



# Kako da kreirate nove moćne navike i spremni prihvatite promene

**Dobrodošli!**

**Gordana Berger**  
**28. novembar 2019.**



● Akcijom do uspeha!

# Koncept *momenta istine*

- Osmišljen od strane predsednika kompanije *Scandinavian Airlines*, Jan Carlzon-a
- Dešava se u svakom trenutku kada klijent dođe u kontakt sa vašom kompanijom
- **Koji su momenti istine vaše kompanije?**
- **Koji su vaši lični momenti istine?**

# 1. Kako postići svoja željena resursna stanja

- U komunikaciji i rukovođenju važi pravilo:

*Prvo postignite svoje željeno stanje,  
a onda mislite o vođenju drugih ljudi.*

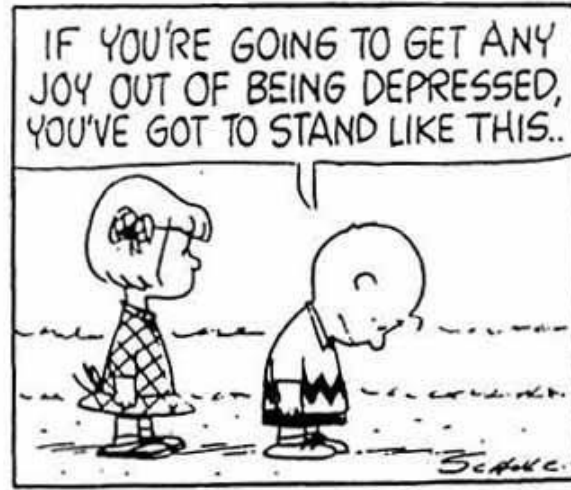
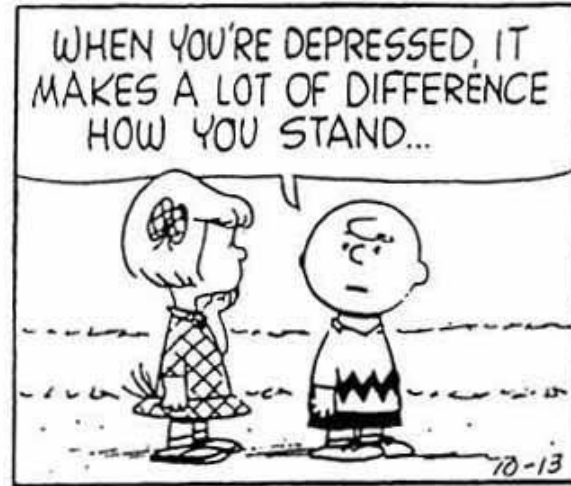
- *Stanje = suma miliona neuroloških procesa koji se dešavaju unutar nas*

Anthony Robbins



- 1. MENTALNO STANJE** - naše interne *slike* i dijalozi
- 2. FIZIOLOGIJA I NIVO ENERGIJE** - držanje tela i disanje
- 3. EMOTIVNO STANJE** - osećanja

**Kontrolom stanja, kontrolišemo ponašanje!**



© 1960 United Feature Syndicate, Inc.

# Promena neressursnih stanja



- Ponašanje *kao da (Act as if)*
- Koja je *pozitivna namera* iza neželjene emocije
- Pitanjima usmerite fokus
- Prepoznajte svoje ključne rituale i navike

## 2. Kako izgraditi moćna lična uverenja

- Uverenja – generalizacije
- Verujemo u nešto kada imamo *referentnog iskustva*
- Uverenja funkcionišu kao *samoispunjavajuća proročanstva*



# Načini ograničavanja

- **Beznadežnost** - nemam nade da je moguće
- **Bespomoćnost** - ne verujem da sam lično sposoban
- **Bezvrednost** - ne verujem da zaslužujem

**UVERENJE**



**DOKAZ**  
KOJI PODRŽAVA  
ZAKLJUČAK



**ZAKLJUČAK**

# PAW proces – potreban i dovoljan uslov promene

**P**ossibility - **M**ogućnost

Moguće je postići cilj.

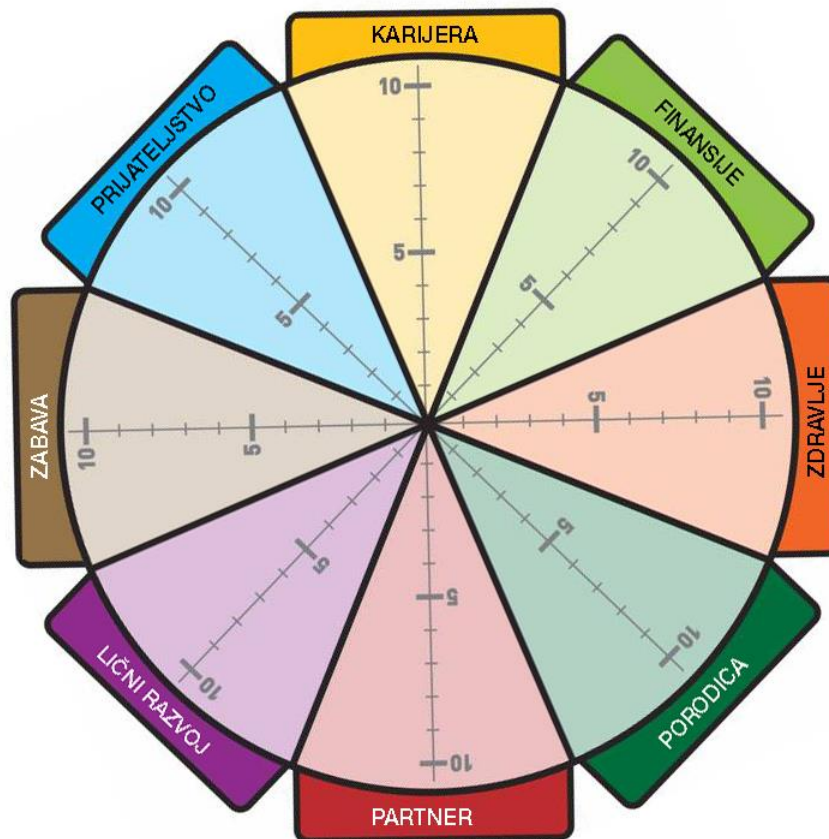
**A**bility - **S**posobnost

Sposoban/na sam da postignem cilj.

**W**orthiness - **D**ostojnost

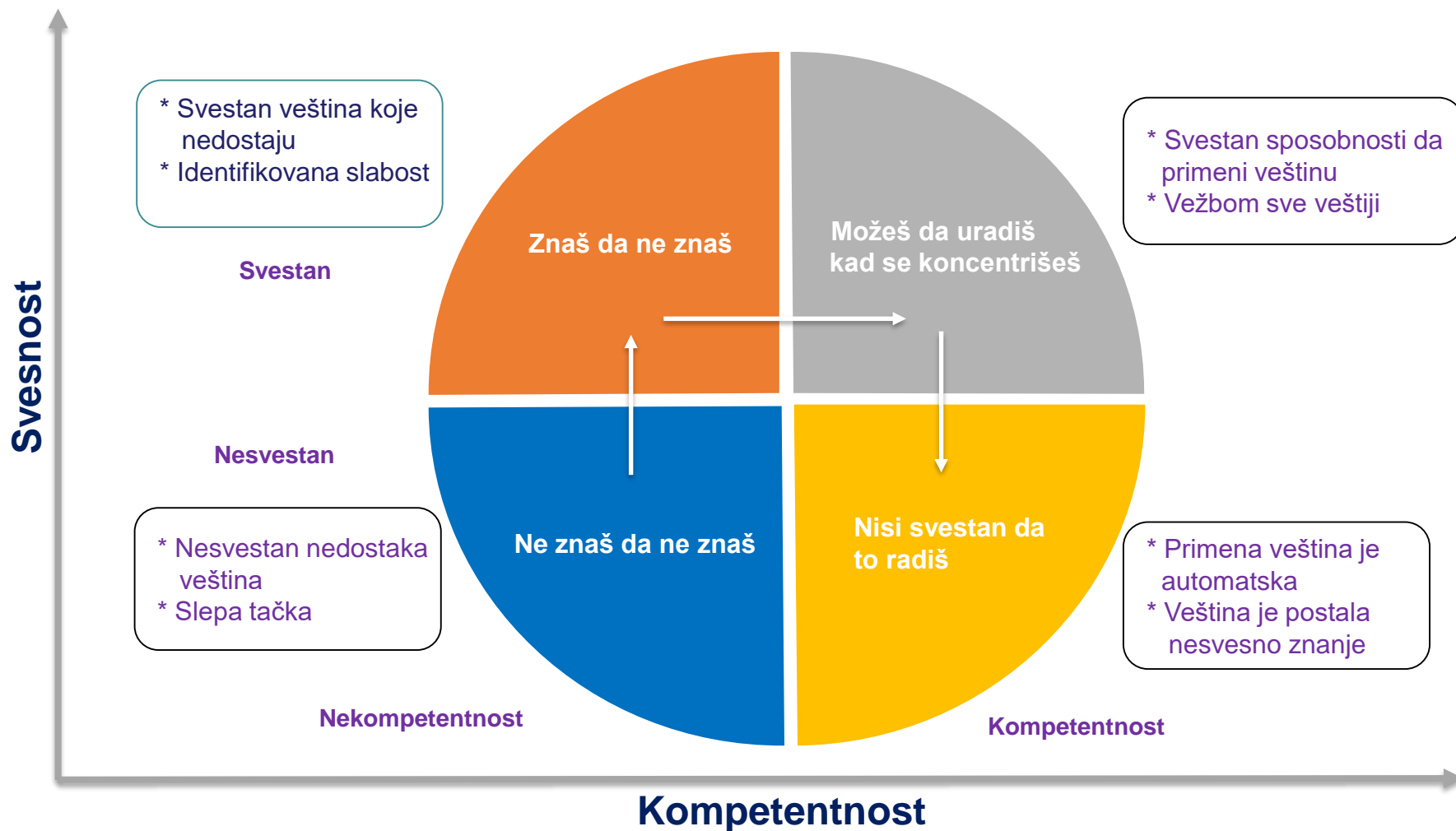
Zasluzio/la sam da postignem cilj.

# 3. Točak života



● Akcijom do uspeha!

# Učenje je putovanje – Model Noel Burch-a



# 4. Kako spoznati *Krug kreiranja navike*





1. Identifikujte ponašanje
2. Utvrdite šta tačno nagrada predstavlja
3. Eksperimentišite promenom ponašanja i nagrade
4. Identifikujte signal
5. Napravite plan

# Čestitamo na spremnosti na akcijo!

**Akcija**



**Prihvatanje**



**Spoznaja**