

## Loše vesti i kako ih saopštiti

Kako god da okrenete, loše vesti su s vremena na vreme neizbežne, i nije svejedno na koji ćete ih način podeliti. Poznati su vladari koji su ubijali svoje glasnike ukoliko su imali da im saopšte neku nepovoljnu vest. Zato nije loše imati u vidu da je prirodna i vrlo ljudska reakcija na loše vesti upravo tuga ili bes.

Da biste ovo dvoje ublažili (ako već nije uvek moguće i izbeći), potrebno je obratiti pažnju na način na koji se nepovoljne odluke ili dešavanja u firmi saopštavaju, a jednako važi i za vaše klijente i kupce - nije svejedno kako saopštavate loše vesti. Linija manjeg otpora bi se sastojala u tome da treba da prećutkujete ili lažete, što vam nikako ne preporučujemo.

Takođe, tu je i opcija bezličnog saopštavanja loše vesti, to jest putem elektronske pošte. Istraživanje koje je sprovedla „International Association of Business Communicators“ 2006. godine, pokazalo je da tek nešto više od trećine kompanija (37%) loše vesti ne prepuštaju elektronskoj pošti.

Budući da je otvorena komunikacija takođe i način da pokažete svoje leaderske sposobnosti, kao i da pridobijete još poverenja među saradnicima, ne treba propuštati da se loše vesti saopšte uživo. Elektronska pošta, istina, spašava neprijatnih situacija u kojima gledate kako publika prima i "vari" lošu vest, ali na duge staze, i ako vam je stalo do toga da idete napred uprkos teškoćama, sledite ova pravila i pokažite da ste osoba u koju se može pouzdati. Inače, ukoliko bi se loše stvari komunicirale samo elektronskom poštom, kompanija bi bila iznutra viđena kao beskrupulozna, surova i hladna - ko još želi da radi u takvom sistemu?

Pred vama su tehnike i predlozi kako da taktično plasirate sadržaj koji imate, na način koji će izazvati najmanje negativnih emocija.

### Sendvič metod ili - prvo dobra vest

Svima je poznata pitalica - imam dve vesti, jednu dobru i jednu lošu. Najčešće je primenljivo pravilo da nikada i nipošto ne govorite o lošoj vesti na samom početku! Vaša publika će izgubiti interes i može da se desi da uopšte ne čuje dobru.

Umesto toga upotrebite takozvani „sendvič metod“, odnosno umetnite lošu vest između dve dobre. Znači: dobra vest - loša vest - dobra vest.

Prvi korak je da identifikujete šta ćete reći na samom početku: šta je to što se pre negativnog događaja odvijalo dobro? Pronađite šta ćete ovde da pohvalite i istaknete, to može da bude marljivost vašeg tima, stvari koje su vam išle na ruku, bilo šta što je vašoj publici interesatno i što žele da čuju još.

Potom pređite na predstavljanje činjenica. Posle inicijalne dobre vesti koja je pridobila pažnju svih, krenite pravo na lošu vest. Nemojte se našaliti da kažete „A sada - loša vest“ jer ćete time umanjiti značaj prethodno izrečenog. Izgovorite problematičnu stvar mirnim tonom i odnosno ravnim,

**Dok tražite posao, mogu da vam pomognu:**

**Saveti**

**Kako sam našao posao**

**Poslodavac vas pita**

**O zanimanjima**

neemotivnim glasom, ali nemojte je negirati i nemojte biti advokat loše vesti.

Nakon što ste jasno rekli šta ne valja, istaknite ono što je pozitivno, sa fokusom na to šta ste iz toga naučili. Izbegavajte opravdanja i ne krivite i prozivajte na odgovornost - vaš cilj je da saopštite vest zadržavajući integritet. Prihvatite to što se desilo kao realnost i ne upirite prstom ni u koga, bolje je pozabaviti se problemom nego time čija je krivica.

Važno: pokažite uvažavanje prema onima koje je loša vest jako dotakla. Ne lažite da su stvari bolje nego što jesu i ne omalovažavajte osećanja li stavove ljudi.

Greške su zaista najbrži put do uspeha, pod uslovom da na njima učimo, i možete ih upotrebiti konstruktivno, tako da ubuduće sprečite neželjen rezultat. Ukoliko valjano izanalizirate šta je pošlo loše, ovo može drastično uticati na vaš budući uspeh! Užasno je važno da pri analizi ne budete lični i kritični, već da date kvalitetne povratne informacije, to jest da opišete šta se desilo i zapitate šta je moglo drugačije.

Dok tražite posao, mogu da vam pomognu:

[Saveti](#)

[Kako sam našao posao](#)

[Poslodavac vas pita](#)

[O zanimanjima](#)