Erasmus+

fasttrack

Helping Adults Identify and Get on the Right Career Path

Komunikacija

Co-funded by
the European Union

Komunikacija



Co-funded by
the European Union

Što je komunikacija?



Komunikacija je the slanje i primanje informacija. Komunikacija limenka biti iz jedan mjesto, osoba, ili skupina do još. Komunikacija limenka biti lice do lice ili kroz digitalni komunikacijski uređaji. Komunikacija vještine omogućuju pojedincima da razumiju druge i do također osjetiti razumjeli. A mnogo od čimbenici su značajan u the okvir od ove vještine, takavkao slušanje, govoreći, promatranje, i vježbanjesuosjecanje. Proširenje ovih vještina omogućuje brojni pojedinci kako bi napredovali u _radno mjesto.

Co-funded by the European Union

Zašto je komunikacija važn ?



Dobar standard komunikacije važan je instrument za postizanje produktivnosti i održavanje čvrstih radnih odnosa na radnom mjestu. Značaj snažne komunikacije djeluje duboko unutar radnog mjesta. Komunikacija na radnom mjestu ključna je jer povećava moral zaposlenika, angažman, produktivnost i zadovoljstvo. Komunikacija je najvažnija za bolju timsku suradnju i timski rad. Učinkovita komunikacija na radnom mjestu pomaže u postizanju boljeg razvoja pojedinaca, timova i organizacija.

Co-funded by the European Union

5 korak komunikacija postupak

FORMULACIJA IDEJE

- Komunikacijski proces počinje kada pošiljatelj ima ideju koju treba priopćiti. Na ideju će utjecati složeni čimbenici koji okružuju pošiljatelja. Pošiljatelj mora započeti razjašnjavanjem ideje i svrhe. Što točno pošiljatelj želi postići? Kako će poruka vjerojatno biti percipirana? Poznavanje ovih informacija daje veće šanse za uspješnu komunikaciju

KODIRANJE PORUKA

- Ideja mora biti kodirana u riječi, simbole i geste koje će prenijeti značenje. Budući da ne postoje dvije osobe koje tumače informacije na potpuno isti način, pošiljatelj mora paziti da odabere riječi, simbole i geste koje su uobičajeno razumljive kako bi se smanjile mogućnosti nesporazuma. Stoga pošiljatelj mora biti svjestan primateljevih komunikacijskih vještina, stavova, vještina, iskustava i kulture kako bi osigurao jasnu komunikaciju.

PRIJENOS PORUKA

- Odabir medija za prijenos poruke sljedeći je korak u komunikacijskom procesu. Poruke se mogu prenijeti verbalno, pisano ili vizualno . Da bi došlo do jasne komunikacije, medij i poruka se moraju podudarati

DEKODIRANJE

- Kada poruka stigne do primatelja, poruka se mora dekodirati u predviđeno značenje. Stoga primatelj mora prevesti riječi, simbole i geste onako kako je pošiljatelj namjeravao. Budući da dvije osobe ne tumače informacije na potpuno isti način, pogrešno dekodiranje poruke može dovesti do nesporazuma. Uspješno dekodiranje vjerojatnije je kada primatelj stvori prijemčivo okruženje i ignorira smetnje. Primatelji upozorenja nastoje razumjeti i verbalne i neverbalne znakove, izbjegavaju prejudiciranje poruke i očekuju nešto naučiti iz komunikacije.

POVRATNE INFORMACIJE

- Vitalni dio komunikacijskog procesa je povratna informacija. Povratna informacija se javlja tako da pošiljatelj i primatelj provjeravaju kako bi bili sigurni da je poruka shvaćena kako je namijenjena. Povratna informacija je zajednička odgovornost između pošiljatelja i primatelja i može biti verbalna ili neverbalna. Na primjer, pošiljatelj može dobiti povratnu informaciju pitanjem: "Imate li pitanja?" Pošiljatelj također može poboljšati proces povratne informacije pružajući samo onoliko informacija koliko primatelj može obraditi. Primatelji mogu potaknuti jasnu komunikaciju pružanjem jasnih, pravovremenih, opisnih i neosuđujućih povratnih informacija. Na primjer, slušatelj može odmahivati glavom gore-dolje kako bi potvrdio "da, imam pitanje".

Co-funded by the European Union

Komunikacijska barijera

Postoje različite vrste komunikacijskih barijera

Ovo su najčešće:

1. Nezadovoljstvo ili nezainteresiranost za posao
2. Nesposobnost slušanja drugih
3. Nedostatak transparentnosti i povjerenja
4. Stilovi komunikacije (kada se razlikuju)
5. Sukobi na radnom mjestu
6. Kulturne razlike i jezik

→ **Možete li identificirati komunikacijske prepreke na koje ste naišli?**

Co-funded by the European Union

Obilježja lošeg slušanja

Slušanje je vrlo važno u komunikaciji. Ali postoje uobičajene loše navike koje ljudi imaju dok slušaju.

Ovo su najčešći:

1. Prekidanje govornika.
2. Ne gledanje u govornika.
3. Požurivanje govornika i stvaranje osjećaja da gubi vrijeme slušatelja.
4. Pokazivanje interesa za nešto što nije razgovor.
5. Govoriti prije govornika i završavati njihove misli.
6. Ne odgovarati na zahtjeve govornika.
7. Reći: "Da, ali...", kao da je slušatelj donio odluku.
8. Nadovezivanje na govornikovu priče s "To me podsjeća..." ili "Nije to ništa, da ti kažem o..."
9. Zaboravljati ono o čemu se prije pričalo.
10. Postavljati previše pitanja o detaljima.

→ **Možete li se sjetiti ovih navika i pokušati sjetiti imate li jednu od njih?**

Co-funded by the European Union

Načini na koje možete osigurati da slušate učinkovitije

1. **Budite spremni** slušati. Koncentrirajte se na govornika, a ne na to kako ćete odgovoriti.
2. **Budite otvorenog uma** i izbjegavajte donositi sudove o govorniku.
3. **Usredotočite se** na glavni smjer govornikove poruke. Pokušajte općenito razumjeti što pokušavaju reći, kao i detalje riječi koje koriste.
4. **Izbjegavajte smetnje** ako je ikako moguće. Na primjer, ako ima mnogo pozadinske buke, možete predložiti da odete na neko drugo mjesto razgovarati.
5. **Budite objektivni** .
6. Ne pokušavajte smisliti svoje sljedeće pitanje dok druga osoba daje informacije.
7. **Nemojte se zadržavati** na jednoj ili dvije točke na račun drugih. Pokušajte koristiti cjelokupnu sliku i sve informacije koje imate.
8. **Nemojte stereotipizirati govornika** . Pokušajte ne dopustiti da predrasude povezane s, primjerice, spolom, etničkom pripadnosti, naglaskom, društvenom klasom, izgledom ili odijevanjem ometaju ono što se govori

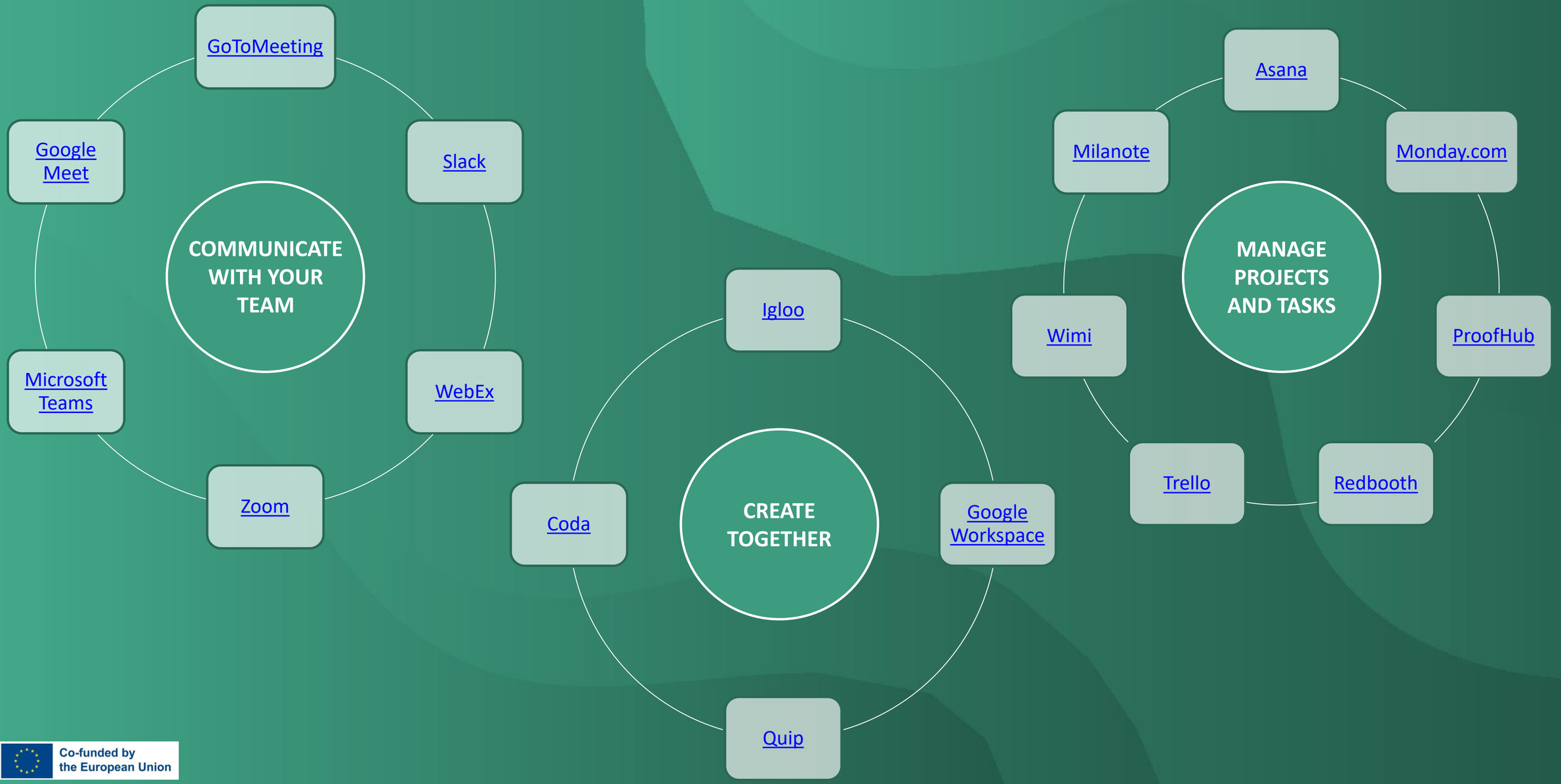
Co-funded by the European Union

Principi neverbalne komunikacije

Kultura , dob, spol i geografski položaj su ključni	Geste mogu značiti vrlo različite stvari u različitim regijama. Kulturne i obiteljske norme također utječu na način na koji reagiramo na neverbalne znakove.
Stavite stvari u kontekst	Ako netko ima prekrižene ruke, to može samo značiti da mu je hladno. Prije nego što prebrzo donosite zaključke, stavite razgovor i pojedinca u kontekst teme, vremena i drugih vanjskih utjecaja.
Potražite kombinaciju signala	Izuzetno je teško cijelom našem tijelu lagati. Ljudi su sposobni sakriti svoje prave namjere, ali pravo značenje često procuri kroz više kanala.
Nepodudarnost može značiti mnogo stvari	Kada se riječi i neverbalni znakovi ne slažu, aktiviraju se naši prirodni instinkti. Psihološka nelagoda može ukazivati na to da primate neistine, ali taj osjećaj nelagode može značiti i druge stvari. Pročišćavanje nečije sposobnosti da se više prilagodi neverbalnim znakovima može povećati nečiju sposobnost da bude više u skladu s vlastitim instinktima.
Vjerujte svojoj intuiciji	Intuicija je nesvjesna obrada informacija (npr. suptilnih neverbalnih signala) koja se očituje kao fizički osjećaji. Autentičnost je ključna jer ljudi lako pohvataju neautentičnu i neiskrenu komunikaciju. Što je nečija svijest o izgovorenom i neizrečenom, to su vlastiti instinkti pojačani.

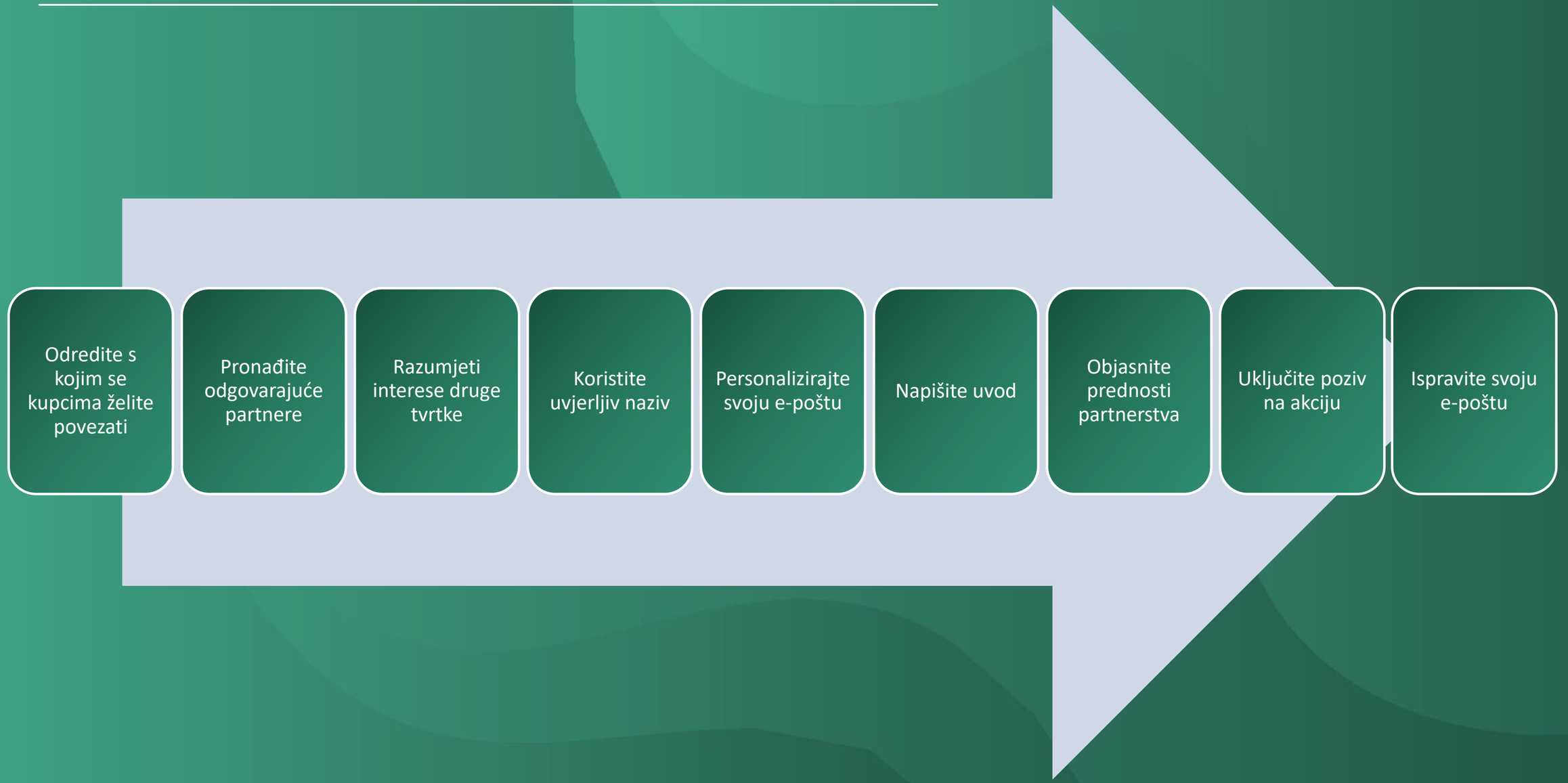
Co-funded by the European Union

Digitalni alati za komunikaciju i suradnju



Co-funded by the European Union

Pisanje uspješnog e - maila:

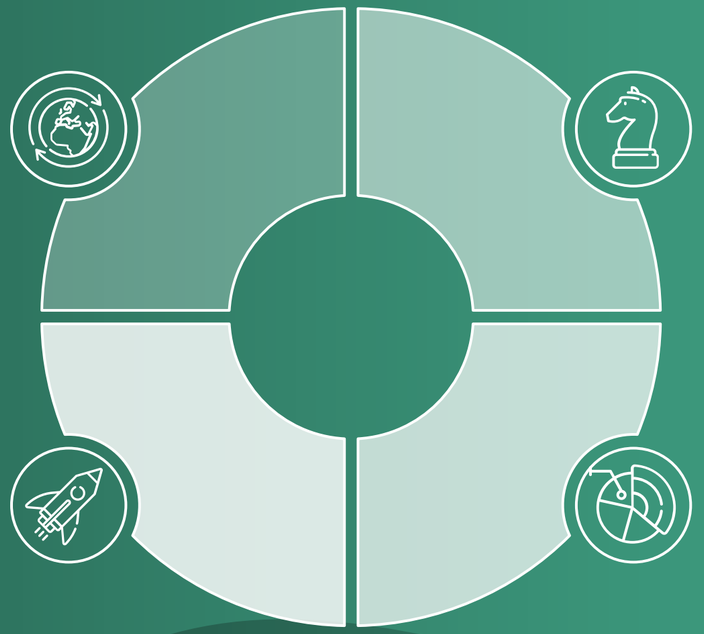


Co-funded by the European Union

Više sadržaja :

Rješavanje sukoba - video

Model komunikacije



„Lov na lasice ” vježba

Kako se pripremiti za online intervju za posao?

7 moćnih savjeta za vrlo produktivne online sastanke

Argumentacija - video

Co-funded by the European Union

Erasmus+

fasttrack

Helping Adults Identify and Get on the Right Career Path

RIJEČKA RAZVOJNA AGENCIJA PORIN d.o.o.
RIJEKA DEVELOPMENT AGENCY PORIN Ltd

aretés
Spudoratamente

fip
Future In Perspective

INOVA+
RESEARCH & TECHNOLOGY

PRO WORK
www.pro-work.nl

dante
USTANOVA ZA OBRAZOVANJE ODRASLIH | ADULT EDUCATION INSTITUTION

EVM
GRUPO

"The europski Komisije podrška od ovaj objavljivanje radi ne konstituirati an indosament sadržaja , koji odražavaju samo stavove autora , a Komisija ne može biti _ _ održanog odgovoran za bilo koji koristiti koji svibanj biti napravio od the informacija tamo."
Projekt Broj: **2021-1-HR01-KA220-ADU-000026101**

Co-funded by the European Union