



B&B
VIŠJA STROKOVNA ŠOLA

Diplomsko delo višješolskega strokovnega študija
Program: Poslovni sekretar
Modul: Spletno poslovanje

KOMUNIKACIJSKE VEŠČINE POSLOVNEGA SEKRETARJA

Mentorica: dr. Silva Kos Knez
Lektorica: Simona Bertoncelj, prof.

Kandidatka: Sandra Košnjek

Kranj, november 2010

ZAHVALA

Zahvaljujem se mentorici dr. Silvi Kos Knez za nasvete in pomoč pri pripravi diplomske naloge.

Zahvaljujem se lektorici Simoni Bertoncelj, ki je lektorirala mojo diplomsko nalogo in Vesni Kucher za prevod. Zahvaljujem se tudi Tanji Vuković za vse koristne nasvete in izmenjavo mnenj.

Zahvaljujem se svojim sošolkam, s katerimi smo zelo uspešno prakticirale timsko delo. Najlepše se zahvaljujem Mariji Kavaš za prijetno sodelovanje in spodbudne besede.

Najlepše se zahvaljujem svoji družini, predvsem možu Matjažu za vso potrpežljivost, pomoč in podporo v času mojega študija.

IZJAVA

»Študentka Sandra Košnjek izjavljam, da sem avtorica tega diplomskega dela, ki sem ga napisal/a pod mentorstvom dr. Silve Kos Knez.«

»Skladno s 1. odstavkom 21. člena Zakona o avtorski in sorodnih pravicah dovoljujem objavo tega diplomskega dela na spletni strani šole.«

Dne _____

Podpis: _____

POVZETEK

Človek je socialno bitje. Osnovne dobrine, ki jih potrebuje za svoj obstoj, so res fiziološke narave, a da zaživi polno, človeka dostojno življenje, potrebuje več kot le hrano, vodo in streho nad glavo. Zadovoljitev potreb psihološke in socialne narave je za zdrav in popoln razvoj človeka enako pomembna, kajti človek je »bitje, ki je sposobno misliti in govoriti« (SSKJ, 2010).

Človek je sposoben izražati svoja čustva, povedati svoje mnenje pa tudi poslušati. To zmore tisti, ki se zaveda moči svojih besed in dejanj, in ima dobro razvite komunikacijske veščine. Napačne besede lahko povzročijo globoke rane, prave nas motivirajo in v nas vzbudijo željo po ustvarjanju dobrega. Vsekakor se moramo zavedati, da izrečene besede ne moremo izbrisati ali pozabiti.

Poslovni sekretar je pomemben člen v verigi vsake organizacije. Opravlja številne bolj ali manj zahtevne naloge. Je ključna oseba pri komunikaciji na vseh ravneh. Dnevno komunicira z vodjem, s sodelavci, s poslovnimi partnerji in z drugimi strankami. Njegovo delo je dinamično, zato mora biti dobro organiziran, prilagodljiv ter imeti dobro razvite komunikacijske veščine.

V prvem delu diplomske naloge predstavljamo osnovne značilnosti komunikacije, načine komuniciranja poslovnega sekretarja ter komunikacijske veščine, ki naj bi jih le-ta imel. Na podlagi teoretičnih izhodišč smo postavili tri hipoteze, v katerih trdimo, da ima poslovni sekretar dobro razvite komunikacijske veščine, da rešuje nesporazume na delovnem mestu sproti in konstruktivno ter da lahko vpliva na izboljšanje komunikacije v delovnem okolju. Postavljene hipoteze smo preizkusili s pomočjo anketnih vprašalnikov. Rezultate raziskave interpretiramo v drugem, empiričnem delu diplomske naloge. V zaključnem delu predstavljamo naše ugotovitve in rezultate raziskave.

KLJUČNE BESEDE:

- komunikacija
- komunikacijske veščine
- poslovno komuniciranje
- konflikt

ABSTRACT

A human is considered to be a social creature. The basic necessities of survival that need to be satisfied are physiological in nature. However, to live one's life to the fullest, an individual needs more than just food, water and a roof over the head. When looking from the point of a person's healthy development, meeting physiological needs is just as important as satisfying the social ones. Thus, according to the Slovene Dictionary, a person is a creature capable of speech and thought. (SSKJ, 2010)

In the literally sense of the word, a person is capable of expressing feelings, uttering one's opinion and listening. These skills can be obtained by somebody, who is aware of the power that the words and actions carry and exhibit highly developed communicative skills. While inappropriate words tend to cause psychological wounds, the well chosen ones encourage individuals do to good. Nevertheless, we should be aware of the fact that a word once said cannot be taken back.

A secretary represents an important link in the chain of every organisation. His/her numerous tasks conducted are sometimes more and sometimes less demanding. This individual represents a key person in communication. The latter takes place between the secretary and the manager, colleagues, business partners and other clients. His/her work is dynamic which requires good organisational and well developed communicative skills, as well as a fair degree of flexibility.

The first part of the thesis highlights basic communicative features, ways of communication and communicative skills a secretary should possess. Theory paved the way to outline hypothesis which state that a secretary should exhibit highly developed communicative skills which makes it possible for misunderstandings to be solved quickly and sensibly. Furthermore, a secretary helps to improve communication in the working place. The thesis were tested with questionnaires. Result and analysis are included in the second empirical part of the paper. The conclusion presents the findings of the research.

KEY WORDS:

- communication
- communication skills
- business communication
- a conflict

Kazalo

1	UVOD	1
1.1	Predstavitev problema.....	1
1.2	Metode dela	2
1.2.1	Vzorec.....	3
1.2.2	Instrument	3
2	OSNOVNE ZNAČILNOSTI KOMUNIKACIJE	4
2.1	Komuniciranje	4
2.2	Komunikacijski proces.....	4
2.3	Vrste komuniciranja.....	6
2.4	Temeljna pravila dobre komunikacije	6
3	POSLOVNO KOMUNICIRANJE.....	7
3.1	Vloga poslovnega sekretarja	7
3.2	Komunikacijske veščine poslovnega sekretarja.....	7
3.3	Načini komuniciranja poslovnega sekretarja.....	9
3.4	Pomen pozitivne samopodobe za uspešno komunikacijo.....	10
3.5	Konflikt na delovnem mestu	10
3.6	Kritika, priložnost za osebno rast	11
4	RAZISKAVA.....	12
4.1	Predstavitev raziskave	12
4.2	Rezultati in interpretacija	12
4.2.1	Osnovni podatki	12
4.2.2	Komunikacijske veščine	17
4.2.3	Konfliktne situacije	20
4.2.4	Predlogi za spremembe	23
5	ZAKLJUČEK	29
6	VIRI IN LITERATURA	31
7	PRILOGE	32
	Kazalo slik.....	33
	Kazalo tabel	33
	Kazalo grafov	33

1 UVOD

Komunicirati v svoji osnovni biti pomeni sporočiti in biti razumljen. Imeti možnost sporazumevanja je privilegij, ki se nam zdi samoumeven in avtomatiziran. Večinoma se sploh ne zavedamo, da je bila pot do današnjih razsežnosti komunikacije dolga in zelo razgibana, v zadnjih 20. letih pa je z iznajdbo interneta dosegla svoj vrhunec.

Ljudje so vedno iskali načine za izmenjavo sporočil; Indijanci so se sporazumevali z dimnimi signali, mnoga ljudstva so si izmenjavala sporočila z bobnanjem, po iznajdbi pisane besede so sporočila prenašale posebej za to izurjene ptice (golobi) in sli na konjih ali peš. Temu so sledile poštne kočije, ki so bile cenejša in zanesljivejša oblika sporočanja. Z iznajdbo telegrafa in telefona so bile razdalje med ljudmi že zelo premagane. Radio in kasneje televizija pa sta ljudem odprla okno v svet. Največji razvoj komunikacijske tehnologije smo doživeli v zadnjih dveh desetletjih, in sicer z iznajdbo interneta in mobilne telefonije.

Imeti možnost komuniciranja je res privilegij, ki je dan človeštvu in živalskemu svetu. Živali si izmenjujejo sporočila z zvokom, barvo, okusom, vonjem in gibanjem, človek kot intelektualno bitje je tem veščinam dodal še govor, pisano besedo in komunikacijsko tehnologijo. A cilj je enak: doseči razumevanje bistva posredovanega sporočila (Platt, 2005).

1.1 PREDSTAVITEV PROBLEMA

Dobra komunikacija daje ljudem občutek zadovoljstva in razumevanja ter jih dodatno motivira za delo. V delovnem in poslovnem okolju se dnevno srečuje veliko ljudi z različnimi osebnostnimi lastnostmi in interesi. Za uspešno medsebojno sporazumevanje potrebujejo določeno znanje, komunikacijske veščine ter veliko dobre volje in pozitivne naravnosti.

Poslovni sekretarji so po mnenju mnogih strokovnjakov najpomembnejše osebe pri sprejemanju in razumevanju informacij v pisarni ter pri komuniciranju. Glede na to, da sprejemajo in usmerjajo stranke, komunicirajo s sodelavci, dobavitelji, upravnimi organi in drugimi, imajo lahko njihove komunikacijske veščine velik vpliv na delovno klimo, medsebojne odnose, razumevanje in dobro počutje vseh.

Poslovni sekretarji so osebe, ki opravljajo številne naloge, nekatere bolj, druge manj pomembne. Ne glede na zahtevnost morajo vse naloge opraviti pravočasno in natančno. Morajo biti iznajdljivi in fleksibilni, saj je njihovo delo velikokrat nepredvidljivo in stresno. Tudi v takih trenutkih se pričakuje, da so prijazni in strpni

ter sposobni vzpostaviti kulturni dialog. To zmorejo le poslovni sekretarji, ki so čustveno zrele osebnosti, imajo veliko izkušenj in znanja ter posluh za sočloveka.

Zanimalo nas je, kakšne osebe zasedajo delovna mesta poslovnih sekretarjev in ali njihove komunikacijske veščine ustrezajo določenim teoretičnim predpostavkam. Z raziskavo smo želeli ugotoviti prisotnost stresa na delovnem mestu poslovnega sekretarja in predstaviti njihove načine soočanja s konfliktnimi situacijami. Ker so poslovni sekretarji na položaju, ki omogoča horizontalno in vertikalno komunikacijo, in ker je po naših predpostavkah njihov vpliv na splošno delovno klimo zelo močan, se nam je zdela ideja o pridobitvi njihovih predlogov za spremembe smiselna, koristna in predvsem uporabna.

Na podlagi splošno znanih teoretičnih izhodišč smo postavili tri hipoteze. Praktični del naše raziskave je slonel na anketnih vprašalnikih. Z njimi smo dobili ključne informacije, na podlagi katerih smo potrdili oziroma ovrgli svoje predhodno postavljene hipoteze.

1.2 METODE DELA

V raziskavo smo vključili osebe, ki opravljajo ali so kdajkoli opravljale delo poslovnega sekretarja in imajo izkušnje na tem področju. Vzorec smo načrtno izbrali in ga nismo prepustili naključju. Razvili smo tri hipoteze in opredelili namen ter cilj raziskave. Pripravili smo anketni vprašalnik, v uvodni del le-tega smo vključili izjavo o anonimnosti identitete udeleženca. Podatke smo razvrstili v preglednice ter jim dodali jasna navodila za izpolnjevanje. Anketne vprašalnike smo anketirancem vročili osebno ali poslali preko elektronske pošte.

Vprašalnike smo obdelali s kvantitativno in kvalitativno metodo dela.

S kvantitativno metodo dela smo dobili splošne podatke o vzorcu. Na podlagi teh podatkov smo določili identiteto anketirancev. Rezultate smo prikazali v obliki tabel – številčno in v odstotkih glede na celoto. Za bolj jasno predstavo smo dodali grafe, s katerimi smo prikazali splošne podatke v odstotkih. V drugem delu vprašalnika smo s kvantitativno metodo raziskave dobili stališča anketirancev do njihovih lastnih komunikacijskih veščin, v tretjem delu pa z enako metodo raziskali njihov odnos do konfliktnih situacij. Izračunali smo aritmetično sredino in standardni odklon ter rezultate prikazali v obliki tabel.

S kvalitativno metodo dela smo obdelali podatke iz zadnjega sklopa vprašalnika, v katerem smo anketirance vprašali o njihovih predlogih za spremembe na področju komunikacije. Vprašanja so bila odprtega tipa in anketirancev pri odgovarjanju niso omejevala. Rezultate smo podrobno analizirali in jih razvrstili glede na pogostost pojava. Prikazali smo jih številčno in v odstotkih – v tabeli ter grafično.

1.2.1 Vzorec

Vzorec je bil načrtno izbran. V raziskavo smo vključili 40 oseb. Vprašalnik je vrnilo 31 anketirancev, večinoma ženske. Skupno vsem sodelujočim je bilo to, da opravljajo ali so kdajkoli opravljali delo na delovnem mestu poslovnega sekretarja.

1.2.2 Instrument

Oblikovali smo anketni vprašalnik. Razdelili smo ga v štiri sklope v skladu s teoretičnimi izhodišči raziskave ter predhodno postavljenimi hipotezami.

Prvi sklop vprašalnika je vseboval splošne podatke o anketirancu: spol, starost, delovno dobo in delovne izkušnje na delovnem mestu poslovnega sekretarja. Ti podatki so služili prikazu osnovnih značilnosti izbranega vzorca. Vprašanja so bila zaprtega tipa. Uporabili smo nominalno lestvico.

Drugi sklop vprašalnika je zajemal 14 trditev. Glavna tema so bile komunikacijske veščine. Anketiranci so s pomočjo Likertove 5-stopenjske lestvice ocenjevali svoje spretnosti pri komunikaciji.

V tretjem sklopu vprašalnika smo obravnavali konfliktno situacije. Postavili smo 10 trditev na temo doživljanja konfliktnih situacij. Tudi tu so anketiranci izražali svoja stališča na podlagi Likertove 5-stopenjske lestvice.

V četrtem sklopu vprašalnika smo postavili 3 odprta vprašanja. Želeli smo dobiti čim več predlogov za spremembe, zato anketirancev pri odgovarjanju nismo omejevali. Zanimalo nas je, kje vidijo slabosti oziroma možnosti za izboljšanje medsebojnega komuniciranja. Vprašanja smo razdelili na tri ravni: na osebno raven, na raven organizacije in na raven vodstva. Pri osebni ravni nas je zanimalo, kaj bi sami lahko še naredili za izboljšanje komunikacije. Druga raven je zajemala predloge za spremembe na področju celotne organizacije. Kako bi lahko vodstvo vplivalo na boljšo komunikacijo, pa smo spraševali v tretji ravni.

2 OSNOVNE ZNAČILNOSTI KOMUNIKACIJE

2.1 KOMUNICIRANJE

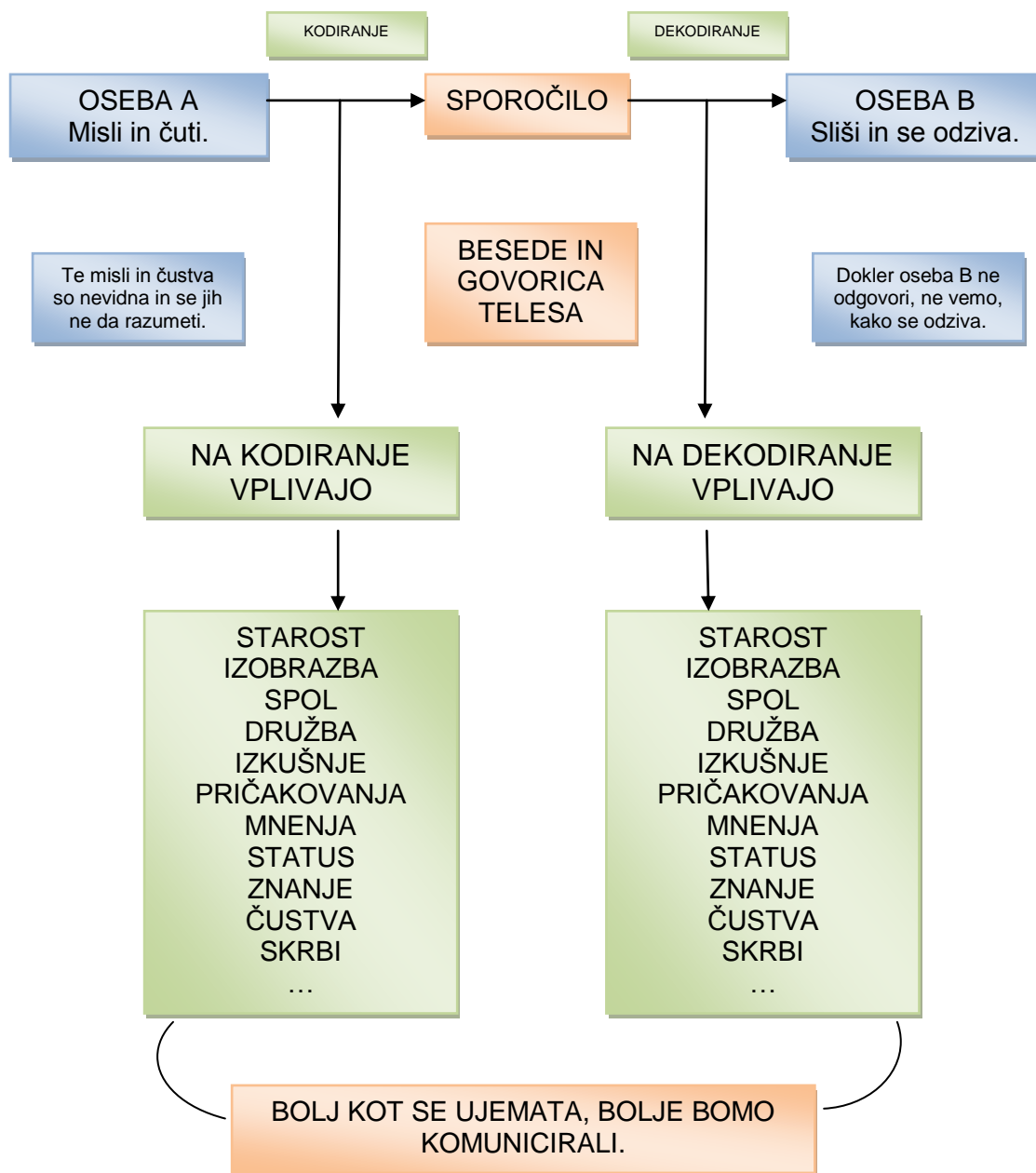
Obstaja veliko različnih definicij za besedo komuniciranje oz. komunikacija.

- »Pojem »komuniciranje« izhaja iz latinske besede *communicare* in pomeni posvetovati se, razpravljati, vprašati za nasvet« (Možina, et. al., 1998, str. 22).
- Možina, Tavčar in Kneževič (Možina, 1986, str. 9) navajajo, da je »komuniciranje proces prenašanja informacij z medsebojnim sporazumevanjem, saj se v komuniciranju odvija proces vzpostavljanja stikov in oblikovanja vzdušja razumevanja dveh oseb«.
- Dr. Koširjeva v zborniku II. Strokovnega posveta na temo Razsežnosti komuniciranja (1999, str. 9) meni, da komuniciramo zato, da smo v medsebojni zvezi, da smo skupaj. Iz »biti skupaj« po njenem mnenju raste skupnost, ki je smisel komuniciranja.
- »Komunikacija je torej proces, s katerim vzpostavljamo, obvladujemo in spreminjamo odnose med posamezniki, med skupinami in med organizacijami« (Erčulj, zbornik, 1999, str. 27).

2.2 KOMUNIKACIJSKI PROCES

Vsak komunikacijski proces ima tri elemente: izvor, prenos in sprejem informacij. (Brečko, 1998) Komunikacijski proces se prične z informacijo, kodiranjem informacije in prenosom pošiljateljeve informacije do sprejemnika, kjer mora biti sprejeta in razumljena. Komunikacija bi bila popolna, kadar bi bili mentalni sliki informacije pošiljatelja in sprejemnika popolnoma enaki. Ker na poti prihaja do vrste spodbud in ovir, ki spreminjajo sliko, je popolno komunikacijo praktično nemogoče doseči, zato se moramo pri komuniciranju sprijazniti s tem, da se pomen naših besed izraža v odgovoru sogovornika in ne v tem, kar mislimo, da izražamo. Zavedati se moramo, da naše besede vzbudijo v drugih drugačne predstave (Erčulj, zbornik, 1999, str. 19).

MODEL PROCESA KOMUNIKACIJE



Slika 1: Model procesa komunikacije (Erčulj, zbornik, 1998)

2.3 VRSTE KOMUNICIRANJA

BESEDNO KOMUNICIRANJE:

- govorno
- pisno

NEBESEDNO KOMUNICIRANJE:

- govorica telesa; drža, kretnje, mimika in pogled
- prostor in čas
- osebni predmeti, obleka
- vonj, otip

DELEŽI SESTAVIN V POVPREČNEM POSLOVNEM RAZGOVORU

V poslovnem komuniciranju na videz prevladuje besedno komuniciranje: govorno in pisno. A raziskave kažejo, da ima pomen besede le 7-odstotni vplivni delež na celotni razgovor. Ritem, glasnost in dinamika govora zajemajo 38-odstotni delež razgovora. Kar 55-odstotni delež pa pripada nebesednem komuniciranju (Možina et. al., 1998).

Besedno komuniciranje		Nebesedno komuniciranje
7 %	38 %	55 %
↓	↓	↓
pomen besede	ritem, glasnost, dinamika	govorica telesa, obleka, vonj

Tabela 1: Povprečni poslovni razgovor

2.4 TEMELJNA PRAVILA DOBRE KOMUNIKACIJE

Obstaja 5 temeljnih C pravil za dobro komunikacijo (Košir, zbornik 1998):

1. Biti zaključen, celosten (COMPLETE)
2. Biti korekten, točen (CORRECT)
3. Biti jasen, razumljiv (CLEAR)
4. Biti vljuden, prijazen (COURTEOUS)
5. Biti kratek, jedrnat, zgoščen (CONSICE)

3 POSLOVNO KOMUNICIRANJE

Človek lahko postane zrela osebnost le na podlagi medosebnih odnosov in komunikacije tako v okviru družine kot širšega kulturnega in socialnega okolja. Zrela osebnost je človek, ki spoštuje sebe in druge in se prilagaja medosebnim situacijam glede na okoliščine, pravila in norme, ki veljajo v določenem okolju. Za razvoj identitete potrebujemo informacije o nas, ki jih dobimo le v neposrednem stiku z drugimi ljudmi (Brečko, 1998).

3.1 VLOGA POSLOVNEGA SEKRETARJA

Poslovni sekretar je najpomembnejša oseba v komunikacijskem procesu v okviru organizacije in navzven: s poslovnimi partnerji, strankami, dobavitelji, državnimi in drugimi organi. Komunicira ustno, pisno, po telefonu in elektronski pošti. Pri svojem delu uporablja sodobno informacijsko komunikacijsko tehnologijo: internet, portal, forum, elektronsko pošto, stacionarno in mobilno telefonijo, skenerje in faks naprave. Opravlja organizacijska in kadrovska dela, ureja dokumente in vodi razne evidence. Pripravlja poslovne sestanke in organizira razgovore. Dela tudi manj zahtevna računovodska dela. Pri svojem delu se ravna po načelih: ekonomičnosti, ekspanzivnosti, enotnosti, natančnosti in zanesljivosti, preglednosti in urejenosti, selektivnosti, strokovnosti, varnosti, etičnosti in zakonitosti (Marinko, 2009).



Slika 2: Poslovna sekretarka (www.radioantena.si)

3.2 KOMUNIKACIJSKE VEŠČINE POSLOVNEGA SEKRETARJA

Poslovni sekretar je nenehno izpostavljen različnim situacijam, ki od njega zahtevajo takojšnji odziv in profesionalni nastop. Ob obilici različnih nalog, ki jih mora opraviti, so dobro razvite komunikacijske veščine pri njem nepogrešljive.

Delovne naloge od njega zahtevajo zbranost, natančnost, hitrost, fleksibilnost ter prijaznost in ustrežljivost, skratka lastnosti, ki jih mora imeti, če želi, da delo

nemoteno poteka. Kljub hitremu ritmu dela in pomanjkanju časa mora ohraniti prijazen poslovni odnos.

Komunikacijske veščine, ki so za opravljanje dela poslovnega sekretarja pričakovane, so:

a) SPRETNOSTI V MEDOSEBNIH ODNOSIH

V poslovnem okolju so norme in vrednote podjetja pomembnejše od medsebojnih spretnosti. Poslovni sekretar se mora vrednotam prilagoditi in delovati, kot veleva poslanstvo podjetja. Navzven mora vedno delovati profesionalno, saj zastopa podjetje in ne samega sebe. Slediti mora cilju podjetja.

V delovnem okolju se dnevno srečuje veliko različnih osebnosti, ki imajo zelo raznolike komunikacijske spretnosti in interese. Z nekaterimi sodelavci si poslovni sekretar ustvari poglobljen odnos, ki sloni na medsebojnem zaupanju, z drugimi pa le površen in strogo posloven odnos.

b) SPOSOBNOST POSLUŠANJA

Aktivno in učinkovito poslušati pomeni razumeti sporočilo tako, kot je bilo povedano in dati o tem sogovorniku tudi povratno informacijo (feedback). Za verodostojnost sporočila mora biti poslovni sekretar pozoren tudi na neverbalna sporočila, ki jih oddaja sogovornik, saj mu večinoma povedo več kot besedna. Sogovornika mora poslušati z vsemi čutili. Ne sme ga prekinjati in mu skakati v besedo. Pri poslušanju ne sme imeti miselnih predsodkov.

c) UČINKOVITO SPRAŠEVANJE

Priporočljivo je, da poslovni sekretar postavlja odprta vprašanja, ki sogovornika ne usmerjajo k že vnaprej določenemu odgovoru. Paziti mora tudi na ton spraševanja. Spraševati mora le bistvene stvari, ki se tičejo teme pogovora.

d) UGOVORI

Ugovori so dobrodošli in jih mora poslovni sekretar sprejeti razumsko in ne sme vpletati čustev prizadetosti. Ugovoru prisluhne in sogovorniku pojasni razloge za svojo odločitev. Enako postopa v primeru, ko ugovarja on; ostane vlijuden in mirno pojasni svoje razloge za nasprotovanje predlogu.

e) USTVARJANJE POZITIVNEGA RAZPOLOŽENJA

Pozitivno razpoloženje je odvisno od medsebojnega zaupanja in spoštovanja. Do sodelavcev in strank mora biti poslovni sekretar vljuden, pozoren in razumevajoč, ne glede na pritiske. Do vodje mora biti lojalen, do podrejenih prizanesljiv. Biti mora odkrit in ne sme delovati zahrbtno (Gasar, 2008).

Poslovni sekretar s svojim delovanjem zlahka vpliva na razpoloženje vseh zaposlenih. Njegova pozitivna naravnost in dobra volja se zelo hitro širita naokrog, enako velja za negativno nastrojenost in nezadovoljstvo. Biti mora razumevajoč in takten ter si včasih kljub obilici dela vzeti čas za pogovor s sodelavcem, ki je v stiski. Tudi drobne pozornosti imajo močan vpliv na dvig razpoloženja. Pozitivno razpoloženje ustvarja tudi s pravočasnim in pravilnim pretokom informacij do vseh zaposlenih.

3.3 NAČINI KOMUNICIRANJA POSLOVNEGA SEKRETARJA

Komunikacijske veščine poslovnega sekretarja pridejo najbolj do izraza v poslovnem pogovoru. Je najodkritejši in najbolj neposreden način sporazumevanja. Predpogoj za uspešnost poslovnega pogovora ali kateregakoli drugega neformalnega razgovora je osebna urejenost. V poslovnem pogovoru delujejo vsa čutila, večina informacij se izmenjuje preko govornice telesa, šele nato s pomenom besed. Velik vpliv na dožemanje izrečenih besed ima tudi gibanje telesa, vonj in zvok.

Vse te značilnosti so tudi pri sklicevanju in izvedbi poslovnih sestankov nepogrešljive. Upoštevanje slovničnih pravil in uporaba knjižnega jezika sta pri tem obvezni.

Telefonski pogovor je zelo pogost način komuniciranja poslovnega sekretarja. Pri tej obliki komunikacije ima večjo vrednost izrečena beseda, nebesedna komunikacija se le predvideva in je lahko zavajajoča. Kljub temu pa način govorjenja in ton glasu izžarevata energijo sporočevalca in ju ne zanemarimo.

Poslovni dopisi imajo trajno vrednost in lahko služijo kot dokaz nekemu dogodku, zato je pomembno, da v njih ni slovničnih napak in da vsebujejo vse nujne sestavine za prepoznavo nastalega dogodka (kraj, datum, številko). V njih tudi natančno navedemo zakonsko podlago, v kolikor je to potrebno. Poslovni dopisi morajo biti vedno pozitivno naravnani.

Elektronska pošta je sodoben pripomoček poslovnemu sekretarju za hitrejšo izmenjavo informacij, hkrati pa pomeni tudi prihranek pri poštnih storitvah in papirju. Čeprav so elektronska sporočila navidezno poenostavljena, mora biti poslovni

sekretar zelo pazljiv, da pri oblikovanju le-teh ostane profesionalen. Predvsem se mora izogibati uporabi velikih črk in klicajev, saj na prejemnika delujejo preveč agresivno.

3.4 POMEN POZITIVNE SAMOPODOBE ZA USPEŠNO KOMUNIKACIJO

Samopodoba je naše doživljanje samega sebe. V vsaki komunikaciji, tudi najbolj formalni, delujemo najprej iz sebe in šele nato iz vloge, ki nam je dodeljena. Zato je zelo pomembno, da imamo dobro podobo o sebi, da se znamo sprejeti takšni kot smo, z vsemi svojimi dobrimi in manj dobrimi lastnostmi. Le samozavesten poslovni sekretar, ki ima dobro samopodobo, bo lahko navzven deloval zrelo in odgovorno.

3.5 KONFLIKT NA DELOVNEM MESTU

Konflikti oziroma spori so sestavni del komunikacije na delovnem mestu. Do njih najpogosteje prihaja zaradi navzkrižja interesov ali napačnega razumevanja informacije. Konflikti so v delovnem okolju celo dobrodošli, saj so velikokrat vzrok sprememb in gonilo napredka.

Kako kot posameznik sprejmemo in doživljamo konflikt pa je predvsem odvisno od naše samopodobe, čustvene zrelosti, inteligence in izkušenj. Seveda na naše počutje vpliva tudi delovno okolje, ki je lahko pozitivno naravnano ali pa nam daje občutek preobremenjenosti in stresa.

Ko pridemo v konfliktno situacijo, je zelo pomembno, da ohranimo »trezno glavo« in ne reagiramo s čustvi. Če se le da, si vzemimo čas za razmislek. Pri iskanju rešitve se moramo vedno usmerjati h konstruktivnemu načinu reševanja spora, kar pomeni, da rešimo problem in ne le razbremenimo svoje čustvene napetosti (strah, jeza, krivda).

Obstaja pet glavnih strategij reševanja spora:

- umik,
- prevlada,
- zglajevanje,
- kompromis,
- konfrontacija.

Katero strategijo uporabimo za reševanje spora, je odvisno od naše osebnosti, naučenega, pomembnosti cilja, ki ga želimo s sporom doseči in odnosa, ki veje med nami in nasprotnikom.

V poslovnih odnosih prevladujeta dve strategiji: kompromis in konfrontacija. Na medsebojne odnose najslabše vpliva strategija prevlade, ki jo vodja uporablja do podrejenih, saj lahko do skrajnosti zaostri medosebne odnose. V takih primerih je zelo pomembna spretnost samoobvladovanja, s pomočjo katere ostanemo mirni in razsodni ter ne vključujemo čustev.



Slika 3: Spor (www.siol.net)

3.6 KRITIKA, PRILOŽNOST ZA OSEBNOSTNO RAST

Sestavni del medosebnih odnosov je tudi podajanje in sprejemanje kritike. Zavedati se moramo, da lahko ljudje na povsem enako situacijo gledamo čisto drugače.

Izreči kritiko je težko, a včasih nujno potrebno, saj s tem sogovorniku predstavimo svoj vidik in mu damo možnost, da se odzove. Pri podajanju kritike moramo biti takti in dobronamerni; izreči jo moramo na samem, biti čim bolj objektivni ter pozitivno in konstruktivno naravnani. Le takrat bo kritika dosegla svoj namen.

Kako sprejmemo izrečeno kritiko, je odvisno od našega značaja in osebne zrelosti, predvsem pa od medsebojnega odnosa s tistim, ki nam je kritiko izrekel. V primeru, da se nam zdi kritika neupravičena, je smiselno počakati, da se rane, ki nam jih je oseba zadala, začnejo celiti, saj bomo tako bolj mirno razjasnili položaj. Če nas nekdo po krivici napade, se je s tem človekom smotrno sestati, da jasno razložimo in pojasnimo dejstva in se osredotočimo na iskanje rešitve (Chalvin, 2004).

Če ne bi bilo kritik in konfliktov, ne bi bilo napredka. Vsaka kritika je dobra, saj se iz nje lahko veliko naučimo. Razsvetli nas o osebi, ki jo izreče, o njenih občutkih in doživljanju nas. Kritiko po navadi izreka tisti, ki mu je mar za nas in nas opazi. Način, kako jo sprejmemo, pa nam veliko pove tudi o nas samih.

Kritika je koristna oblika komunikacije, ki nam je lahko v veliko pomoč na naši poti osebne rasti, le na pravi način jo moramo sprejeti.

4 RAZISKAVA

Zanimalo nas je delovno okolje poslovnih sekretarjev. Na podlagi anketnih vprašalnikov smo dobili podatke o njihovih komunikacijskih veščinah, o načinu reševanja konfliktnih situacij ter pridobili njihove predloge za spremembe. Podatke smo obdelali s kvantitativno in kvalitativno raziskovalno metodo in prišli do zelo zanimivih ugotovitev.

4.1 PREDSTAVITEV RAZISKAVE

Prikazali bomo, kakšne komunikacijske veščine imajo poslovni sekretarji, ki delajo v različnih delovnih okoljih. Predstavili bomo njihove spretnosti pri reševanju konfliktnih situacij ter podali najpogostejše predloge za spremembe oziroma izboljšanje komunikacije na osebni ravni, ravni organizacije in na ravni vodstva.

Raziskava temelji na treh postavljenih hipotezah:

- 1) Poslovni sekretar ima dobro razvite komunikacijske veščine.
- 2) Poslovni sekretar rešuje nesporazume na delovnem mestu sproti in konstruktivno.
- 3) Poslovni sekretar lahko vpliva na izboljšanje komunikacije v delovnem okolju.

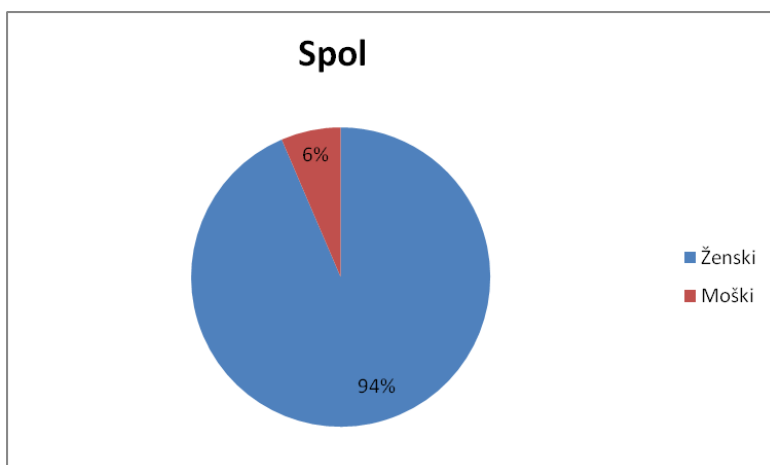
4.2 REZULTATI IN INTERPRETACIJA

4.2.1 Osnovni podatki

V prvem delu anketnega vprašalnika smo od anketirancev dobili osnovne podatke. Ugotovili smo, da je v raziskavi sodelovalo 29 žensk (94 %). Večina jih je starih med 30 in 50 let, kar premo sorazmerno vpliva na delovno dobo; 24 anketirancev (77 %) ima od 11 do 30 let delovne dobe. 14 anketirancev (45 %) ima od 11 do 20 let delovnih izkušenj na delovnem mestu poslovnega sekretarja, 11 (35 %) jih ima do 5 let delovnih izkušenj na delovnem mestu poslovnega sekretarja.

SPOL	Število	Delež v odstotkih
Ženski	29	94 %
Moški	2	6 %
Skupaj	31	100 %

Tabela 2: Spol

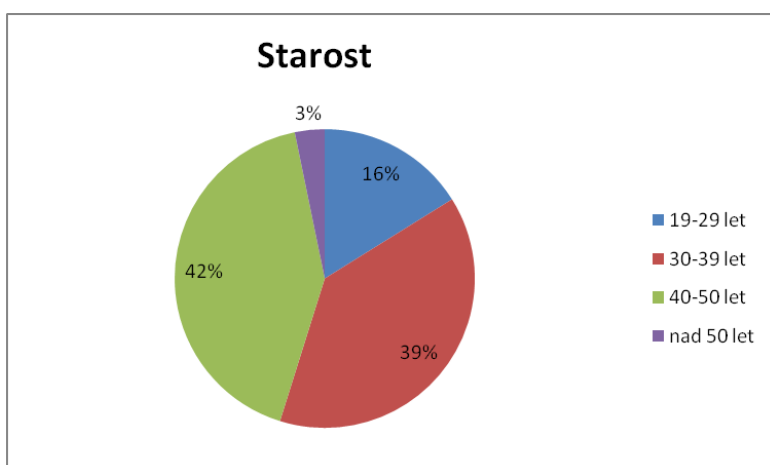


Graf 1: Spol

V raziskavi je sodelovalo 29 žensk (94 %) in 2 moška (6 %).

STAROST	Število	Delež v odstotkih
19–29 let	5	16 %
30–39 let	12	39 %
40–50 let	13	42 %
nad 50 let	1	3 %
Skupaj	31	100 %

Tabela 3: Starost

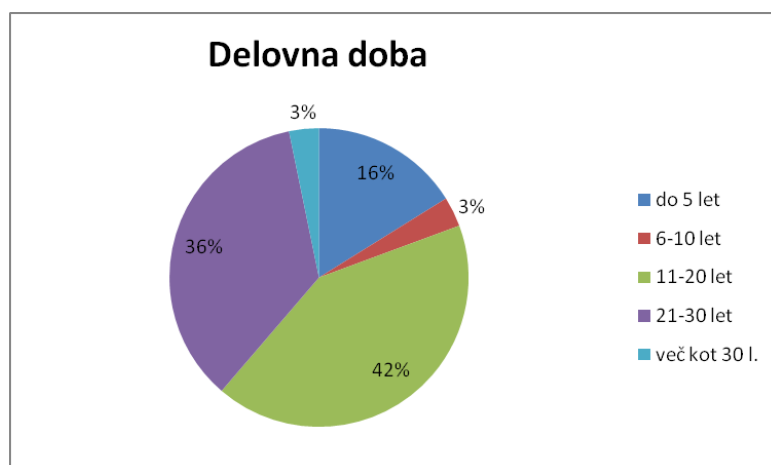


Graf 2: Starost

V raziskavi je sodelovalo največ predstavnikov starostne skupine 40–50 let, teh je bilo 13 (42 %). Sledi jim 12 predstavnikov (39 %) starostne skupine 30–39 let, kar pomeni, da je kar 25 anketirancev (81 %) starejših od 30 let. Le 5 anketirancev (16 %) je mlajših od 30 let in le 1 anketiranec (3 %) starejši od 50 let.

DELOVNA DOBA	Število	Delež v odstotkih
do 5 let	5	16 %
6–10 let	1	3 %
11–20 let	13	42 %
21–30 let	11	35 %
več kot 30 let	1	3 %
Skupaj	31	100 %

Tabela 4: Delovna doba



Graf 3: Delovna doba

Glede na starostno strukturo anketirancev je dolžina njihove delovne dobe pričakovana. Od 11 do največ 20 let delovne dobe ima skupina 13 anketirancev (42 %). 11 anketirancev (35 %) ima od 21 do 30 let delovne dobe. Iz tega sklepamo, da ima 24 anketirancev (77 %) najmanj 11 let delovne dobe.

DELOVNE IZKUŠNJE NA DELOVNEM MESTU POSLOVNEGA SEKRETARJA	Število	Delež v odstotkih
do 5 let	11	35 %
6–10 let	4	13 %
11–20 let	14	45 %
21–30 let	2	6 %
več kot 30 let	0	0 %
Skupaj	31	100 %

Tabela 5: Delovne izkušnje



Graf 4: Delovne izkušnje

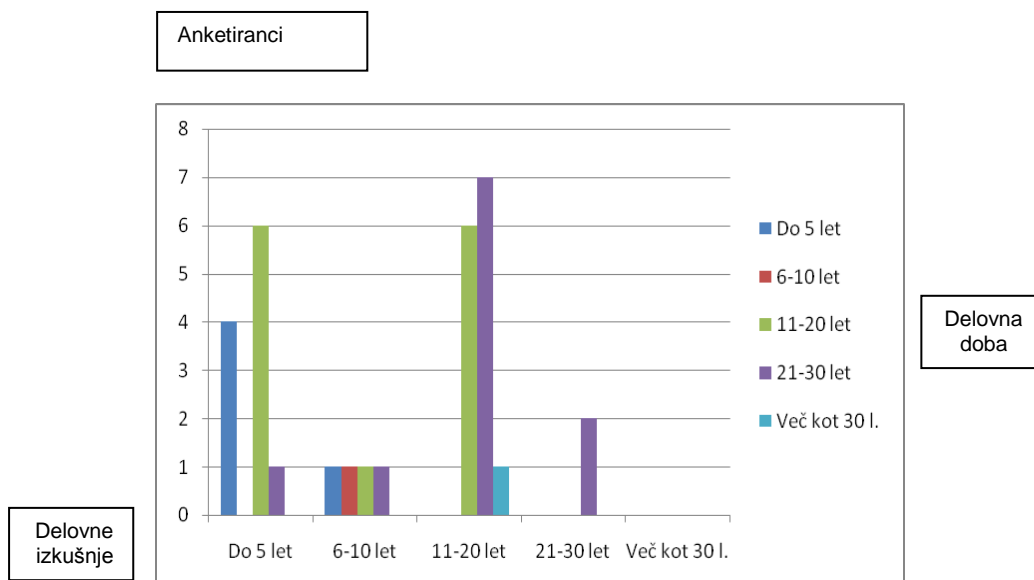
Iz preglednice je razvidno, da ima največ anketirancev 11–20 let delovnih izkušenj na delovnem mestu poslovnega sekretarja – teh je 14 (45 %). Sledi jim skupina 11 anketirancev (35 %), ki ima do 5 let delovnih izkušenj. Od 21 do 30 let izkušenj imata le 2 anketiranca (6 %).

Zanimalo nas je, kolikšen del anketirancev opravlja delo poslovnega sekretarja ves čas svoje zaposlitve, zato smo naredili primerjavo delovnih izkušenj na delovnem mestu poslovnega sekretarja s skupno delovno dobo anketirancev.

Primerjava delovnih izkušenj anketirancev z delovno dobo na delovnem mestu poslovnega sekretarja:

Delovne izkušnje Delovna doba	do 5 let	6–10 let	11–20 let	21–30 let	več kot 30 let
do 5 let	4	1			
6–10 let		1			
11–20 let	6	1	6		
21–30 let	1	1	7	2	
več kot 30 let			1		0

Tabela 6: Primerjava delovnih izkušenj z delovno dobo



Graf 5: Primerjava delovnih izkušenj z delovno dobo

Ko primerjamo delovne izkušnje poslovnih sekretarjev z njihovo skupno delovno dobo, ugotovljamo, da 13 anketirancev (42 %) opravlja delo poslovnega sekretarja ves čas svoje zaposlitve. Ostalih 19 (58 %) ima v okviru skupne delovne dobe tudi drugačne delovne izkušnje.

4.2.2 Komunikacijske veščine

V II. sklopu vprašalnika smo postavili 14 trditev. Anketiranci so na podlagi Likertove lestvice stališč ocenjevali svoje komunikacijske veščine.

Zanimalo nas je predvsem, kakšna je njihova komunikacija, ali znajo prisluhniti ljudem ali pa govorijo le sami. Trditve smo navezali na njihovo strpnost in odprtost do ljudi. Vprašali smo jih o njihovi empatiji in čustveni stabilnosti. Zanimalo nas je, kako doživljajo avtoriteto in kako sprejemajo kritiko na svoj račun. Zdi se nam, da je dobro počutje v kolektivu pomemben dejavnik za uspešno komunikacijo in je v nasprotnem primeru lahko vzrok mnogih nesoglasij. Nadalje smo anketirance vprašali, če sodelavci upoštevajo njihovo mnenje in če vodja ceni njihove komunikacijske veščine. Rezultati teh trditev bi nam dali neko splošno oceno o počutju anketirancev na delovnem mestu. Zanimala nas je tudi uspešnost njihovega načina komuniciranja.

Lestvico smo zastavili 5-stopenjsko, pri čemer številka 1 pomeni, da s trditvijo sploh ne soglašamo, številka 5 pa, da s trditvijo popolnoma soglašamo.

Rezultate predstavljamo v obliki tabele, glede na število odgovorov in v odstotkih. Aritmetična sredina nam prikazuje povprečno oceno posamezne trditve. S standardnim odklonom prikazujemo odstopanje od povprečja oziroma razpršenost odgovorov.

Z rumeno barvo so označeni najpogostejši odgovori na posamezne trditve.

II. KOMUNIKACIJSKE VEŠČINE	Sploh ne soglašam		Ne soglašam		Niti sogl., niti ne soglašam		Soglašam		Popoln. soglašam		Aritmetična sredina	Standardni odklon
	število	odstotek	število	odstotek	število	odstotek	število	odstotek	število	odstotek		
Moja komunikacija je neposredna.	0	0%	0	0%	6	19%	17	55%	8	26%	4,06	0,67
V dialogu več govorim kot poslušam.	1	3%	13	42%	11	35%	6	19%	0	0%	2,71	0,81
V dialogu več poslušam kot govorim.	1	3%	4	13%	10	32%	12	39%	4	13%	3,45	0,98
Sem slab poslušalec.	11	35%	13	42%	7	23%	0	0%	0	0%	1,87	0,75
Sem dober govornik.	1	3%	4	13%	13	42%	9	29%	4	13%	3,35	0,97
Sem empatičen.	0	0%	1	3%	8	26%	15	48%	7	23%	3,90	0,78
Imam težave s priznavanjem avtoritete.	7	23%	11	35%	6	19%	5	16%	2	6%	2,48	1,19
Z ljudmi hitro navežem stik.	0	0%	0	0%	7	23%	13	42%	11	35%	4,13	0,75
Do ljudi sem strpen.	0	0%	1	3%	6	19%	16	52%	8	26%	3,71	0,76
Sem čustveno stabilna oseba.	0	0%	2	6%	4	13%	20	65%	5	16%	3,90	0,73
Moj način komuniciranja je uspešen.	0	0%	0	0%	6	19%	21	68%	4	13%	3,94	0,56
Kritiko na svoj račun sprejem dobronamerno.	0	0%	1	3%	7	23%	19	61%	4	13%	3,84	0,68
Sodelavci upoštevajo moje mnenje.	0	0%	1	3%	11	35%	15	48%	4	13%	3,71	0,73
Vodja ceni moje komunikacijske veščine.	0	0%	1	3%	10	32%	14	45%	6	19%	3,81	0,78

Tabela 7: Komunikacijske veščine

Ugotavljamo, da je komunikacija poslovnih sekretarjev neposredna, saj s trditvijo soglaša kar 25 anketirancev (81 %). Standardni odklon je med najnižjimi = 0,67, kar pomeni, da so bili odgovori večinoma enotni.

Največja odstopanja pri odgovorih je razbrati pri priznavanju avtoritete, kjer so bile zelo različne ocene. Standardni odklon je pri tej trditvi najvišji (1,19), kar pomeni, da zelo različno doživljajo avtoriteto. 11 sodelujočih (35 %) ne soglaša s trditvijo, da imajo težavo s priznavanjem avtoritete, pritrjuje jim 7 anketirancev (23 %), ki s to trditvijo sploh ne soglaša. Od skupaj 7 anketirancev (22 %), ki priznavajo, da imajo težave s priznavanjem avtoritete, 2 (6 %) s to trditvijo popolnoma soglašata.

Čeprav 12 anketirancev (39 %) trdi, da v dialogu več posluša, kot govori, temu ne moremo pritrditi, saj rezultati kažejo veliko razpršenost (0,98) in je iz odgovorov razbrati veliko negotovost. Ker pa jih 14 (45 %) ne soglaša s trditvijo, da v dialogu več govorijo kot poslušajo, kar pomeni, da več poslušajo, bi lahko sklepali, da gornja trditev za naše anketirance drži. Predvidevanje, da je tisti, ki veliko posluša, najbrž dober poslušalec, podpira 24 anketirancev (77 %), ki ne soglašajo s trditvijo, da so slabi poslušalci, kar pomeni, da so dobri. Nihče ni sebe opredelil kot slabega poslušalca.

Zelo samokritični se nam zdi rezultat trditve o lastnih govorniških sposobnostih, saj kar 13 anketirancev (42 %) dvomi v njih. Očitno niso povsem prepričani, da so dobri govorci, kar potrjuje tudi zelo velika razpršenost odgovorov (0,97).

Razmeroma visoko povprečje je razbrati pri izražanju empatije in čustveni stabilnosti (3,90). 22 sodelujočih (71 %) se zlahka vživi v občutke sogovornikov, le 1 anketiranec (3 %) se s to trditvijo ne strinja. Za čustveno stabilno osebo se je označilo 25 anketirancev (81 %).

Da poslovni sekretar hitro navezuje stike z ljudmi, potrjujejo rezultati s povprečno oceno 4,13, ki je hkrati tudi najvišja med vsemi.

24 anketirancev (78 %) je do ljudi strpnih, le 1 anketiranec (3 %) s to trditvijo ne soglaša.

Način njihovega komuniciranja se zdi 25 anketirancem (81 %) uspešen, 6 (19 %) pa jih o tem ni povsem prepričanih.

23 anketirancev (74 %) sprejema kritiko na svoj račun dobronamerno, 1 anketiranec (3 %) se s tem ne strinja.

Da sodelavci upoštevajo njihovo mnenje, izjavlja 19 anketirancev (61 %), 11 (35 %) jih o tem ni povsem prepričanih, 1 anketiranec (3 %) s to trditvijo ne soglaša.

20 anketirancev (64 %) ne dvomi o tem, da vodja ceni njihove komunikacijske veščine, 10 (32 %) ni povsem prepričanih, 1 anketiranec (3 %) s to trditvijo ne soglaša.

4.2.3 Konfliktne situacije

Tretji sklop anketnega vprašalnika vsebuje 10 trditev. Anketiranci so ocenjevali svoje soočanje s konfliktnimi situacijami s pomočjo Likertove 5-stopenjske lestvice stališč.

Zanimalo nas je, kako pogosto se anketiranci znajdejo v konfliktu in na kakšen način se z njim soočajo. Želeli smo ugotoviti prisotnost stresa na delovnem mestu poslovnega sekretarja in njihove reakcije v stanju preobremenjenosti. Zdi se nam, da so poslovni sekretarji pogosto preobremenjeni, eden od vzrokov je lahko tudi »vrlina«, da ne znajo reči »ne« in da nikoli ne povzdignejo glasu. Zanimalo nas je, kako rešujejo nesporazume in težave, ki nastopijo v odnosu z ljudmi.

Rezultate predstavljamo v tabeli, glede na število odgovorov in v odstotkih. Aritmetična sredina nam prikazuje povprečje odgovorov na posamezne trditve. S standardnim odklonom prikazujemo odstopanje od povprečja oziroma razpršenost odgovorov.

Z rumeno barvo so označeni najpogostejši odgovori na posamezne trditve.

III. KONFLIKTNE SITUACIJE	Sploh ne soglašam		Ne soglašam		Niti sogl., niti ne soglašam		Soglašam		Popoln. soglašam		Aritmetična sredina	Standardni odklon
	število	odstotek	število	odstotek	število	odstotek	število	odstotek	število	odstotek		
Ila delovnem mestu se pogosto soočam s konfliktnimi situacijami.	1	3%	9	29%	6	19%	12	39%	3	10%	3,23	1,07
Konflikt deluje stresno na moje počutje.	0	0%	4	13%	5	16%	15	48%	7	23%	3,81	0,93
Ko sem preobremenjen/a z delom, reagiram nenadzorovano.	4	13%	12	39%	7	23%	6	19%	2	6%	2,68	1,12
Ne znam reči ne.	1	3%	7	23%	8	26%	10	32%	5	16%	3,35	1,09
Nesporazume rešujem sproti.	1	3%	0	0%	5	16%	18	58%	7	23%	3,97	0,82
Nikoli ne povzdignem glasu.	2	6%	11	35%	13	42%	5	16%	0	0%	2,68	0,82
Težave, ki nastopijo v odnosu z ljudmi, rešujem konstruktivno.	0	0%	0	0%	10	32%	19	61%	2	6%	3,74	0,57
Izrečena kritika me zelo prizadene.	3	10%	4	13%	17	55%	6	19%	1	3%	2,94	0,91
Svoje nestrinjanje povem takoj in dotični osebi.	1	3%	3	10%	12	39%	12	39%	3	10%	3,42	0,91
Sodelavci so velikokrat nestrpni do mene.	6	19%	15	48%	8	26%	2	6%	0	0%	2,19	0,82

Tabela 8: Konfliktne situacije

Na delovnem mestu se ne srečuje s konfliktom 10 anketirancev (32 %), 6 (19 %) je neopredeljenih, 15 (49 %) jih s to trditvijo soglaša. Odgovori so bili zelo različni, kar nam kaže standardni odklon 1,07, ki je med najvišjimi.

Kar 25 anketirancev (81 %) rešuje nesporazume sproti. Povprečna ocena trditve je med najvišjimi (3,97), razpršenost med najnižjimi.

Trditev, s katero se večina anketirancev ne strinja, se tiče nestrpnosti sodelavcev do njih. Le 2 anketiranca (6 %) menita, da so sodelavci nestrpni do njih. Ostali se s trditvijo ne strinjajo, kar pomeni, da so njihovi sodelavci do njih strpni. Ta trditev in trditev prejšnje preglednice, v kateri je večina sodelujočih zatrdila, da sodelavci upoštevajo njihovo mnenje, izpričujeta dobre in spoštljive medsebojne odnose.

16 anketirancev (52 %) ne soglaša s trditvijo, da v stanju preobremenjenosti reagirajo nenadzorovano, kar pomeni, da vedno reagirajo nadzorovano. Le 8 (25 %) jih s to trditvijo soglaša. Glede na to, da je kar 7 anketirancev (23 %) pri tej trditvi neopredeljenih, razberemo največjo razpršenost odgovorov (1,12).

Sproti rešuje nesporazume kar 25 anketirancev (81 %), kar je najvišji odstotek.

Težave, do katerih prihaja na delovnem mestu poskuša reševati konstruktivno večina anketirancev, kar izpričuje visoka povprečna ocena trditve (3,74) in najnižja razpršenost odgovorov (0,57).

Dokaj visoko razpršenost odgovorov je zaslediti pri trditvi: »Svoje nestrinjanje povem takoj in dotični osebi« (0,91). Rezultati nas presenečajo, vsaj v povezavi s trditvijo iz prve preglednice, kjer trditev »Moja komunikacija je neposredna« dosega najvišje povprečje 4,06. Ti dve trditvi se nam zdita smiselno zelo podobni in bi pričakovali enak rezultat.

15 anketirancev (48 %) še vedno ne zna reči »ne«, 8 od njih (26 %) s tem nima težav, 8 (26 %) jih niha med obema možnostima.

Glasu nikoli ne povzdigne 5 anketirancev (16 %), 13 (42 %) jih s tem ne soglaša, 13 (42 %) je neopredeljenih.

Visoko povprečno oceno strinjanja (3,81) dosega trditev, da konflikt deluje stresno na naše počutje. Kar 27 anketirancev (87 %) vsaj delno soglaša s to trditvijo, le 4 (13 %) konflikta ne doživlja stresno. Če trditev navežemo s pogostostjo konfliktov, lahko sklepamo, da je delovno okolje poslovnega sekretarja dokaj stresno.

4.2.4 Predlogi za spremembe

V četrtem sklopu anketnega vprašalnika smo anketirancem postavili 3 vodilna pol-strukturirana vprašanja:

- na osebni ravni (Kaj bi lahko sami še izboljšali?),
- na ravni organizacije (Kaj bi spremenili v okviru organizacije, kjer delate?) in
- na ravni vodstva (Kako bi lahko vodstvo vplivalo na boljše komunikacijo v kolektivu?).

Anketiranci so napisali predloge za izboljšanje komunikacije v delovnem okolju, ki so se jim zdeli najbolj bistveni na posameznih področjih. Predloge je imelo 26 od skupno 31 anketirancev.

- 26 anketirancev (84 %) je podalo po vsaj en predlog na vsaj eno vprašanje.
- 5 anketirancev (16 %) ni imelo nobenega predloga.
- 1 anketiranec (3 %) je odgovoril le na 1. vprašanje.
- 1 anketiranec (3 %) je odgovoril le na 1. in 3. vprašanje.

Predloge smo obdelali in analizirali s kvalitativno metodologijo.

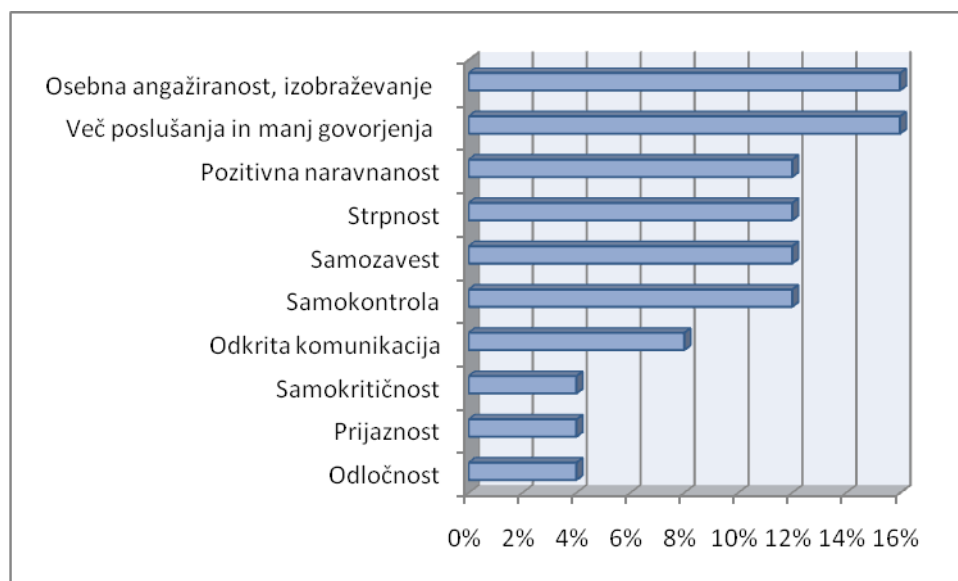
Rezultate predstavljamo grafično in v odstotkih – glede na pogostost odgovorov.

NA OSEBNI RAVNI

(Kaj bi lahko sami še izboljšali?)

Najpogostejši predlogi	Pogostost	V odstotkih
Odločnost	1	4 %
Prijaznost	1	4 %
Samokritičnost	1	4 %
Odkrita komunikacija	2	8 %
Samokontrola	3	12 %
Samozavest	3	12 %
Strpnost	3	12 %
Pozitivna naravnost	3	12 %
Več poslušanja in manj govorjenja	4	16 %
Osebna angažiranost, izobraževanje	4	16 %
SKUPAJ	25	100 %

Tabela 9: Predlogi za spremembe na osebni ravni



Graf 6: Spremembe na osebni ravni

Anketiranci so na vprašanje »Kaj bi lahko sami še izboljšali?« imeli veliko predlogov. Kar 26 anketirancev (84 %) je dalo vsaj en predlog za spremembo na osebni ravni.

Med predlogi prevladujejo osebna angažiranost in izobraževanje ter več poslušanja in manj govorjenja. Ti predlogi so bili med vsemi najštevilčnejši; predlagali so jih 4 anketiranci (16 %). Osebna angažiranost zajema izboljšave na področjih, kot so branje določene literature, boljše spoznavanje sodelavcev in več posluha za stranke pa tudi manj hitenja na delovnem mestu. Anketiranci si želijo predvsem usposabljanj za dvig samozavesti in izobraževanj o načinih reševanju konfliktnih situacij na delovnem mestu. Želijo si vzeti več časa za poslušanje, radi bi bili bolj strpni do mnenj drugih. Pri govorjenju želijo biti manj glasni, pomembno se jim zdi, da govorijo smiselno, ob pravem času in na pravem mestu.

Pozitivno naravnost, strpnost, samozavest in samokontrolo so 3 anketiranci (12 %) razvrstili na drugo mesto. Zelo pomembno se jim zdi zaupanje vase in samozavesten nastop v različnih situacijah. Želijo imeti stalno samokontrolo in biti do ljudi strpni. Vedno hočejo dobro premisliti, preden kaj rečejo.

2 anketiranca (8 %) sta se izrekla za odkrito komunikacijo, kar jima pomeni takojšnjo razrešitev neke situacije oziroma nastale prepreke pri komunikaciji. V primeru, da se z nečim ne strinjata, želita to sogovorniku jasno in takoj povedati in hkrati pozitivno sprejemati kritike. Menita, da moramo ob nastalem konfliktu poslušati drug drugega in znati povedati bistvo problema – brez žaljenja. Odkrita komunikacija jima pomeni tudi uporabo diplomacije.

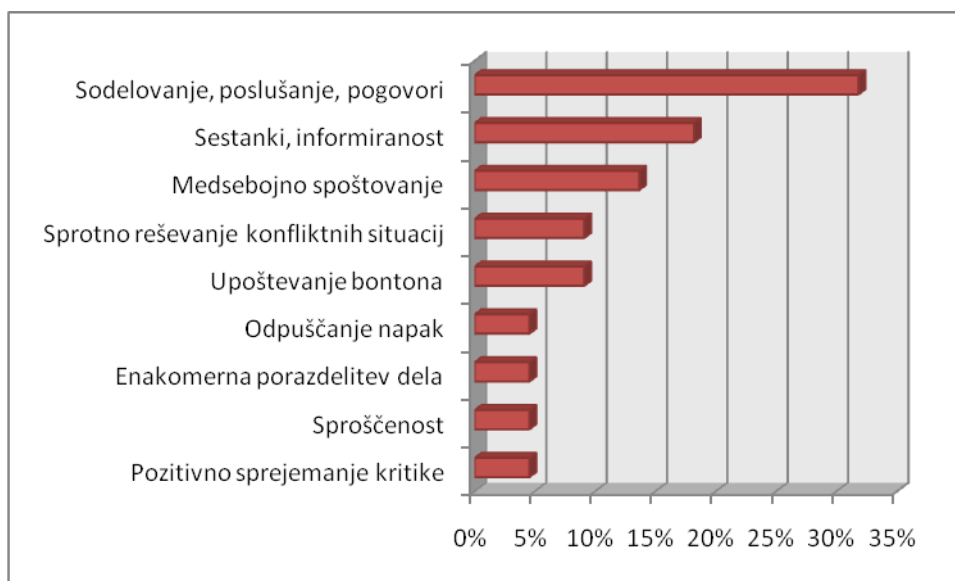
Samokritičnost, prijaznost in odločnost so predlogi za spremembe na osebni ravni, ki so po pogostosti na zadnjem mestu. Anketirancem se te vrline očitno ne zdijo dovolj pomembne ali pa so to lastnosti, ki jih imajo dovolj razvite, da ne čutijo potrebe za vnašanje kakršnih koli sprememb. Da so poslovni sekretarji samokritične osebe potrjuje rezultat z visokim odstotkom soglašanja s trditvijo: »Kritiko na svoj račun sprejemem dobronamerno.« (glej tabelo št. 7). Menimo, da prava mera samokritičnosti pozitivno vpliva na dobro sprejetje kritike, saj bi v nasprotnem primeru nesamokritičnost pomenila, da imamo mi vedno absolutni prav in drugi narobe, kar pomeni, da kritiko na svoj račun zelo težko sprejememo dobronamerno. Prijaznost anketiranci povezujejo z večjo strpnostjo.

NA RAVNI ORGANIZACIJE

(Kaj bi spremenili v okviru organizacije, kjer delate?)

Najpogostejši predlogi	Pogostost	V odstotkih
Pozitivno sprejemanje kritike	1	5 %
Sproščenost	1	5 %
Enakomerna porazdelitev dela	1	5 %
Odpuščanje napak	1	5 %
Upoštevanje bontona	2	9 %
Sprotno reševanje konfliktnih situacij	2	9 %
Medsebojno spoštovanje	3	14 %
Sestanki, informiranost	4	18 %
Sodelovanje, poslušanje, pogovori	7	32 %
SKUPAJ	22	100 %

Tabela 10: Predlogi za spremembe v okviru organizacije



Graf 7: Spremembe v okviru organizacije

V okviru delovne organizacije anketiranci najbolj pogrešajo sodelovanje, poslušanje in pogovore, skratka boljšo medsebojno delovno komunikacijo. Za to se jih je opredelilo 7 (32 %).

Njihovo idejo o zmanjšanju števila elektronskih sporočil lahko razumemo kot pomanjkanje fizičnega kontakta, ki se kaže tudi v težnji 4 anketirancev (18 %) po sestankih in večji informiranosti. O pomembnih zadevah želijo biti pravočasno obveščeni in imeti več kratkih sestankov.

Medsebojno spoštovanje je vrtilna, ki se zdi pomembna 3 anketirancem (14 %). Spoštljiv dialog je dober predlog za izboljšanje medsebojne komunikacije na vseh ravneh. Delovno mesto in stopnja izobrazbe po njihovem mnenju ne bi smela vplivati na kakovost komuniciranja.

Več poudarka na bontonu in upoštevanje nekaterih splošnih pravil kot so: ne preveč glasno govorjenje in prekinjanje pogovora, uporaba vljudnostnih izrazov (prosim, hvala, izvolite, oprostite), sta predlagala 2 anketiranca (9 %). Enak odstotek se jih je opredelilo za sprotno in odkrito reševanje konfliktnih situacij.

Odpuščati in ne povečevati storjenih napak se 1 anketirancu (5 %) zdi dober predlog za izboljšanje komunikacije.

Enak odstotek anketirancev (5 %) bi v delovno okolje vneslo več sproščenosti in smeha, športne aktivnosti si želijo skupaj s sodelavci izvajati tudi v prostem času.

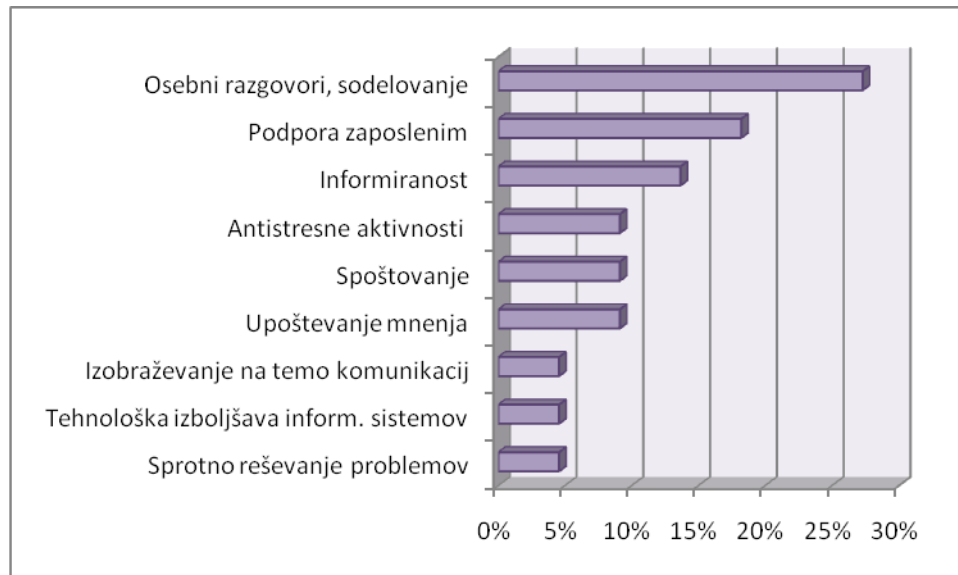
Predlagajo tudi bolj pozitivno sprejemanje kritike in enakomernejšo porazdelitev dela med zaposlene.

NA RAVNI VODSTVA

(Kako bi lahko vodstvo vplivalo na boljšo komunikacijo v kolektivu?)

Najpogostejši predlogi	Pogostost	V odstotkih
Sprotno reševanje problemov	1	5 %
Tehnološka izboljšava informacijskih sistemov	1	5 %
Izobraževanje na temo komunikacij	1	5 %
Upoštevanje mnenja	2	9 %
Spoštovanje	2	9 %
Antistresne aktivnosti	2	9 %
Informiranost	3	14 %
Podpora zaposlenim	4	18 %
Osebni razgovori, sodelovanje	6	27 %
SKUPAJ	22	100 %

Tabela 11: Predlogi za spremembe na ravni vodstva



Graf 8: Spremembe na ravni vodstva

Anketiranci od vodstva pričakujejo predvsem več razgovorov. To je najpogostejši predlog za spremembe. Zanj se je opredelilo 6 anketirancev (27 %). Želijo si direktne, osebne in iskrene komunikacije, boljšega stika vodstva z zaposlenimi, zelo podpirajo tudi letne razgovore. Predlagajo, naj vodja prisluhne njihovim novim in izvirnim idejam, predlogom, komentarjem pa tudi kritikam.

4 anketirancem (18 %) se zdi stalna podpora vodstva pri izvajanju njihovih nalog dober razlog za spremembe. Želijo, da bi jih vodstvo ustrezno motiviralo, večkrat uporabilo pohvalne besede in ne »kaznovalno politiko«.

3 anketiranci (14 %) si želijo izboljšav na področju prenosa informacij. S kratkimi poslovnimi sestanki in tedenskimi razgovori – rednim obveščanjem zaposlenih o dogodkih – bi po njihovem mnenju vodstvo naredilo velik premik glede informiranosti.

Za upoštevanje mnenj zaposlenih in spoštovanje sta se opredelila 2 anketiranca (9 %). Menita, da si spoštovanje nadrejenih zaslužita, ker tudi onadva opravljata delo, ki pripomore k uspešnosti podjetja. Od vodstva pričakujeta spodbujanje spoštljivega dialoga in opozarjanje na neustrezno komunikacijo.

K večji sproščenosti in povezanosti kolektiva bi vodstvo po mnenju 2 anketirancev (9 %), lahko zelo pripomoglo z uvedbo antistresnih aktivnosti na delovnem mestu. Dodala bi tudi čim več prostočasnega druženja.

Le 1 anketiranec (5 %) pogrša izobraževanje na temo komunikacij. Želi pa si, da bi vodstvo zagotovilo tehnološko izboljšavo informacijskih sistemov.

Predlog, ki je bil med najmanjkrat omenjenimi, je bil tudi »Sprotno reševanje problemov«. Omenil ga je le 1 anketiranec (5 %). Meni, da bi vodstvo s sprotnim reševanjem konfliktov preprečilo mnogo sporov.

Ugotovljene pomanjkljivosti in predlogi za nadaljnje raziskave:

Menimo, da si predlogi, ki so bili v četrtem sklopu raziskave največkrat omenjeni, zaslužijo pozornost, tisti najmanjkrat predlagani pa so zadovoljeni ali pa se našim anketirancem ne zdijo dovolj pomembni. Mislimo, da so predlogi za spremembe odvisni predvsem od osebnih vrednot anketirancev, zato za bolj verodostojen rezultat predlagamo predhodno pridobitev vrednot udeležencev in nato nadgradnjo raziskave s kvantitativno metodo dela.

5 ZAKLJUČEK

Raziskava nam je prinesla potrditev naših predpostavk:

- 1) Poslovni sekretar ima dobro razvite komunikacijske veščine.

Ugotavljamo, da je poslovni sekretar oseba, ki ima dobro razvite komunikacijske veščine. Hiter ritem dela od njega zahteva dobro organiziranost in prilagodljivost. Komunicira odprto in neposredno. Z ljudmi zelo hitro naveže stik. Kljub stresnim situacijam ohranja videz uravnotežene osebe in deluje profesionalno. Ima dobro razvito intuicijo, do ljudi je empatičen in zelo strpen. Predvidevamo, da je dober govornik, a o tem sam ni povsem prepričan. Zna pa vedno prisluhniti ljudem. V dialogu nekoliko manj govori, kot posluša. Kritiko na svoj račun sprejema dobronamerno, kar kaže na zrelo in čustveno stabilno osebnost. Sodelavci upoštevajo njegovo mnenje, kar posredno vpliva na dobro počutje v delovnem okolju. Čeprav ima včasih težave s priznavanjem avtoritete, to ne vpliva na njegov odnos z vodjem. Vodja ceni njegove komunikacijske veščine, pa tudi njemu samemu se zdi njegov način komuniciranja zelo uspešen.

- 2) Poslovni sekretar rešuje nesporazume na delovnem mestu sproti in konstruktivno.

Kot v vsakem delovnem okolju prihaja tudi v delovnem procesu poslovnega sekretarja do konfliktnih situacij. Čeprav konflikti nanj delujejo stresno in ga izrečena kritika prizadene, tega večinoma ne pokaže. Nesporazume rešuje počasi in raziudno ter sproti. Pri iskanju rešitev je večinoma konstruktivno usmerjen. Ko pa je z delom preobremenjen, včasih reagira nenadzorovano. Povsem mogoče je, da k temu pripomore tudi izjava, da ne zna reči »ne«. Ljudje, ki ne znajo reči ne, so običajno bolj ranljivi od ostalih, in se ob prenasičenosti dela hitreje in bolj zlomijo. Če bi se poslovni sekretarji pogosteje postavili zase in vedno izrazili svoje nestrinjanje, bi verjetno manj stresno doživljali konflikte. A že samo delovno mesto tega mnogokrat ne omogoča. Težko je namreč potegniti črto med deli, ki so v njegovem opisu del in nalog in deli, ki niso. Teh v bistvu skoraj ni.

- 3) Poslovni sekretar lahko vpliva na izboljšanje komunikacije v delovnem okolju.

Poslovni sekretar lahko tako kot vsak posameznik največ sprememb naredi pri sebi. Komunikacijo lahko izboljša predvsem s tem, da več posluša in manj govori, da bere strokovno literaturo, da se udeleži izobraževanj na temo komunikacij in osebne rasti ter nasploh stremi k pozitivnem razmišljanju. S tem, ko spreminja svoj pogled na

svet, istočasno spreminja svet okoli sebe. Ne smemo pozabiti, da problemi ne obstajajo. So le izzivi. Mi sami dajemo težo posameznim stvarim. Prav vse je odvisno od našega pogleda. Lahko je črn ali bel. Odločimo se sami.

K izboljšanju komunikacije na ravni organizacije morajo prispevati vsi zaposleni. Z medsebojnimi pogovori in sodelovanjem bi veliko prispevali k zadovoljstvu vseh. Res je ritem dela hitrejši kot včasih, a prepričani smo, da se zaradi nekajminutnega pogovora na dan, produktivnost zaposlenih ne bo prav nič zmanjšala, prej nasprotno. Izboljšali bi informiranost med zaposlenimi, kar bi omogočalo bolj nemoten delovni proces in večjo motivacijo zaposlenih. Veliko več bi morali narediti tudi na področju medsebojnega spoštovanja, saj nanj velikokrat pozabljamo. To posledično vodi k nezadovoljstvu zaposlenih, nastajanju konfliktov, povečanju odsotnosti z dela ter posledično manjši delovni učinkovitosti.

Veliko lahko za izboljšanje medsebojne komunikacije naredi vodstvo. Večina naših anketirancev pogreša osebne razgovore z njimi. Vodstvo bi moralo več sodelovati z zaposlenimi, jih pogosteje informirati o dogajanju in jih pri njihovem delu bolj podpirati. Menimo, da ima vsak vodja moč in možnost, da kolektiv povezuje ali razdvaja, da skrbi za pozitivno delovno klimo ali pa med zaposlene vnaša nemir in nezadovoljstvo. Žal so vodje velikokrat polni sebe in svoje karizme in pozabljajo, da za svoj obstoj potrebujejo soljudi. Ne pozabimo:

Človek je socialno bitje, predvsem pa človek.

6 VIRI IN LITERATURA

- Platt, R. (2005). *Komunikacija od hieroglifov do hiperpovezav*. Murska Sobota: Pomurska založba.
- Možina S. et al. (1998). *Poslovno komuniciranje*. Maribor: Založba Obzorja.
- Košir, M. (1998). Komunicirati ali kako graditi skupnost. *Zbornik Razsežnosti komuniciranja*, 7–18.
- Erčulj, J. (1998). Razsežnosti komuniciranja. *Zbornik Razsežnosti komuniciranja*, 19–28.
- Brečko, D. (1998). *Kako se odrasli spreminjamo*. Radovljica: Didakta.
- Gasar, S. (2008). *Poslovno komuniciranje*. Kranj: B&B, d. o. o..
- Peklenik, A. (2009). *Poslovno sporazumevanje v slovenskem jeziku*. Kranj: B&B, d. o. o.
- Knez, S. K. (2009). *Osnove upravljanja in organizacija poslovanja*. Kranj: B&B, d. o. o.
- Marinko, I. (2009). *Sodobno vodenje pisarne*. Ljubljana: Zavod IRC
- Erčulj, J., Vodopivec, I. (1999). *S komunikacijo do ciljev*. Ljubljana: Šola za ravnatelje.
- Chalvin, M. J. (2004). *Kako preprečiti konflikte*. Radovljica: Didakta
- SSKJ. http://bos.zrc-sazu.si/cgi/a03.exe?name=sskj_testa&expression=%C4%8Dlovek&hs=1, dostopno 26. 9. 2010
- <http://www.radioantena.si>, dostopno 10. 10. 2010
- <http://www.siol.net>, dostopno 10. 10. 2010

7 PRILOGE

Priloga 1: Anketni vprašalnik

Priloga 2: Izjava lektorja

KAZALO SLIK

<i>Slika 1: Model procesa komunikacije (Erčulj, zbornik, 1998)</i>	5
<i>Slika 2: Poslovna sekretarka (www.radioantena.si)</i>	7
<i>Slika 3: Spor (www.siol.net)</i>	11

KAZALO TABEL

<i>Tabela 1: Povprečni poslovni razgovor</i>	6
<i>Tabela 2: Spol</i>	12
<i>Tabela 3: Starost</i>	13
<i>Tabela 4: Delovna doba</i>	14
<i>Tabela 5: Delovne izkušnje</i>	15
<i>Tabela 6: Primerjava delovnih izkušenj z delovno dobo</i>	16
<i>Tabela 7: Komunikacijske veščine</i>	18
<i>Tabela 8: Konfliktne situacije</i>	21
<i>Tabela 9: Predlogi za spremembe na osebni ravni</i>	23
<i>Tabela 10: Predlogi za spremembe v okviru organizacije</i>	25
<i>Tabela 11: Predlogi za spremembe na ravni vodstva</i>	27

KAZALO GRAFOV

<i>Graf 1: Spol</i>	13
<i>Graf 2: Starost</i>	13
<i>Graf 3: Delovna doba</i>	14
<i>Graf 4: Delovne izkušnje</i>	15
<i>Graf 5: Primerjava delovnih izkušenj z delovno dobo</i>	16
<i>Graf 6: Spremembe na osebni ravni</i>	24
<i>Graf 7: Spremembe v okviru organizacije</i>	26
<i>Graf 8: Spremembe na ravni vodstva</i>	27

Priloga 1

ANKETNI VPRAŠALNIK

Spoštovani,

moje ime je Sandra Košnjek. Sem izredna študentka 2. letnika višješolskega programa Poslovni sekretar. Pripravljam diplomsko nalogo z naslovom Komunikacijske veščine poslovnega sekretarja. V svojo raziskavo sem vključila zaposlene na delovnih mestih poslovnih sekretarjev. Z anketnim vprašalnikom bom dobila dragocene podatke za pripravo svoje diplomske naloge.

Vljudno vas prosim, da si vzamete nekaj minut časa za izpolnitev anketnega vprašalnika. Vprašalnik je anonimen in ga bom uporabila le za pripravo diplomske naloge.

Za vaše sodelovanje se vam najlepše zahvaljujem.

I. Osnovni podatki

Prosim, da vpišete nekaj osnovnih podatkov o sebi: (obkrožite)

1. Spol

- a) M
- b) Ž

2. Starost

- a) od 19 do 29 let
- b) od 30 do 39 let
- c) od 40 do 50 let
- d) nad 50 let

3. Delovna doba

- a) do 5 let
- b) od 6 do 10 let
- c) od 11 do 20 let
- d) od 21 do 30 let
- e) več kot 30 let

4. Delovne izkušnje na delovnem mestu poslovnega sekretarja:

- a) do 5 let
- b) od 6 do 10 let
- c) od 11 do 20 let
- d) od 21 do 30 let
- e) več kot 30 let

Navodilo 1:

Pri vsakem vprašanju obkrožite le tisti odgovor, ki po vašem mnenju najbolj velja za dano trditev, pri čemer pomeni 1 – sploh ne soglašam, 5 pa popolnoma soglašam.

II. Komunikacijske veščine

	Sploh ne soglašam	Ne soglašam	Niti soglašam, niti ne soglašam	Soglašam	Popolnoma soglašam
Moja komunikacija je neposredna.	1	2	3	4	5
V dialogu več govorim, kot poslušam.	1	2	3	4	5
V dialogu več poslušam, kot govorim.	1	2	3	4	5
Sem slab poslušalec/ka.	1	2	3	4	5
Sem dober/ra govornik/ca.	1	2	3	4	5
Sem empatičen/na (se zlahka vživim v občutke sogovornikov).	1	2	3	4	5
Imam težave s priznavanjem avtoritete.	1	2	3	4	5
Z ljudmi hitro navežem stik	1	2	3	4	5
Do ljudi sem strpen/na.	1	2	3	4	5
Sem čustveno stabilna oseba.	1	2	3	4	5
Moj način komuniciranja je uspešen.	1	2	3	4	5
Kritiko na svoj račun sprejemem dobronamerno.	1	2	3	4	5
Sodelavci upoštevajo moje mnenje.	1	2	3	4	5
Vodja ceni moje komunikacijske veščine.	1	2	3	4	5

III. Konfliktne situacije

	Sploh ne soglašam	Ne soglašam	Niti soglašam, niti ne soglašam	Soglašam	Popolnoma soglašam
Na delovnem mestu se pogosto soočam s konfliktnimi situacijami.	1	2	3	4	5
Konflikt deluje stresno na moje počutje.	1	2	3	4	5
Ko sem preobremenjen/a z delom, reagiram nenadzorovano.	1	2	3	4	5
Ne znam reči ne.	1	2	3	4	5
Nesporazume rešujem sproti.	1	2	3	4	5
Nikoli ne povzdignem glasu.	1	2	3	4	5
Težave, ki nastopijo v odnosu z ljudmi, rešujem konstruktivno.	1	2	3	4	5

Izrečena kritika me zelo prizadene.	1	2	3	4	5
Svoje nestrinjanje povem takoj in dotični osebi.	1	2	3	4	5
Sodelavci so velikokrat nestrpni do mene.	1	2	3	4	5

IV. Predlogi za spremembe

Navodilo 2:

Dopišite po največ tri predloge za izboljšanje komunikacije v delovnem okolju, ki se vam zdijo najbolj bistveni na posameznih področjih.

Na osebni ravni (Kaj bi lahko sami še izboljšali?) :
Na ravni organizacije (Kaj bi spremenili v okviru organizacije, kjer delate?):
Na ravni vodstva (Kako bi lahko vodstvo vplivalo na boljšo komunikacijo v kolektivu?):