

Uvod

Komunikacija je krvotok svake organizacije. Zašto dolazi do krvožilnih oboljenja unutar nje i kako se može spriječiti infarkt?

Htjeli mi to ili ne, svakodnevno komuniciramo na različite načine. Nemoguće je ne komunicirati. Svjesno ili nesvjesno šaljemo razne verbalne i neverbalne poruke slušatelju i takvo komuniciranje nazivamo interpersonalnom komunikacijom koja se događa u obitelji, školi, preduzeću, manjim ili većim sistemima.

Riječi su važan oblik međusobnog komuniciranja. Uz riječi u našoj komunikaciji sa drugim ljudima, svjesno ili nesvjesno, kontrolirano ili spontano, koristimo mimiku, držanje tijela, geste, prostornu i vremensku situaciju u kojoj nešto saopštavamo, modulaciju glasa, stil odjevanja itd. Što sve zajedno ulazi u područje neverbalne komunikacije. Neverbalnu komunikaciju često nazivamo i govorom tijela. Uvid u vlastitu neverbalnu komunikaciju i njeno kontrolirano korištenje jedan je od preduvjeta kvalitetnog odnosa sa drugima.

Sušтина kvalitetne komunikacije je da ona bude dopunjujuća. U njoj uvijek postoji neko ko nešto ne zna, a želi da sazna, kao i neko ko nešto zna i želi drugom obznaniti.

Bez spremnosti na to dopunjavanje, bez želje da nešto novo saznamo, što do sada nismo znali, bez prihvaćanja nepotpune vlastite informiranosti i znanja, naša komunikacija s drugima ostaje mrtvi kapital.

U ovom radu htjela sam da pomirim dvije stvari. Dvije lične stvari. Profesiju i simpatiju, za koju se iskreno nadam da će prerasti u ljubav.

Dakle, ta prvonavedena stvar, profesija, koja mi je sudbinski bila namjenjena je Preduzetnički menadžment, a druga navedena je simpatija, za koju se nadam da će prerasti u ljubav, jeste komunikacija. I to ne bilo kakva, nego svakakva. I kad ljudi lijepo govore i kad se raspravljaju i ono što je mene oduvijek zanimalo je šta čovjek kaže kada ništa ne kaže, dakle, neverbalna komunikacija, potrudila sam se da bude na najbolji mogući način objašnjena u ovom radu.

A sve to je, tek mali dio u riznici velikih saznanja. Zbog svega toga, skromno navedenog, je i rad na temu „Komunikacija u preduzetništvu” koja se meni učinila idealnim za zaokruživanje jednog i otvaranje drugog sasvim drugačijeg područja.

Krenula sam, vođena mentorstvom, od samog početka, istraživanjem psihologije ličnosti i iščitavajući knjigu dr Ante Fulgosija, shvatila da ulazim u jedno dosta široko područje. Odvuklo me je daleko, nisam se mogla odvojiti od toliko stručnih i ispitanih i do sad ne ispitanih područja čovjeka i njegovog bića. Bilo mi je bitno za rad, jer kako ću doći do adekvatnih tipova ličnosti, saradnika i menadžera, ako ne razumijem osnovne karakteristike ponašanja čovjeka? Ali mene zadržalo i poprilično zbunilo, jer čini mi se da u mom okruženju ima takav miks i jednih i drugih da treba nova definicija za pojedine.

Posmatrajući, isključivo iz svoje perspektive i ne savjetujući se previše, htjela sam svojim radom pokazati određene nedostatke koje sam primjetila u organizaciji u kojoj radim. Iako mali kolektiv, koji se jako lijepo slaže i na dnevnoj osnovi izvršava svoje zadatke, primjetila sam da se od menadžerske funkcije kopira model ponašanja ostalih članova grupe.

Šta hoću reći? Hoću reći da nas je sve vremenom prestalo zanimati šta ko radi na poslu, bitno je da se odradi i izgubili smo pomalo pojam o tome što naša firma trenutno radi, u globalu? Shvatila sam da imamo problem. Jedni rade jedno, drugi drugo, ne uključujući se jedni drugima. I onda se pitamo kako ne zna koliko ja radim ili kako ja ne znam da je on/ona odradio posao koji nam je trenutno najbitiniji u firmi i slično? I vremenom nas je zaista sviju prestalo zanimati. Linija manjeg otpora, reklo bi se kod nas, ali zar to nije problem? A kako je do njega došlo?! Komunikacija dakle na nuli. Doslovce.

Vremenom nas je i prestalo zanimati, dobro je dok ide dobro, ali kad nastane problem, onda ćemo svi upirati prstom u drugog. Ništa se nije radilo na promjeni, a ona je neophodna. Jer

sam razmišljajući o kolektivu koji sam planirala izanalizirati, shvatila da svi ponaosob se smatraju da najviše rade, samim tim najviše doprinose kolektivu, sa jedne strane, ili su najviše ugroženi onda kada se eventualno pojavi neki problem, sa druge strane. Malo smo razgovarali. O poslu.

Uglavnom, čekao me je poseban zadatak. Imala sam materijale kojima sam se služila, firmu koju sam odabrala kao primjer, sebe kao medij. I krenula na rad.

Ono što želim dokazati jeste, a to sam već spomenula, da u našoj firmi nedostaje osnovne komunikacije koja bi se mogla promjeniti tako malim korakom gdje bi se svi mogli uključivati u ono što se radi i ono što se tiče naše zajedničke kuće.

Aspekti istraživanja i izrade rada su zaista raznovrsni, od kućne literature, biblioteka, do interneta. I naravno ono najvažnije ispitivanje saradnika i posmatranje kompletne organizacije. Priznajem da sam potajno posmatrala modele ponašanja nekih menadžera iz okruženja i u glavi pravila poređenja. Pitanja sam imala zaista jako puno. Od onih banalnih. Da li jednoj organizaciji znači da je uspješna ako su radnici zadovoljni? Da li jednu firmu označava da je uspješna ako oni imaju najbolje poslove koji su između ostalog i dobro plaćeni? Šta dakle, predstavlja jednu dobru firmu i koji je ključ da ona postane baš takva? Dobra.

Kompletan rad sam zamislila u tri jednako bitna dijela:

- 1 Komunikacija
- 2 Pojam – ličnost i
- 3 Preduzetništvo