

UMJETNA INTELIGENCIJA U SEKTORU KOMUNIKACIJA

Izazov za nove generacije

Što možemo učiniti i kako sačuvati toliko svima nama važne međuljudske odnose pitali smo Tanju Kranjc Svetlić, direktoricu konzultantske tvrtke Integra znanja.

Svi smo oduševljeni novim tehnoloških dostignućima koja nam olakšavaju svakodnevnicu. Od činjenice da ne trebamo pamtit telefonske brojeve kao nekad do situacije kada nas signal u vozilu usmjerava na udaljenost pri parkiranju ili navigacije koja nas dovodi na točno upisanu adresu. Kada dođemo na kraju dana u svoju pametnu kuću koja brine o svim našim potrebama upalit ćemo hvalevrijedan VR i odigrati zanimljivu igricu koja će nas opustiti nakon napornog radnog dana, a prije spavanja porazgovarat ćemo s Aleksom koja će spremno odgovoriti na sve naše zahtjeve.

Na trenutak sve to zvuči vrlo futuristički, potiče ugodu te daje osjećaj sigurnosti i komfora. No, kada bolje razmislimo istina je da nam svakodnevne situacije postaju jednostavnije - ne treba ulagati preveliki napor u pamćenje telefonskih brojeva, naziva ulica i svih ostalih detalja o kojima smo prije pozorno vodili računa. Ali, sve ima pozitivnu i onu negativnu stranu.

Svi smo svjesni koliko su se razvojem tehnologije promijenili odnosi i naše životne navike. Danas smo toliko umorni od cjelodnevne telefonske komunikacije da se veselimo doći kući

i opustiti se u tišini svog doma. Prije su ljudi nakon radnog dana bili željni druženja, redovito se sastajali, posjećivali i imali više volje i vremena za svoje prijatelje. Danas je komunikacija putem raznih tehnoloških otkrića toliko razvijena da ljudi imaju sve manju potrebu za osobnom komunikacijom. Društvene mreže (LinkedIn, Instagram, Facebook, Twitter i slično) i razni komunikacijski kanali (WhatsApp, Viber, e-mailovi...) preuzeli su primat u komunikaciji.

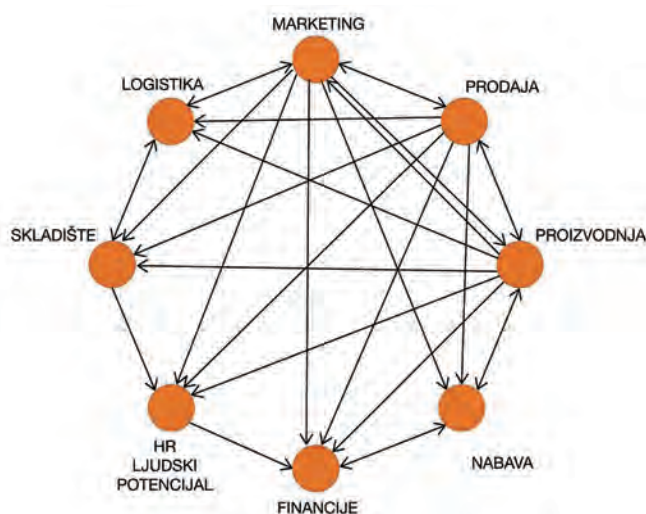
I što ćemo sad?

Hoćemo li dozvoliti da taj savršeni izum ljudske rase i dalje vodi i preuzme još veći udio u međuljudskim odnosima? Mnogi bi rekli da je to pojedinačna odluka svakoga od nas s čim se djelomično mogu složiti. Isto tako svi mi smo dio sustava i ne možemo se pretjerano izdvojiti iz načina života koji vode drugih u našoj sredini, naši poslovni partneri, prijatelji, kolege.

Svjesni smo situacije koja nas je zaskočila pa je ta tema sve učestalija na konferencijama, u radijskim i televizijskim emisijama, u razgovorima uz kavu, kao velik potencijalni izazov nove generacije. Zato se postavlja pitanje koliko možemo promijeniti ili barem zaustaviti taj trend? Što možemo učiniti i kako sačuvati toliko svima nama važne međuljudske odnose?

Gdje je odgovornost

Moj je stav da svatko od nas treba promisliti što mu od ponuđenih tehnoloških inačica uistinu treba i čini zadovoljstvo. Ne možemo se izolirati od sredine u kojoj živimo i svjesni smo da je prilagođavanje okolini jedna vrsta kompromisa. S druge strane zašto bismo se trebali potpuno predati trendovima kako bi bili lakše prihvaćeni u društvu? Budimo ono što jesmo i ne odustajmo od svojih zasada iako one bile neshvaćene u našoj okolini. Izravna komunikacija treba biti osnova svih daljnjih postupaka i aktivnosti u privatnom i poslovnom okruženju. Prioritet je održavati svakodnevnu komunikaciju koja utječe na bliskost, pruža nam osjećaj ugođe, podrške i povjerenja, što nam daje snagu i hrabrost za životne izazove. To je baza koja puni naše baterije i to nam treba biti životni prioritet.



Nove tehnologije uvelike utječu i na radnu atmosferu. U tvrtkama situacija postaje vrlo kaotična. Sve je više elektroničkih poruka na koje trebamo odgovoriti u najkraćem vremenskom roku, zadataka koje dobivamo putem mailova i drugih aplikacija. Razvoj tehnologije izuzetno je ubrzao poslovanje i povećao broj zadataka, obaveza i odgovornosti. Kako se nosimo s takvom situacijom? Pitamo se kako su ljudi surađivali kad nije bilo mobitela, e-mailova, aplikacija, društvenih mreža? I tada su tvrtke radile uspješno, a ljudi nisu bili pod velikim stresom.



Tanja Kranjc Svetlič, konzultantica i trener, zagovornica je cjeloživotnog učenja. Obrazovanje na Pedagoškoj akademiji dogradila je edukacijom osobnog i profesionalnog razvoja kroz praktičarski i majstorski program NLP - neurolingvističko programiranje, autogeni trening, mentalne treninge, certifikacijom *coaching*-programa i studijem sistemskih konstelacija. Poslovnim edukacijama bavi se više od 20 godina, a praktično iskustvo stekla je kao voditeljica edukativnih programa, *key account manager*, voditeljica prodaje i članica uprave edukacijske tvrtke. Bila je urednica stručnih časopisa iz područja prodaje i marketinga. Njezina tvrtka Integra znanja uskoro će proslaviti desetogodišnjicu uspješnog poslovanja.

Zbog sve većih tržišnih zahtjeva, direktori danas traže sve više i bolje, direktna je komunikacija smanjena na minimum, a većina se informacija šalje e-mailovima i ostalim komunikacijskim kanalima. Koliko nam je razvoj tehnologije pomogao u brzom poslovanju toliko nam je odmogao u komunikaciji.

Što nam je činiti?

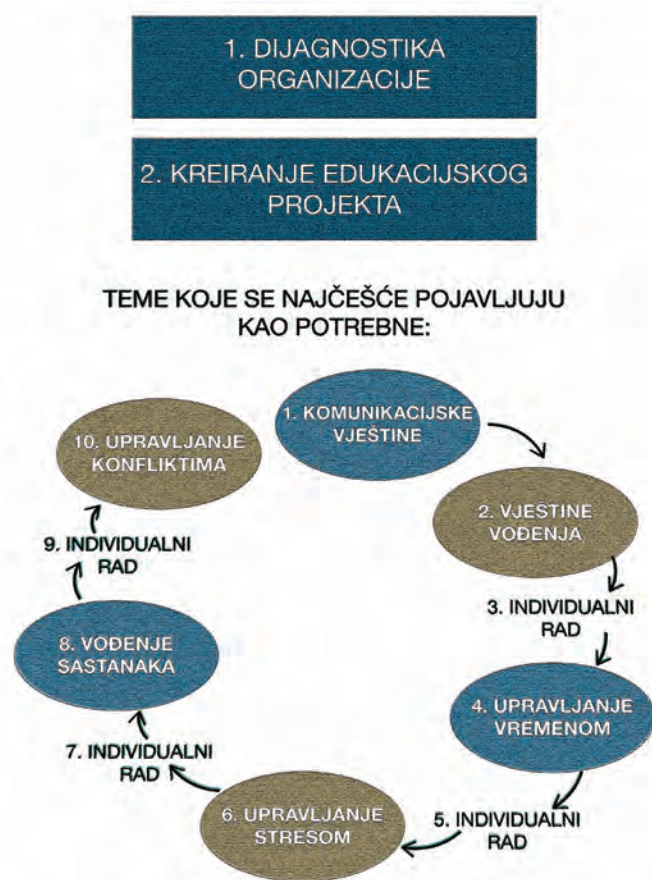
Neke od odgovora možemo dobiti iz iskustava tima od petnaest stručnih trenera koji djeluje u više od 150 tvrtki na unapređenju poslovanja, povećavanju zadovoljstva i učinkovitosti zaposlenika. Na višoj i nižoj menadžerskoj razini zaposlenici različitih odjela često imaju vrlo lošu međusobnu komunikaciju. Uvijek postoji relacija - mi i oni. Zadatak trenera je povezati dijelove organizacije koji se osjećaju odvojeno te ponovno izgraditi međuljudske odnose i osjećaj za tim, što na kraju rezultira osjećajem zajedništva, smanjenjem fluktuacije zaposlenih i kvalitetnijim odnosima s klijentima i kupcima.

Brojni odjeli zahtijevaju puno komunikacije i razmjenu informacija. U svemu tome ključnu ulogu ima osoba na vrhu organizacije koja je pokretač svega, donositelj odluka, vizionar, a ujedno i onaj koji može sve uništiti, kao što je i stvorio. Direktori često okrivljuju svoje zaposlenike zbog neodgovornosti i nemotiviranosti, a ne pitaju se koliko oni svojim vodi-

teljskim pristupom motivirajuće djeluju na zaposlenike. Kako bi odnosi postali kvalitetniji treba postaviti projekt koji će se određeno vrijeme kontinuirano provoditi i utjecati na cjelokupno kvalitetnije poslovanje.

Kako unaprijediti nezadovoljavajuće stanje?

Najprije treba dijagnosticirati situaciju detektiranjem međuljudskih odnosa i procesa poslovanja te utvrđeno stanje vrlo konkretno predstaviti upravi - direktoru i vlasniku tvrtke. Kada se utvrde željeni ciljevi uprave u kojem smjeru se tvrtka treba razvijati, predlažu se koraci koji će dovesti do postavljenog cilja. Projekt načelno može trajati od jedne do tri godine što ovisi o razvojnim potrebama zaposlenika i tvrtke. Ponekad u projektu sudjeluje do tri i više trenera iz različitih područja. Na kraju svakog dijela projekta organizira se sastanak s upravom i predstavlja se što je provedeno, što se trenutno radi i što se planira provesti u određenom razdoblju. Uz to se vrlo diskretno iznose i izazovi koji povremeno iskrsnu, kako bi se sačuvalo povjerenje zaposlenika.



Slikovni prikaz jednog projekta kojemu je cilj bio razvoj menadžerskih i međuljudskih odnosa.

Postoje brojne zdrave i kvalitetne tvrtke, s pozitivnim i uspješnim direktorima i kvalitetnim zaposlenicima koje mogu postići vrhunske ciljeve. Stoga samo naprijed, uzdignute glave. Tehnologiju možemo odlično iskoristiti kao podršku i za ubrzanje procesa, ali baza poslovanja, stabilnosti i rasta cijele tvrtke ovisi o komunikaciji i građenju međuljudskih odnosa. Stoga nikad ne treba dozvoliti da tehnologija stane između ljudi jer sve je ipak počelo od ljudi koji su kreirali i stvorili današnju tehnologiju. Najvažnije dugoročno ulaganje je ulaganje u ljude koji su s kvalitetnom upravom stvorili kvalitetan poslovni model i sustav koji kontinuirano treba njegovati i razvijati. ■