

Komunikácia

- Pod slovom *komunikácia* rozumieme spôsob posielania správ jednou osobou alebo skupinou inej. Dobrá komunikácia má zabezpečiť, že odoslanú správu pochopia všetky osoby a organizácie. Zlá komunikácia dosiahne úplne opačný výsledok. Správa ľudí zmätie a je menej pravdepodobné, že splní zámer podniku. Práve preto je dobrá komunikácia veľmi dôležitá. Nezáleží len na tom, čo povie, ale aj ako to povie. Vaša správa by mala byť na prvý pohľad zrozumiteľná a mala by prihliadnuť na postoje a pocity príjemcu.
- Komunikácia môže byť **jednosmerná**, keď si nepravíme alebo neočakávame odpoveď, napr. verejný nápis ZÁKAZ FAJČIŤ. Väčšina komunikácií je ale **obojsmerná**, a prináša istú spätnú väzbu alebo reakciu, ktorú od príjemcu potrebujeme.
- Charakter komunikácie v organizácii sa líši podľa toho, či komunikácia plynie zhora nadol, zdola nahor alebo bočne.
- Hlavné využitie **vertikálnej komunikácie – zhora nadol**:
 - dávať príkazy a inštrukcie
 - poskytovať alebo žiadať o informácie
- Hlavné využitie **vertikálnej komunikácie – zdola nahor**:
 - opísať výsledky činností
 - poskytnúť žiadané informácie
 - žiadať alebo vyzývať
- Hlavné využitie **horizontálnej, bočnej komunikácie**:
 - informovanie rovnocenných partnerov o podniknutých činnostiach alebo dosiahnutých výsledkoch
 - diskutovanie o možnostiach spoločného riešenia problémov

● Komunikačné kanály

- Rozoznávame tri hlavné komunikačné kanály: ústny, písomný a elektronický.
- **Vizuálne pomôcky**, napr. schémy, grafy, diagramy, fotografie a iné obrázky, sa často využívajú na dovysvetlenie správy. Rekapitulujú a názornejšie uvádzajú informácie.

● Spôsoby komunikácie

- Každý z uvedených troch kanálov využíva mnoho metód. Niektoré sa používajú predovšetkým na internú komunikáciu, kým iné do veľkej miery na externú.
- **Ústne správy** umožňujú okamžitú spätnú väzbu alebo príležitosť na diskusiu. Často sú ale spojené s vysokými časovými a finančnými nákladmi.
- **Stretnutia tvárou tvár** sa realizujú ako stretnutia dvoch jednotlivcov alebo skupinovo. Na veľkých formálnych stretnutiach je spísaná agenda alebo program záležitostí, o ktorých sa má diskutovať. Zvyčajne sa uchováva protokol alebo písomný záznam z diskusie a jej uznesení. Poznáme aj mnohé externé stretnutia, napr. so zákazníkmi, dodávateľmi, bankovými manažérmi a pod. Stretnutia sú obvyčajne užitočné, pretože umožňujú získať okamžitú spätnú väzbu a podnecujú diskusiu.
- Často sa využívajú aj **telefónne rozhovory**.
- **Prezentácie** sa využívajú na vysvetlenie projektu či plánu kolegom. Vizuálne pomôcky často slúžia na zobrazenie bodov diskusie. Prezentácie sa robia aj pre klientov alebo potenciálnych klientov. Umožňujú sprostredkovanie veľkého množstva zložitých informácií

viacerým ľuďom súčasne. Rovnako nám dávajú príležitosť získať spätnú väzbu a vytvoriť diskusiu.

- **Rozhovory** sa zvyčajne využívajú na externé účely, napr. ako pohovory s potenciálnymi zamestnancami.
- **Prejavy** sa niekedy používajú na zverejnenie činností spoločnosti pri obchodovaní alebo na verejných stretnutiach.
- **Výročné valné zhromaždenia** sú zasadnutia, ktoré musí obchodná spoločnosť každoročne organizovať pre svojich akcionárov, ktorí na nich dostávajú informácie o finančných výsledkoch a činnostiach spoločnosti počas uplynulého roka a plánoch do budúcnosti.
- **Písomné správy** sú trvalé záznamy, ktorých miera spätnej väzby je nízka, prípadne nulová.
- **Verejné nápisy a oznamy** predstavujú lacný prostriedok, ktorým možno sprostredkovať istú informáciu veľkému počtu ľudí. Ich nevýhodou je, že si ich ľudia nemusia prečítať alebo si ich môžu nevšimnúť.
- **Memá** sú užitočné pri dohovoroch alebo pri posielaní žiadostí a ich potvrdení.
- **Správy** sa do veľkej miery využívajú v obchodovaní. Pre správy existuje štandardizovaný formát, ktorý by mal obsahovať názov, stručný úvod, nadpisy a podnadvisy každého oddielu, záver a zoznam odporúčaní.
- **Zamestnanecké vývesky alebo časopisy.** Mnohé veľké firmy uverejňujú vývesky, v ktorých zamestnancov informujú o záležitostiach spojených so spoločnosťou.
- **Obchodná korešpondencia** je jedným z najdôležitejších spôsobov komunikácie s okolitým svetom. V obchodných listoch využívame štandardizovaný formát.
- **Výročná správa a účty** sa musia viesť zo zákona.
- **Obchodné tlačivá**, napr. cenové ponuky, faktúry, dodacie a úverové dokumenty, výpisy z účtu.
- **Emaily** sú omnoho rýchlejšie a lacnejšie než tradičná pošta.
- **Faxy** – identické kópie dokumentov, ktoré je možné odoslať pomocou jedného faxu na iný fax kdekoľvek na svete.

Vocabulary to the Article

ensure	zaistiť, zaručiť, zabezpečiť
effect	dôsledok, výkon, výsledok
be likely to	pravdepodobne
essential	dôležitý, hlavný, podstatný, nevyhnutný, náležitý
take account of	vziať do úvahy, zvážiť, prihliadnuť
attitude	prístup, postoj, stanovisko
reply	reakcia, odpoveď, ohlas
expect	očakávať, čakať
public notice	verejné oznámenie, vyhláška
state	uviesť, konštatovať, oznámiť, stanoviť
response	reakcia, odozva, ohlas, odpoveď, účinok
require	byť potrebný, byť nútený
aid	pomoc, pomôcka
chart	graf, diagram, schéma, nákres
illustration	nákres, ilustrácia
to support	podporiť, doložiť, dovysvetliť
illustrative	názorný
summarize	zhrnúť, rekapitulovať
variety	druh, mnohotvárnosť, množstvo, pestrosť, výber
agenda	program činností, agenda, jednanie
a record	záznam, zápis
permanent	stály, trvalý
ignore	nevšimnúť si
memorandum	memorandum, list, poznámka, prehlásenie, zápisnica, záznam obchodný list, pamätný spis
report	správa, report
widely	značne, všeobecne
title	nadpis, názov
brief	stručný
heading	záhlavie, názov, nadpis
section	oddiel, odsek, odstavec
conclusion	záver
list	zoznam
recommendation	odporúčanie
bulleting	výveska, vestník
form	tlačivo, formulár
quotations	cenové ponuky, účet