

Tajnica - desna ruka uspješnog menadžera



mr.sc. Davor Perkov
Smart consultants

Ako menadžer želi doći na vrh, mora se odreći traganja za vlastitim savršenstvom već umjesto toga uravnoteženo iskoristiti potencijale, vještine i sposobnosti specijalista koji rade s njim i za njega.

Naime, među odlikama koje rese uspješnog menadžera današnjice mogu se istaknuti sljedeće:

- briga za suradnike (stvara nasljednike)
- dosljednost (slijedi viziju i misiju tvrtke)
- energičnost (potiče suradnike na ostvarenje zadaća)
- inspirativnost (vjeruje u visoko postavljene ciljeve)
- ohrabrivanje (vjeruje u druge)
- fleksibilnost (pronalaži rješenja)
- entuzijizam (prenosi pozitivnu energiju)

Dodao bih i - povjerenje u suradnike, među kojima važno mjesto dakako zauzima i tajnica.

I nju visoko može motivirati direktor koji se brine za članove svoga tima, koji potiče suradnike na ostvarenje zadaća i ambicioznih ciljeva i koji stvara poticajno radno ozračje prenoseći pozitivnu energiju na ostale.

S druge strane i poslovna tajnica mora zaslužiti status direktorove suradnice od najvišeg povjerenja. To će ponajprije uspjeti postići svojim znanjima i sposobnostima, zalaganjem i predanošću, karakternim vrlinama te naročito komunikacijskim vještinama.

Učinkovito komuniciranje se naime temelji na uzajamnom povjerenju i predstavlja najvažniju vještinu u poslovnom svijetu koja se može uvježbati i koju se mora svakodnevno poboljšavati. Bez ovladavanja vještinama verbalne i neverbalne komunikacije, osobito govora (elokvencije) i slušanja sa razumijevanjem (empatijskog slušanja), poslovne tajnice neće daleko stići ni napredovati u svojoj karijeri.

R. W. Emerson reče da je “najvažnije u životu ono što čovjek misli i kakav stav ima prema svijetu”. Svaka tajnica će u duhu pozitivnog razmišljanja pokušati poboljšati sliku o sebi, tako da:

- postavi sebi jasne, realne i precizne ciljeve
- u svakoj prigodi koristi pozitivne (afirmativne) izjave
- prihvati sebe sa svojim slabostima
- uoči i praktično aplicira svoje vrijednosti
- nauči primati kritiku
- se natječe sama sa sobom i
- surađuje.

Natprosječno uspješna tajnica iskreno iskazuje zanimanje za ljude u i izvan tvrtke, osmjehuje se, pamti njihova imena, koje titule netko ima, pamti kada je kome rođendan, kooperativna je i želi pomoći u svakoj prilici te nerijetko pohvaljuje sve one koji su dali svoj profesionalni doprinos poslovnoj zadaći za koju je ona dobila placet od neposrednog šefa, rukovoditelja ili direktora.

Poslovna tajnica može doista predstavljati desnu ruku suvremenim direktorima koji - ako iole aspiriraju na korporativni uspjeh - moraju znati:

1. izgraditi snažnu *organizacijsku kulturu* koja odgovara na izazove poslovnog okruženja, stremi ka prvorazrednoj izvedbi, potiče pozitivno ponašanje i privlači (zadržava) dobre ljude.
2. dovesti na viši nivo *komunikaciju s ljudima*, sposobnost motiviranja suradnika i stvaranje ozračja da je klijent (kupac) u fokusu svih aktivnosti
3. stvoriti realnu *viziju* budućnosti i u svoju tvrtku unijeti *osjećaj za vrijednosti*
4. potruditi se što više iskoristiti kreativne *potencijale i znanje* suradnika.

Pri ispunjenju tih zahtjevnih nastojanja koja se postavljaju pred menadžere, uloga tajnice znade biti respektabilna i indikativna. O tome koliko mu ona samo može pomoći pri delegiranju, dakle prijenosu ovlasti i odgovornosti, ilustrirat ćemo na donjem primjeru.

Hipotetski primjer delegiranja tajnici

Zamislimo da gđa Jadranka N. obnaša dužnost direktorice marketinga i prodaje u većoj hrvatskoj tvrtki-glavnom nacionalnom distributeru svjetski poznate marke vode i bezalkoholnih pića «Vita». Započinje njen uobičajeni radni dan u uredu.

Dok Jadranka pregledava poslove koje bi danas bilo preporučljivo obaviti, procjenjuje kako ih poredati i obaviti, po njihovoj važnosti za nju kao menadžericu i za organizacijsku cjelinu koju vodi!

Taj popis, bez utvrđenih prioriteta, uključuje sljedeće zadaće i potrebno vrijeme za izvršenje:

1. Mora napisati odgovore na nekoliko pisama za koja njena tajnica tvrdi da su hitna (1 sat)
2. Savjetnik predsjednika Uprave ju je pozvao na objed (1,5 sat)
3. Jučer je dobila naputak za pripremu financijskog plana (budžeta) za njen sektor u sljedećoj godini (2-3 sata)
4. Čula je za glasine da posljednja pošiljka vode «Vita» za vjernog klijenta, navodno nije prošla kontrolu kvalitete (1 sat)
5. Jadrankina bliska suradnica Ivanka ostavila joj je poruku sa zamolbom da ju konačno primi na razgovor u svezi njenog podužeg nezadovoljstva radnim mjestom (0,5 - 1 sat)
6. Iznenada i usmeno je pozvana u 14 sati na sastanak Uprave pa ne zna zašto i o čemu se radi (1 sat)
7. S voditeljicom kontrolinga bi morala porazgovarati o prošlomjesečnim rezultatima prodaje (2 sata)
8. Htjela bi pregledati dnevne novine, kao i stručne časopise koji su se nagomilali na njenom stolu (0,5 sati)
9. Treba raditi na konceptu važne prezentacije za sastanak sa sektorom marketinga, predviđenom za dva tjedna (2-3 sata)
10. Netko iz *Ministarstva poljoprivrede* želi da ga Jadranka žurno nazove zbog novog proizvoda «Vita Light» (0,5 sata)

Zadaća glasi: *Kako će direktorica Jadranka N. vremenski rasporediti ovaj hiperdinamični i «beskonačni» dan, kojim redom će posložiti prioritete i koje će zadaće delegirati?*

Ovaj hipotetski primjer koji kao vježbu radim i analiziram na seminarskim radionicama s menadžerima na temu delegiranja, ne bazira se na tome da se skraćuje potrebno vrijeme (u zgradama), već je suština da gđa Jadranka N. odredi poredak prioriteta kojim će rješavati pojedine menadžerske zadaće i koje će poslove povjeriti svojoj tajnici?

Možete li joj vi pomoći u kreiranju najučinkovitije satnice? Da ste Vi tajnica gđe Jadranke, što biste sugerirali svojoj direktorici? Kako biste joj pomogli? Što biste preuzeli na sebe ako se ona naravno, prethodno složi s vašim prijedlogom delegiranja?

Uočavate zacijelo suštinu hipotetski postavljenog problema: jedan menadžer - da ima sto ruku i najbolju volju - ne može jednostavno stići izvršiti svih deset zadaća, posebice ne kvalitetno i u jednom danu, «presječenom» k tome sastankom Uprave u 14,00 sati za koji ne zna točno razlog poziva i temu o kojoj će se govoriti.

Ne bi bilo uputno a ni korisno, ne prihvatiti poziv savjetnika predsjednika Uprave za objed na kojemu će vaša direktorica za 90 minuta možda dobiti dragocjene informacije o neizvjesnom sastanku koji ju čeka s Upravom.

Za direktoricu bi bilo dobro napokon osobno porazgovarati i sa već poduže nezadovoljnom bliskom suradnicom Ivankom. Tko zna? Možda se žalila samom vrhu tvrtke a Jadranka ne zna pravi razlog!

Kao direktorica prodaje i marketinga morala bi s direktoricom kontrolinga neizostavno proanalizirati prošlomjesečne rezultate prodaje makar to iziskuje dva sata vremena.

Proizlazi da je do sastanka Uprave Jadrankino vrijeme ispunjeno. A ostale zadaće? Ako neke od njih ne delegira svojoj tajnici, poslije sastanka Uprave može biti prekasno i nesvrhovito!

Dakle, ako ste Vi njena profesionalno i entuzijastička raspoložena tajnica onda joj možete djelotvorno pomoći tako da:

1. načinite kratki pisani sažetak svakog pojedinog - po vašem mišljenju - važnog pisma i takav pregled date direktorici Jadranki na uvid i procjenu jesu li doista tako važna za tvrtku u ovom trenutku; ako jesu direktorica će vam osobno izdiktirati suštinu odgovora na pojedina pisma a to može trajati svega nekoliko minuta (uštedjeli ste joj 1 sat vremena!).
2. osobno i preko svojih povjerljivih «kanala», žurno provjerite glasine o tome kako navodno, posljednja pošiljka vode «Vita» za vjernog klijenta, nije prošla kontrolu kvalitete; s obzirom da su glasine obično u 70-80% slučajeva točne, o tako stečenim saznanjima ćete usmeno informirati svoju direktoricu (uštedjeli ste svojoj direktorici 60 minuta!).
3. upravo Vi ćete učinkovito i najbrže saznati tko je Jadranku zvao iz *Ministarstva poljoprivrede* zbog novog proizvoda «Vita Light» i koji je razlog poziva (uštedjeli ste direktorici daljnjih pola sata). O tome ćete je informirati čim dobijete tražene odgovore!
4. umjesto svoje direktorice Vi ćete pregledati dnevne novine, kao i stručne časopise koji su se nagomilali na njenom stolu; o svemu što u tekstovima držite važnim za vašu tvrtku i proizvode iz vašeg portfelja, u najkraćim crtama ćete napisati u formi sažetog press clippinga i dati ga na uvid svojoj šefici (priskrbile ste joj još pola sata vremena i riješile četvrtu zadaću s njenog popisa).

Da zaključimo! Na ovom hipotetskom primjeru smo htjeli pokazati kako je za status uspješnog menadžera imperativna pretpostavka angažman te samoprijegoran, stručan rad i

proaktivni pristup poslovne tajnice. Uz neophodno obostrano povjerenje, sinergijom poslovnih aktivnosti i timskim radom će nesumnjivo ostvariti pobjedničke rezultate.