

Postoji li u životu išta “besplatno“

„Od onih kojima je mnogo dano, mnogo se i očekuje.“ John F. Kennedy
Kad kuješ svoju sreću, ne udaraj bližnje po prstima.



mr. sc. Jasminka Samarđija, prof.

Korčulanska fešta, tri djevojčice prodaju školjke po 1, 2 i 3 kune, ovisno o veličini, vrsti i obliku. Moje kćeri zastanu. Mlade prodavačice s druge strane jedu kokice. Najstarija prošapće prijateljici: Daj ponudi curama kokice. Mlađa ne razumije trik i pravi se da nije čula. Starija je uporna: Daj ponudi curama kokice! Djevojčica popušta. Moje cure uzimaju kokice, a ja vadim novčanik i kupujem školjke. Postoji li uzročna posljedična veza? Mislite da mi se učinilo? Jeste li Vi ikada napravili nešto slično?

PRAVILO UZAJAMNOSTI I NAPREDAK

Pravilo uzajamnosti nalaže da osoba pokuša vratiti ono što je dobila od druge osobe. Osjećaj buduće obveze ključan je za stvaranje trajnih odnosa, transakcija i razmjena koje koriste društvu. **Dakle primorani smo jednom u budućnosti vratiti ono što smo primili.** Je li to loše? Ljudsko društvo izvlači zaista značajnu komparativnu prednost iz pravila uzajamnosti. Koja je kazna za njegovo nepoštivanje? Prezir okoline i socijalna kazna. Taj nikad ne pozdravlja ili Dobar/a sam mu samo kad nešto treba. Imat ćemo više uspjeha u našim htijenjima ako prije toga učinimo uslugu drugoj osobi. Pošaljete poklon svom kupcu za rođendan ili provedete zajednički vikend na jahti i kada se vratite natrag zatražite uvećanu narudžbu zauzvrat. Leži li možda u tome bit davanja promotivnih uzoraka, komplimenta, slavlja, čestitki? Stvaraju li oni buduću obvezu? Kod većine ljudi da.

Piće dobrodošlice - obilnija narudžba. Bombončić uz račun - veća napojnica. Osjećaj slobode kupca na prodajnom mjestu - sigurna kupnja. Ima li besplatnih stvari? Postoje li one uopće? Da postoje, a vezane su uz obiteljske i prijateljske veze u kojima je nepotrebno i nepoželjno koristiti ga. U svemu drugom pravilo je jasno i neumoljivo. *Do ut des* - dam da daš ili *Quid pro quo* - nešto za nešto.



DOBIVAMO ONO ŠTO DAJEMO

Dajte i započeli ste ciklus davanja, primanja i uzvraćanja jer i netražena prva usluga ima sposobnost stvaranja obveze. Ma susjeda niste trebali nositi kupine. Hvala Vam svejedno. Nastavak drugi dan, netko zvonu, susjeda je s osmijehom na licu. Idemo na more pa sam donijela ključ. Hoćete li mi zalijevati cvijeće? Dobivamo ono što dajemo. Poput kamena bačenog u jezero koji stvara beskonačan broj koncentričnih krugova dobrote i mi možemo postati onaj prvi krug koji se širi, a kada udari o rub vraća nam se natrag. Rukovođenje počiva na pravilu uzajamnosti koje je postojalo prije pojave novca, poduzetništva, ekonomije, a podsjeća na trampu u kojoj predmet razmjene nije nužno roba već može biti i usluga, gesta, riječ.

„Vidio sam dalje od drugih“, rekao je Sir Isaac Newton, “zato što sam stajao na ramenima divova.“ Kakve veze ima Newton s besplatnošću i uzajamnošću? Socijalna smo bića želimo surađivati, družiti se, učiti i raditi s drugima. Mreža dugovanja je jedinstveni mehanizam prilagodbe ljudskih bića koji omogućava podjelu rada, razmjenu dobara i usluga i predstavlja bazu napretka i razvoja.

Nakon dobro obavljenog posla dobili ste bonus. Možete li nakon primljene



nagrade prestati raditi, promijeniti radno mjesto i malo se odmoriti? Ili upravo suprotno; nagrađeni ste i od Vas se očekuje da radite još više i bolje. Možete li i želite li odbiti takvu ponudu (bonus)?...Dakle, automatski pristajete na popratne uvjete jer pravilo ne možete izbjeći.

KAKO NADMUDRITI PRAVILO UZAJAMNOSTI?

Ovo pravilo se može iskoristiti i u negativnom smislu kada nešto primite misleći kako ništa ne trebate dati zauzvrat pa bivate uhvaćeni u zamku obvezivanja. Hodala sam Cvjetnim trgovinom pristupio mi je mladić i pružio karticu o značaju zaštite okoliša i čuvanja naše planete - zemlje. Pružajući mi karticu koja je bila „samo za mene“ upitao me volim li svoj planet? Nakon mog potvrdnog odgovora uslijedilo je pitanje. Koliki dobrotvorni prilog mogu dati za svoju planetu i sugestivni odgovor kako su najčešći prilozi 10 kn. Jesam li popustila? Naravno, jer sve dok je dosljednost vraćanja usluge vršila pritisak na mene, a bespomoćno se tijelo koprcalo u želji za bijegom pravilo je neumoljivo iziskivalo vraćanje usluge. Gdje je kraj? Na samom početku? **Najbolja obrana nije sustavno odbijanje početnih ponuda već njihovo prihvaćanje i re-**

Pravilo uzajamnosti nalaže da osoba pokuša vratiti ono što je dobila od druge osobe. Osjećaj buduće obveze ključan je za stvaranje trajnih odnosa, transakcija i razmjena koje koriste društvu. Dakle primorani smo jednom u budućnosti vratiti ono što smo primili.

POSLOVNI AFORIZMI

ŠTEDNJA, ODLOŽENO TROŠENJE

“Uštedite malo svakog tjedana i na kraju godine ćete vidjeti kako imate malo.”
– Ernest Haskins

“Najmanji trošak: kad se ništa ne radi.”
– G. Tudor

“S novcem se nešto događa. Ljudi postaju sve pohlepniji.”

“Uštedeni novac dva je puta zaraden.”
– Talijanska

“Ako ne zaradujete dovoljno, vjerojatno radite krive stvari.” – B. Inic

“Ne štedite novac. Ulažite u sebe i poslove. Do svoje 40-e nisam uštedio ni dolar.” – S Kirijenko

“Novac i brojke su jedna od točnijih mjerila uspjeha.” – R. Homes

“Stvarno je loš dužnik onaj koji više ne može posuđivati.” – S. Kirijenko

“Štednja je odložena potrošnja. Niste se odrekli, već ostavili stvar za kasnije.”

“Štednja povećava sigurnost. Prevelika štednja je smanjuje.”

“Štedljivost je jedna od iskonskih ljudskih vrlina.” – Ciceron, 5. st. p. n. e.

Misli priređuje i uređuje M.E.P. d.o.o. / Centar menadžerske knjige, Zagreb, Ulica grada Vukovara 226 G, na temelju knjige MENADŽERSKA ZLATNA KNJIGA / Moderni menadžment kroz prikaz poslovnih slučajeva, poruke najuspješnijih ljudi, načela poslovnosti, aforizme i grafite, II izdanje, autora Gorana Tudora.

menta prvi je da vraćamo usluge koje smo primili, a drugi da činimo ustupke osobi koje je napravila ustupak za nas. Kada druga osoba napravi ustupak za nas skloniji smo promijeniti stav iz nepopuštanja u popuštanje i na taj način pristati na htijenja druge strane. Odluko o tome hoćete li se ili nećete žrtvovati za nekog drugog prepuštam Vama.

Rođeni smo da bismo voljeli i bili voljeni. “Radosno srce nastaje, naravno, samo od onog srca koje izgara od ljubavi.” (Majka Tereza). Ljubav je...vrijedna ljubavi! ☺

prodati jednom, a želite stvoriti pozitivan i ugodan osjećaj nakon kupnje i navesti čovjeka da radi ono što Vama odgovara, ali da pritom bude ugodno i njemu samom. Povećanjem broja ljudi koji koriste pravilo uzajamnosti u pozitivnom smislu, svijet postaje bolje mjesto za život čineći na taj način ekonomiju pravednijom. Efekt multiplikatora je prisutan svuda i stoga ne umanjujte svoju važnost Cesarićevim stihom:

*Teče i teče, teče jedan slap;
Što u njem znači moja mala kap?
Kap čini slap.*

ELEMENT „SVIDANJA“ I PRAVILO UZAJAMNOSTI

Moć pravila je u davanju pozitivnog odgovora na molbu koju bismo, da ne postoji osjećaj obveze, odbili. Pravilo uzajamnosti je snažnije od naše osobne sklonosti prema tražitelju usluge. Kada Vam nesimpatična osoba čestita na promaknuću uzvratiti ćete joj istom mjerom onda kada se za to ukaže prilika. A kakav tek utjecaj ima ovo pravilo kada je u kombinaciji s osobnom sklonošću prema osobi s druge strane? Jednostavno ne možete odbiti protuuslugu i učinite to s nevjerojatnom dozom entuzijazma i predanosti.

Čak i mala početna usluga može probuditi takav osjećaj obveze da će pojedinac pristati uzvratiti mnogo većom uslugom jer nama je **po prirodi uvjetovano da se osjećamo neugodno ako nešto dugujemo i želimo se osloboditi psihološkog tereta duga**. Liječnici koji su od farmaceutske kuće primili novčane potpore za projekte, subvencionirane kongrese, putovanja i dr. nesvjesno su bili skloniji napisati pozitivan izvještaj o utjecaju određenog lijeka na tijek bolesti. No, pravilo uzajamnosti djeluje na sve ljude i izolirane skupine ne postoje.

Male geste ljubaznosti mogu u nama probuditi osjećaj obveze i odanosti koji nas veže. To možemo iskoristiti u svakodnevnoj suradnji s kolegama, zaposlenicima, kupcima, partnerima (osobnim i poslovnim). Kada kažem iskoristiti ne mislim zloupotrijebiti jer stara narodna kaže sve se vraća i sve se plaća. **Dakle imamo dva važna mo-**

definiranje. Tada to nisam znala, ali sada znam. **Na nečasnu namjeru nemate obvezu uzvratiti časno jer tako nalaže pravilo i imajte na umu da ponekad na temelju male početne usluge, ljudi mogu od Vas zatražiti veliku buduću.** Kažu da je lakše odoljeti na početku. Ukoliko utvrdite nečasnost prvog davanja, spriječite njegovu aktivaciju jer jednom započeta mreža uzajamnosti može samo rasti, a vi postajete žrtva koja je u nju zarobljena i priča završava s neugodnim osjećajem izigranosti. **Vi sami donosite odluke bez obzira na okolnosti.** Nude Vam besplatno pranje automobila. Vi pristanete, a za uzvrat ne morate dati ništa - samo kontakt podatke. Nakon 10 dana na kućnu adresu Vam dolazi osoba koja nudi godišnju bonus karticu za pranje automobila. Hoćete li pristati? Individualno je, no izvjesnije je da ćete pristati Vi nego netko drugi tko nije dobio „besplatno pranje automobila“. Pravilo uzajamnosti je transparentno kaže da dobivate ono što dajete ako ste utvrdili da ste dobili nekorektan dar s ciljem stvaranja obveze napravite osobni manevar. **Ono što možemo je ne zloupotrijebiti pravilo na uštrb drugih i njihovih osjećaja kako se druga strana ne bi osjećala prevareno i iskorišteno.** Treba biti osobito pažljiv s našim kupcima jer najlakše je

Savjeti Poslovnog savjetnika

- Pravilo uzajamnosti nalaže da osoba pokuša vratiti ono što je dobila od druge osobe.
- Osjećaj buduće obveze omogućava razvoj različitih oblika trajnih odnosa.
- Dajte nešto prije nego što zatražite uzvratnu uslugu, ali pripremite na nejednaku razmjenu kada ste u poziciji uzvraćanja, kako ne biste uzvratili puno većom uslugom od one koju ste primili.
- Početni ustupak potiče uzvratni ustupak.
- Pravilo uzajamnosti je snažnije od naše osobne sklonosti prema tražitelju usluge.