

# Annini poslovni savjeti

RIJEŠITE NESUGLASICE KOMUNIKACIJOM

## TE ČETIRI čarobne RIJEČI



Piše:  
mr. sc. **Anna Brajković**

Bez namjere da zalazimo u bilo čiji odgoj, ali, nažalost, moram konstatirati da danas prečesto srećemo djecu koja uopće ne koriste te četiri riječi. Češće se čuje - „daj mi“, „donesi“, „hoću“, „neću“ i slično. Djeca koja rastu na taj način, kasnije, kao odrasli ljudi, na isti se način ponašaju sa svojom okolinom i jednak oblik komunikacije prenose na svoje potomke. Naravno, istu vrstu komunikacije koriste i na poslu. To nije civilizirana, ali niti profesionalna komunikacija, niti se na takav način odnosite s poštovanjem prema osobi s kojom tako komunicirate. Jer, ne možete na poslu reći „Donesi mi te spise“ bez da ste rekli „molim“, i da ste se zahvalili osobi koja ih je donijela. „Molim“ ne znači da nekoga doslovno nešto molite, već da ste uljudni prema osobi s kojom radite te da ste u najmanju ruku normalno odgojena osoba. Četiri čarobne riječi - hvala, molim, izvoli i oprosti - koje biste trebali ponijeti u život iz kućnoga odgoja, nužne su u svakodnevnoj komunikaciji, kako

Među prvim riječima koje su nas kao djecu naučili bile su one četiri “čarobne” koje “sva vrata otvaraju” – hvala, molim, izvoli i oprosti. I, stvarno je tako - one zbilja sva vrata otvaraju. A, ipak, upitajte se - koliko često ih danas koristimo, na poslu i privatno?



*Budite pristojni i uljudni prema svakoj osobi u vašoj okolini, na koliko god visokoj poziciji u tvrtki bili i koliko god se osobno smatrali važnom osobom*

privatno tako i poslovno. Zahvalit ćete se baki na ručku, prijatelju na kavi, kolegi na spisu koji je donio, kupcu što je kupovao u vašem prodajnom mjestu i sl. Na isti način ćete nekoga zamoliti da nešto odradi, bez obzira što ste mu po funkciji nadređena osoba, jednako tako ćete zamoliti prijatelja da vam pomogne i slično. Ispričat ćete se ako ste zakasnili, prekinuli sastanak ili telefonski razgovor. To su osnove pristojne komunikacije. Ne zaboravite da načinom komunikacije prvenstveno predstavljate sebe. Činjenica da ste odrješiti prema nekome, ili čak bezobrazni, ne pokazuje vašu moć, već manjak komunikacijskih vještina i odgoja. Moćan je onaj koji probleme zna riješiti razgovorom i koji na normalan, uljudan način uspije motivirati svoje zaposlenike. To je istinska moć. Danas ljudi pogrešno gledaju na moć samo s pozicije hijerarhijske funkcije u tvrtki. Takvu “poziciju moći” danas imate, ali sutra možda više ne, dok vam stvarni

ugled, iza kojega stoji i način komunikacije i odnosa prema ljudima, pruža daleko veći utjecaj i moć kakvu trenutna funkcija u poduzeću, sama po sebi, nikada ne može pružiti. Ujedno je ta moć i dugotrajnija. Budite pristojni i uljudni prema svakoj osobi u vašoj okolini, na koliko god visokoj poziciji u tvrtki bili i koliko god se osobno smatrali važnom osobom. Svoju stvarnu veličinu pokazujete kvalitetnom komunikacijom. Ne dopustite sebi da vam (trenutna) pozicija u tvrtki diktira način komunikacije pa da on postane neljubazan i bezobrazan “jer vi kao neki šef to sebi možete dopustiti”. Ne, ne možete! Ako se to dogodi, puno govori o vama i o tome kakva ste zapravo osoba, a dugoročno vas zbog toga nitko neće cijiniti. Zato, koristite ove četiri čarobne riječi, koje ste naučili još kao mali, svakodnevno, sa svima s kojima komunicirate. Ako ste ih zaboravili, najbolji je trenutak u svoj život vratite - hvala, molim, izvoli, oprosti.