

Pre nego što komuniciraš promenu

7 pitanja na koja moraš da znaš odgovor

Dobra komunikacija promene ne počinje kanalom. Počinje odgovorima.

Pre nego što napraviš mejl, prezentaciju, town hall ili FAQ, zastani. Ako ne znaš odgovor na ovih 7 pitanja, problem možda nije u komunikaciji. Treba ti jasnija definicija same promene.

01 Zašto se ovo menja?

Ne „šta menjamo“, nego zašto ova promena uopšte mora da se desi.

Zašto sada? Šta se dešava ako nastavimo kao do sada?

02 Šta se tačno menja?

Ljudi moraju da razumeju razliku između onoga što imaju danas i onoga što ih čeka sutra.

Budi konkretan/na: Šta će biti drugačije, a šta ostaje isto?

03 Šta ova promena znači za ljude?

Promena se ne dešava u PowerPointu. Dešava se u svakodnevnom radu ljudi.

Prevedi promenu na njihov teren: Ko će morati da radi, odlučuje ili ponaša se drugačije?

04 Šta se dešava ako se ne promenimo?

Nemoj objašnjavati samo budućnost koju želimo. Objasni i cenu ostanka u sadašnjosti.

Budi iskren/a: Koji problem ostaje ili nastaje ako ništa ne uradimo?

05 Kako izgleda uspeh?

Ako ne znamo kako izgleda uspešna promena, teško možemo znati šta treba da komuniciramo.

Definiši ga: Kako ćemo znati da je promena zaista uspeła?

06

Gde će verovatno zapeti?

Dobra komunikacija ne ignoriše otpor. Predviđa ga.

Razmisli unapred: Šta bi moglo da izazove zabrinutost, otpor ili nerazumevanje?

07

Šta treba da urade nakon što čuju poruku?

Svaka komunikacija treba da ima svoju svrhu. A svrha nije uvek ista.

Da li treba nešto da **urade, donesu odluku, nauče, promene, primene...**?

Ne zaboravi:

„Informisati zaposlene“ nije cilj komunikacije. Cilj je da ljudi razumeju dovoljno da naprave sledeći korak: odluku, akciju, promenu ponašanja ili nešto četvrto što je za ovu promenu zaista važno.

Pre nego što pošalješ bilo šta

☐	Znam zašto se promena dešava.
☐	Umem jasno da objasnim šta se menja, a šta ne .
☐	Znam šta promena znači za ljude .
☐	Umem da objasnim šta rizikujemo ako ništa ne promenimo .
☐	Znam kako izgleda uspeh .
☐	Znam gde će verovatno zapeti .
☐	Znam šta želim da ljudi razumeju, odluče ili urade .

Ako ne možeš jasno da odgovoriš na svih 7 pitanja, nemoj još praviti komunikaciju.
Prvo razjasni promenu. Onda pravi komunikaciju.

Treba ti više od jednog one-pagera?

Za dodatne alate, treninge, mentorstvo i praktične resurse za interne komunikacije:

topic.rs

Za konsultantsku podršku, strategiju komunikacije promena, kulturu i rad sa liderima:

TijanaBejatovic.com

Komunikacija promena ne mora da bude drama. Ali mora da ima smisla.

