



Poslovna komunikacija



JASMINA RIDZI
AMITAS D.O.O.
21. SEPTEMBER, 2017



Največji problem v komunikaciji je iluzija, da smo uspeli
komunicirati.

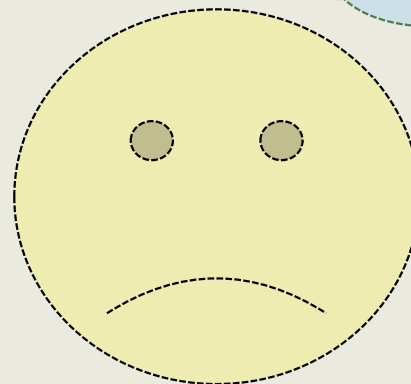
George Bernard Shaw

Komunikacija

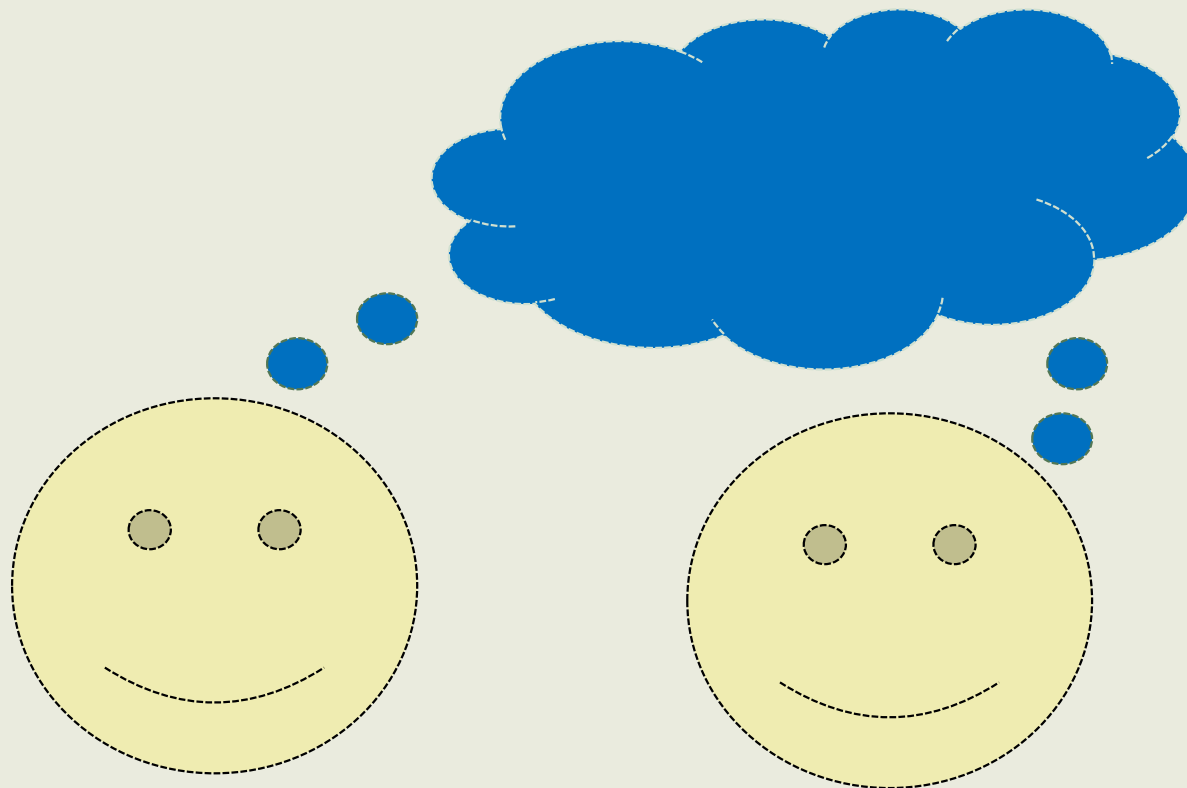


to sporočam

to razumem



Komunikacija



Kaj je komunikacija



- Beseda komuniciranje izhaja iz latinske besede **communicare**.
- Pomeni narediti skupno, deliti, posredovati, posvetovati se, razpravljati, vprašati ...
- Komuniciranje je prenos sprejetih simbolov med ljudmi. Ljudje med seboj prenašajo sporočila s pomočjo različnih simbolov (besed, kretenj, govornice telesa, slik...).

Poslovna komunikacija



- Poslovna komunikacija se od drugih zvrsti komunikacije ne razlikuje glede na način komunikacije, temveč glede na cilj.
- Cilj je komercialna korist organizacije.

Paradoks računovodij v preteklosti



Oseba, ki je v podjetju verjetno največ vedela kaj se pravzaprav dogaja in verjetno najmanj lahko storila okrog tega.

Pomen komunikacije za sodobne računovodje



- Računovodje imajo vedno bolj vidno vlogo v svojih organizacijah.
- Ukvarjajo se z različnimi medsektorskimi projekti, od strateškega načrtovanja do pobud za informacijsko tehnologijo.
- Predstavljajo podatke številnim raznolikim skupinam.
- Delodajalci iščejo računovodske strokovnjake, ki nimajo le finančnega znanja, ampak tudi močne komunikacijske spretnosti.

Pomembne komunikacijske veščine za računovodje



- Gradnja dobrih medosebnih odnosov
- Pisna komunikacija
- Govorna komunikacija

Značilnosti dobrega računovodje



- Močna leva hemisfera možganov, kar pomeni logičnost, racionalnost, analitičnost, rednost in organiziranost.
- Introvertnost, ki daje sposobnost poglobljanja v podrobnosti in iskanje srži.
- Usmerjenost v stvarni svet.
- Spoštovanje veljavnih družbenih norm in pravil.
- Načrtnost, natančnost, konstantna energija za delo, usmerjenost v rezultat.

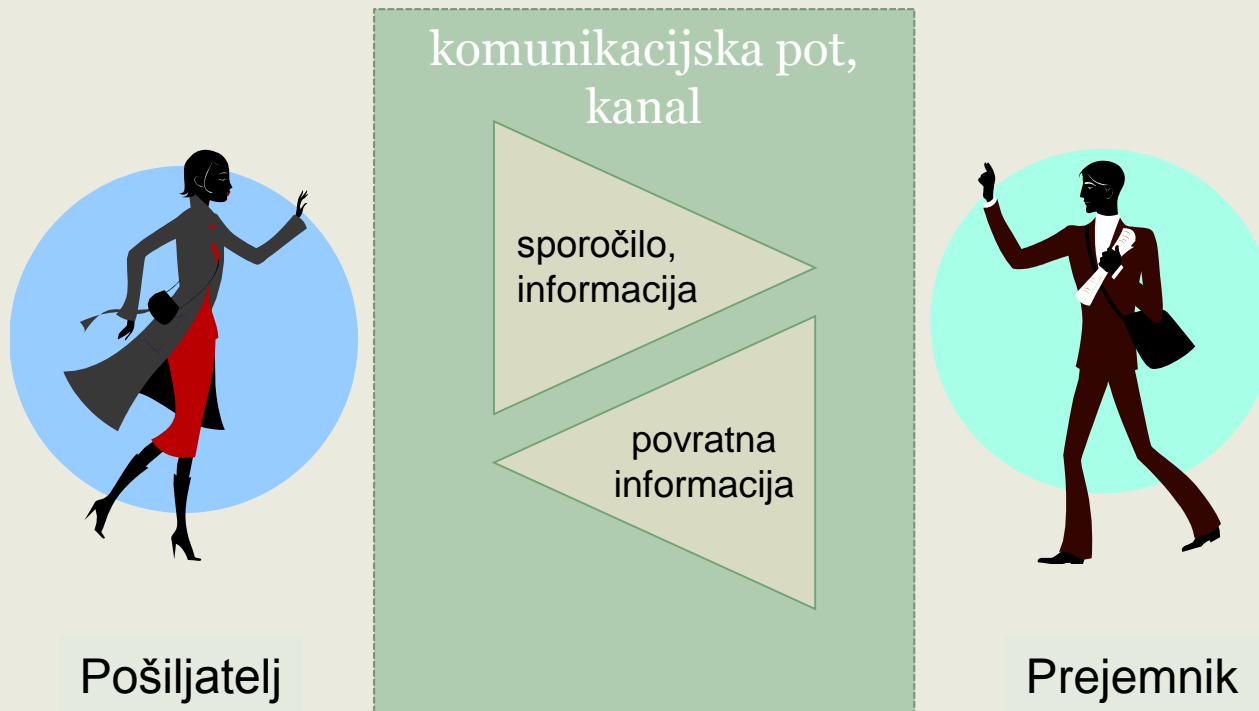
Kaj pa komunikacija?

Komunikacijski izzivi za računovodje

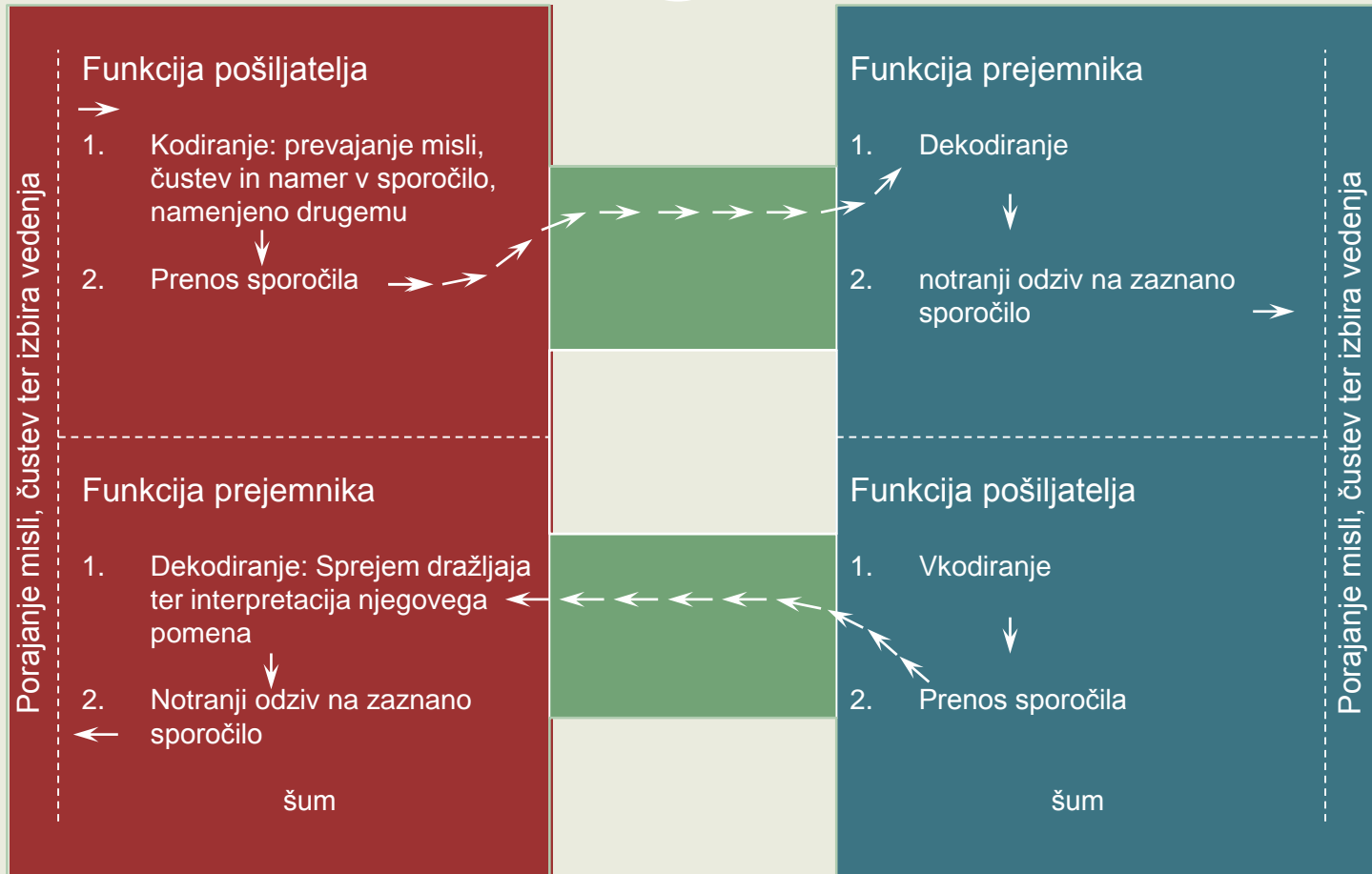


- Učinkovita komunikacija z ljudmi, ki imajo nasprotno osebnostne lastnosti od računovodij.
- Posredovanje zapletenih informacij na način, da jih lahko vsakdo razume!
- Svetovalna vloga.

Komunikacijski model



Komunikacijski model



Motnje pri komunikaciji



Pošiljatelj

- nejasen
- dvoumen
- vzvišen
- površen

Komunikacijski kanal

- šum, ropot,
- prekinitve
- popačenja
- preveč posrednikov

Sprejemnik

- ne razume
- nima interesa
- ni osredotočen
- zaskrbljen

Komunikacijski kanali



Govorno

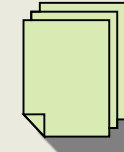
Pisno

Osebna

Telekomunikacije

Pošta

Poročila



1:1

sestanek

predstavitev

video

GSM

PPC

e-pošta

pošta

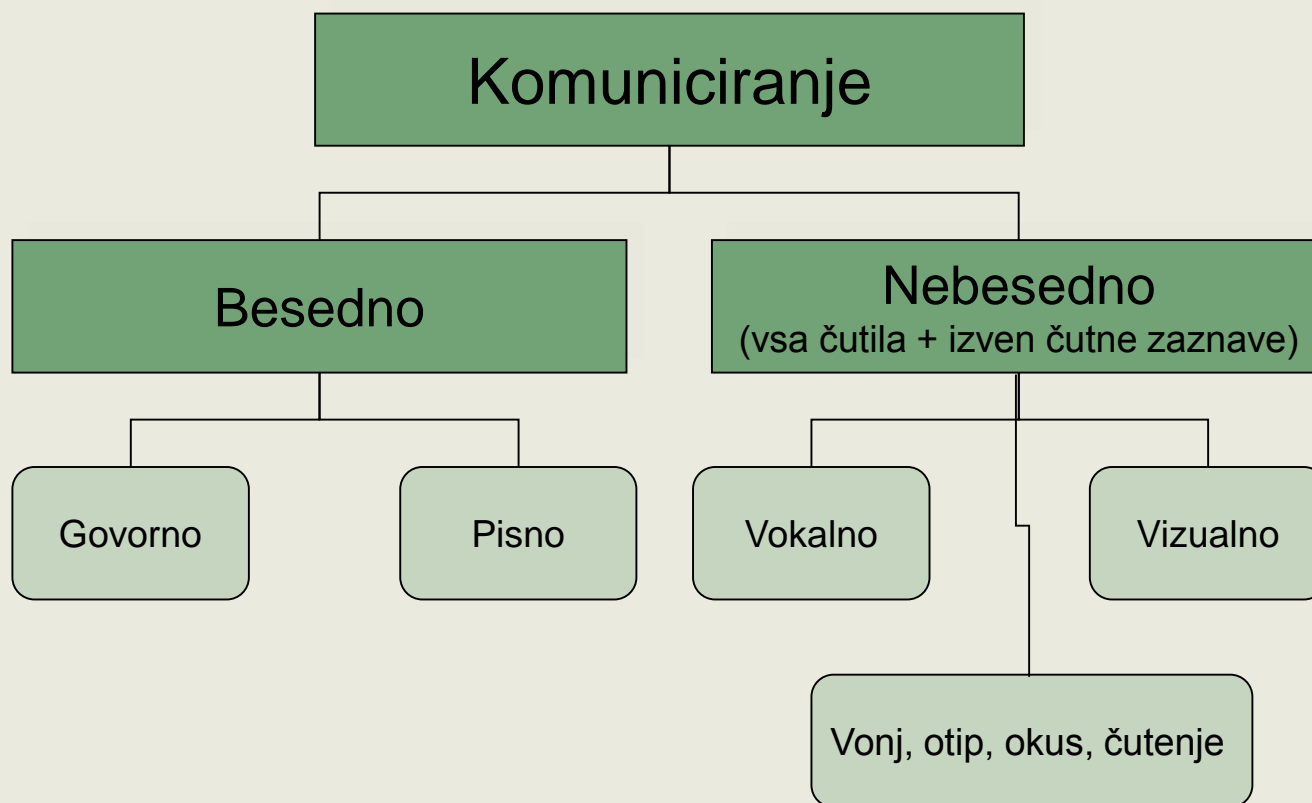
tiskovina

e-doku.

splet

Zahtevnost ali zapletenost vsebine komunikacije

Načini komuniciranja



Vokalni



Kako povem

- Ton
- Poudarki
- Globina/višina
- Glasnost
- Premori
- Ritem
- Dinamika
- Melodija...

Vizualni



- obleka, osebni predmeti, urejenost...
- govornica telesa
 - drža
 - Kretnje
 - mimika (5 glavnih čustvenih stanj)
 - pogled, očesni kontakt, zenice
 - proksemika

Drugi nebesedni načini



- Vonj,
- Otip
 - rokovanje

Komunikacija



Pomen besed
7%



Intonacija
govora
38%

Govorica telesa
55%

Za dobro komunikacijo



- Poišči očesni kontakt
- Kontroliraj glas
- Odpri lastno držo
- Uporablaj roke
- Rahlo se nagni k sogovorniku
- Ne pozabi na nasmeh!

Komunikacijske pasti



Na strani pošiljatelja:

- ne uredi misli,
- se nenatančno izraža,
- skuša izraziti več stvari hkrati,
- vključi več idej, ki niso povezane,
- predolgo sporočilo, ne oceni sprejemljivosti sogovornika
- se ne skuša vživeti v sogovornika,
- je razburjen.



Komunikacijske pasti



Na strani sprejemnika:

- ne posluša pozorno,
- se že pripravlja na odgovor,
- reagira na detajle, se ne osredotoča na celotno sporočilo,
- misli v naprej o tem kaj želi sogovornik povedati,
- sodi, interpretira,
- reagira na detajle, želi sogovornik povedati,
- nadaljuje ali zaključuje sogovornikov stavek,
- prekinja.



Poslušanje



- Vpliva na delovno učinkovitost
- Na medosebne odnose



Koraki aktivnega poslušanja



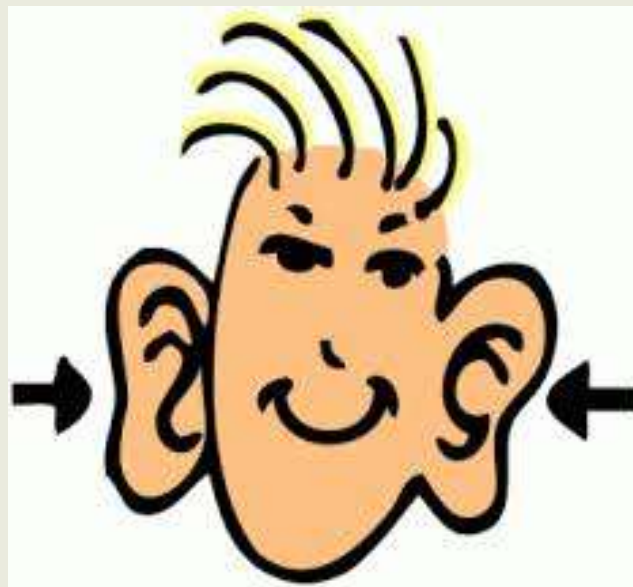
- pripravi sogovornika, da bo govoril, najlaže z vprašanjem, tišino
- telesna koncentracija - govorica telesa, pogled, prikimavanje...
- odložitev sodbe – zavestno osredotočanje na sogovornika, izogni se komunikacijskim predsodkom (vem, kaj hočeš reči...), izogni se nadaljevati misel drugega...
- sprejemanje sogovornikove ideje, čustva
- vprašamo za pojasnila
- povzamemo vsebino

Aktivno poslušanje



Imamo dve ušesi in ena usta, da lahko dvakrat več poslušamo kot govorimo.

Epictetus

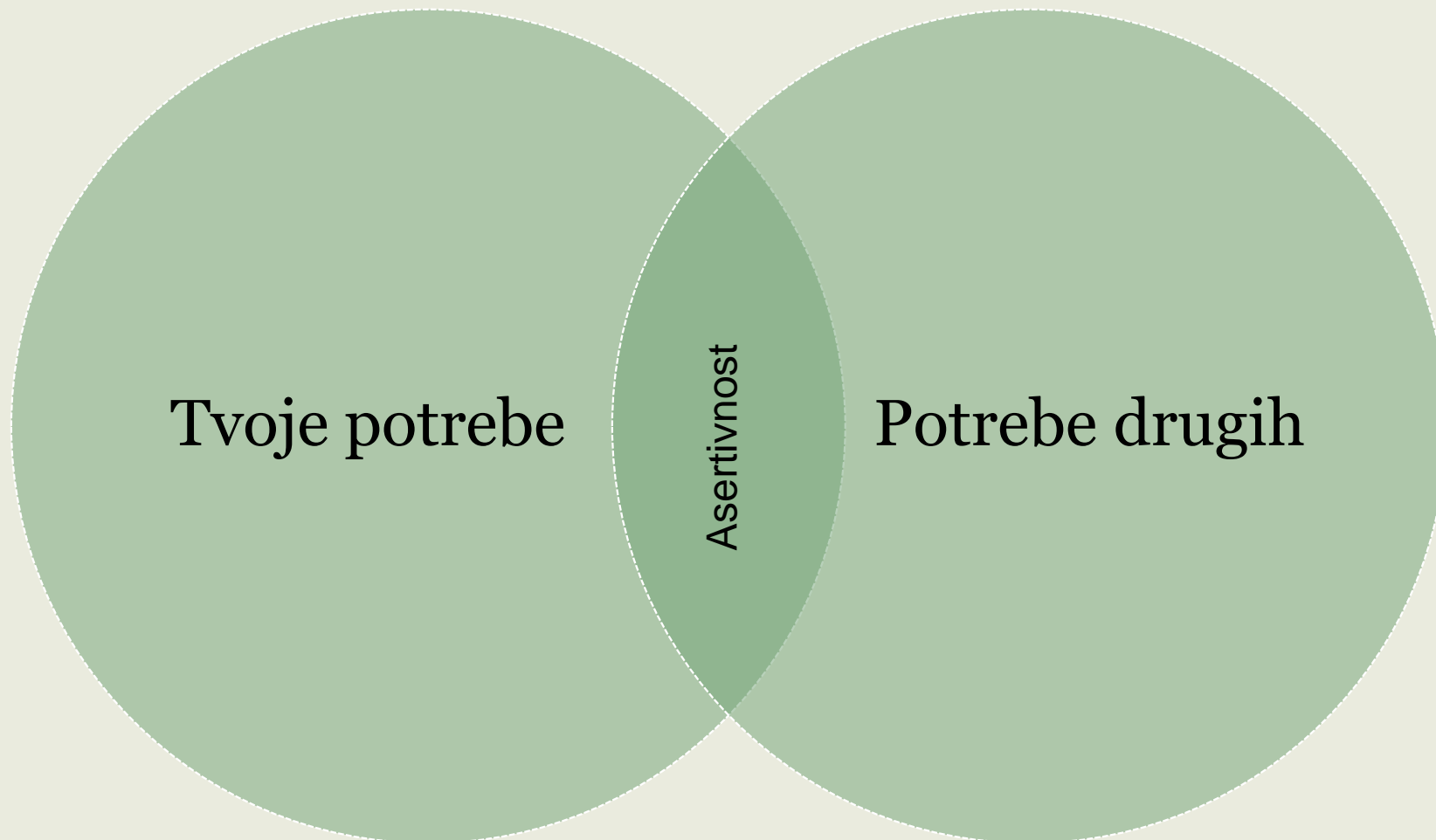


Različni odnosi pri različnih vedenjih



Agresivno	Pasivno
Jaz sem OK, Ti nisi OK.	Jaz nisem OK, Ti si OK.
Asertivno	Depresivno
Jaz sem OK, Ti si OK.	Jaz nisem OK, Ti nisi OK.

Asertivnost



Sem O.K.



- Prepričanja o sebi
- Pozitiven dialog s seboj
- Zapisi v podzavesti

Moje pravice



- Zagovarjam svoje pravice, če jih ne sem pasiven
- Spoštujem pravice drugih, če jih ne sem agresiven

Komunikacija o lastnem počutju



- Imam pravico povedati kako se počutim

Odgovornost



- Moje življenje
- Moje vedenje vpliva kaj se mi dogaja
- Mišljenje
- Čustva
- Dejanja
- Kar se mi dogaja (velikokrat imamo vpliv)

Nenavezanost



- Poglej situacijo od zunaj
- Drugi ljudje so odgovorni zase
- Ne jemlji osebno

4 stopenjski proces



- Razumem
- Počutim/čutim
- Želim
- Se strinjaš?

Koristi asertivnega vedenja za posameznika



- Bolj smo zadovoljni sami s seboj.
- Smo bolj učinkoviti in lažje dosežemo cilje.
- Bolje obvladujemo konflikte in težke situacije.
- Zmanjšamo stres.

Tehnike asertivnosti



- aktivno poslušanje
- govorica telesa
- “pokvarjena plošča”, če nekaj želiimo
- reči “ne”
- izvedljiv kompromis
- zameglitev kritike sogovornika
- izpoved občutkov
- uporaba t.i. jaz stavkov

Primerjava



	Pasivno	Asertivno	Agresivno
Vedenje	Neizražanje potreb Samo- razvrednotenje Čakanje na neoga, ki bo vodil	Iskreno, odprto, poznavanje lastnih potreb, upoštevanje in poslušanje drugih.	Dominantno, tekmovalno, brezkompromisno
Neverbalna komunikacija	Sključena drža Tih, negotov glas Malo očesnega kontakta	Pokončna, uravnotežena drža Jasen glas Očesni kontakt	Moteča, glasna, strmeči pogled, kazanje s prstom
Verbalna Komunikacija	“Oprosti, ker motim...” “Zdi se mi da...” “No ne vem ravno...”	“Jaz menim/verjamem/želim..” Sposobnost reči Ne Postavljanje odprtih vprašanj	“To ne bo delovalo..” “Pa saj niste resni...” “To je tvoj problem...” “Tvoja napaka...”

Asertivnost



- Imamo potrebe. Prav tako jih imajo drugi.
- Imamo pravice. Prav tako jih imajo drugi.
- Lahko nekaj prispevamo. Prav tako lahko prispevajo drugi.



Komunikacija – povezava med ljudmi – je ključ do osebnega
in kariernega uspeha.

PAUL J. MEYER

Hvala

