

KAKO KOMUNICIRATI U POSLOVNOM AMBIJENTU

ŠTA JE KOMUNIKACIJA?

"Najvažnija stvar u komunikaciji je slušanje onoga, što nije rečeno."(Peter Drucker)

Komunikacija je sastavni dio života svakog pojedinca i društva. Putem komunikacije prenosimo znanje, misli, osjećaje, iskustva...

Komuniciramo sa: šutnjom, govorom, odjećom i ponašanjem. Naše tijelo odraz je onoga što suštinski jesmo. Ne postoji samo čista jezična komunikacija bez neverbalnih komunikacijskih elemenata; također, ne postoji samo ni neverbalna komunikacija koja ne djeluje u određenom društvu s odgovarajućim vrijednostima.

Verbalna komunikacija nije dovoljna da ispuni sve mogućnosti ljudske komunikacije. Neverbalna komunikacija je direktnija i jača da izrazi sva naša unutrašnja stanja.

VRSTE NEVERBALNE KOMUNIKACIJE

1. Vizuelna neverbalna komunikacija uključuje:

- ✓ govor cijelog tijela ili nekih dijelova tijela
- ✓ blizinu ili orijentaciju
- ✓ vrijeme i prostor
- ✓ dodirne komunikacije, te jezik predmeta (npr. rukotvorine i upotreba boja)

2. Audioverbalna komunikacija

- ✓ zvuk i govor
- ✓ tišina, šutnja
- ✓ muzika (sve dok nije verbalna)

3. Kombinirana audiovizualna komunikaciju koja uključuje:

- ✓ Ples, mimika ili gluma

4. Komunikacija mirisa ili njušna komunikacija

OBLICI POSLOVNE KOMUNIKACIJE

Usmena poslovna komunikacija

Ovu vrstu komunikacije definiše razgovor, a riječi predstavljaju osnovne kodove komuniciranja.

Kanali prenošenja ove komunikacije su: razgovorom licem u lice, telefonom, videom, televizijom, radijem ili zvukom preko interneta.

Oblici usmene komunikacije: razgovor, rasprava, javni govor i izvještaj.

Pisana poslovna komunikacija

Ova komunikacija je sporija i planirana je unaprijed. Prednost ove komunikacije je to što možete imati više vremena za sakupljanje informacija, možete razmisliti, ispraviti i pisani dokument može služiti kao dokaz.

Što je više osjetila uključeno u komunikaciju, ona je efektivnija. Najviše je zastupljeno čulo vida, jer očima zapažamo sve neverbalne detalje i signale.

FORMALNA I NEFORMALNA KOMUNIKACIJA

Formalna komunikacija je ona koju preferira i potiče menadžment neke organizacije, jer je ona bitna za obavljanje poslova.

Cilj svakog menadžmenta je da uspostavi efektanu formalnu komunikaciju koja će imati kontinuitet prolazeći kroz formalne kanale komuniciranja.

Sljedeći tipovi formalne komunikacije:

- ✓ vertikalna komunikacija prema dole: odvija se od ljudi na višim organizacijskim nivoima prema onima na nižoj hijerarhijskoj razini
- ✓ vertikalna komunikacija prema gore – problem: filtriranje informacija: informacije dolaze od zaposlenika do zaposlenika pa svako od njih informaciju može prenjeti na način koji je njemu ispravan
- ✓ horizontalna komunikacija: komunikacija između osoba ili grupe istog hijerarhijskog nivoa
- ✓ lateralna komunikacija: uključuje horizontalni tok informacija između pojedinaca ili grupa na istom organizacijskom nivou, te dijagonalni tok informacija između pojedinaca ili grupa na različitim hijerarhijskim nivoima – česta u kriznoj komunikaciji“

Neformalna komunikacija nije unaprijed planirana, te spada u vrlo složenu mrežu komuniciranja. Iako je ovo vrsta komunikacije kojom se šire neprovjerene informacije i kao takva zadaje probleme menadžmentu, ona može biti jako korisna, jer može predstavljati korisne informacije za neku organizaciju.

Zaposlenici uglavnom preferiraju ovaj vid komunikacije.

NEKOLIKO SMJERNICA ZA BOLJU POSLOVNU KOMUNIKACIJU

Upotrebljavajte sve komunikacijske kanale

Kako biste smanjili probleme, ali i poboljšali komunikaciju, upotrebljavajte sve komunikacijske kanale koji su vam dostupni – telefone, mobitele, komunikatore te internetske aplikacije za komuniciranje.

Održavajte kontakte i razgovarajte o privatnim stvarima

Neformalni razgovor omogućuje bolje razumijevanje druge strane, a time još više pospješuje komunikaciju. Mnogima se takav način komunikacije s nekime koga nisu baš dobro upoznali ne sviđa i na njega gledaju vrlo negativno i vjerojatno misle: čemu je to potrebno? Ne morate se privatno družiti sa šefom ili kolegama, ali s druge strane, takva vas vrsta razgovora približava osobi s kojom komunicirate i lakše je svakodnevno raditi s nekime o kome znate više od samog imena i funkcije.

Feedback

Jedan od najbitnijih dijelova poslovne komunikacije je davanje tzv. feedbacka, odnosno povratne informacije. To znači da ako čovjek želi obavljati svoj posao na prikladan način i razvijati ga kako bi dosegao visoke potencijale organizacije, treba davati ljudima „feedback“, odnosno ukazati im na to što čine dobro, ali i gdje bi se mogli poboljšati.

Mnogim je ljudima velik problem davati povratnu informaciju, odnosno konstruktivnu kritiku. Veći problem nastaje kad poslodavac svojim saradnicima ne daje povratne informacije, jer se ne može fokusirati na ponašanje umjesto na samu osobu. Upravo zbog ovakvih situacija nije dobro stvarati preblizak odnos s nadređenima, jer u tim trenucima se prema zaposleniku ne smiju izražavati emocije već isključivo ono što zamjećuje u njegovom radu.