

VODIČ ZA UNIVERZALNE POSLOVNE VEŠTINE

*Meke veštine i veštine poslovne e-mail
komunikacija*



Република Србија
МИНИСТАРСТВО ПРОСВЕТЕ

Help *net*

Vodič za univerzalne poslovne veštine

Meke veštine i veštine poslovne e-mail komunikacije

Izdavač:

Centar za podršku i inkluziju Help Net,
Beograd

Brošura je nastala u sklopu projekta "*Razvoj praktičnih poslovnih veština studenata društveno-humanističkog usmerenja*" koji sprovodi Centar za podršku i inkluziju Help Net, uz podršku Ministarstva prosvete.

Beograd, 2023. godina

MEKE VEŠTINE

- soft skills

Soft skills su, kako sam naziv kaže, delikatne mekane veštine. Stoje nasuprot hard skills, tvrdim veštinama. Sociolozi ih smatraju „emocionalnom inteligencijom“. Nisu merljive, ali uspeh se ogleda u ishodima naših postupaka – kroz kvalitet međuljudskih odnosa i poslovnu produktivnost.

Soft skills su ljudske veštine i odnose se na klaster osobina ličnosti, stavova, navika, manira, komunikacijske sposobnosti, radne etike i interpersonalnih veština koje karakterišu odnose sa drugim ljudima. Dakle, sve ono što oslikava naš odnos prema ljudima, poslu, pa i životu. Soft skills su na primer fleksibilnost, dobra komunikacija, pravilno organizovanje vremena, kreativnost, vođstvo, timski rad, aktivno slušanje, profesionalnost, posvećenost, odgovornost....

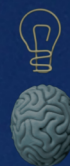
Soft skills je termin koji je često povezan sa emocionalnom inteligencijom, crtama ličnosti, socijalnom inteligencijom, komunikacijom, empatijom, veštinom slušanja, upravljanje ljudima, liderstvom, tj. pojmovi koji karakterišu odnose sa drugim ljudima. Zapravo ovo su lične veštine koje oslikavaju i predstavljaju našu sposobnost snalaženja u poslovnom i životnom okruženju. One se tokom čitavog života nadograđuju i razvijaju u interakciji sa okolinom, kao i ličnom introspekcijom.

IQ
+ EQ

SUCCESS

!Važno je napomenuti da su meke veštine prenosive između zanimanja. Iako ćete možda morati da se vratite u školu da naučite tehničke veštine ako promenite karijeru, uvek možete poneti svoje meke veštine sa sobom, jer se vrednuju u različitim oblastima.

Primeri mekih veština:



Komunikacione veštine: Ljudi sa dobrim komunikacionim veštinama imaju sposobnost da prenesu informacije drugima usmeno ili pismeno.

Interpersonalne veštine: Posedovanje dobrih interpersonalnih veština znači da neko ne samo da ima sposobnost komuniciranja sa drugima već je voljan da sasluša ljude bez osuđivanja, da podeli ideje i da uskoči kada kolegama zatreba pomoć.

Veštine rešavanja problema i kritičkog mišljenja: Rešavanje problema je sposobnost da se identifikuje problem i da se dođe do mogućih rešenja. Veštine kritičkog mišljenja omogućuju vam da procenite svako moguće rešenje, koristeći logiku i rezonovanje, da utvrdite koje od njih će biti uspešnije.

Veštine aktivnog slušanja: Dobri slušaoci ulažu napor da razumeju šta drugi govore, prekidajući ih samo onda kada je odgovarajuće da postavite pitanja koja će pomoći da se razjasne date informacije.

Veštine aktivnog učenja: Aktivni učenici su voljni i sposobni da steknu znanja i da ih primene na svom radnom mestu.

Organizacione veštine: Oni koji imaju jake organizacione veštine znaju kako da sistematski pristupe svakom zadatku.

Organizacione veštine: Oni koji imaju jake organizacione veštine znaju kako da sistematski pristupe svakom zadatku.

Timski igrač: Oni koji su timski igrači su kooperativni i mogu biti vođe ili učesnici, zavisi šta je neophodno u trenutnoj situaciji. Voljni su da podele odgovornost sa drugim članovima tima, bez obzira na to da li uzimaju zasluge za uspehe ili odgovornost za neuspehe.

Veštine čitanja: Pojedinci sa jakim veštinama čitanja nemaju puno poteškoća u razumevanju sadržaja pisanog materijala.

Profesionalizam: Ovu karakteristiku je teško definisati, ali je veoma jasno kada nekom to nedostaje. To je verovatno ona osobina koju svaki poslodavac priželjkuje, bez obzira na to šta radite ili gde radite. Profesionalizam obuhvata mnoge stvari uključujući pojavljivanje na vreme, učtivost, biti generalno prijatan i koristan, odgovarajuće odevanje i preuzimanje odgovornosti za sopstvene postupke.


Fleksibilnost i prilagodljivost: Ljudi koji su fleksibilni i prilagodljivi dobro reaguju na promene na svom poslu i u radnom okruženju. Imaju pozitivan stav moći-učiniti prema svemu što im se nađe na putu.

Veštine za razvoj ličnosti (*soft skills*) nadopunjuju tehničke veštine (*hard skills*) u smislu poboljšanja interpersonalnih odnosa, ličnih kompetencija i boljeg napredovanja u karijeri.



Veštine samorefleksije

Veština refleksije je jedna od ključnih veština za lični razvoj jer nam ostavlja prostor za promišljanje o odnosima, događajima, informacijama, osećanjima koje smo posle određenog vremena sagledali iz drugačije perspektive i naučili nešto novo o sebi i drugima, što će nam koristiti u budućnosti. Veština refleksije bi se mogla posmatrati i kao proces postavljanja pitanja sebi. Najjednostavniji model upotrebe reflektivnog mišljenja jeste da imamo iskustvo o nekom značajnom događaju, da opišemo to iskustvo, analiziramo i revidiramo ga. Kao rezultat imaćemo refleksiju na osnovu koje možemo da promislimo kako bi se drugačije postavili ili odreagovali u narednim sličnim situacijama. Važan način korišćenja refleksije je gledanje u neku vrstu dokaza.



Na primer, u poslovnom okruženju to bi bilo davanje povratne informacije (feedback) o kvalitetu našeg rada od strane nadređenog ,kolege, klijenta. Na osnovu ovih informacija, mi možemo da spoznamo svoj učinak od strane drugih, i da u narednom periodu poboljšamo svoje performanse. Izraz lica i govor tela kao odgovor na našu upućenu reč ili delo je takođe povratna informacija (feedback).



feedback

Veština aktivnog slušanja

Sposobnost pažljivog, aktivnog slušanja bez prekidanja, uz fokusiranost na ono što osoba govori i davanje povratne informacije o razumevanju poslate poruke. Aktivno slušanje podrazumeva i praćenje emotivne ekspresije sagovornika, kao deo njegove komunikacije. Kako bismo bili sigurni da smo na pravi način razumeli poruku koju je sagovornik hteo da nam pošalje, i da mu pokažemo da aktivno učestvujemo u komunikaciji, možemo da koristimo tehniku ohrabrivanja, pojašnjavanja, parafraziranja, empatiziranja, sažimanja i validaciju.

WE HEAR YOU.

**Pravila koja kreiraju atmosferu
aktivnog slušanja su:**

1. ne prekidati drugoga

*2. što manje govoriti, pustiti
sugovornika da slobodno govori*

*3. ne bojati se tišine (prostor za
razmišljanje i refleksiju)*

4. ne nuditi savete

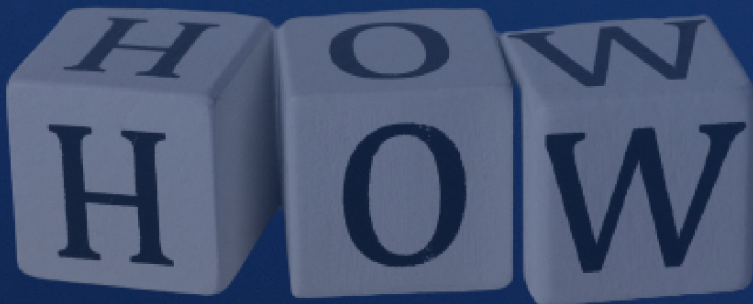
*5. ne donositi sudove i stavove o
ispravnosti mišljenja sagovornika*

6. ne iznositi lična mišljenja

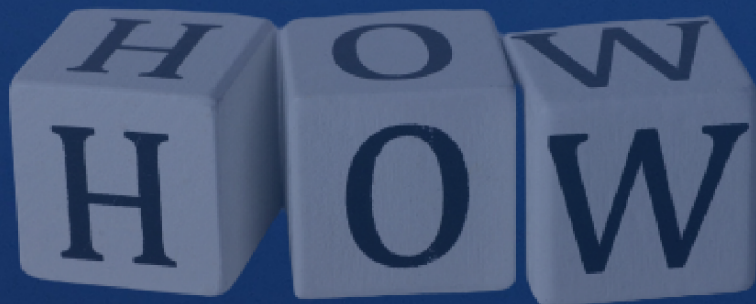
WE HEAR YOU.

Kako se ove veštine razvijaju?

Verovatno se pitate kako razviti ove veštine. One se razvijaju tokom celog života zapravo. Različite veštine i sposobnosti razvijaju se još u detinjstvu u interakciji sa roditeljima, starateljima, obrazovnim institucijama, sportskim krugovima, sekcijama. Generalno, one nastaju kao rezultat interakcije sa socijalnom sredinom i kulturnim produktima. One mogu kroz život konstantno da se razvijaju i niko nije rođen sa nekom veštinom.

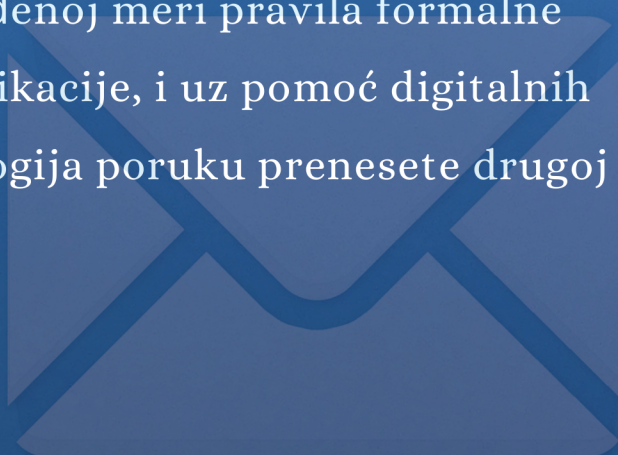


Pomenute veštine nisu prirodni talenti, i mogu da se usavršavaju tokom akademskog i poslovnog života, pohađanjem stručnih treninga, vežbanjem, dubokom refleksijom i putem dobijenih konstruktivnih povratnih informacija. ***Što više konrektne prakse u socijalnom okruženju, to će vaše veštine biti utemeljenije, finije i izbrušenije.***



Veštine poslovne e-mail komunikacije

Pored navedenih mekih veština, još jedna važna veština koja će na bilo kom poslu biti nezaobilazna, a ujedno je i pokazatelj vaše profesionalnosti – umeće elektronske komunikacije. To podrazumeva da umete da živu reč pretočite u pisanu verziju, poštujući u određenoj meri pravila formalne komunikacije, i uz pomoć digitalnih tehnologija poruku prenesete drugoj strani.



Najčešće korišćeno sredstvo elektronske komunikacije u poslovnom okruženju je mejl (iliti e-mail – slanje pošte putem Interneta). Postoje različiti servisi za slanje mejlova (*Gmail* - servis kompanije Google; *Outlook* -servis kompanije Microsoft, itd); kao i različiti alati za slanje mejlova, čak i u ozbiljnije marketinške svrhe.

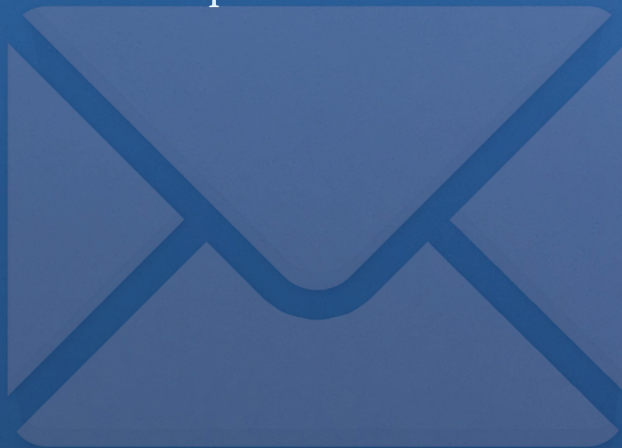


Bilo kako bilo, postoje nekoliko takoreći osnovnih pravila elektronske komunikacije koja bi trebalo da budu poznata i primenjivana od strane zaposlenih, nezavisno od okruženja u kojem rade. U periodu konstantnog razvoja digitalnih tehnologija, umeće poslovne komunikacije je preduslov za uspeh.



Uspešna elektronska poslovna komunikacija podrazumeva da su ispunjeni:

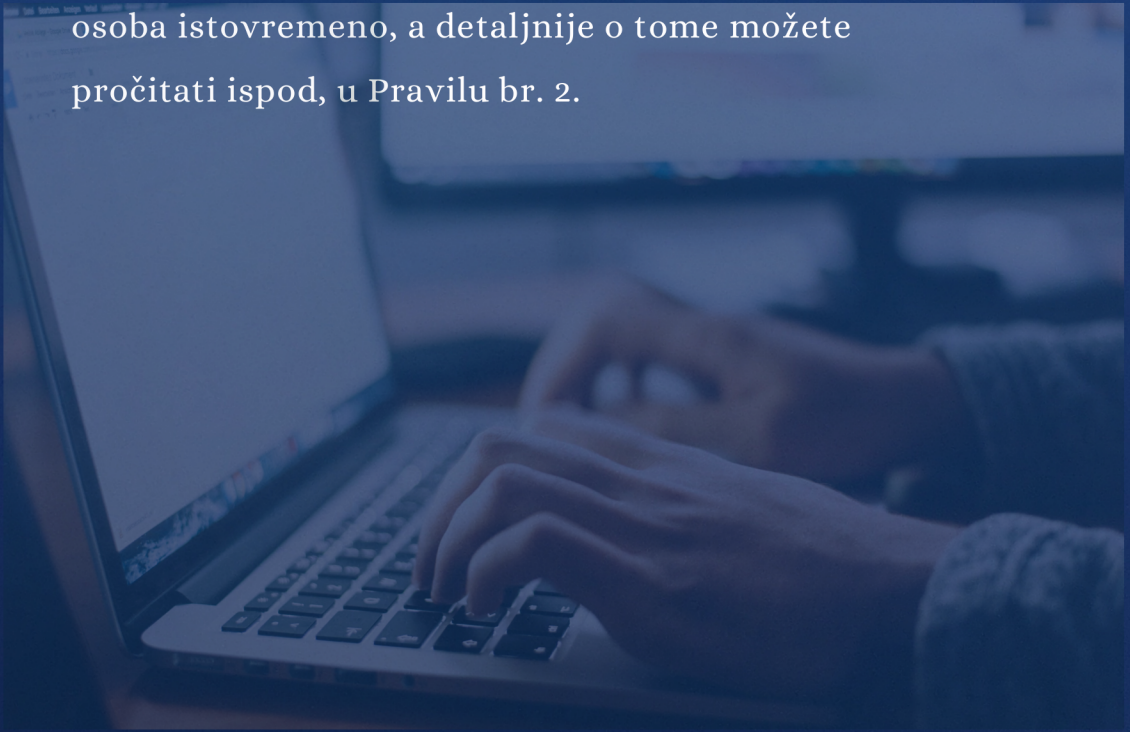
- ***Sadržinski aspekt (lepo napisan, jasan, čitak sadržaj);***
- ***Tehnički aspekt (funkcionisanje servera i rukovanje istim).*** Jer jedino na taj način poruka stiže do primaoca.



Pravilo br. 1: Svaki mejl ima nekoliko osnovnih celina – ispoštujte pravila svake celine

Kada pišete mejl, tekst mejla se sastoji od nekoliko važnih celina. Te celine biste trebalo da pošunite na sledeći način kako biste profesionalno obavili taj deo posla. Delovi mejla su sledeći:

Opcija „Kome:“ ili „To:“. Ovde unosite mejl adresu na koju želite da mejl koji pišete bude poslat. To je prva informacija koja će vam biti tražena, i nalazi se iznad naslova. Možete se obratiti jednoj ili više osoba istovremeno, a detaljnije o tome možete pročitati ispod, u Pravilu br. 2.



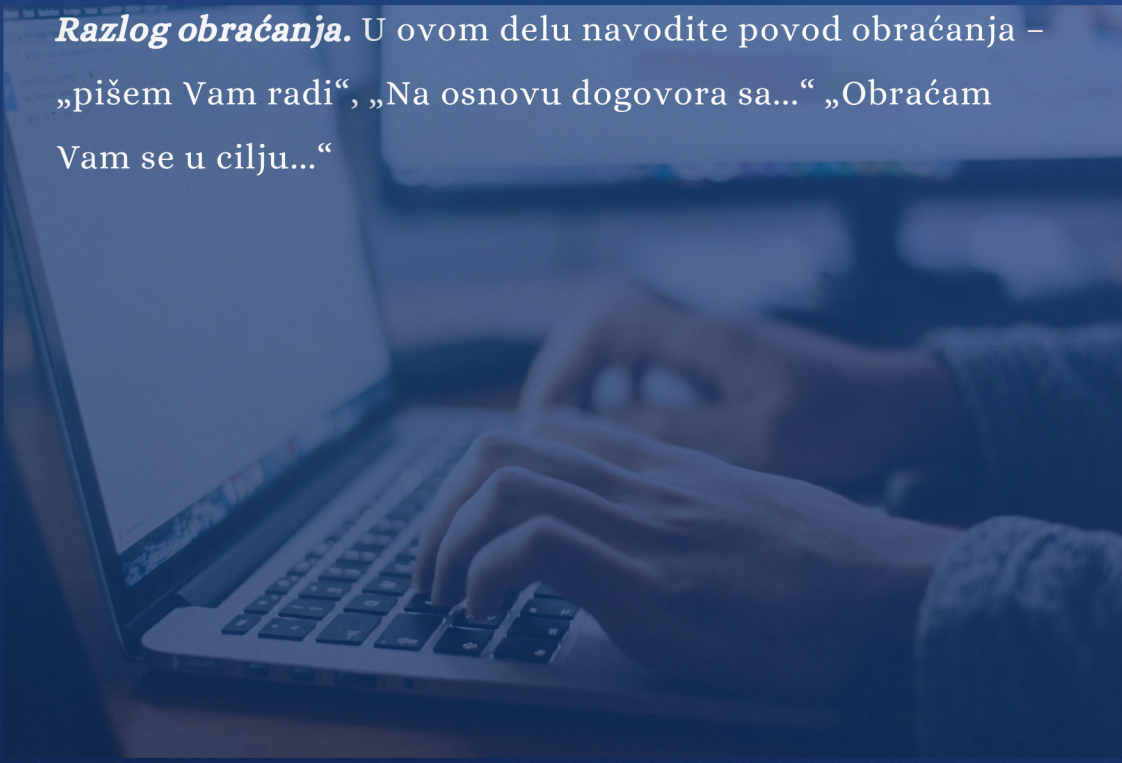
Subject mejla – naslov mejla. Vrlo je važno da naslov bude jasan i koncizan, što kraći, jer od naslova često zavisi da li će osoba otvarati mejl i ujedno na njega i odgovoriti. U naslovu bi trebalo da bude prepoznata svrha i akcija obraćanja. Na primer, ukoliko pišete mejl u kome se dogovarate oko termina sastanka, u subject-u napišite [Dogovor oko termina sastanka]. Ukoliko želite da vam neko odobri dokument, napišite u subject-u [Potrebno odobriti dokument] i slično.



Telo mejla ili Body mejla. To je tekst koji pišete u mejlu, u samom prozoru. Kada sastavljate mejl, vaš tekst prati određeni redosled. Svaki mejl bi trebalo da sadrži sledeće delove:

Pozdravni govor. U zavisnosti od stepena formalnosti, pisanje mejla započinjete sa „Poštovani/a“; „Uvaženi gospodine/gospođo“, „Draga/i“, dodajući ime osobe kojoj je mejl upućen. Neretko, ukoliko je sadržaj mejla zvaničan, npr. obraćate se osobi na visokoj poziciji (ambasadoru, članu diplomatskog kora, čelniku ustanove isl) dodajete prezime (npr. „Uvaženi gospodine Marković“).

Razlog obraćanja. U ovom delu navodite povod obraćanja – „pišem Vam radi“, „Na osnovu dogovora sa...“ „Obraćam Vam se u cilju...“

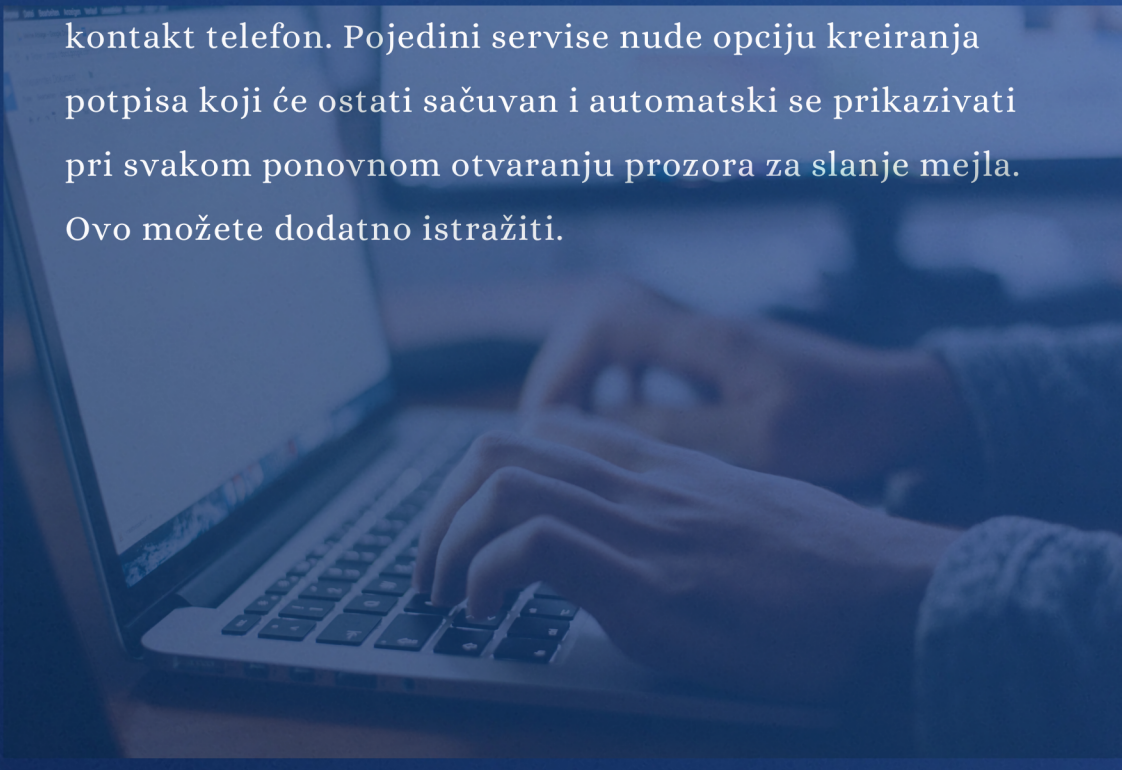


Obrazloženje. U ovom delu detaljnije pojašnjavate razlog obraćanja, iznosite činjenice, opravdavate zašto vam je baš ta osoba/institucija od značaja. Zapamtite da ovaj deo **ne bi trebalo da bude dug**, u zavisnosti od predmeta, ne više od nekoliko redova. Ukoliko ste se obraćali osobi radi ugovaranja sastanka, koristite opciju „ako – onda“. To znači da ćete ponuditi jedan termin za sastanak, a ukoliko osobi ne odgovara isti, zatražite od nje da Vam ponudi tri druga termina koja bi njoj odgovarala (jedan od njih će sigurno i vama odgovarati :)). Na ovaj način, izbegavate da ostanete bez termina, odnosno izbegavate komplikovanje situacije.



Predpozdravno obraćanje. U ovom delu rečima uvažavate drugu stranu, zahvaljuete se na izdvojenom vremenu i razumevanju. Uvek ostavite prostora da vam se druga osoba obrati ukoliko joj budu bila potrebna dodatna pojašnjenja. Ovde navedite na koji način može da vas kontaktira (e-mailom i/ili telefonom). Ostavite kontakt.

Pozdrav i potpis. Mejl završavate pozdravnom rečju, opet u zavisnosti od stepena formalnosti, mejl ćete završiti tako što ćete pozdraviti osobu/instituciju sa „S poštovanjem“; „Srdačan pozdrav“; „Lep pozdrav“ isl. Na samom kraju, unesite svoj potpis, i poziciju u firmi, kontakt telefon. Pojedini servise nude opciju kreiranja potpisa koji će ostati sačuvan i automatski se prikazivati pri svakom ponovnom otvaranju prozora za slanje mejla. Ovo možete dodatno istražiti.



Kada sve ovo ispišete, proverite da postoje greške u kucanju i/ili gramatičke greške, ispravite ih ukoliko ih pronađete, pritisnete digme „Pošalji“ (engleski "*Send*"), a obavezno proverite da li je poruka poslata u folderu „Poslato“ („*Sent*“).

ZAPAMTITE: Subject i telo mejla su obavezni! Nemojte slati mejl bez subject – a i teksta u telu mejla. Ovakav mejl deluje prilično neprofesionalno, i teže ga je pronaći pretragom kasnije.



Pravilo br. 2: Slanje dokumenta (attachment-a) mejlom

Pošto ste ispisali ceo tekst, ukoliko mejlom želite da pošaljete određeni dokument (ili više njih), to radite tako što idete na opciju „priloži datoteke“ (engl. „*add attachment*“), izberete dokumenta sa svog kompjutera u unesete u mejl.

**Dokumenta u prilogu nazovite tako da lako može da ih
pronađe onaj kome ih šaljete.** Kada recimo nekome

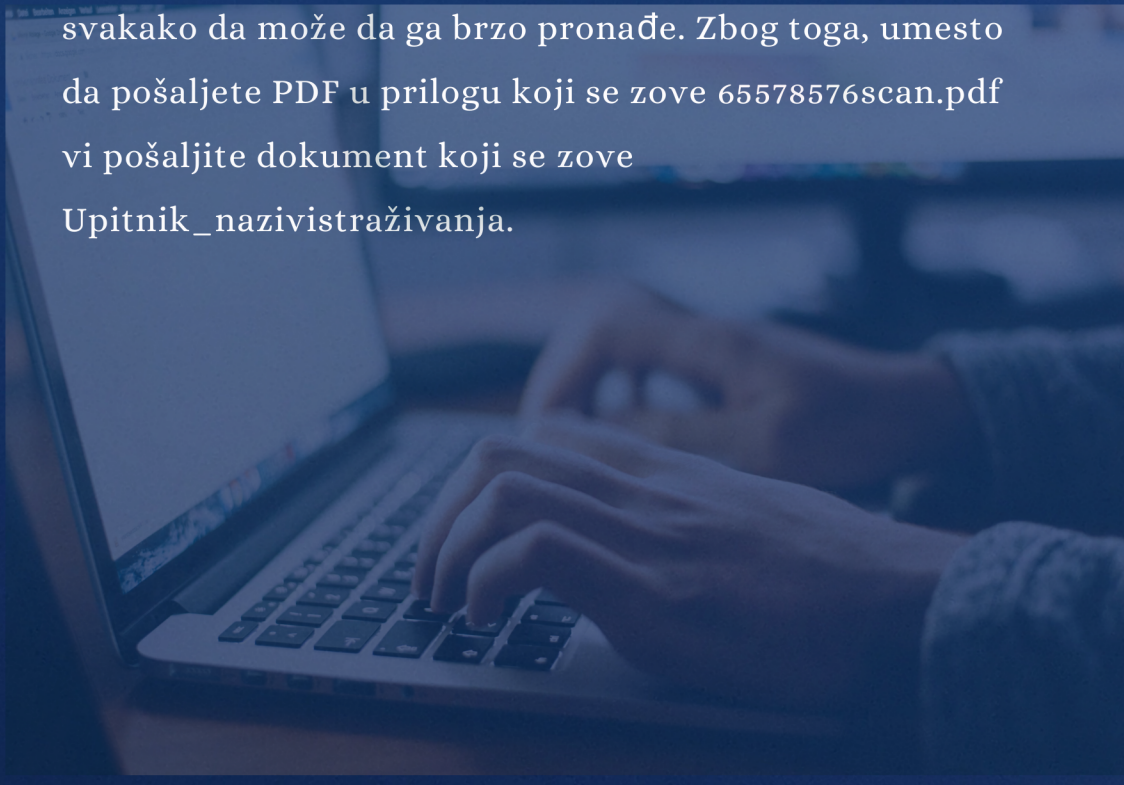
šaljete Upitnik koji želite da bude popunjen, želite

svakako da može da ga brzo pronađe. Zbog toga, umesto

da pošaljete PDF u prilogu koji se zove 65578576scan.pdf

vi pošaljite dokument koji se zove

Upitnik_nazivistraživanja.



Na ovaj način će primalac mnogo lakše pronaći upitnik i popuniti ga. Naravno, isti princip važi i za sva ostala dokumenta koja šalžete.

Nekada će se desiti da zbog ograničenja na strani servisa ne možete da pošaljete više dokumenata istovremeno. U tom slučaju, možete poslati više puta mejl, navodeći u naslovu redni broj mejla ili putem alata WeTransfer.

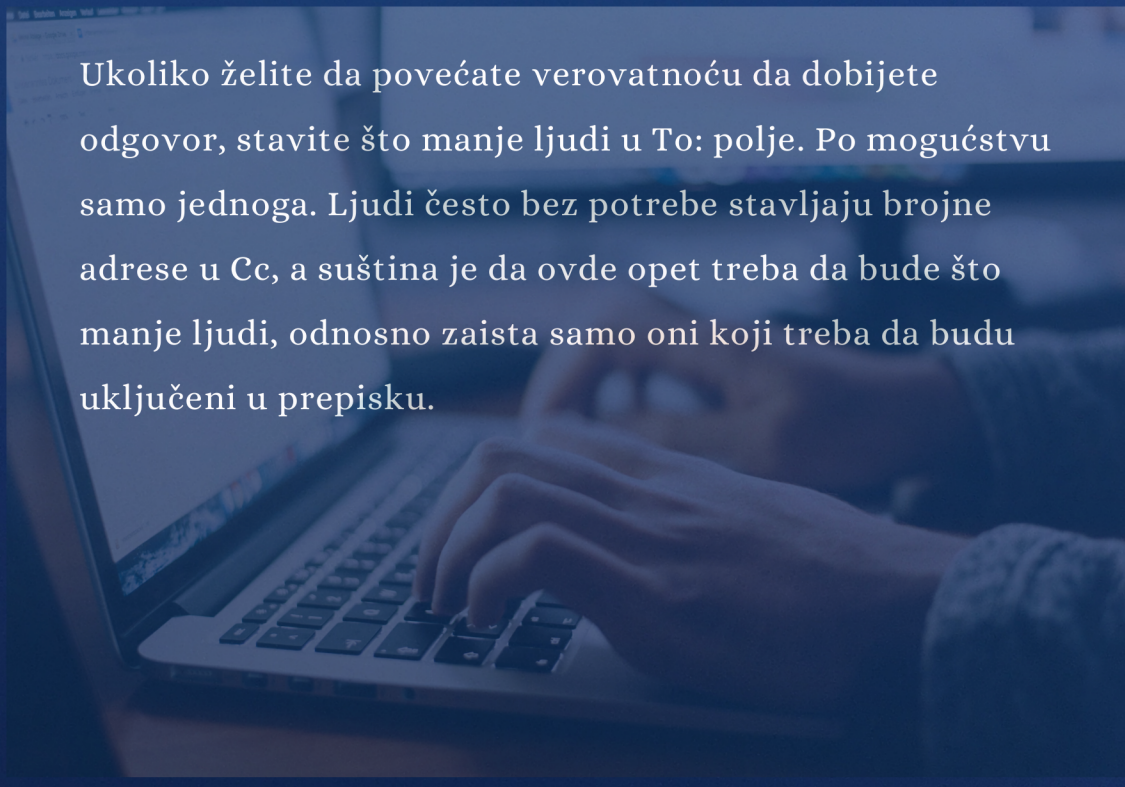


Pravilo broj 3: Pravilno koristite To, Cc i Bcc polja

Ovo se odnosi na mejl adrese koje ćete uneti pri slanju, odnosno mejl adrese na koje želite da mejl stigne.

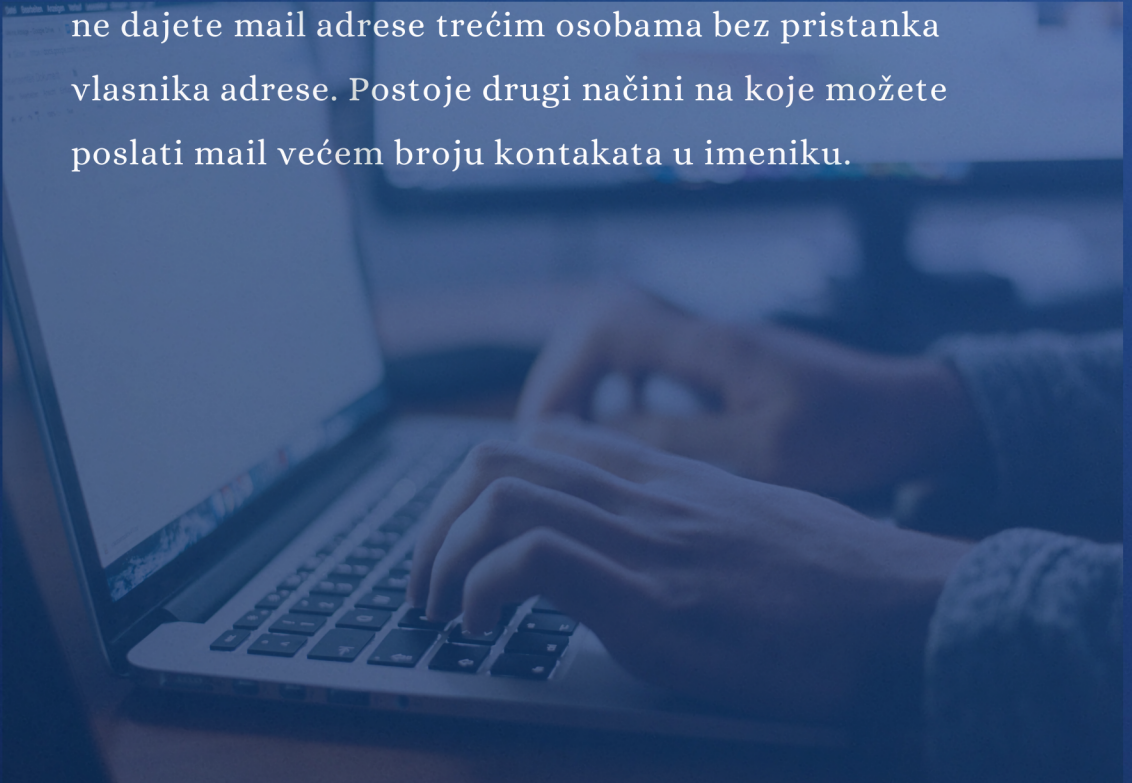
Adrese ljudi koji treba da vam odgovore treba staviti u To polje. Adrese ljudi koji treba da su upoznati za sadržajem mail-a i eventualnim odgovor treba staviti u Cc. Adrese ljudi koji treba da budu upoznati sa sadržajem mail-a a za koje ne želite da ih ostali vide u komunikaciji, treba staviti u Bcc polje.

Ukoliko želite da povećate verovatnoću da dobijete odgovor, stavite što manje ljudi u To: polje. Po mogućstvu samo jednoga. Ljudi često bez potrebe stavljaju brojne adrese u Cc, a suština je da ovde opet treba da bude što manje ljudi, odnosno zaista samo oni koji treba da budu uključeni u prepisku.





Nemojte stavljati listu mail adresa u To: polje ljudi koji se ne poznaju međusobno i koji nisu prethodno komunicirali. Ovo se često događa kada dobijete mailove koji su poziv na određene događaje i slične stvari, gde onaj ko pošalje mail stavi više desetina kontakata u To: polje koje mogu da vide svi ostali, što je vrlo neprofesionalno. Mail adresa je poverljiva informacija kao i broj telefona tako da bi trebalo da budete vrlo pažljivi i ne dajete mail adrese trećim osobama bez pristanka vlasnika adrese. Postoje drugi načini na koje možete poslati mail većem broju kontakata u imeniku.



Pravilo br. 4: Fokusirajte se na što manje tema u mejlu, odnosno u jednom mejlu, nemojte obrađivati više tema.

Već smo napomenuli da bi tekst mejla trebalo da bude što kraći, a to će te pre i postići ukoliko obrađujete jednu stvar u jednom mejlu. Npr. ukoliko pišete kolegi molbu da vam dostavi izveštaj o radu tokom ovog meseca, u tom istom mejlu ćete izbeći da navodite informacije koje se odnose na organizovanje konferencije za koju je delom odgovoran i kolega.



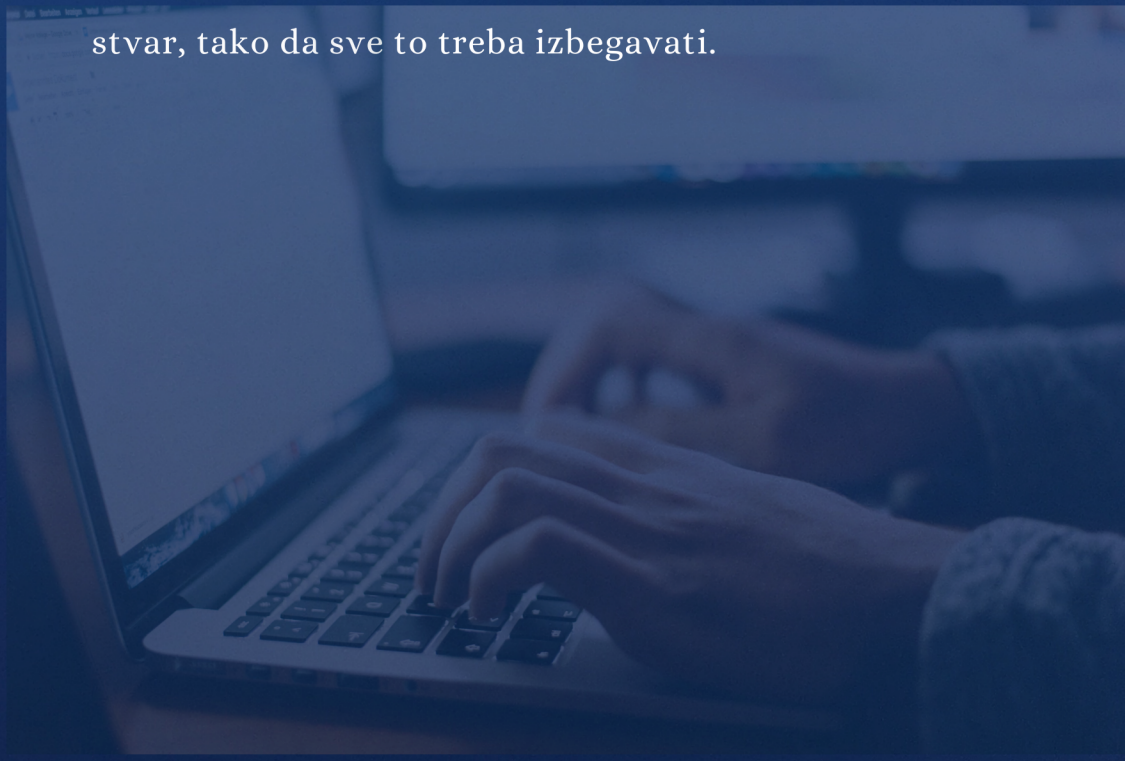
Ukoliko postoji više tema o kojima želite da pišete, napišite više mail-ova. Na ovaj način ćete znatno povećati verovatnoću da vam ljudi odgovore, jer ćete onda moći da budete precizni u Subject-u vezano za to šta želite da se uradi, te da kreirate najkraću moguću poruku.

Takođe, ovakve mailove je kasnije lakše pronaći jer se bave samo jednom temom.



Pravilo br. 5: Vodite računa o tonu koji koristite pri pisanju

Za razlike od komunikacije uživo, kada komunicirate e-mail-om druga strana ne može da oseti ton vašeg glasa ili vidi pokrete tela. Zbog toga trebate biti pažljivi i truditi se da birate reči koje koristite, kako osoba koja ih čita ne bi stekla pogrešan utisak u vezi sa informacijama koje želite da prenesete. **Nemojte pisati velikim slovima i izbegavajte korišćenje znaka uzvika.** Kada pišete velikim slovima osoba kojoj pišete može da stekne utisak da vičete. Znak uzvika takođe može da učini istu stvar, tako da sve to treba izbegavati.



Takođe, trudite se da ne koristite metafore, sarkazam ili slične stvari koje mogu imati smisla u komunikaciji uživo, ali koje se nekada teško mogu prepoznati u pisanoj komunikaciji i mogu dovesti do problema i pogrešnog razumevanja onoga što ste napisali.

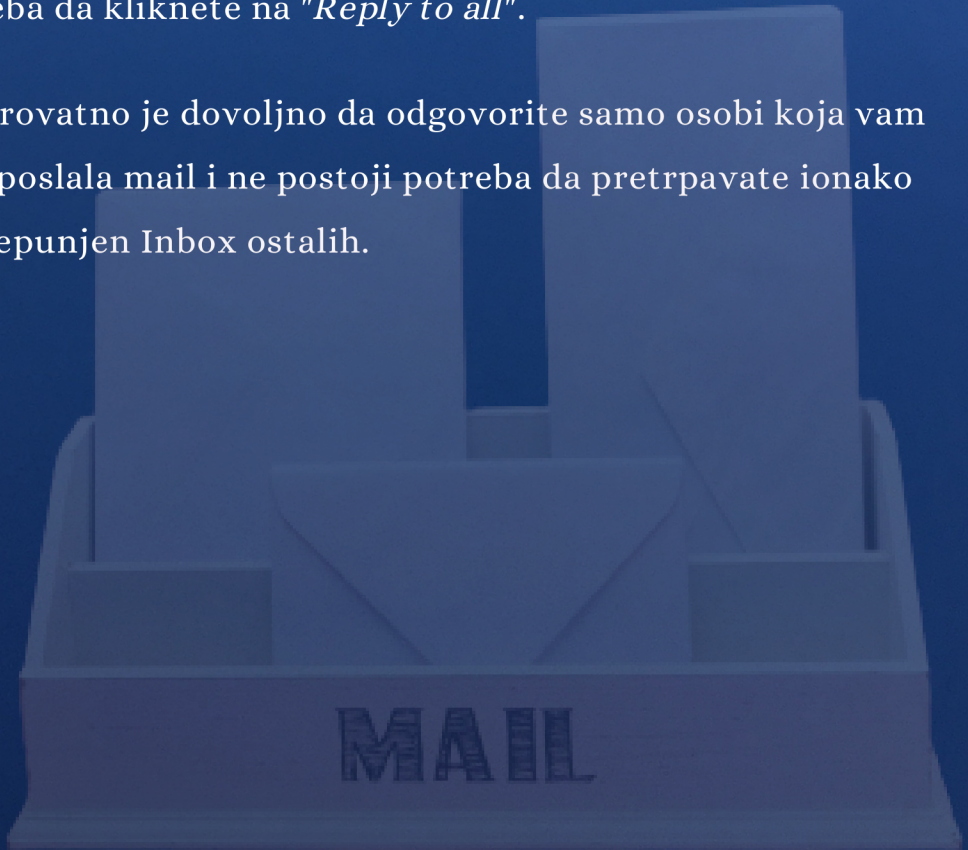


Pravilo br.6: Odgovarate na mejl opcijom „Odgovori“ ili Reply to“

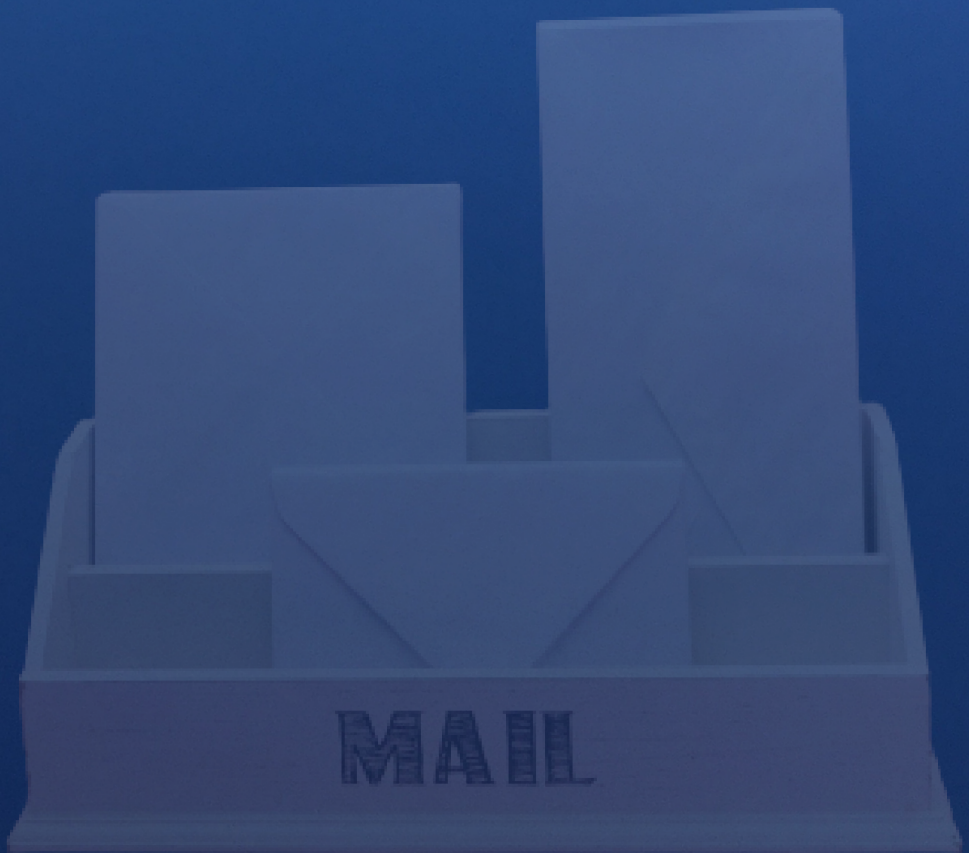
Nakon što primite, otvorite i pročitate mejl, od vas se zahteva da na taj isti mejl odgovorite. **Na mejl odgovorate tako što kliknete na opciju „Odgovori“ ili „Reply to“.**

Kada dobijete mail u kome ste u To polju, a postoje ljudi u Cc polju, **razmislite da li treba da odgovorite svima ili samo osobi koja vam je poslala mail** - razmislite da li treba da kliknete na *"Reply to all"*.

Verovatno je dovoljno da odgovorite samo osobi koja vam je poslala mail i ne postoji potreba da pretrpavate ionako prepunjen Inbox ostalih.



I ovde ćete poštovati pravilo redosleda kada pišete mejl (*kao što je opisano u pravilu br. 1*). Nemojte odgovarati na mail koji nema veze sa temom o kojoj pišete. To može da bude zbunjujuće (naročito ukoliko niste promenili subject mejla), jer osoba kojoj odgovarate stiče utisak da joj odgovarate na mejl koji je poslat mnogooo ranije. Subject uvek treba da prati temu poruke.

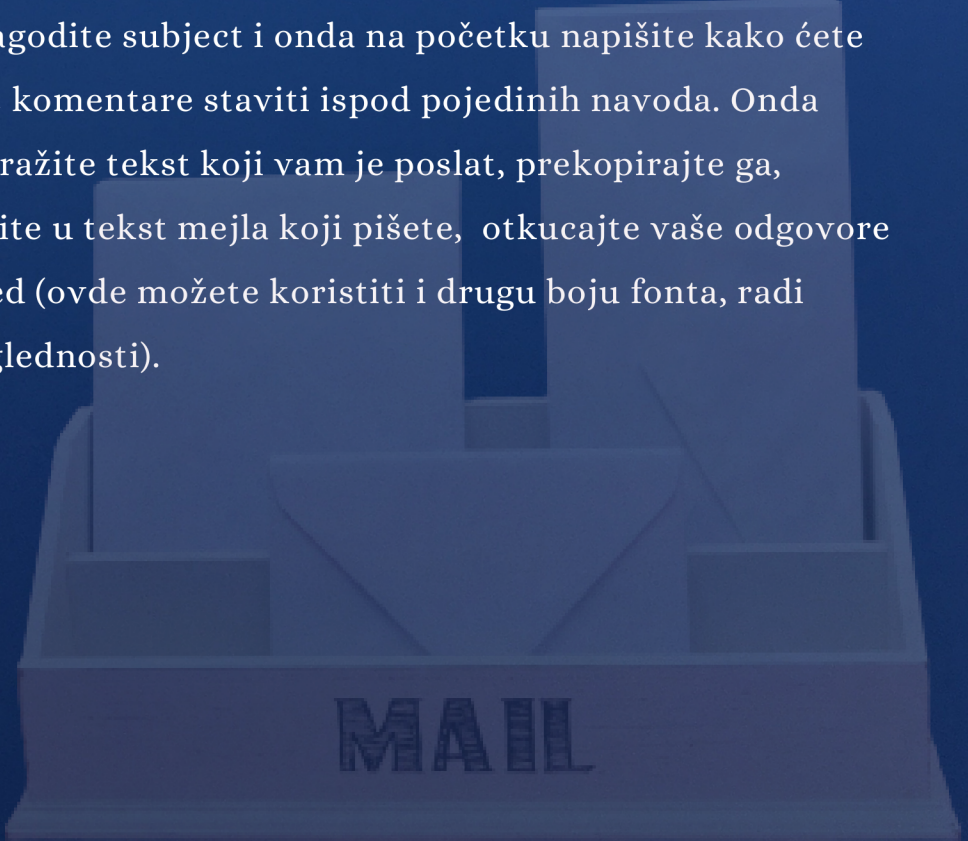


Pravilo br. 7: Ukoliko treba da odgovorite na više stavki u istom mejlu, učinite to ispod pojedinih navoda u tekstu koji vam je poslat.

Ukoliko dobijete mejl gde je neko naveo nekoliko stavki na koje treba da odgovorite, najpreglednije je da vaše komentare stavite ispod pojedinih navoda u tekstu koji vam je poslat.

Na koji način?

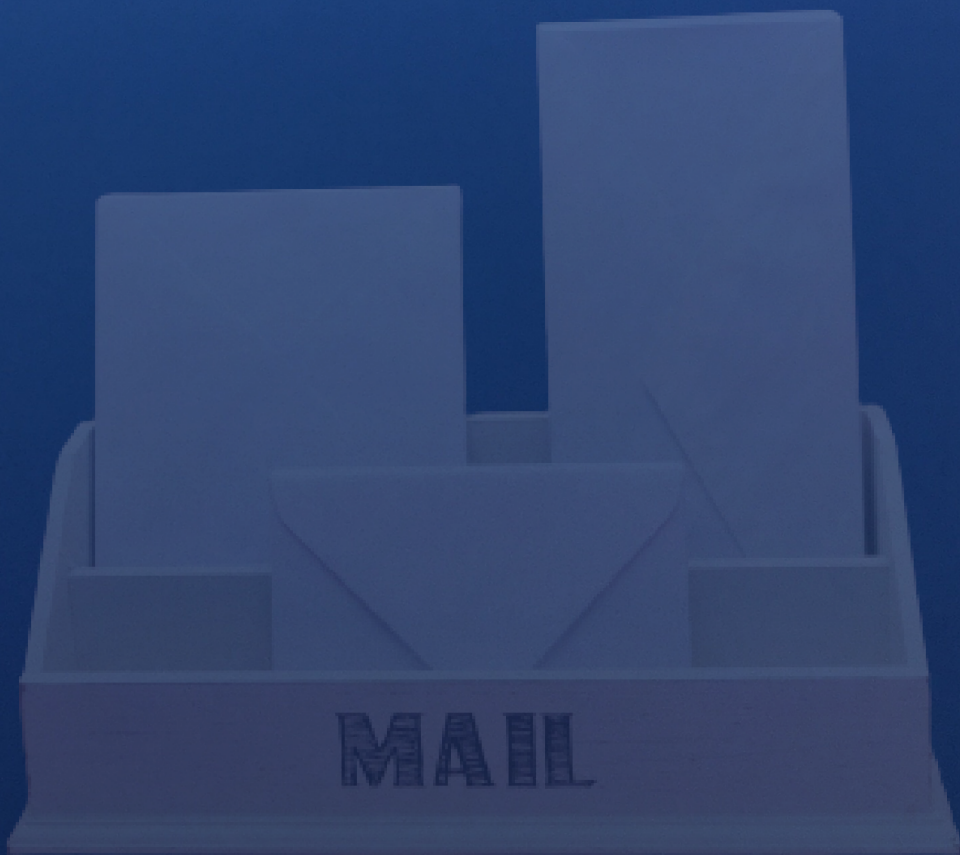
Dakle, kada vam stigne ovakav mail, kliknite na Reply, prilagodite subject i onda na početku napišite kako ćete vaše komentare staviti ispod pojedinih navoda. Onda pretražite tekst koji vam je poslat, prekopirajte ga, stavite u tekst mejla koji pišete, otkucajte vaše odgovore pored (ovde možete koristiti i drugu boju fonta, radi preglednosti).



MAIL

Nakon što budete ispisali odgovore, ne zaboravite da koristite predpozdravni deo mejla koji smo obradili u pravilu br. 1, i naravno vaš potpis.

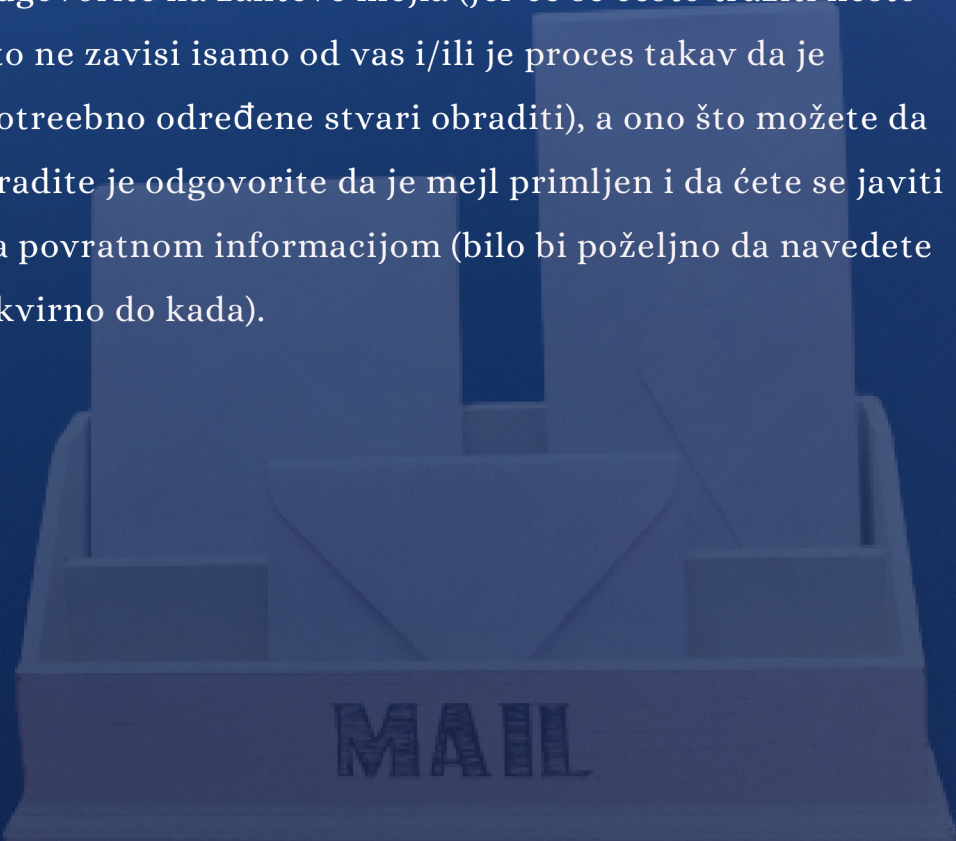
Druga mogućnost koju imate jeste da pošaljete pojedinačne mailove vezano za svaku od stavki, što je u skladu sa pravilom br. 4 koje smo prethodno naveli.



Pravilo br. 8: Odgovorite na mejl u razumnom vremenskom roku

Ukoliko želite da ljudi vama brzo dogovaraju, potrebno je i da i vi tako reagujete, te odgovorite u razumnom vremenskom roku. Ovaj razumni vremenski rok je period do 24h, izuzev ukoliko u naslovu mejla nije naznačeno „hitno“ ili slično.

To ne znači da vi morate u 24h da u potpunosti odgovorite na zahteve mejla (jer će se često tražiti nešto što ne zavisi isamo od vas i/ili je proces takav da je potrebno određene stvari obraditi), a ono što možete da uradite je odgovorite da je mejl primljen i da ćete se javiti sa povratnom informacijom (bilo bi poželjno da navedete okvirno do kada).



MAIL

Pravilo br. 9: Razmislite da li je slanje e-mail poruke pravi način komunikacije u odnosu na temu kojom se bavite

Postoje određene situacije u kojima ne treba slati mail - kada treba saopštiti loše vesti, kada treba sa nekim da razgovarate o nekoj kompleksnoj temi ili kada želite da razgovarate o nečijem lošem učinku.

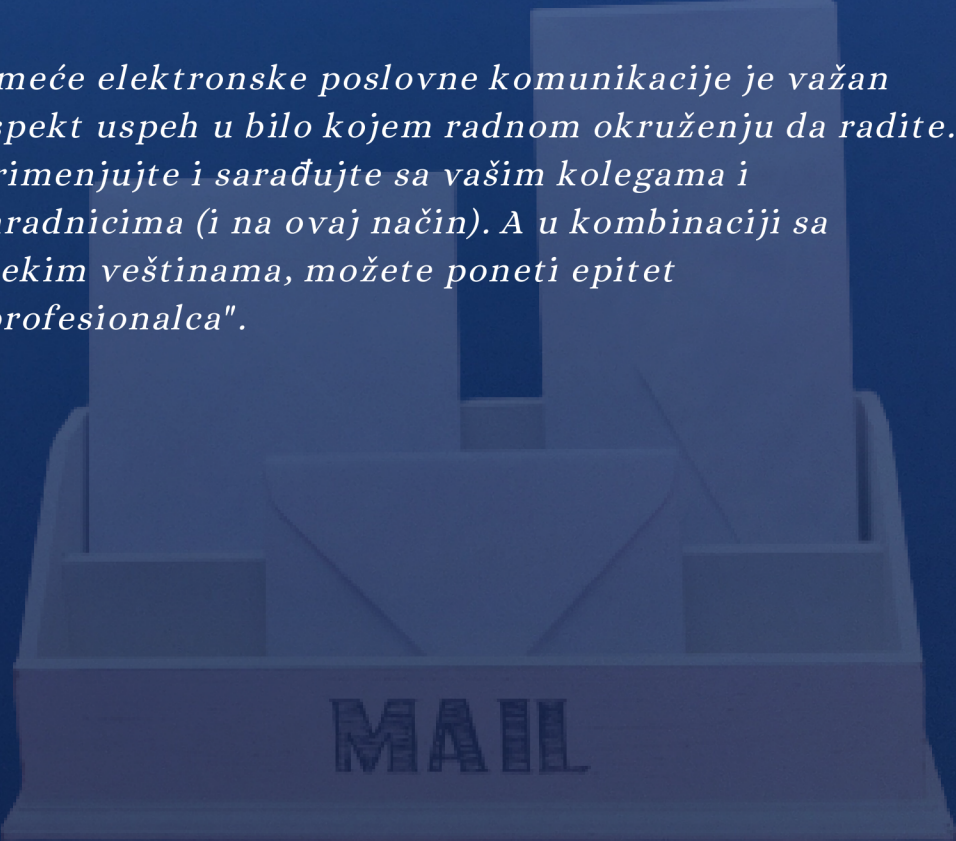
Sve su ovo situacije u kojima je mnogo bolje da na drugačije načine vodite konverzaciju sa osobom (telefonskim pozivom) ili živim razgovorom sa osobom.





Takođe, kada odgovarate na mejl, nemojte to čini kada ste ljuti, jer možete preneti pogrešnu poruku primaocu. Sačekajte malo, smirite se i tek onda napišite odgovor. Kada ovo uradite, verovatno ćete malo drugačije sagledati stvari.

Umeće elektronske poslovne komunikacije je važan aspekt uspeh u bilo kojem radnom okruženju da radite. Primenjujte i sarađujte sa vašim kolegama i saradnicima (i na ovaj način). A u kombinaciji sa mekim veštinama, možete poneti epitet "profesionalca".



MAIL

Brošura je nastala u sklopu projekta *"Razvoj praktičnih poslovnih veština studenata društveno-humanističkog usmerenja"* koji sprovodi Centar za podršku i inkluziju Help Net, uz podršku Ministarstva prosvete.



Република Србија
МИНИСТАРСТВО ПРОСВЕТЕ

Help net