



Pravljičnih sedem za uspešen dan



■ **Irena Potočar Papež** je motivacijska predavateljica, avtorica knjig in moderatorka, lastnica podjetja *Peresa*.

V delovnem okolju se ves čas pogovarjamo o strategiji, vrednotah in poslanstvu organizacije, v kateri delamo (npr. v vrtcu, šoli ...). Toda – ali se zavedamo, kdo je organizacija? Kdo jo sestavlja? Odgovor je: zaposleni.

Pomemben je tudi odgovor na vprašanje, ali le poznamo vse 'sestavine' organizacije (strategijo, vrednote, vizijo, poslanstvo ...) in vemo, da obstajajo, ali vse to tudi živimo, čutimo. Če je naša osebna življenjska strategija z osebnimi vrednotami, poslanstvom in

Pozdravljanje (dobro jutro, dober dan, zdravo, na svidenje) in čarobne besede (hvala, oprosti, prosim) ne poznajo hierarhije. Uporabljati jih moramo vsi, v vseh okoljih in razmerjih. V govorjeni in zapisani obliki.

cilji usklajena z organizacijskimi, smo v pravem delovnem okolju, med pravimi ljudmi. Vse to je namreč temelj za širšo poslovno strategijo ter način dela. In posledično za individualni in kolektivni uspeh. Zato moramo vedno začeti pri sebi. Imamo osebne cilje, načrte, želje, prepričanje, sanjarjenje? Med sestavine za uspešno delo in hkrati zadovoljno življenje med drugim spadajo tudi obvladovanje komunikacijskih veščin, poznavanje in spoštovanje poslovnega bontona, usklajenost notranjega in zunanjega jaza, pozitivna samopodoba – samozavest in samozaupanje – ter postavljanje in doseganje ciljev.

Sedem pravil

Tokrat izpostavljam sedem pravil, ki so nepogrešljiva pri vsakodnevem delu in

medsebojnem komuniciranju (zasebno in poslovno – s sodelavci, otroki, njihovimi starši, poslovnimi partnerji in drugimi).

Ustrezno komuniciranje je namreč ena od temeljnih človekovih veščin in sestavni del bontona. Dale Carnegie je že leta 1936 razmišljal, kako si pridobiti prijatelje, zaveznike in jih navdušiti za sodelovanje. In to je osnovni cilj komuniciranja – ustrezen odnos med sporočevalcem in naslovnikom, s katerim ustvarimo obojestransko zadovoljstvo, zaupanje, napredek, uspeh ... Skratka 'win-win' kombinacija.

Naslovnik naj bi sporočilo razumel natanko tako, kot ga je sporočevalec podal.

Komunikacijska 'potovanja' do naslovnika lahko sporočevalec mojstrsko izpelje, če je nenehno na 'preži', če utrjuje in dopolnjuje svoje znanje in komunikacijske veščine ter se zaveda enkratnosti (unikatnosti) vsakega dejanja in osebe posebej. Osnovni namen komunikacijskega procesa je namreč zadovoljstvo, ki je pogoj za boljše odnose.

Za vsa poslovna okolja, ne glede na to, s kom delate in sodelujete, komunicirate, so uporabni naslednji namigi.

1. *Osebno ime vsem veliko pomeni.* Spoštujemo dostojanstvo drugih. Nagovarjamo ljudi (otroke, njihove starše, sodelavce – nadrejene, podrejene) ustrezno glede na medsebojni odnos in v skladu s poslovnim bontonom. Spoštujemo njihovo ime. Dale Carnegie pravi, da »je vsakemu njegovo ime najpomembnejše in najlepša beseda od vseh, ki jih pozna«.

Uporabljajmo tudi nazive. V diplomatskih, uradnih, poslovnih in zasebnih stikih je pravilno naslavljanje znamenje spoštovanja in poznavanja pravil lepega vedenja. Naslavljamo z 'gospa', ('gospodična'), 'spoštovani' ... Z imenom nagovorimo le osebe, ki jih dobro poznamo.

Če ima oseba, ki jo naslavljamo, akademski naziv, dodamo imenu tak naziv. V tem primeru besedo 'gospod', 'gospa' opustimo (doktor Janez Novak, doktor Novak, profesor doktor Novak). Ob ženskih imenih uporabljamo žensko obliko (doktorica Jana Novak).

Priimke ob moških imenih sklanjamo, ob ženskih pa ne.

2. *Vljudnost ne pozna hierarhije in meja.* Pozdravljanje (dobro jutro, dober dan, zdravo, na svidenje) in čarobne besede (hvala, oprosti, prosim) ne poznajo hierarhije. Uporabljati jih mo-



Foto: Matej Hozjan

ramo vsi, v vseh okoljih in razmerjih. V govorjeni in zapisani obliki.

3. *Ljudje radi slišimo priznanje.* Ne pozabimo iskreno pohvaliti, kar je vredno pohvale. Prav tako pohvalimo tistega, ki si pohvalo zasluži. Torej dejanje in osebo. Žal nekateri raje kritizirajo, kot hvalijo.

Med poslušati in slišati je velika razlika. Poslušanje je eden od najboljših načinov, da pokažemo svoje spoštovanje do bližnjega.

Kritiko povedo na glas ali jo celo zapišejo, na pohvalo ob dobro opravljenem delu ali dejanju pa pogosto pozabijo. Pri posredovanju povratne informacije uporabimo metodo 'sendvič'. To pomeni, da najprej izpostavimo pozitivne stvari, ki smo jih opazili v konkretni zadevi, potem predstavimo napake, pomanjkljivosti, a pogovor zaključimo vzpodbudno, s spoznanjem, da je vsaka povratna informacija, podana na ustrezen način, nov korak do izboljšanja, odličnosti.

4. *Vsak je svet zase.* Zavedajmo se, da moramo ljudi obravnavati kot posameznike, individuume. Primerjajmo njihove dosežke enega z drugim (npr. v določenem časovnem okviru) in ne s sorodniki, sošolci, sodelavci ...

5. *Prvi vtis je pomemben.* Prvega vtisa ne moremo narediti drugič. Ta trditev oziroma ugotovitev velja tako za besedno kot nebesedno komuniciranje. Prejemnik sporočila (besednega ali nebesednega, pisnega ali ustnega) si o nas ustvari prvi vtis že na podlagi pozdrava, načina vstopa v prostor, napisanega naslova na ovojnici, ki jo prejme, oblike vabila, napak, govorenja, mimike ... Pogoj za to, da ustvarimo odlične odnose tako v zasebnem kot poslovnem okolju, je ustrezen (odličen) prvi vtis. Ta je namreč zelo pomemben in ga težko popravimo.

Kako naredimo dober prvi vtis pri osebnem stiku?

- ✓ Smo spočiti, naspani. Smo psihično in fizično 'fit'. To se namreč izraža na našem videzu. Bodimo dobre volje in pozitivno razpoloženi. S tem je tudi stres manjši ali pa ga sploh ni.



Foto: BS

- ✓ Vzemimo si čas za to, kar smo se namenili narediti. Bodimo osredinjeni na sogovorca in pogovor. Pozabimo na beganje z mislimi, utišajmo telefon, ne pogledujmo na uro vsakih pet minut. Le tako bomo delovali umirjeno, samozavestno, odločeno, a tudi prijazno in spoštljivo.

- ✓ Imejmo prijazen nasmeh in dober stik s sogovorcem. S sogovorcem vzpostavimo očesni stik, saj bomo tako delovali iskreno in samozavestno. Prijazno ga pozdravimo in se z njim rokušimo.


- ✓ Oblecimo se primerno glede na vrsto dogodka (poslovno kosilo, večerna prireditev, konferenca, roditeljski sestanek, športni dan, kulturni dan ...). Pomembno je, da smo urejeni in da se počutimo udobno. Tudi s tem izražamo svojo osebnost, počutje, samozavest ...

- ✓ Bodimo točni. To pomeni, da nismo pretirano prezgodnji in da seveda ne zamujamo. Zato se o kraju dogodka, možnosti parkiranja, časovni prometni konici, morebitnih drugih zastojih na cesti ... pozanimajmo že prej. V razred ali igralnico ne zamujamo, prav tako kot ne smejo zamujati otroci.

- ✓ Na srečanje se dobro pripravimo. Vnaprej moramo vedeti, kakšna je naša vloga, kdo se bo srečanja še udeležil, imeti moramo cilj in poznati temo, o kateri bomo govorili ...

6. *Trudimo se za 'kaizen'.* Navdušujmo se za izboljšave, iščimo nove, ustreznejše rešitve. To omogoča poslovno in osebno odličnost. 'Kaizen' je japonski sistem oziroma način za nenehno napredovanje.

7. *Poslušajmo, da bomo izvedeli.* Poslušanje je pri sporazumevanju najbolj pomembno. Ta večina je povezana s kulturo dialoga. Med poslušati in slišati je namreč velika razlika. Poslušanje je eden od najboljših načinov, da pokažemo svoje spoštovanje do bližnjega. Lahko je izjemno močno orodje, s katerim lahko razvozlamo komunikacijske vozle oziroma preprečimo, da ti sploh nastanejo.

Naš dnevni izkupiček uspeha je odvisen od energije, ki smo jo vložili v odnos do življenja in oseb, s katerimi se zasebno in poslovno družimo ter sodelujemo. Pri tem pa si pomagamo z ustreznim vedenjem ter besednim in nebesednim komuniciranjem in razmišljanjem. 

Priporočeni viri in literatura

- Anderson, Carol Grace (2004): *Zažarite, ne da bi izgoreli*. Ljubljana: Založba Tuma.
- Blanchard, Kenneth H.; Waghorn, Terry; Ballard, Jim (1996): *Misija: mogoče. Kako ustvariti vrhunsko organizacijo, dokler je še čas*. Ljubljana: Taxus.
- Carnegie, Dale (2009): *How to win friends and influence people*. New York: Simon & Schuster.
- Dyer, Wayne W. (2006): *Dragulj je v tebi*. Kranj: Založba Ganeš.
- Levine, Stuart R.; Crom, Michael A. (2000): *Kako uspešno vodimo ljudi*. Ljubljana: Mladinska knjiga.
- Potočar Papež, Irena (2016): *Bonton (bonbon) za vsak dan*. Novo mesto: Peresa.