

Komunikacija

Efikasne komunikacione tehnike i veštine za revizore i
istražitelje

Richard Maggs

Šta ću pokriti

- Šta podrazumevamo pod efikasnom komunikacijom
- Opšta pitanja/problemi u komunikaciji
- Komuniciranje sa klijentima – predstavljanje nenaklonjenoj publici
- Međusobno komuniciranje

Šta je komunikacija

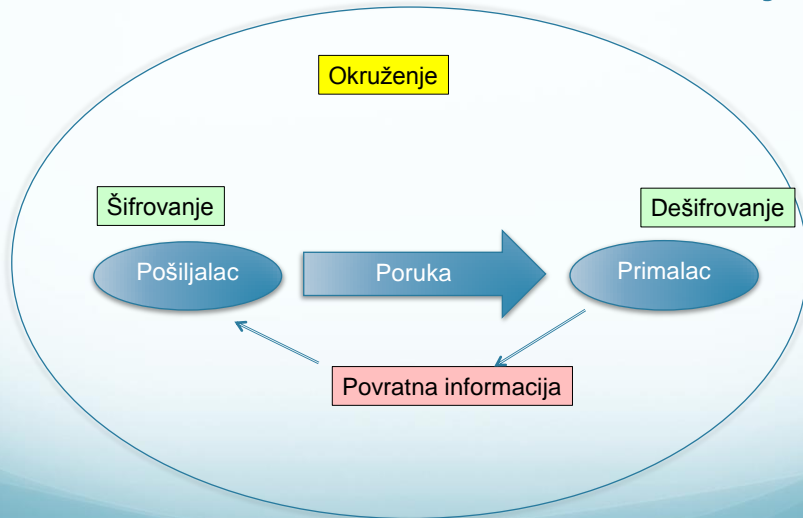
[Interakcija sa publikom o tome šta je komunikacija; koliko je ona važna za njihov posao; i šta su najvažniji problemi sa kojima se susreće]

[Izlazni rezultati – rezultati interakcije na flip chart tablama]

Šta je komunikacija

- Neke od definicija:
 - Prenos i prijem poruke ili ideje.
 - Aktivnost prenošenja informacija preko razmene razmišljanja, poruka ili informacija putem vizuelnih efekata govora, pisanih signala ili ponašanja.
 - Smisljena razmena informacija između dva ili više živih bića.
 - Proces preko kojeg se vrši razmena informacija između pojedinaca.
 - Emitovana ili preneti informacija.

Klasični model komunikacije



Nešto što su pametni ljudi
rekli o komunikaciji

“Najveći problem u komunikaciji je iluzija da se ona odigrala.”

George Bernard Shaw

- *Slanje email-a nije komuniciranje*
- *Pisanje izveštaja nije komuniciranje*
- *Čak i diskusija licem u lice nije komuniciranje ukoliko osoba koja stoji nasuprot vas ne sluša*

“Da bismo delotvorno komunicirali, moramo da shvatimo da smo svi različiti po načinu na koji percipiramo svet i koristimo to razumevanje kao vodič u našoj komunikaciji sa drugima.”

Anthony Robbins

- *Različite percepcije revizora i kontrolora*
- *Administrativna kultura*
- *Prijatelji ili neprijatelji*
- *Lična netrpeljivost*

“Jednostavnost je vrhunska sofisticiranost.”

Leonardo da Vinci

- *KISS – princip “Keep It Simple Stupid” – Ne komplikuj glupane.*
- *Nemojte se hvalisati.*
- *Kratke rečenice.*
- *Bez žargona ili skraćenica.*
- *Budite sažeti.*

“Najvažnija stvar u komunikaciji je da se čuje ono šta nije rečeno.”

Peter F. Drucker

- *Prvo slušajte – onda govorite*
- *Budite svesni neverbalne komunikacije*
 - *Dve trećine prenešene poruke je neverbalne prirode*
 - *Utisci su u proseku formirani u okviru prve četiri sekunde kontakta*
 - *Ljudska lica su u stanju da predstave preko deset hiljada različitih izraza*
- *Kada stupamo u odnose sa drugima, naš govor tela će predstaviti najveći deo poruke*
- **Kao zaključak** – *mislite ono šta govorite i izgledajte kao da to mislite*

“Medijum je poruka.”

Marshall McLuhan

- *Koristiti ispravno sredstvo*
 - *Email*
 - *Telefonski poziv*
 - *Dopis*
 - *Neposredni sastanak*
 - *Izveštaj*
- *Takođe budite svesni kako treba koristiti svaki medijum*

“Loše vesti nisu vino. Ne poboljšavaju se godinama.”

Colin Powell

- Dobri revizori usvajaju pristup *“bez iznenađenja”* i klijente informišu o nalazima do kojih dolaze
 - Ovo pomaže kod pripremanja ljudi za prijem loših vesti

Uradi to dva puta

Richard Maggs

- Ukoliko je nešto zaista važno, saopšti to dva puta
 - Email kojim će se sažeti telefonski poziv
 - Sažeti pregled dugog izveštaja
- Dosta toga šta komuniciramo je suvišno – komuniciranje informacije dva puta pomaže kod osiguravanja da je poruka zapravo i primljena

Saopštavanje loših vesti

- *Nikada ne saopštavajte negativne vesti bez njihovog pakovanja u sendvič.*
 - *Sloj 1 – Dobre vesti*
 - *Fil – Loše vesti*
 - *Sloj 3 – Budućnost – šta možemo da uradimo kako bismo rešili probleme*
- *Negativne poruke će izazvati tipičnu reakciju*
 - *Poricanje*
 - *Ljutnja*
 - *Depresija*
 - *Prihvatanje*
- *Budite pripremljeni da se pri dodatnom osnažavanju prenosa značenja poruke suočite sa svakom pomenutom fazom*

Međusobno komuniciranje

- Zapamtite da revizori, zaposleni u finansijama i inspektori imaju različita iskustva i drugačije poglede na svet
- Razumeti uticaj ličnosti i konkurentnost u vezi poruka koje su prenete i primljene
- Pronaći način da se razvije zajednička pozicija o ključnim pitanjima
- Pronaći stvari koje vas spajaju, a ne razdvajaju
- Videti otvorenost i deljenje kao dobitnu kombinaciju za sve