

Komunikacione vještine sa zahtjevnim strankama

Objavljeno: 30.09.2026

Prijave moguće ostaviti u periodu: 30.09.2026 - 13.10.2026

Datum održavanja: 14.10.2026 - 14.10.2026

Organizator: Agencija za državnu službu BiH

Lokacija: "Služba za zajedničke poslove institucija BiH" - Kneza Domagoja bb, GRAD MOSTAR

SADRŽAJ OBUKE:

I UVOD

U uvodnom dijelu polaznici/ce će kroz interaktivni pristup biti motivisani za učešće u obuci.

II RAZRADA OBUKE

Modul 1. Teorijske osnove komunikacije

Komunikacija je prisutna u svim aspektima života. Svi socijalni, porodični i radni odnosi odvijaju se kroz interpersonalnu komunikaciju. Efikasno komuniciranje je jedna od najvažnijih životnih vještina. Ona je jednostavno čin prijenosa podataka s jednog mjesta na drugo, glasovno (pomoću glasa), pisanim putem (korištenjem štampanih ili digitalnih medija, kao što su knjige, časopisi, veb-stranice ili e-pošta), vizuelno (koristeći logotipe, karte ili grafikone) ili neverbalno (koristeći govor tijela, geste i ton i visinu glasa).

Polaznici/ce obuke biće upoznati s:

- Elementima komunikacionog procesa
- Vrstama komunikacije
- Stilovima komuniciranja

Modul 2. Primjena komunikacionih vještina i tehnika

Komunikacione vještine su sve one sposobnosti koje razvijemo u interakciji s drugim osobama, pogotovo na mjestima gdje je važan timski rad. Bit dobrih komunikacionih vještina je uspostaviti odnos sa sagovornikom/com i uspješno mu/joj prenijeti poruku. Komunikacione vještine se mogu učiti, usavršavati i unapređivati. Polaznici/ce obuke biće upoznati sa:

- Aktivnim slušanjem
- Asertivnom komunikacijom
- Vještinama pisanja i ličnim vještinama
- Davanjem povratnih informacija
- Prezentacionom ili vizuelnom komunikacijom
- Izgovorenim riječi
- Modulacijom glasa
- Pregovaranjem

Modul 3. Komunikacija sa zahtjevnim strankama

Cilj komunikacije sa zahtjevnim korisnicima/cama nije prenijeti im poruku koju oni/one žele čuti, već komunicirati poruku koju mi želimo na njima prihvatljiv način. Promjenom našeg načina komuniciranja sprečavamo stvaranje zahtjevnih korisnika/ca, a one koji već jesu u konfliktu na taj način možemo umiriti i potaknuti na saradnju. Polaznici/ce obuke biće upoznati sa:

- Vještinama potrebnim za razumijevanje konflikta
- Vještinama potrebnim za rješenje konflikta

- Vještinama potrebnim za povratak ravnoteže
- Kompromisom i saradnjom
- Primjenom PCM modela rada sa zahtjevnim strankama

III ZAKLJUČAK

Polaznici/ce obuke, nakon svakog završenog modula, zajednički će, responsibilno, u demokratskom duhu, donijeti zaključke.

CILJEVI OBUKE:

- Upoznati polaznike/ce s teorijskim osnovama komunikacije
- Osposobiti polaznike/ce za primjenu komunikacionih vještina i tehnika
- Osposobiti polaznike/ce za komuniciranje sa zahtjevnim strankama

OČEKIVANI ISHODI:

- Polaznici/ce će kroz diskusiju i predavanje biti upoznati s osnovama komunikacije
- Polaznici/ce će biti osposobljeni da praktično primjenjuju komunikacione vještine i tehnike
- Polaznici/ce će biti osnaženi i pripremljeni za izazove koje nosi svakodnevni rad s klijentima, kao i sa znanjima i vještinama koje su im potrebne za uspješno komuniciranje s nezadovoljnim, ljutim ili „teškim” korisnicima/cama.

CILJNA GRUPA: Svi državni službenici/ce institucija BiH

BROJ KREDITA: 2

Raspored

Tema	Od	Do	Predavac
Komunikacione vještine sa zahtjevnim strankama	14.10.2026 10:00	14.10.2026 15:30	Semir Šejtanić
