate „imati na umu” prije odlaska na razgovor za posao?

→ Prije intervjuja;

- morate razmisliti o tome što želite reći,
- što sakriti,
- a što saznati.

→ Dobro razmislite o svojim jakim stranama i odaberite nekoliko svojih uspjeha, iskustava ili kvaliteta (kao što je naporan rad, na primjer) koje vas izdvajaju od ostalih kandidata i koje biste željeli istaknuti.

# Što je važno proučiti u sklopu pripreme za intervju, a što je potrebno pripremiti?

- ✓ raspitajte se o organizaciji koja je objavila natječaj za radno mjesto
- ✓ proučite neke pojedinosti o poslu za koji se prijavljujete
- ✓ razmislite o svojim kvalifikacijama za posao
- ✓ ponovno proučite svoj životopis
- ✓ pripremite odgovore na pitanja o sebi
- ✓ vježbajte intervju s prijateljem

# Korisni savjeti za intervju

- Vaša odjeća, opća urednost i ponašanje su vrlo važni za ishod vašeg intervju!
- Životopis je vrlo važan za proceduru intervju, trebali biste ga ponijeti sa sobom.
- Dodite na razgovor prije dogovorenog vremena (nemojte kasniti), opustite se i još jednom odredite planirani pristup i moguće odgovore.
- Zapamtite ime sugovornika i rukujte se s njim.
- Govorite književnim jezikom.
- Odgovarajte na pitanja kratko.
- Odgovarajte brzo, pouzdano i spremno.
- Pri susretu budite susretljivi.
- Pitajte o radu i organizaciji.
- Zahvalite sugovorniku.

# Savjeti za komunikaciju na intervjuu

- Ako ćete komunicirati s agresivnom osobom → govorite smirenim, monotonim, ali samouvjerenim tonom.
- Zapamtite da će potencijalni poslodavac donijeti odluku o zapošljavanju na temelju nekoliko ključnih čimbenika:
  - Stavu i poslovnom ponašanju
  - Prezentacijskim i komunikacijskim vještinama
  - Iskustvu i nizu vještina
  - Obrazovanju i certifikatima
  - Prenosivim vještinama
  - Radu u timu, ali i snažnoj individualnosti.
- Tijekom intervjua nemojte jednostavno odgovarati na pitanja s „Da” ili „Ne”.
- Predstavite se navodeći primjere i dajte jasnu sliku o tome gdje ste bili, kada, kako i što ste učinili i zašto ste to učinili.
- Na sva pitanja odgovorite jasno i kratko. → **Nemojte skrenuti s teme.**
- Prije intervjua simulirajte odgovore na neka pitanja. → **Vježbom do savršenstva!**

# Komunikacijski savjeti za intervju

- **Odgovorite na pitanja.** → Nije preporučljivo namjerno ignorirati pitanje odgovarajući na drugo pitanje ili postavljanjem protupitanja.
- **Ako niste sigurni u neko pitanje, zamolite ispitivača da ga ponovi.**
- **Odgovarajte na pitanja iskreno i izravno.** → Ispitivači traže kandidate kojima mogu vjerovati. Iskreni i izravni odgovori mogu razoružati protivničku stranu upravo zato što su relativno rijetki i vrlo učinkoviti.
- **Zapamtite da morate naglasiti svoje dobre strane.** → Ako trebate govoriti o negativnim iskustvima, naglasite što ste iz njih naučili i zašto nećete ponoviti iste pogreške.
- **Budite sažeti.** Intervju je zamišljen kao dijalog, a ne kao svađa. Ako mislite da je vaš odgovor predug, skratite ga.
- **Budite energični.** Ako ne pokazujete interes ili ako vas odgovori ne stimuliraju, kako možete očekivati da ćete zainteresirati ispitivača?

- Pozitivno gledajte na svoje razloge za napuštanje trenutnog ili bilo kojeg drugog posla. Ključna riječ koju treba zapamtiti je „više”. Želite više izazova, više odgovornosti, više prilika itd. Ako ste dobili otkaz, navedite koliko ste naučili iz tog iskustva i kako vam je ono pomoglo da postanete još bolji u poslu koji radite.
- Navedite koliko su drugi poslodavci imali povjerenja u vas. Navedite to naglašavajući konkretne činjenice, brojke i mjerljiva postignuća.
- Naglasite da je navedeni posao vaš glavni cilj. Oblikujte svoje odgovore na takav način da ispitivač stekne dojam da vam je ovaj posao sredstvo za postizanje vaših krajnjih ciljeva u karijeri.
- Razgovarajte sa svojim savjetnikom za traženje i odabir posla o temama o kojima bi se moglo raspravljati na intervjuu.
- Informirajte se o načinu intervjuiranja ispitivača s kojima ćete se susresti. Priprema će vam omogućiti da intervjuu pristupite opušteni i sigurni da ćete odgovoriti na potrebe tvrtke.
- Tijekom intervjuja postavljat će vam se teška pitanja. Osmišljena su kako bi dobili uvid u to kako reagirate pod pritiskom ili u nepoznatom području. Na njih nema jednostavnih odgovora. Ispitivači postavljaju različita pitanja i traže različite odgovore. Bilo kako bilo, ako se prethodno upoznate s vrstama odgovora na moguća pitanja, imat ćete priliku na njih odgovoriti opušteno i iskreno.

# Korisni savjeti za postupak testiranja

- Prilikom testiranja budite koncentrirani, pazite na „trik” pitanja.
- „Glupost” napisana jednom ne može se ispraviti naknadnim pojašnjenjima!
- Slušajte pažljivo upute.
- Čitajte svako pitanje pažljivo.
- Pišite čitko i uredno.
- Obratite pozornost na vrijeme.
- Ne pokušavajte kopirati.



# Bitni koraci za djelotvorno uvjeravanje:

- **Vjerodostojnost** – zarađivanje povjerenja koje se temelji na našoj akumuliranoj stručnosti.
- **Čvrsti argumenti** – logični, utemeljeni na činjenicama.
- **Razumijevanje publike** – uzimanje u obzir specifičnih potreba naše publike i pokazivanje razumijevanja i suosjećanja.
- **Zajedničko područje** – uspostavljanje zajedničkog područja s publikom, važno je biti pažljiv prema njihovoj perspektivi.
- **Učinkovita komunikacija** – jasno komuniciramo svoj stav na način da se publika osjeća ugodno te pokazujemo da smo otvoreni za sugestije.
- **Suosjećanje** – poruka će biti uvjerljiva i djelotvorna ako se spoji s publikom na emotivnoj razini (to je povezano s emotivnom inteligencijom).

# Stav tijekom intervjua (važno!!!):

- Poklonite svoju pažnju osobi koja vas intervjuira i pazite na svoju neverbalnu komunikaciju (zadržite otvoren govor tijela):
  - pazite na jezik/riječi/govor,
  - govorite uvjerljivim tonom,
  - zadržite stav aktivnog slušanja.
- 
- Pitajte otvorena pitanja (što su vas htjeti pitati???)
  - Dajte empatične odgovore (ne komplicirajte odgovore, pokažite razumijevanje i suosjećanje).
  - Dajte povratne informacije (To će pokazati ispitivaču da točno razumijete sadržaj poruka. Parafraziranje je koristan alat u pružanju verbalnih povratnih informacija. („Ako sam dobro razumio, rekli ste...”))



# ASERTIVNOST

- Definicija asertivnosti je:

**Postizanje/Dobivanje onoga što želimo bez ugrožavanja ili miješanja u prava drugih ljudi.**

**Stav: „Ja sam ok, ti si ok.”**



How can we recognize which style a person is operating in?

**Aggressive:**

*„Speak when you are angry and you will make the best speech you will ever regret.”*

- Ambrose Bierce

**Passive:**

*„Hatred is the coward's revenge for being intimidated.”*

- George Bernard Shaw

**Manipulative:**

*„The cruelest lies are often told in silence.”*

- Robert Louis Stevenson

**Assertive:**

*„Respect yourself if you would have others respect you.”*

- Baltasar Gracian

# ŽIVOTNE POZICIJE i drugačiji stilovi ponašanja i komunikacije:



For more info about transactional analysis read Harris, T. A. (1969). *I'm ok you're ok: A practical guide to transactional analysis*. Harper & Row, England: Oxford.

LIFE POSITIONS		
	I WIN	I LOSE
YOU WIN	Assertive	Passive
YOU LOSE	Aggressive, Manipulative	

Izvor: Eunson(2002)

Komunikacija je povezana sa životnim pozicijama, ili percepcijom svijeta.

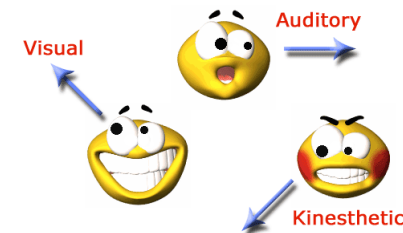
U stvarnosti, oni su samo naš pogled na sebe i druge tj. kako mi vidimo sami sebe i druge, a ne činjenice.

Međutim, mi težimo djelovati kao da su oni činjenice.

YOU ARE OKAY WITH ME		
I AM NOT OKAY WITH ME	<b>I am not OK</b> <b>You are OK</b> one down position  Get away from Helpless	<b>I am OK</b> <b>You are OK</b> healthy position  Get on with Happy
	<b>I am not OK</b> <b>You are not OK</b> hopeless position  Get nowhere with Hopeless	<b>I am OK</b> <b>You are not OK</b> one up position  Get rid of Angry
	YOU ARE NOT OKAY WITH ME	
		I AM OKAY WITH ME

Izvor: Franklin (1971.)

# PREPOZNAVANJE DOMINANTNIH REPREZENTACIJSKIH SUSTAVA ISPITIVAČA (**Biti svjestan!!!**)



- načini primanja, pohranjivanja i označavanja informacija

- 4 vodeća sustava:

- **VIZUALNI** (najčešći tip) - najlakše i najbrže uči **gledanjem**

- pamti slike, raspored u prostoru, bitno je da mu se sve predoči – SHEME, MAPE, STRIP...

→ Koristi izraze koji se tiču vizualnog: smještaj, osvjetljenost, udaljenost, fokus, jasnoća, apstraktno, plošno, 3D, disocirano, asocirano...

- **AUDITIVNI** - najlakše i najbrže uči **slušanjem**

- pamti riječi i zvukove, bitno je da sve ČUJE

- uče po FAZAMA I KORACIMA, važno im je znati REDOSLIJED FAZA

→ Koristi izraze koji se tiču auditivnog: ritam, broj, trajanje, tišina, glasnoća, kvaliteta zvuka, unutarnji, vanjski, rezonanca, trajni, isprekidani ritam...

- **KINESTETIČKI** - najlakše i najbrže uči **djelovanjem, iskustvom na svojoj koži**

- pamti osjete, osjećaje i pokrete, bitno je da sam ISPROBA, VJEŽBA ILI PREPIŠE

→ Koristi izraze koji se tiču kinestetičkog: temperatura, veličina, pritisak, oblik, jačina, smještaj, trajanje, površina, pokret, učestalost...

- **AUDIO-DIGITALNI** – najlakše i najbrže uči stvari koje “imaju smisla” (unutarnji monolog /dijalog/riječi)

- nije vezan ni uz koje specifično osjetilo, koristi apstraktne riječi, može pokazati osobine i drugih sustava

→ Koristi izraze koji se tiču „apstraktnog”: smisao, biti svjestan, pametna misao, različito, uzeti u obzir, ideja...

# PREDSTAVITE SE PREMA 4MAT KRITERIJIMA

## 4 ŠTO AKO?

PRILIKE U BUDUĆNOSTI  
ŠTO ĆE SE DOGODITI AKO KORISTIM TO  
KAKVE ĆE BITI POSLJEDICE  
A KAKVA JE DOBIT?  
ISTRAŽIVANJE

## 1 ZAŠTO?

DATI RAZLOGE  
„BACITI UDICU”  
ŠTO TU IMA ZA MENE  
RECI MI ZAŠTO?  
MOTIVACIJA  
ZAŠTO BIH TO UČIO?

## 3 KAKO?

KAKO ĆE TO RADITI U MOME SLUČAJU - KORIST  
KAKO ĆU TO MOĆI KORISTITI?  
KAKO ĆU PROVESTI OVE IDEJE?

## 2 ŠTO?

ŠTO JE ZNAČENJE, ČINJENICE, DETALJI  
ŠTO MORAM RAZUMJETI  
DAJ MI INFORMACIJE

## Moje najbolje kvalitete? 😊

- VJERNOST TVRTKI
- Želim dobro
- Spremnost na suradnju
- Spremnost na učenje
- Rastući (engl. *Growth*) i benefitni način razmišljanja (fokus na dobrobit i doprinos)
- Usredotočenost na rješenja (ne na problem)
- Neovisnost u radu
- Okretnost (brz, fleksibilan i spretan; (sposoban i vješt))



# Fixed

## MINDSET

**Resisting** the possibility of growth and change.

Focus on reproducing **what** is familiar.

**Same old same old.**  
Preserving existing structures.

# Growth

## MINDSET

Showing up with an **open mind** to learn and improve.

Focus on **how** we can grow through deliberate effort.

Growing through a process of **incremental change**.

# Benefit

## MINDSET

Showing up with an **open heart** to serve the wellbeing of all.

Focus on **who** we are being and **why** we do what we do.

Being of benefit by **being the transformation**.

Izvor: <https://benefitmindset.com/learning/>





## Fixed MINDSET

## Growth MINDSET

## Benefit MINDSET

Engagement	<b>Resistant to change</b> Show up resistant to growth and change.	<b>Learning by doing</b> Show up with an open mind. We are ready to learn.	<b>Being of benefit</b> Show up with an open heart. Contributes to collective action.
Development	<b>Entity</b> Believe intelligence and ability can't be developed.	<b>Incremental</b> Believe intelligence and ability can be developed.	<b>Participatory</b> Create the conditions for everyone's development.
Focus	<b>What</b> Focus on maintaining what is familiar.	<b>How</b> Focus on improving how we do what we do.	<b>Who &amp; Why</b> Focus on who we are being and why we do what we do.
Effort	<b>Reduced</b> Reduce effort when ability does not come easily.	<b>Necessary</b> See effort as necessary for learning and mastery.	<b>Flow</b> Align ourselves with the natural flow of life.
Relationships	<b>Inflexible</b> Hold set expectations about our relationships.	<b>Adaptable</b> A practice of learning and growing together.	<b>Emergent</b> A practice of flowing together in deep resonance.

## Fixed MINDSET

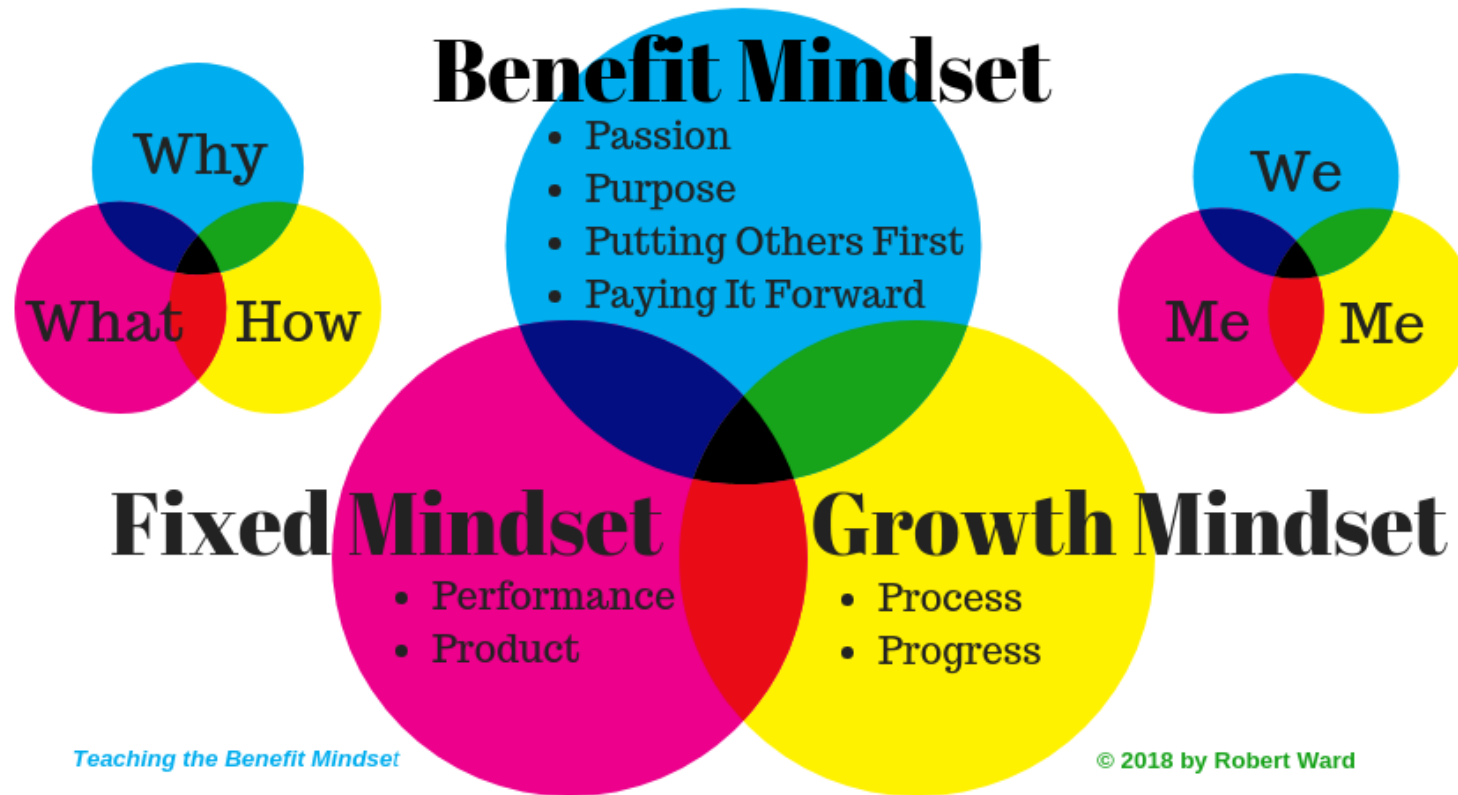
## Growth MINDSET

## Benefit MINDSET

Challenges	<b>Avoids</b> Give up when challenged. Failure as proof of inability.	<b>Embraces</b> Persist when challenged. Failure as opportunity to learn.	<b>Transforms</b> Use learnings to transform view of self and world.
Feedback	<b>Selective</b> Selective about the feedback we pay attention to.	<b>Constructive</b> Actively seek out feedback that helps us grow.	<b>Dialogical</b> Value collective inquiry in an ecology of deep reflection.
Others' success	<b>Insecure</b> Likely to feel insecure by the success of others.	<b>Inspired</b> Likely to feel inspired by the success of others.	<b>Partners</b> Engage as a partner in everyone's flourishing.
Trauma	<b>Reactive</b> React against the symptoms of trauma.	<b>Informed</b> Identify, learn from, and grow through, trauma.	<b>Healing</b> Respond to trauma with individual and collective healing.
Culture	<b>Expert System</b> A culture of experts, authorities, and gurus.	<b>Learning System</b> A culture of growth and learning opportunities.	<b>Regenerative System</b> A culture of collective transformation and co-evolution.

Izvor: <https://benefitmindset.com/learning/>

## Learning Mindsets and the Whole Child



Izvor:  
<https://rewardingeducation.wordpress.com/2018/11/27/learning-mindsets-and-the-whole-child-the-fixed-growth-and-benefit-mindset/>

**The Fixed, Growth and Benefit Mindset (1:44):** <https://www.youtube.com/watch?v=bW2Sg3nOpd4>

# MojPosao.net - Intervju: Ne znate što pitati poslodavca? Jedna stvar je potrebna!



## "KAKO BISTE DEFINIRALI USPJEH ZA OVO RADNO MJESTO?"

- Ovim pitanjem dobit ćete informacije o radnom mjestu i viđenju poslodavca o razvoju tvrtke na način koji nije bio naveden u oglasu.
- Odgovor vam može dati kvalitetne informacije o:
  - **specifičnim vještinama koje ovaj posao zahtijeva,**
  - **prioritetima posla – na što trebate obratiti najviše pažnje,**
  - **strategiji koju trebate usvojiti kako biste što bolje obavili posao,**
  - **kulturi, radnoj etici i stilu vođenja unutar tvrtke.**

Postavite li ovakvo pitanje poslodavcu, pokazujete mu da posao shvaćate ozbiljno jer želite znati detalje koji će vam omogućiti da radite što bolje. Ujedno, informacije koje dobijete omogućit će vam bolje razumijevanje poslodavca i vaših budućih kolega, što znači da ćete s njima moći lakše komunicirati.

Izvor: <https://www.moj-posao.net/HR/Articles/Details/76830/Intervju-Ne-znate-sto-pitati-poslodavca-Jednu-stvar-obavezno/#ixzz6h2AfhL9B>

# Plaća? 😊



Koji su koraci za pregovore o plaćama?

- Ako odlučite pregovarati o odšteti, morate biti spremni. **Obavezno istražite plaće u sličnim organizacijama, na istoj radnoj funkciji, u istoj djelatnosti i zemljopisnom položaju.** Karijerna služba i izvješća o zapošljavanju (dostupna na web stranicama većine MBA škola) bila bi dobra mjesta za početak istraživanja plaća.
- Prije razgovora razmislite o alternativnoj plaći koju želite da poslodavac razmotri - učinkovito pregovaranje nije rasprava "ili/ili".
- Uvijek imajte na umu što poslodavac želi. Pokažite poslodavcu koliko je ispunjavanje vašeg zahtjeva u njegovom interesu jer ćete se osjećati dobro nagrađeno i lojalnije. Pojačajte svoje zanimanje za ciljeve tvrtke, vještine i iskustvo koje nudite te želju da budete dio njihova tima.

Izvor: <https://www.ft.com/content/977a1364-0495-11e5-95ad-00144feabdc0>

**Naglasite da ste istraživali plaće u sličnim organizacijama, na istoj radnoj funkciji, u istoj djelatnosti i zemljopisnom položaju (da ne ispadnete agresivni) i da ne očekujete veću plaću, ali također ni manju ... (ili možete dogovoriti druge beneficije koje bi mogle zamijeniti dio vaše plaće...)**

# I TAKOĐER KORISNI SAVJETI...

**Harvard Business Review:**

**15 pravila za pregovaranje o ponudi za posao dostupno na:**

**<https://hbr.org/2014/04/15-rules-for-negotiating-a-job-offer>**

# Zaključni savjeti za učinkovito pregovaranje (Budjac Corvette, 2017)

- Ne odgovarajte ako niste spremni.
- Ne odgovarajte na pitanja koja niste postavili osim ako to pomaže u međusobnom razumijevanju ili koristi.
- Nemojte se bojati odgovoriti pitanjem.
- Ne pitajte ono što ne želite da vas pitaju.
- Nakon što pitate, zatvorite usta i slušajte.
- Ponovno izrazite svoje razumijevanje onoga što su drugi rekli.
- Nemojte biti uvredljivi ili nepristojni.
- Koristite uvjetne i hipotetske izjave dok ne budete sigurni.
- Nemojte govoriti stvari da biste se pohvalili.
- Nemojte se bojati ispasti glupi!
- Ne bojte se šutjeti!



# Kako biti uvjerljiv (ali ne i manipulativan)?

**“Najviše volim jagode,  
ali kad idem u ribolov onda  
stavljam crve na udicu, a ne jagode,  
jer ribe više vole crve.”**

— Tomislav Bekec





### Vodstvo kroz inspiraciju - govor 'Imam san' Martina Luthera Kinga ('I Have a Dream' speech)

Martin Luther King bio je najistaknutiji vođa američkog pokreta za građanska prava pedesetih i šezdesetih godina do svog atentata 1968. Svoju strategiju građanskog neposluha i nenasilja modelirao je na uspjesima Mahatme Gandhija i dobio Nobelovu nagradu za mir.

14. listopada 1964. održao je govor na Maršu na Washington za posao i slobodu koji nadahnjuje ljude do danas: speech


'Sanjam da će moje četvero malene djece jednog dana živjeti u naciji u kojoj ih neće ocjenjivati prema boji kože već prema sadržaju njihovog karaktera. Danas imam san!'

***('I have a dream that my four little children will one day live in a nation where they will not be judged by the color of their skin but by the content of their character. I have a dream today!')***


- *Tama ne može istjerati tamu; to može samo svjetlost. Mržnja ne može istjerati mržnju; to može samo ljubav.*
- *Nepravda bilo gdje, prijetnja je pravdi svugdje.*



# ZAVRŠNA MISAO



PAZI NA SVOJE MISLI, ONE POSTAJU RIJEČI  
PAZI NA SVOJE RIJEČI, ONE POSTAJU DJELA  
PAZI NA SVOJA DJELA, ONA POSTAJU NAVIKE  
PAZI NA SVOJE NAVIKE, ONE POSTAJU  
**KARAKTERNE OSOBINE**  
PAZI NA SVOJ KARAKTER, ON POSTAJE  
**TVOJA SUDBINA**



MojŽivotniDizajn®

WATCH YOUR **THOUGHTS**,  
FOR THEY BECOME **WORDS**.  
WATCH YOUR **WORDS**,  
FOR THEY BECOME **ACTIONS**.  
WATCH YOUR **ACTIONS**,  
FOR THEY BECOME **HABITS**.  
WATCH YOUR **HABITS**,  
FOR THEY BECOME **CHARACTER**.  
WATCH YOUR **CHARACTER**,  
FOR IT BECOMES YOUR **DESTINY**.

# Ako želite promijeniti svijet...

Moć jedne osobe — Washingtona, Lincolna, Kinga, Mandele — leži  
u tome da

**jedna osoba može promijeniti svijet davanjem nade ljudima.**

Izvor: McRaven(2014), „Make Your Bed”, transkript dostupan na: <https://jamesclear.com/great-speeches/make-your-bed-by-admiral-william-h-mcraven#:~:text=The%20power%20of%20one%20person,trening%20there%20is%20a%20zvono>. Ovaj govor održan je kao uvodni govor diplomantima Sveučilišta Texas u Austinu 17. svibnja 2014. godine.

- Video: <https://www.youtube.com/watch?v=sBAqF00gBGk>

# Dodatna literatura o pregovaranju

- Magzan, M., T. Babić. (2019). **Negotiation and Conflict Resolution: Perfecting the Skills We Use Daily**, Algebra, Zagreb.
- Budjac Corvette, B. (2017). **Conflict Management: A Practical Guide to Developing Negotiation Strategies**. Pearson.

<https://www.pdfdrive.com/conflict-management-a-practical-guide-to-developing-negotiation-strategies-d187946620.html>

- Griffith & Goodwin. (2013). **Conflict Survival Kit: Tools for Resolving Conflict at Work**, 2nd edition. Pearson Education.
- Lewicki, Roy J., D. M. Saunders, B. Barry. (2009). **Pregovaranje**, MATE, Zagreb.
- Thompson, L. (2015). **The Mind and Heart of the Negotiator**, Global 6th ed. Pearson.
- Voss, Chris. (2017). **Never Split the Difference: Negotiating as if Your Life Depended on It**. Random House Business.

# Literatura

## Obvezna literatura:

1. Bovee, C.L. and Thill, J.V. (2020) Business Communication Today. 15th edn. Upper Saddle River, New Jersey: Pearson.
2. Rouse, M.J. i Rouse, S. (2002) Business Communications: A Cultural and Strategic Approach. London: Thomson Learning.

## Preporučena literatura:

1. Dick, R. (2000) Get it across: Effective Communication at Work. Tadworth: Elliot Right Way Books.
2. Davies, H.B. R. (2008) Mastering Communications: 10 secrets to fast, clear, persuasive communications. Toronto: McLuhan & Davies Communications, Inc.
3. Kozicki, S. (1998) Creative Negotiating: Proven Techniques for Getting What You Want from Any Negotiation. Halbrook: Adams Media Corporation.
4. Borg, J. (2008) Persuasion: The Art of Influencing People. 2nd edn. New Jersey: FT Press.

## Dodatna literatura:

1. Lane, S. D. (2010) Interpersonal Communication: Competence and Contexts. 2nd edn. Boston: Allyn & Bacon: University of Texas at Dallas.
2. Pease, A. and Pease, B. (2004) The Definitive Book of Body Language. Buderim: Pease International.
3. Navarro, J. (2008) What Every Body is Saying: an ex-FBI agent's guide to speed-reading people. New York: Collins Living.
4. Luecke, R. (2004) Crisis management: master the skills to prevent disasters. Boston: Harvard Business School Press.

**Hvala vam  
na pažnji!**