

Tišina u službi komunikacije



Alan Žepić

Ono što grupe ne znaju jest to, da ću im neposredno prije početka izrade mosta, a na kraju pripremnog perioda, reći da most moraju napraviti u potpunoj tišini. Tu prvo nastaje nevjerica, ponekad mala pobuna, ali svi nekako počinju na kraju raditi. Ocjenjujemo kvalitetu i dizajn mosta.

Prema dosadašnjem iskustvu, najbolji mostovi su kod onih grupa koje su se najbolje na početku pripremile. Ta je priprema obično uključivala dogovor o izgledu mosta, tko što radi, tko je zadužen za koji dio mosta, tko upravlja škarama, tko je zadužen za dizajn itd.

Posebno je zanimljivo gledati timove koji se nisu na početku dobro pripremili. Obzirom da je **zabranjena svaka komunikacija**, na početku vlada nekoordinacija i neučinkovitost. Kako vrijeme prolazi, tako članovi tima ipak polako bez i jedne riječi preuzimaju odgovornosti i uloge u grupi. Nakon nekog vremena, sve grupe vrlo skladno i učinkovito izrađuju mostove u potpunoj tišini.

Na kraju zadatka komentari članova svih timova su: "Nismo znali da u tišini možemo napraviti tako sjajne stvari"; "Uživali smo raditi u tišini"; "Da barem u uredu možemo imati atmosferu gdje svatko zna što treba raditi i to radi", itd.

VEZA IZMEĐU TIŠINE I PROCEDURA

Tišina može drastično povećati produktivnost u kompaniji. To se posebno odnosi na firme koje ostvaruju nadprosječan rast i koje su u privatnom vlasništvu. Situacija kod takvih firmi zna biti prilično kaotična i nestrukturirana, tako da ljudi troše ogromnu energiju kako bi razjasnili situacije nastale iz kaosa, kako bi došli do informacija koje se izgube među osobama koje funkcioniraju kao individualci, a koji bi trebali djelovati kao cjelina.

Postoji čvrsta veza između tišine sa jedne strane te procesa, pravila i procedura sa druge. Ta je veza **neraskidiva** i svaka kompanija ima izbor želi li unijeti u svoj život jasna pravila poslovanja ili živjeti reaktivno u odnosu na događaje, ljude i individualne utjecaje. Želi li kompanija imati miran i stabilan rad, ta su pravila apsolutna nužnost. Taj miran i stabilan rad ne znači da kompanija u cjelini miruje, to samo znači da su joj amplitude zadovoljstva zaposlenih te kvalitete proizvoda ili usluga stabilne ili predvidive. Zadatak managera voditelja je osigurati da klijenti dobiju predvidivu uslugu ili proizvod te da zaposlenici dobiju predvidivu strukturu i okvire ponašanja.

VEZA IZMEĐU TIŠINE I KREATIVNOSTI

Neki mogu sada reći: "Ali, ako je sve mirno, stabilno i tiho, nestat će novih ideja i kreativnosti. Ljudi će se previše umiriti". Međutim, ukidanjem nepotrebnog govora oko stvari koje su svakodnevnica i koje su dio pravila, upravo se stvara prostor za komunikaciju koja je usmjerena novim idejama, novim proizvodima i novim promišljanjima. Gdje i u kojem smjeru kompanija može ići?; Što se može bolje ili drugačije?; Gdje su nove tržišne niše?. Na koji način do veće kvalitete?; Sve su to pitanja na koja je moguće dati odgovor ako prostor nije zagušen nepotrebnim i neproduktivnim diskusija-

U jednom od treninga koje radim iz područja vođenja timova, polaznici treninga u okviru grupnog rada imaju zadatak napraviti most. Veličina mosta treba biti takva da na njega stanu tri auta-igračke. Za izradu mosta na raspolaganju imaju nekoliko dnevnih novina, škare i selotejp. Vrijeme za izradu je 30 minuta, od čega 10 minuta za pripremu i 20 minuta za samu izradu mosta.



ma o nebitnim temama koje se trebaju podrazumijevati.

Svi znamo za naviku da ako manager želi nešto kvalitetno napraviti o čemu treba promisliti, najvjerojatnije će ostati na poslu nakon što svi odu.

VEZA IZMEĐU TIŠINE I KVALITETNIH ODNOSA

Tišina je možda najvažniji element za uspostavu kvalitetnih odnosa. Tišina omogućuje drugoj osobi da se **izrazi**, omogućuje da se ljudi čuju i da se razumiju na dubljim razinama. **Kvalitetan govornik** tišinu će koristiti kao dramaturšku pomoć u govoru ili prezentaciji, advokat će ju u sudnici koristiti kod stvaranja atmosfere iščekivanja, policajac će tiho očekivati dogovor oko kazne itd.; dakle, tišina se može koristiti na jako puno načina. Ona može imati i manipulativan karakter, ali u smislu odnosa je nužnost.

Želite li graditi kvalitetne odnose, možete i morate koristiti **tišinu kao saveznika**. To ne znači da neće biti komunikacije, to znači dok jedan govori, drugi aktivno sluša. Na *coaching* treningu, kada smo govorili o slušanju, jedan polaznik je rekao: "U vrijeme dok druga osoba govori, ja ne govorim. Ali ne slušam i ne čujem, nego jedino o čemu razmišljam je što ću reći kada osoba završi." To nije aktivno slušanje. Aktivno slušanje znači zaista čuti drugu

Umjetnost managementa je stvoriti organizaciju gdje će se ljudi odlučiti za suprotno od spomenutog. Takva će im organizacija davati dovoljno mira i tišine da mogu kreativno razmišljati, a istovremeno dovoljno različitosti i podrške koja im može pomoći novim idejama i pogledima.

Kako postati svjetski prvak u slušanju

Napravit ćete to ako od sutra prvo odlučite da ćete u sljedećih 30 dana postati prvak svijeta u slušanju. Nalazit ćete se sa zaposlenicima, kolegama, prijateljima ili obitelji i mjerit ćete dužinu i kvalitetu svog slušanja. Svaki put kada osoba započne rečenicu, vaš je jedini zadatak pustiti osobu da rečenicu dovrši do kraja i nakon toga postaviti pitanje kojim ćete pokazati osobi da ste je slušali, a vama omogućiti da naučite više o toj istoj osobi. I onda opet rečenica od sugovornika, pa pitanje i onda negdje pri kraju, vaš doprinos diskusiji. Otvorit ćete dnevnik slušanja i zabilježiti gdje ste sada sa slušanjem ocjenom od 1 do 10. Za mjesec dana, na kraju dnevnika ponovno ćete se ocijeniti. U međuvremenu ćete u dnevnik svaku večer upisati kako je bilo sa slušanjem, što ste naučili o drugim ljudima, kakva je bila njihova reakcija na vaše slušanje i što je najvažnije, kako ste se vi osjećali u novoj ulozi. Pobjeda je vaša, vjerujte!

osobu, razumjeti što ona govori i u skladu s time dati svoj doprinos komunikaciji i razvoju odnosa.

VEZA IZMEĐU TIŠINE I VOĐENJA

Zamislite vođu čitave organizacije ili tima u okviru organizacije koji ne čuje što se događa oko njega? Vjerojatno se svatko sreo s primjerom takvog managera ili poduzetnika. Čudo je što manager sve može saznati o vlastitoj organizaciji ili timu kojeg vodi, ako ponekad **zašuti i posluša** što ljudi govore. Ako šuti i sluša, neće samo čuti sadržaj onoga što se govori, nego će moći vidjeti kako ljudi izgledaju, kako se osjećaju, kako "miriše" energija među ljudima, koje neverbalne signale šalju o svom zadovoljstvu ili nezadovoljstvu.

Želi li voditelj saznati što ljude motivira, mora ih čuti i vidjeti. Zato slijedeći puta kada ste na kavi sa svojim timom, ili kada ste s njima na nekom treningu, pustite njih da pričaju, oslušajte i gledajte. Pretvorite se u promatrača koji kao u kazalištu analizira likove, njihove uloge, osobne drame, karakterne osobine, motivatore, strahove i sl. To rade **vrhunski šefovi**. Slušaju i onda se usklađuju sa onime što su čuli. Ako znam što osoba treba, onda joj to mogu i dati.

VEZA IZMEĐU TIŠINE I OSOBNOG RAZVOJA

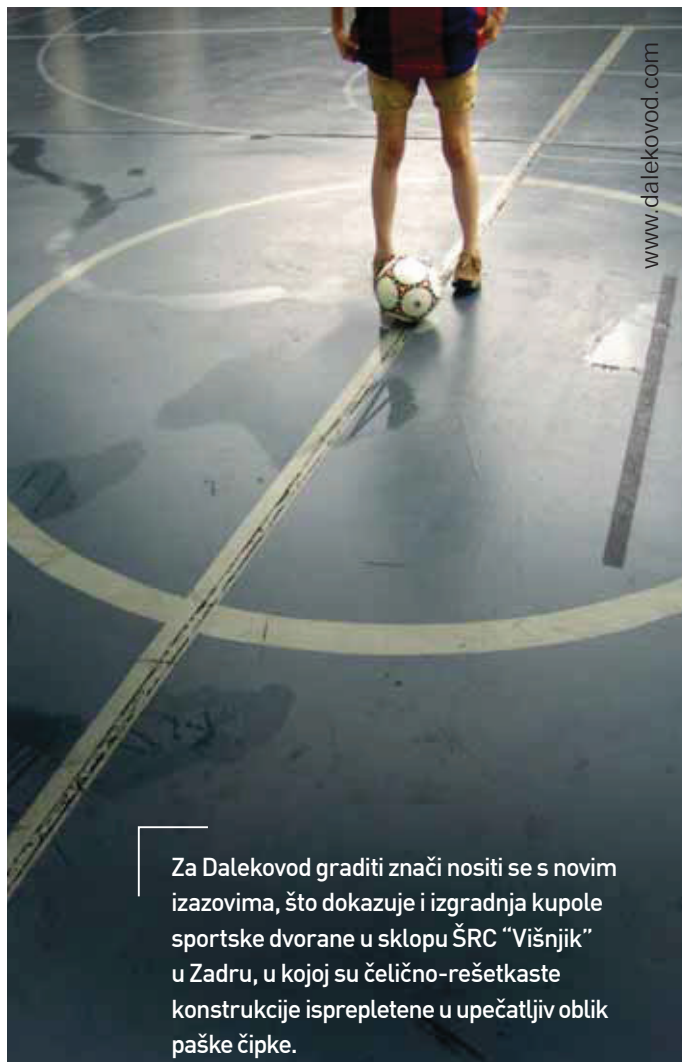
Koliko vi sebe dnevno zaista čujete? Koliko puta dnevno stanete i u tišini osjetite kako se osjećate? Za duhovno, fizičko i mentalno zdravlje jedan postotak tišine u toku dana je nužan za svako ljudsko biće. Kada bi kompjutor stalno radio i kad bi stalno bio opterećen brojnim novim programima, počeo bi raditi sporije. Moj 10-godišnji sin počne se ljutiti kada mu 6 mjeseci star kompjutor radi kao kompjutor star 5 godina. Taj je kompjutor preopterećen i treba mu tišine i prostora.

I mi kada smo preopterećeni ne funkcioniramo normalno. Obično smo sporiji, ništa nam se ne da, dižemo se teško, osjećamo se sputano i depresivno. Sustav je preopterećen. Treba mu tišine i prostora. Prostora za vas. Jer ste vi sebi najvažniji. Ili niste? Šetnja ujutro ili popodne od 15 minuta, večernja meditacija, odlazak u prirodu, sve su to načini kako da dođete do osobne tišine.

ZAKLJUČAK

Vaše biće voli tišinu. Njemu naravno treba i interakcija i komunikacija. Ipak, svijet u kojem sada živimo prepun je zvukova, ljudi, događaja, obaveza, stresova, promjena i ono što mu ponekad treba je jednostavno tišina.

Meditacija, slušanje, promatranje, pa onda u organizacijskom smislu pravila, procedure, procesi, sve su to elementi koji unose u prostor ili vlastiti um više tišine i mira. Paradoks je da je upravo tišina jedan od najboljih elemenata u službi komunikacije i kvalitetne interakcije. Iskoristite ju!



Za Dalekovođ graditi znači nositi se s novim izazovima, što dokazuje i izgradnja kupole sportske dvorane u sklopu ŠRC "Višnjik" u Zadru, u kojoj su čelično-rešetkaste konstrukcije isprepletene u upečatljiv oblik paške čipke.

I ova je gradnja primjer kako Dalekovođ, u izgradnji dalekovođa, rasvjetnih i antenskih stupova, metalnih konstrukcija, opremanju autocesta i elektroenergetskih objekata, svojom profesionalnošću i prilagodbom osigurava stalni razvoj svog poslovanja.



 **DALEKOVOD**

gradi uspjehe