

VEŠTINA KOMUNIKACIJE

Pošaljite pravu poruku

„Rečima izgradite mostove razumevanja i prečutnog uspeha“

Da li ste znali da komuniciramo 80 odsto vremena? Kada postanemo svesni značaja kvalitetne komunikacije kroz društvenu interakciju, vrlo je lako zaključiti koliko je važno da to činimo na odgovarajući način, odnosno dovoljno jasno i precizno, tako da nas sagovornik u svim situacijama nedvosmisleno razume. Ono što je zapravo naš najvažniji zadatak jeste naučiti da komuniciramo i primereno saopštimo kako nečije ponašanje utiče na nas, a ne da impulsivno reagujemo. Npr, možemo reći: „Ja se ne osećam dobro kada ne komuniciraš otvoreno i iskreno“, ili „Ne prija mi kada prekidaš jedne druge na sastanku i time ne pokazujemo dovoljno uvažavanja za kolege“, a ne: „Ti uvek imаш neke skrivene namere“, „Ti si loš komunikator“ ili „Svi su bolji od tebe, jer si ti neučitiv i pun nepoštovanja za svoje kolege“. Dakle, prvo što bi trebalo izbeći jeste korišćenje reči koje ukazuju na generalizaciju, kao što su: uvek, svako, niko, svi i slično. Drugo, potrebno je „Ti“ poruku zamjeniti sa „Ja“ porukom, koja nije usmerena na ličnost, već na ponašanje, a govori u prilog kreiranja podržavajućih međuljudskih odnosa u poslovnom ili privatnom kontekstu.

Koliko puta nam se dešava da ne razmislimo dovoljno, pre nego što nešto kažemo? Da li vam se ikada desilo da prekinete zaposlene u, po vama, opsežnim izlaganjima ili navođenju beskrajnih razloga zašto nešto nije završeno na vreme? Upravo je vreme ograničavajući faktor, koji nam ne dozvoljava da budemo strpljiviji i damo šansu zaposlenima da neometano saopšte ono što žele, na

njima potreban način. Vreme je naš najdragoceniji resurs i vrlo često ga stavljamo ispred ljudi koje vodimo, u želji da se fokusiramo na zadatke i ostvarenja, koja nas nestrljivo očekuju.

„Priroda nam je dala dva uha, ali samo jedan jezik: da bismo više slušali, a manje pričali.“ (Bendžamin Dizraeli)

Upravo u ovim rečima leži ključ uspešne komunikacije – zaista biti sada i ovde za naše sagovornike i čuti ono što nam poručuju. Vrlo često je potrebno pored reči, „čuti“ i onu neverbalnu komunikaciju i prepoznati osećanja zaposlenih i njihove lične vrednosti, koje ih

Vreme je ograničavajući faktor koji nam ne dozvoljava da budemo strpljiviji i damo šansu zaposlenima da neometano saopšte ono što žele, na njima potreban način. Vreme je naš najdragoceniji resurs i vrlo često ga stavljamo ispred ljudi koje vodimo, u želji da se fokusiramo na zadatke i ostvarenja, koja nas nestrljivo očekuju

vode iz dana u dan i neminovno boje njihove rezultate i osećaj zadovoljstva na poslu. Koliko često nam se dešava, kao menadžerima i liderima, da u određenim situacijama preuzimamo govorničku palicu u želji da pošaljemo poruku, koja bi ostavila utisak i uticala na buduće ponašanje i performanse rada naših zaposlenih? Nije lako odloeti situacijama u kojima uskačemo u cipele „Ovo su naši ciljevi i ja će ti reći kako da ih realizuješ“, oduzimajući time onaj kreativni deo poslovanja našim ljudima, pri čemu ujedno šaljemo poruku: „Nemam dovoljno poverenja da ovaj zadatak prepustim tebi i ne verujem da ćeš



Piše: Gordana Panajotović, trener, poslovni kouč i konsultant gordana.panajotovic@eaglesmart.rs

ga uspešno završiti“. Koliko puta izgovaramo reči kritike, a ne pohvale i izražavanja vere u naše zaposlene?

Evo jedne priče, a vi zaključite sami kolika je moć i snaga reči. „Bila jedna grupa žaba koja je htela da se takmiči u penjanju na vrlo visoku kulu. Došlo je mnogo žaba da gledaju trku i daju podršku takmičarima. Trka je počela, ali niko od prisutnih nije verovao da će neka od žaba uspeti da dođe do vrha kule. Odmahivali su glavama i govorili: „Preteško je i vrlo naporno! Nikada neće uspeti!“ ili „Neće uspeti, jer je kula veoma visoka!“ Jedna po jedna, žabe su odustajale. Sve, osim jedne. Ona je uporno išla napred. Nije htela da odustane. Na kraju su sve žabe odustale, osim ove jedne koja se sama i sa velikim ambicijama popela na vrh. Ostale žabe su htеле да сазнaju како је баš она успела да уради оног што је за остале било немогуће. Jedan гledalac je pristupio žabi и запитao је како је смогла толико snage да изdržи до самога vrha. Tada se pokazalo da je pobednička žaba bila gluva.“

Reči zaista imaju moć, da nas podignu u zvezde ili bace u ponor. Zato ne činite drugima ono što ne biste voleli da neko čini vama. Zato je potrebno pažljivo promisliti i uvek videti ono dobro u ljudima, jer samo tako možemo podstićati rast i razvoj zaposlenih u svakom pogledu. Budite kamen oslonac za svoje ljude, budite podržavajući, a ne kritikujući, jer samo zajedno postižemo ono što individualno ne možemo. I nagradite svoje ljude rečima koje podstiču kreiranje pozitivne energije i zadovoljstva zbog pri-padnosti upravo vašem uspešnom timu.