



Business

Ekonomska kriza ugrožava ljudska prava. Na osnovu godišnjeg izveštaja Amnesty International, ljudska prava su u 2008. godini bila ugroženija usled negativnih uticaja ekonomske krize. Prema rečima Irene Khan, sekretara ove organizacije, globalna ekonomska kriza je spoj društvenih, ekonomskih i političkih problema koji su doveli do pogoršanja ljudskih prava i stvaranja atmosfere napetosti u celom svetu. Posebno su autoritarne vlade ograničile javne prozivke oko korupcije, ljudskih prava i loše javne uprave. Ističe se da je posebno stigmatizovana grupa Roma, a pominju se Mađarska, Češka, Slovačka, Italija i Srbija kao zemlje sa najlošijim tretmanom Roma u Evropi. "Nalazimo se na minskom polju nejednakosti, nepravde i nesigurnosti koje samo što nije eksplodiralo" - napisala je Khan u uvodu izveštaja.

Istraživanje svemira u doba ekonomske krize. Ministri EU su se složili da će istraživanje i komercijalne aktivnosti u evropskom delu svemira pomoći Evropi da prevaziđe recesiju. Ministri su takođe usvojili sporazum o sazivanju šestog Saveta svemira u Briselu, na kojem su prisustvovali predstavnici Evropske svemirske agencije, Evropska komisija i države članice. Ulaganje u istraživanje svemira je od vitalne važnosti u vreme ekonomske krize. Deo sporazuma usmeren je na postavljanje Globalnog monitoringa za ekologiju i bezbednost GMES, koji treba da nagleda fenomene kao što su prirodne katastrofe, mapiranje međunarodnih plovnih puteva i evropskih žetvi.



Zune - novi Microsoft proizvod. Microsoft planira da lansiraju novu verziju Zune, medija plejera koji je predviđen da parira iPodu. Ovaj model će biti dostupan tokom narednog meseca u SAD. Microsoft je optimističan iako je u poslednjih 3 godine prodao samo 3 miliona primeraka Zune, nasupot 156 mil Apple-ovog iPodu.



Da li ste napisali testament? Trećina ukupnog stanovništva u Britaniji kao i polovina onih preko 45 godina starosti umire bez napisanog testamenta. U ovakvim situacijama porodica pokojnika može biti oštećena, dok je najčešće država ta koja profitira. Pisanje testamenta u Britaniji košta 150—200 funti, a mogu se kupiti i Uradi-Sam formulari za 5 - 10 funti.

Communications

KFC restorani u Srbiji ponovo prvi u Evropi. U okviru Programa ocenjivanja standarda, kojim su obuhvaćeni svi KFC restorani u Evropi, KFC restorani u Srbiji su na osnovu najnovijeg ispitivanja ocenjeni najvišom mogućom ocenom po svim kriterijumima. Kvalitet proizvoda i usluge, brzina usluge, gostoljubivost, preciznost, čistoća i održavanje prostorija bili su kriterijumi koje su beogradski restorani KFC maksimalno zadovoljili i tako zauzeli po drugi put vodeće mesto među KFC restoranima u celoj Evropi. Uz odlične rezultate, iz KFC Srbije stiže i novi proizvod Twister koji predstavlja sočnu kombinaciju svežeg povrća, svežeg pilećeg mesa i tople tortilje i predstavlja idealan obrok za sve one koji žele da unose zdrave namirnice pune vitamina.



Želite li da radite za duvansku industriju? Kako bi upoznala javnost sa štetnim efektima nikotina, Fondacija Američki legat je objavila oglase za fiktivne pozicije izvršnih menadžera u duvanskoj industriji sa idejom da tokom tih razgovora kandidate informiše o negativnim uticajima duvana i zabeleži njihove spontane reakcije. Intervjuisano je 40 kandidata kojima su prvo predstavljeni benefiti rada u ovakvim kompanijama, a zatim i podatak da dnevno u SAD umire 1200 ljudi zbog posledica pušenja. Ove snimke Fondacija je koristila u kampanji.

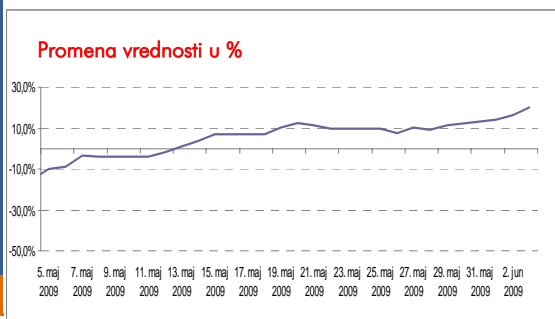
Rijaliti šou programi se izvoze. Najnovija studija Evropske komisije pokazuje da su rijaliti šou programi najuspešniji evropski izvozni televizijski programi, posebno na tržište Amerike. Pored velikog izvoza ovih programa, Evropska komisija smatra da i dalje postoji disbalans u razmeni programa između Evrope i Amerike, odnosno da Evropa mnogo više uvozi od Amerike.

Evropa zabrinuta zbog Google biblioteke. Ministri Evropske unije su održali sastanak u Briselu kako bi podstakli Evropsku komisiju da preispita planove kompanije Google u vezi sa pokretanjem digitalne biblioteke. Predstavnici država članica strepe da bi digitalna biblioteka, dostupna svima, mogla da ugrozi prava evropske intelektualne svojine. Inicijativu za sastanak je pokrenula Nemačka, koja je i ranije upozoravala na moguće negativne posledice stvaranja ovakve vrste baze podataka. "Nemačka želi da podigne svest građana Evrope o planovima kompanije Google da digitalizuje knjige," - rekao je nemački diplomata. Nemačku u ovom zahtevu podržavaju i Francuska, Austrija i Holandija. Kompanija Google, kaže da želi da demokratizuje znanje omogućavajući svima instant pristup zbirci knjiga i da je projekat započet još 2004.

BC Portfolio

Vrednost akcija u porastu.

Naziv akcije	Vrednost 05. 01. 2009.	Vrednost 03. 06. 2009.
Energoprojekt Hldg	133.010,00	178.835,00
Soja Protein	132.822,00	132.194,00
Imlek	133.332,00	168.264,00
Tigar	133.375,00	198.825,00
Messer Tehnogas	132.000,00	135.000,00
Komercijalna Banka	130.000,00	155.310,00
Metalac	136.344,00	148.902,00
Ukupna vrednost	930.883,00	1.117.330 ,00



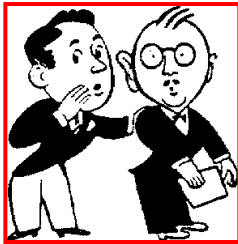
Kretanje indeksa berzi u regionu



	vrednost na dan 20.05.2009.	vrednost na dan 03.06.2009.	promena
Belex 15	594,70	616,48	8,35%
Crobex	1.933,05	2.094,84	0,61%
Birs	959,96	993,03	0,46%
Nex 20	14.022,93	14.308,13	-7,83%
Moste	681,02	701,83	-3,83%
MBI 10	2.105,92	2.729,33	15,33%

Tips & Tricks – Greške u komunikaciji sa zaposlenima

Zaposleni često ublažavaju probleme dok ih prenose kroz korporativnu lestvicu odozdo na gore i svaki se sledeći glasnoša trudi da smanji težinu vesti koju prenosi šefu. S druge strane, poruke dobijaju na težini kako putuju prema nižim položajima u organizaciji. BC Bilten skreće pažnju na ključne greške u komunikaciji unutar organizacija i predlaže savete kako ih ublažiti i prevazići.



Sedam grešaka u komunikaciji

1. Objavljivanje radikalnih odluka pre temeljnih provera i priprema
2. Prikrivanje činjenica i izbegavanje istine
3. Ignorisanje realnih odnosa moći
4. Potcenjivanje inteligencije zaposlenih
5. Mešanje procesa donošenja odluka s ishodom
6. Upotreba neprikladnih oblika komunikacije
7. Ignorisanje propusta

Prva greška u komunikaciji na koju bi trebalo skrenuti pažnju je objavljivanje radikalne odluke pre obavljanja temeljnih priprema i provera. Naime, svaka takva odluka može da izazove glasine, neprijatnost i otpor među zaposlenima. Stoga je umesto objavljivanja takve odluke svim zaposlenima, možda bolje obaviti sa njima pojedinačne razgovore, uputiti ih u novonastalu situaciju i uvideti njihove spontane reakcije. Značajne promene kao što su odluke o reorganizaciji, promeni ciljeva ili odlazak ključnih zaposlenih stvaraju nesigurnost i napetost u timu. Kako bi izbegli nesigurnost među zaposlenima i grupnu reakciju, trebalo bi uspostaviti i podstaći pojedinačni dijalog sa njima.

Sledeća velika greška u komunikaciji je izbegavanje istine. Čuvanje poverljive informacije je takođe veliki izazov, jer se mnogima omakne greška i informaciju prenesu drugima. Iako neke laži ili delimične istine mogu biti dobronamerne, ukoliko zaposleni i kolege saznaju da ste lagali, možete i zauvek izgubiti njihovo poverenje.

Kako bi izbegli situacije u kojima biste bili primorani da izbegnete istinu imajte uvek spremne odgovore kojima ćete izbeći dalji razgovor na neželjenu temu: "Ne mogu sada to da komentarišem" ili "Trenutno na to ne mogu potpuno da odgovorim". Konzistentnost je veoma važna. I čuveni investitor Warren Buffett nikad ne raspravlja o svojim investicijama, ni s drugim deoničarima.

Filtriranje problema



Treća greška je ignorisanje realnih odnosa moći. Ne dozvolite da loše vesti uvek čujete poslednji, kada je već kasno. Što više moći imate, manje ćete čuti o problemima, jer do vas će stići delimični, ublaženi i filtrirani problemi. Ukoliko želite kvalitetno da procenite probleme, zahtevajte od vaših zaposlenih da vam informacije prosleđuju bez cenzure. Naravno, kad ih dobijete, pokažite da cenite iskrenost i potpunu povratnu informaciju.

Sastanke završavajte pregledom svojih i reakcija zaposlenih, kao i razmišljanjem o sledećim koracima. Upravne reakcije mogu da vam budu putokaz za sledeći korak.

Ne obećavajte

Potcenjivanje inteligencije zaposlenih je jedna od čestih grešaka u poslovnoj komunikaciji. Zašto objašnjavati reorganizaciju kad jednostavno možete reći: "Ovo je naša nova organizacijska šema". Ali sa ovakvim predstavljanjem promena, vaši zaposleni neće biti u prilici da ih razumeju.

Peta greška je mešanje procesa sa ishodom. U postavljanju i proceni ciljeva lako je zameniti proces s rezultatom. Ukoliko svom timu obećate 7% povišice, a nakon toga odbor, zabrinut zbog mogućeg pada poslovanja, ograniči rast na 3%, imate potencijalni problem u komunikaciji sa timom. Iako ste od odbora uz teško pregovaranje uspeali da podignete cifru na 4%, vaši zaposleni će se osećati izneverenim.

Iako je vaš trud u stvari ograničen na sam proces dolaska do rešenja, vi ste njima obećali - ishod. Iako želite da cene ono što ste pokušali da napravite, oni su želeli sasvim konkretan ishod, pa s obzirom na to da on nije realizovan - osećaj izneverenosti je prirodan. Koliko god želeli da ljudi cene vaš uloženi trud, uvek je lakše suditi ljude prema ishodu nego prema procesu, odnosno uloženom trudu.

U četiri oka

Kroz dugogodišnji rad sa timom ste sigurno uvideli da vaši zaposleni različito funkcionišu u različitim oblicima komunikacije. Nekima od njih je lakše da se komunikacija realizuje isključivo pisanim putem, dok drugi preferiraju usmeni razgovor. Ukoliko ste u prilici trebalo bi da što češće uvažavate i ove njihove karakteristike, jer ćete na taj način isključivo poboljšati komunikaciju i celokupnu efektivnost.

Jedna od čestih grešaka u komunikaciji je i ignorisanje propusta. Propusti su idealna situacija za bolje razumevanje sa zaposlenima i pružanje više informacija oko načina rada, ciljeva organizacije i konkretnih očekivanja. Ukoliko ne objasnite razmišljanje koje stoji iza odluke, šaljete im poruku da im ne verujete.

Ukoliko ste sa Voždovca ili Zemuna, u nedelju vas očekuje još jedno zaokruživanje. Ko god bude oneo pobjedu ne bi trebalo da pravi ovih sedam grešaka u komunikaciji :-)

Uživajte u vikendu!

Vaš Bovan tim



Dobra komunikacija je stimulatívna kao šolja crne kafe, i isto tako teška kao i san posle.

Anne Morrow Lindbergh

SEMINARI, KONFERENCIJE:

- 08.-10. 06. 2009. "Letnja škola urbanizma", Zlatibor, Udruženje urbanizista Srbije
- 09.-10. 06. 2009. "Prva iFront konferencija", Amazon, Pay Pal i Rapid Share u Beogradu
- 09. 06. 2009. Seminar "Radni i penzijski odnosi", Podgorica, TAZ Organizacija
- 10.- 11. 06.2009. Seminar "Komunikacija u prodaji", Advance Response International, Beograd
- 11.-12. 06. 2009. Seminar "Analiza finansijskih izveštaja", Beograd, Institut za ekonomiku i finansije
- 15.-16. 06. 2009. Seminar "Prodajne veštine", ASEE, Banja Luka

Urednik: Ana B. Bovan
Za vas pišu i:

M. Barać Stojanović, M. Djordjević, D. Tasić, J. Jelić,
M. Jagodić, D. Gligorin, Ž. Radulović, S. Petrović i T. Tomić
Grafički dizajn: A. Nikolić
Prvi broj je izašao 4. juna 2004.



Bovan Consulting
BUSINESS & STRATEGY COUNSEL

Prijava i reklamiranje: bc.bilten@bovan.eu
Adresa redakcije: Žorža Klemansoa 13,
11000 Beograd, Srbija
posetite bovan.eu
Fix +381 11 3036 133, 3036 134,
fax +381 11 3284 380