

KOMUNIKACIJA

Istraživanje važnosti dobre
komunikacije na radnom mjestu



Co-funded by
the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the National Agency. Neither the European Union nor National Agency can be held responsible for them. Project Number: 2023-1-LT01-KA220-ADU-000156443

RAZUMIJEVANJE KOMUNIKACIJE

Komunikacija je razmjena informacija, ideja, misli i osjećaja između pojedinaca ili grupa. Učinkovita komunikacija ključna je za izgradnju odnosa, poticanje suradnje i postizanje zajedničkih ciljeva na radnom mjestu.

Ključne karakteristike:

Pošiljalatelj i primatelj

Poruka

Srednje

Povratne informacije

Kontekst

Buka



Co-funded by
the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the National Agency. Neither the European Union nor National Agency can be held responsible for them. Project Number: 2023-1-LT01-KA220-ADU-000156443



POŠILJATELJ I PRIMATELJ

Komunikacija uključuje pošiljatelja koji kodira poruku i primatelja koji je dekodira.

Razumijevanje perspektive pošiljatelja i primatelja ključno je za učinkovitu komunikaciju.



Co-funded by
the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the National Agency. Neither the European Union nor National Agency can be held responsible for them. Project Number: 2023-1-LT01-KA220-ADU-000156443



PORUKA

Poruka je sadržaj ili informacija koja se prenosi.

Može se prenijeti verbalno (govorno ili pisano) ili neverbalno (gestama, izrazima lica itd.).



Co-funded by
the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the National Agency. Neither the European Union nor National Agency can be held responsible for them. Project Number: 2023-1-LT01-KA220-ADU-000156443



SREDNJA

Medij se odnosi na kanal putem kojeg se prenosi poruka, kao što su komunikacija licem u lice, e-pošta, telefonski pozivi ili videokonferencije.

Odabir odgovarajućeg medija ovisi o čimbenicima kao što su priroda poruke, publika i kontekst.



Co-funded by
the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the National Agency. Neither the European Union nor National Agency can be held responsible for them. Project Number: 2023-1-LT01-KA220-ADU-000156443



POVRATNA INFORMACIJA

Povratna informacija je odgovor ili reakcija na poruku koju je primio pošiljatelj.

Omogućuje pojašnjenje, potvrdu i prilagodbu, čime se povećava učinkovitost komunikacije



Co-funded by
the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the National Agency. Neither the European Union nor National Agency can be held responsible for them. Project Number: 2023-1-LT01-KA220-ADU-000156443



KONTEKST

Kontekst se odnosi na okolnosti, okruženje i situacijske čimbenike koji okružuju komunikaciju

Utječe na tumačenje i značenje poruke, što ga čini bitnim za razmatranje prilikom komunikacije.



Co-funded by
the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the National Agency. Neither the European Union nor National Agency can be held responsible for them. Project Number: 2023-1-LT01-KA220-ADU-000156443



RAZINA BUKE

Buka se odnosi na bilo kakve smetnje ili izobličenja koja utječu na komunikacijski proces.

Prepoznavanje i rješavanje buke ključno je za osiguravanje jasne i učinkovite komunikacije.



Co-funded by
the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the National Agency. Neither the European Union nor National Agency can be held responsible for them. Project Number: 2023-1-LT01-KA220-ADU-000156443



Vrste komuniciranja



Co-funded by
the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the National Agency. Neither the European Union nor National Agency can be held responsible for them. Project Number: 2023-1-LT01-KA220-ADU-000156443



KOMUNIKACIJA

Asertivna komunikacija uključuje izražavanje vlastitih misli, osjećaja i potreba na jasan, izravan i pristup s poštovanjem. To podrazumijeva zauzimanje za sebe uz poštivanje prava i mišljenja drugih.

Agresivna komunikacija uključuje izražavanje vlastitih misli, osjećaja i potreba na snažan, neprijateljski ili dominantan način. Često uključuje zanemarivanje prava i osjećaja drugih i može uključivati zastrašivanje ili verbalne napade.

Pasivna komunikacija uključuje izražavanje vlastitih misli, osjećaja i potreba na neizravan, pasivan ili pokoran način. Često uključuje izbjegavanje sukoba ili konflikta i može rezultirati osjećajem frustracije ili ogorčenosti.

Pasivno-agresivna komunikacija uključuje izražavanje misli, osjećaja i potreba posredno ili suptilno, često s temeljnim neprijateljstvom ili otporom. To može uključivati sarkazam, zlonamjerne komplimente ili suptilne oblike sabotáže.



Co-funded by
the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the National Agency. Neither the European Union nor National Agency can be held responsible for them. Project Number: 2023-1-LT01-KA220-ADU-000156443



Razumijevanje razlike između verbalne i neverbalne komunikacije



Co-funded by
the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the National Agency. Neither the European Union nor National Agency can be held responsible for them. Project Number: 2023-1-LT01-KA220-ADU-000156443



Verbalna komunikacija

Jasno i izravno izražavanje

Verbalna komunikacija uključuje upotrebu riječi za prenošenje poruka, omogućujući eksplicitno i izravno izražavanje

Trenutne povratne informacije

Verbalna komunikacija omogućuje trenutne odgovore i pojašnjenja, potičući interakciju i razumijevanje u stvarnom vremenu

Kulturne varijacije

Verbalna komunikacija može odražavati kulturne nijanse i različitosti, utječući na tumačenje poruka.



Co-funded by
the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the National Agency. Neither the European Union nor National Agency can be held responsible for them. Project Number: 2023-1-LT01-KA220-ADU-000156443



Učinkovita komunikacija

Izgradnja povjerenja i izvješćivanja

Učinkovita komunikacija potiče povjerenje i odnos, jača odnose i suradnju u različitim okruženjima.

Rješavanje sukoba

Dobre komunikacijske vještine olakšavaju rješavanje sukoba, promiču razumijevanje i sklad unutar timova i zajednica.

Poboljšanje produktivnosti

Kvalitetna komunikacija povećava produktivnost smanjenjem nesporazuma i promicanjem jasnoće u zadacima i ciljevima.



Co-funded by
the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the National Agency. Neither the European Union nor National Agency can be held responsible for them. Project Number: 2023-1-LT01-KA220-ADU-000156443



VAŽNOST DOBRE RADNE KOMUNIKACIJE

Učinkovita komunikacija potiče međusobno razumijevanje, povjerenje i poštovanje među članovima tima.

Povećava produktivnost, smanjuje nesporazume i sukobe te doprinosi pozitivnom radnom okruženju.

Dobre komunikacijske vještine ključne su za izgradnju snažnih odnosa s kolegama, klijentima i dionicima.

Otvorena i iskrena komunikacija potiče suradnju, empatiju i osjećaj pripadnosti na radnom mjestu.



Co-funded by
the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the National Agency. Neither the European Union nor National Agency can be held responsible for them. Project Number: 2023-1-LT01-KA220-ADU-000156443



KOMUNIKACIJA I RJEŠAVANJE PROBLEMA

Učinkovita komunikacija ključna je za prepoznavanje problema, dijeljenje ideja i zajedničko pronalaženje rješenja.

Omogućuje timovima učinkovito rješavanje izazova i prilagodbu promjenjivim okolnostima



Co-funded by
the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the National Agency. Neither the European Union nor National Agency can be held responsible for them. Project Number: 2023-1-LT01-KA220-ADU-000156443



POBOLJŠANJE VODSTVA

Snažne komunikacijske vještine ključne su za učinkovito vodstvo, omogućujući voditeljima da inspiriraju, motiviraju i vode svoje timove.

Jasna komunikacija gradi povjerenje i kredibilitet, njegujući pozitivnu organizacijsku kulturu.



Co-funded by
the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the National Agency. Neither the European Union nor National Agency can be held responsible for them. Project Number: 2023-1-LT01-KA220-ADU-000156443



ZAKLJUČAK

Komunikacija je kamen temeljac uspjeha na radnom mjestu, olakšavajući suradnju, inovacije i rast.

Razumijevanjem glavnih karakteristika komunikacije, prepoznavanjem razlike između verbalne i neverbalne komunikacije te uvažavanjem važnosti učinkovite komunikacije, pojedinci mogu poboljšati svoje profesionalne odnose i doprinijeti uspješnom radnom okruženju.



Co-funded by
the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the National Agency. Neither the European Union nor National Agency can be held responsible for them. Project Number: 2023-1-LT01-KA220-ADU-000156443



HVALA!



DISCOVER & EMPOWER



Co-funded by
the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the National Agency. Neither the European Union nor National Agency can be held responsible for them. Project Number: 2023-1-LT01-KA220-ADU-000156443

KOMUNIKACIJA

Verbalna i neverbalna komunikacija



Co-funded by
the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the National Agency. Neither the European Union nor National Agency can be held responsible for them. Project Number: 2023-1-LT01-KA220-ADU-000156443

VERBALNA KOMUNIKACIJA NA RADNOM MJESTU

Verbalna komunikacija na radnom mjestu uključuje upotrebu izgovorenih ili pisanih riječi za prenošenje poruka, ideja i informacija.

Uključuje aspekte kao što su sastanci tima, telefonski pozivi, e-pošta, prezentacije i službeni dokumenti.



Co-funded by
the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the National Agency. Neither the European Union nor National Agency can be held responsible for them. Project Number: 2023-1-LT01-KA220-ADU-000156443



KLJUČNI ASPEKTI VERBALNE KOMUNIKACIJE NA RADNOM MJESTU

Sastanci: Verbalne razmjene tijekom timskih sastanaka olakšavaju suradnju i donošenje odluka.

Telefonski pozivi: Jasna i sažeta verbalna komunikacija putem telefona ključna je za učinkovitu komunikaciju s kolegama, klijentima i dionicima.

E-pošta: Pisana komunikacija putem e-pošte zahtijeva jasnoću, profesionalnost i odgovarajući ton kako bi se poruke točno prenijele.



Co-funded by
the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the National Agency. Neither the European Union nor National Agency can be held responsible for them. Project Number: 2023-1-LT01-KA220-ADU-000156443



NEVERBALNA KOMUNIKACIJA NA RADNOM MJESTU

Neverbalna komunikacija na radnom mjestu obuhvaća geste, izraze lica, govor tijela, kontakt očima i ton glasa.

Često prenosi emocije, stavove i namjere, utječući na to kako se poruke primaju i tumače.



Co-funded by
the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the National Agency. Neither the European Union nor National Agency can be held responsible for them. Project Number: 2023-1-LT01-KA220-ADU-000156443



SPECIFIČNOSTI NEVERBALNE KOMUNIKACIJE

Govor tijela: Neverbalni znakovi kao što su držanje, geste i izrazi lica doprinose međuljudskim interakcijama i dinamici radnog mjesta.

Kontakt očima: Održavanje odgovarajućeg angažmana, pažnje i poštovanja signala za kontakt očima tijekom razgovora i prezentacija.

Ton glasa: Ton i intonacija nečijeg glasa prenose emocije i stavove, utječući na tumačenje verbalnih poruka.



Co-funded by
the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the National Agency. Neither the European Union nor National Agency can be held responsible for them. Project Number: 2023-1-LT01-KA220-ADU-000156443



VAŽNOST RAZUMIJEVANJA OBJE VRSTE KOMUNIKACIJE

Razumijevanje verbalne i neverbalne komunikacije ključno je za učinkovitu komunikaciju na radnom mjestu.

Omogućuje zaposlenicima jasno prenošenje poruka, izgradnju odnosa s kolegama i klijentima te uspješno snalaženje u međuljudskim odnosima.



Co-funded by
the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the National Agency. Neither the European Union nor National Agency can be held responsible for them. Project Number: 2023-1-LT01-KA220-ADU-000156443



PRIMJENE U RAZLIČITIM KONTEKSTIMA RADNOG MJESTA

Poznavanje verbalne i neverbalne komunikacije vrijedno je u različitim kontekstima radnog mjesta, uključujući timsku suradnju, interakcije s klijentima i vodeće uloge.

Omogućuje učinkovitu komunikaciju, rješavanje sukoba i izgradnju pozitivnog radnog okruženja



Co-funded by
the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the National Agency. Neither the European Union nor National Agency can be held responsible for them. Project Number: 2023-1-LT01-KA220-ADU-000156443



ZAKLJUČAK

Verbalna komunikacija uključuje izgovorene ili pisane riječi, dok neverbalna komunikacija obuhvaća geste, izraze lica i govor tijela.

Oba oblika komunikacije igraju ključnu ulogu na radnom mjestu, utječući na to kako se poruke percipiraju i razumiju.

Razumijevanje i učinkovito korištenje vještina verbalne i neverbalne komunikacije može poboljšati komunikaciju na radnom mjestu i doprinijeti organizacijskom uspjehu.



Co-funded by
the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the National Agency. Neither the European Union nor National Agency can be held responsible for them. Project Number: 2023-1-LT01-KA220-ADU-000156443



HVALA!



DISCOVER & EMPOWER



Co-funded by
the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the National Agency. Neither the European Union nor National Agency can be held responsible for them. Project Number: 2023-1-LT01-KA220-ADU-000156443