

Kultura korespondencije NAŠA OSOBNA ISKAZNICA?

Dragi čitatelji Poduzetnika, nakon male stanke radi pisanja knjige „Komunikacijski umjetnik“, vraćam se redovitoj kolumni u časopisu, čemu se iznimno veselim. **Jelena Makovičić**, doc. mag. art., Komunikacijski umjetnik



U zadnje vrijeme na svakom koraku dobivam poticaje za pisanje na temu kulture korespondencije. Što to zapravo pojednostavnjeno znači?

NA KOJI NAČIN I KAKO REAGIRAMO NA PROPUŠTENE POZIVE, ODGOVARAMO LI NA MAILOVE? ODGOVARAMO LI NA PORUKE I KAKO?

Dok sam bila na magisteriju glume u Velikoj Britaniji, zamislite ovo, imali smo cijeli jedan kolegij posvećen temi kulture korespondencije. Na tom kolegiju učili smo kako pisati pisma, kako se pripremiti za audicije i razgovore za posao, kako se predstaviti u kratko vrijeme i mnoge druge vrlo korisne teme. Jedan od praktičnih zadataka unutar kolegija bio je istražiti ljude unutar naše industrije kojima se divimo i s kojima bismo htjeli raditi ili im napisati motivacijsko pismo te zatražiti od njih kratki razgovor ili sastanak. Trebali smo poslati pedeset pisama. Meni je to bilo ludo iskustvo. Iskreno, nisam bas očekivala da će mi neka velika „faca“ odgovoriti na pismo, a kamoli me pozvati na razgovor. No, kako sam uvijek bila štreberica, naravno da sam napravila domaću zadaću i poslala svih 50 pisama. Nakon otprilike dva tjedna počeli su mi stizati odgovori. Nisam mogla doći k sebi od iznenađenja i uzbuđenja što se dopisujem s nekima od izuzetno relevantnih ljudi u industriji. Većina me nije primila na razgovor, no 75% njih odgovorilo mi je na pismo. Neka su bila formalna i djelovala „šprancirano“, a neka su djelovala i osobno. Neka su me ohrabrivala da ustrajem u radu na svojim snovima. A dobila sam i čak tri razgovora s agentima, koja su mi bila izuzetno iskustvo učenja. Wow!

Inspirirana tim iskustvom, na povratku sa studija u Hrvatsku, poslala sam mailove svim institucijama u kojima sam željela raditi. Što mislite koliko sam dobila odgovora, a koliko poziva na razgovor? Statistika je, nažalost, bila porazna. Dobila sam jedan odgovor na mail i jedan poziv na razgovor. No to je bilo davno, prije nekih petnaestak godina.

A ŠTO JE S POZIVIMA I UZVRAĆANJEM NA POZIVE?

Djeca u dobi između 10 i 12 godina gotovo da više i ne razgovaraju telefonom, a kada se ohrabre nazvati prijatelja i pitati ga npr. što je bilo za zadaću, javljanje na telefon s druge strane često zvuči - što trebaš? Što trebaš?! Trebamo li razmisliti o ovome fenomenu? Gdje su dječica čula da se tako javlja na telefon? Tretiramo li ljude jednako ili prema trenutnoj potrebi, važnosti ili VIP statusu? Javljamo li se ljudima prema dogovoru ili kako kad? Ili nikad? Povremeno? Samo onima koji su nam trenutno važni i u fokusu? Naravno da sam pritom svjesna da smo svi u žurbi i jako zauzeti te da nemamo često vremena za sve. No unatoč tome, mislim da je ova tema izuzetno važna i da ponekad i nismo svjesni koliko kultura naše korespondencije govori o nama, o našoj tvrtki i korporativnoj kulturi, ali i o našoj razini ljudskosti. Usuđujem se reći, ponekad može biti i prvi dojam koji ostavljamo, stoga razmislimo, kakav mi to dojam želimo ostaviti?!

ZASTANIMO NA TREN

Komunikacija se uvelike skratila i sažela. To je duh vremena u kojem živimo.

No zastanimo na tren, bar nam to omogućava mjesec blagdana u kojem se nalazimo, i preispitajmo na trenutak, kakva je naša kultura korespondencije, u kojoj mjeri odražava naše vrijednosti i jesmo li zadovoljni tom razinom?



Pa možda, makar u prosincu, nazovemo drage ljude od kojih nemamo neke direktne koristi, pitamo ih kako su, pozovemo ih na kavu... Nekima ćete možda zvučati sumnjivo, neki će se naljutiti jer im tratite dragocjeno vrijeme, no nekima će se razvući širok osmijeh na licu i bit će razdragani vašim pozivom. Istražite, uživajte i komunicirajte što više i što bogatije jer količina kvalitetnih interakcija, sasvim sigurno, poboljšat će kvalitetu naših komunikacijskih vještina, ali i poboljšati odnose s našim klijentima, prijateljima, pa čak i s obitelji.

Svima želim uspješan, sretan i komunikativan prosinac! Ne zaboravite, javni nastup, kao i sve ovo o čemu sam pisala, vježba se. Vidimo se na treningu!
www.komunikacijski-umjetnik.com