

VEŠTINA KOMUNIKACIJE

Kako se gradi lojalnost zaposlenih

„Zaposlene tretiraj kao partnere i oni će se ponašati kao partneri“ – Fred Allen

Dobar dan. Ja sam novozaposleni u vašoj intergalaktičkoj (mislim globalnoj) kompaniji.“

„Dobar dan. Kakvi su Vam prvi utisci o našoj kompaniji?“

„Šta reći, zadržan sam. Na razgovoru za posao nisam čekao duže od 45 minuta, nakon čega su me primile vaše kolege, sa vrlo ozbilnjim (čitaj profesionalnim) izrazom lica. Trebalо mi je neko vreme da im iscrtam osmeh na licu, ali tako bi valjda trebalo da bude. One kolege na recepciji su vam pravi primer odlučnih i smernih vojnika. Siguran sam da je to vaš poslovni kodeks, koga se tako posvećeno pridržavaju. Svaka čast. To je dobro, jer oni svakako predstavljaju prvi kontakt sa kandidatima, novoza poslenima, klijentima i tako nekim bitnim facama. Baš je dobar osećaj kada te dočeka neko tako profesionalan, neko ko ne otvara usta previše i ne rasipa ljubazne reči, već ih čuva za neka bolja vremena, dok pogledom preseca kamen na polu. Mora biti da su neki od njih visoke škole završavali u inostranstvu, kod Conan & Hulk Sofisticated Education.“

U svakom slučaju, prođoh ja nekoliko krugova razgovora, ugledah sebe gde će biti za tri do pet godina sa svim svojim manama i vrlinama i (pro)nadoх se u vašoj divnoj kompaniji. Evo me, sada sam tu već šest meseci.“

„I kako Vam se čine posao i ljudi? Da li osećate pripadnost kompaniji? Da li želite da ostanete sa nama na duže staze?“

„Ah, kako da ne. Oduševljen sam prijemom i svim i svačim, što sam naučio. Dočekali su me prepostavljeni i smestili u ovaj deo kancelarije, koji je samo moj. Ovog puta imam čak 1,5m² prostora samo za sebe i svakog trenutka očekujem da do-

bijem svoj sto i malo kancelarijskog materijala. Do tada, koristim nešto što sam pronašao u svojim ličnim, domaćim zalihama. To mi pomaže da se osećam kao kod kuće. Pišem štedljivo po ograničenom resursu – rukama, jer je kompanija odlučila da ne uništava drveće i bespotrebno štampa rokovnike. Logično, obuku nisam imao, jer su ovde svi zaista prezauzeti, pa sam se nekako snalazio pomoću štapa i kanapa. Drugim rečima, kraduckao sam znanje kolegama, koliko sam uspeo da čujem i vidi, a oni su sve to rado delili. Sve u svesnu, očekivanja su mi ispunjena čak 33 odsto, što je mnogo više nego u prethodnoj kompaniji, gde sam bio na nekih 13 odsto. Ovde nam je čak dozvoljeno da međusobno komuniciramo, kada uhvatimo pre-



dah između poslovnih aktivnosti. Imamo i pauzu za ručak, što me je posebno obrazovalo. Čuo sam da će nam uvesti i ostale benefite, ako se pokažemo i dokažemo. Radujem se tome i željno iščekujem 2025. godinu. Obećali su nam da ćemo moći da otvaramo prozore u ovim „pametnim“ zgradama, da meditiramo pet minuta dnevno kako bismo se oslobođili stresa i viđamo porodicu bar tri puta nedeljno. Živim za taj trenutak i dajem sve od sebe da se kvalifikujem za sve te novine.“

„Pa, to je sjajno. Da li mislite da bismo mogli još nešto da unapredimo?“

„Nikako. Ništa ne menjajte. Vi ste primer izvršnosti u svakom pogledu. U stvari, ako bih ja lično mogao da dobijem



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

mesto pored prozora, da i sam udahnem tračak svežeg vazduha, kada se za to steknu uslovi, baš bih bio zahvalan.“

„Svakako, središćemo to za Vas. Mi želimo da naši zaposleni budu srećni zbog posebnih uslova rada u našoj kompaniji. Hvala Vam na iskrenom i otvorenom razgovoru.“

Kraj priče.

Ili početak neke nove?

Kada su zaposleni zaista zadovoljni i lojalni?

Kada su poštovani i uvažavani od prvog trenutka kada stupe u kontakt sa vašom kompanijom. Kada održite data obećanja i izbrišete sitna slova iz ponude i ugovora. Kada se osećaju poželjno i kada neko (tamo gore) stvarno radi na kreiranju tople i pozitivne korporativne kulture. Kada imaju lidera koji prepozna njihovu vrednost i vodi tim svojim primerom. Kada menadžer sa zaposlenima deli uspeh svakog radnog dana i uspešno spušta strategiju i ciljeve kompanije na nivo pojedinca. Kada je svetloscu i podrškom obasjan timski duh, a zajedništvo se gradi na čvrstim temeljima kompanijskih vrednosti. Kada zaposleni idu na posao sa osmehom na licu. Kada mogu da daju svoj lični pečat i doprinos onome što rade. Kada su prepoznate njihove lične potrebe i činjenica da nisu roboti, već ljudi. Kada pored bravo, dobijaju i nagrade u skladu sa svojim zalaganjem. I konačno, kada korporacija u kojoj rade ima dušu. Eto, toliko od mene, a dalje je na vama da dopunite listu i izgradite tim lojalnih zaposlenih, koji će voleti svoj posao i biti ponosni što imaju priliku da upgrade sebe u razvoju i uspeh vaše kompanije.“