**Poslovne komunikacije – 1.i / ponavljanje nastavnog sadržaja**

1. **Osnovno – igra asocijacija / poveži**

Uputa: Prema zadanim riječima „tragovima“ pogodi o kojem se pojmu radi, upiši pojam u prazno polje ispod riječi „tragova“ i one pojmove za koje je ispod tablice navedena definicija poveži s definicijom kojoj pripada tako da na crtu uz definiciju upišeš broj stupca u kojem se pojam nalazi.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |
| Start - ... | Domaća ..... | ...... struktura | Pošiljatelj i primatelj |
| Ići prema .... | Školska..... | Formalna ...... | Poruka |
| Zajednički ... | Temeljna ..... | Neformalna ...... | Komunikacijski kanal/medij |
|  |  |  |  |

1. Čini je grupa ljudi koja je ujedinjena radi ostvarenja ciljeva. \_\_\_\_\_
2. Prijenos poslovnih informacija, ideja ili emocija radi uspješnog obavljanja poslovne djelatnosti. \_\_\_\_\_
3. Želja da pošiljatelj i primatelj dožive informaciju na istovjetan način (razumiju je) . \_\_\_\_
4. **Vrste komuniciranja**
5. Mentalna mapa

Uputa: U pripremljenu mentalnu mapu upiši vrste komuniciranja tako da na debele linije koje kreću iz središta mape upišeš osnovnu podjelu, a na tanje linije upiši vrste komuniciranja na koje se ta osnovna podjela dijeli.

Prema broju sudionika / Javno / Prema blizini sudionika / Vebalno / Posredno – putem medija / Intrapersonalno / Neverbalno / Neposredno – direktno / Pisano / Integrirano / Interpersonalno / Formalno / ~~Prema obliku, nastanku i namjeni~~ / Neformalno / Prema načinu izražavanja / ~~Interno (sastanci)~~

1. Navedi primjer.

Uputa: Opišite primjer iz života ili poslovnu situaciju koja predstavlja navedenu vrstu komunikacije .

Verbalna komunikacija

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Neposredno – direktno komuniciranje 

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. **Komunikacijski proces**
2. Dovrši model komunikacijskog procesa tako da u prazan prostor između linija (nakon strelica) upišeš elemente (čimbenike) komunikacijskog procesa.
3. Pitalica 

Tko je pošiljatelj poruke?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Što su smetnje u komunikaciji i na koji način ih možemo izbjeći ?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. **Komunikacijske mreže**
2. Pročitajte primjer!

Davor je direktor poduzeća koji prije odlaska na sastanak daje komercijalisti Marinu nalog da na terenu obavi razgovor s kupcem i o rezultatu razgovora izvijesti svoju kolegicu Jasnu. Marin nakon završenog razgovora s kupcem izvješćuje Jasnu o ishodu razgovora. Jasna po završetku sastanka izvješćuje direktora o ishodu Marinovog razgovora s kupcima.

Uputa: U vrhove trokuta/piramide upiši Davora, Marina i Jasnu na mjesto koje im u oragizaciji prema radnom mjestu pripada, na linije kojima su povezani upiši njihovu komunikaciju a strelicom označi smjer kretanja komunikacije.

1. Prepoznaj situacije na sličicama i ispod svake sličice upiši radi li se o mreži formalnog ili neformalnog komuniciranja.

  

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. **Individualni komunikatori**

Linijama poveži komunikatora s karakteristikama koje mu pripadaju.

Nastoji izbjeći komunikaciju Ofenzivni komunikator

Bez motiva (nezainteresiran) za komunikaciju Defenzivni komunikator

Nasrtljiv Optimalni komunikator

Omiljen u društvu i na poslu Neutralni komunikator

1. **Komunikacijska klima i rješavanje sukoba u poslovnom komuniciranju**

Riješi križaljku!

Uputa: Pročitajte opis ili definiciju i upišite rješenje pod istim rednim brojem okomito ili vodoravno u križaljci. Riječ koja nedostaje u konačnom rješenje križaljke koje dobijete u označenim poljima, upišite na crtu za to predviđenu iznad križaljke!

Okomito:

1. Komunikacijska klima koja se stvara u organizacijama u kojima menadžeri svoj autoritet grade na moći primjene određene prisile nad zaposlenicima.

Vodoravno:

1. Komunikacijska klima za koju je karakteristično grupno donošenje odluka, kompromis, rasprave i istraživanje rješenja problema i slično.
2. Mediteranska, topla, autoritarna, demokratska......
3. Demokratska metoda rješavanja sukoba.
4. Metoda rješavanja sukoba kojom se stvara negativno raspoloženje u organizaciji, koriste ju menadžeri koji pod svaku cijenu žele pokazati svoju moć.
5. Sukob koji šteti cijljevima organizacije.
6. Metoda kojom se služi menadžer kada želi dobiti na vremenu. Ne rješava sukob.
7. Sukob koji je usmjeren na ostvarivanje ciljeva organizacije.
8. Metoda rješavanja sukoba prilagođavanjem interesima druge strane iz čega druga strana u sukobu izvlači korist.
9. Metoda otvorenog i izravnog suočavanja s problemom i traženje obostrano zadovoljavajućeg rješenja.

Rješenje križaljke: Komunikacijski \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

