Sažetak modula

|  |  |
| --- | --- |
| **Naziv** | Digitalna komunikacija  *Online* komunikacija za digitalno poduzetništvo |
| **Ključne riječi** | **Virtualni tim, rad na daljinu, timske uloge, *online* sastanak, tehnička provjera, dnevni red sastanka, tehnologija virtualnog sastanka, kulturni okvir, dimenzije kulture, upravljanje sukobima, rješavanje sukoba, rješavanje problema, e-pregovaranje, pregovaranje temeljeno na umjetnoj inteligenciji** |
| **Isporučitelj** | **Malgrande Solutions** |
| **Jezik** | Hrvatski |
| **Područje** | Digitalna komunikacija |
| **Ciljevi / ishodi učenja** | |
| * Voditi ugodne virtualne sastanke s različitim timovima * Komunicirati jasno i otvoreno kako bi se potaknulo povjerenje, odgovornost i učinkovito donošenje odluka * Razviti učinkovite programe i druge alate za poboljšanje kvalitete *online* sastanaka * Riješiti sukobe i pitanja međukulturne komunikacije * Provesti uspješne pregovore koristeći elektronička sredstva | |

|  |  |
| --- | --- |
| **Opis** | |
| Modul „Digitalna komunikacija” sadrži četiri cjeline, od kojih je svaka posvećena ključnom pitanju vezanom uz *online* komunikaciju specifičnu za digitalno poduzetništvo.  Prva didaktička jedinica obrađuje glavne aspekte upravljanja virtualnim timom: definiranje tima, kako na strukturu tima utječe fizička lokacija svakog člana, koji su glavni čimbenici uspjeha i neuspjeha, kako organizirati učinkovite virtualne sastanke i koja se tehnologija može koristiti.  „Pitanja međukulturne komunikacije” druga je cjelina modula koja predstavlja glavne aspekte i probleme povezane s pitanjima specifičnim za kulturu, a koji mogu utjecati na način na koji ljudi djeluju i komuniciraju u profesionalnom okruženju. Šest dimenzija kulture, koje su definirane u Hofstedeovoj teoriji, predložene su kao polazišna točka za bolje razumijevanje čimbenika koji mogu dovesti do problema povezanih s kulturom. Umjesto da predlaže jednoznačna rješenja, ova cjelina promovira prilično otvoren i fleksibilan pristup, potičući menadžera virtualnog tima da prikuplja povratne informacije od članova tima i ugrađuje ih u dokumente i osnovna pravila tima.  Treća cjelina, „Rješavanje sukoba u virtualnom okruženju" analizira glavne vrste sukoba koji se mogu pojaviti tijekom rada s virtualnim timovima, njihovim najčešćim uzrocima, stilovima upravljanja sukobima i detaljnim uputama za rješavanje takvih sukoba.  Posljednja cjelina, „E-pregovaranje“ obuhvaća glavne točke specifične za pregovaranje pomoću elektroničkih sredstava, pružajući pregled teme, prednosti i nedostatke te niz praktičnih savjeta. | |
| **Sadržaj u 3 razine** | |
| 1. **Modul**: Digitalna komunikacija. *Online* komunikacija za digitalno poduzetništvo    1. **Upravljanje virtualnim timovima**       1. Definiranje tima      * + 1. Fizička lokacija članova tima      * + 1. Što istraživanja govore o problemima s kojima se virtualni timovi najčešće suočavaju     2. Što istraživanja govore o čimbenicima uspjeha koji utječu na virtualne timove     3. Postavljanje „osnovnih pravila“     4. Formaliziranje timskih uloga     5. Vođenje uspješnih *online* sastanaka     6. Tehnologija za virtualne timove   1. Pitanja međukulturne komunikacije      1. Okvir      2. Dimenzije kulture      3. Sprječavanje međukulturnih komunikacijskih problema   2. Rješavanje sukoba u virtualnom okruženju      1. Nisu svi sukobi loši      2. Glavni uzroci sukoba      3. Razumijevanje stilova upravljanja sukobima      4. Koraci za rješavanje sukoba      5. Vježbanje rješavanja sukoba   3. E-pregovaranje      1. Okvir      2. Prednosti e-pregovaranja      3. Nedostaci e-pregovaranja      4. Praktični savjeti za e-pregovaranje | |
| **Sadržaj po točkama** | |
| 1. **Modul:** Digitalna komunikacija. *Online* komunikacija za digitalno poduzetništvo   **Ciljevi i očekivani ishodi**   * 1. **Upravljanje virtualnim timovima**   **Definiranje tima**   * Struktura tima i fizička lokacija članova tima * Vremenske zone   **Problemi s kojima se virtualni timovi najčešće suočavaju**   * Neki članovi tima (potajno) rade više zadataka * Nedostatak pažnje * Emocionalni odmak zbog fizičke udaljenosti * Nedostatna uključenosti nekih članova * Ograničena aktivnost i praćenje   **Čimbenici uspjeha za virtualne timove**   * Povjerenje * Jasnoća * Vizija * Formaliziranje timskih uloga * Jasna pravila odlučivanja * Jasno definirani postupci * Jasna i otvorena komunikacija   **Osnovna pravila za virtualne timove**   * Početak i završetak radnog vremena * Definiranje vremena unutar kojeg je potrebno dogovoriti na elektroničku poštu * Optimalno trajanje sastanka i stanki * Ton komunikacije * Kulturni aspekti   **Formaliziranje timskih uloga**   * Svačija odgovornost nije ničija odgovornost * Promicanje odgovornosti * Pravilno dodjeljivanje zadataka * Bilježenje odluka donesenih tijekom sastanka   **Vođenje uspješnih *online* sastanaka**   * Definiranje svrhe sastanka * Tehnička provjera * Procedure koje prethode sastanku * Kako voditi i zaključiti sastanak   **Tehnologija za virtualne timove**   * Hardver i softver * Video konferencije * Program za suradnju, praćenje i produktivnost   1. **Pitanja međukulturne komunikacije**   **Okvir i dimenzije kulture**   * Indeks udaljenosti moći * Kolektivizam vs. individualizam * Indeks izbjegavanja nesigurnosti * Ženski princip vs. muški princip * Kratkoročna vs. dugoročna orijentacija * Suzdržanost vs. udovoljavanje   **Sprječavanje međukulturnih komunikacijskih problema**   * Identificiranje glavnih izvora generaliziranja i etiketiranja   1. **Rješavanje sukoba u virtualnom okruženju**   **Sukobi u virtualnim timovima**   * Koristi sukoba * Sukobi oko sadržaja vs. sukobi oko osobnosti * Glavni uzroci sukoba: smanjena neverbalna komunikacija, smanjeno povjerenje i mogućnosti za izgradnju odnosa, jezik, pogrešno tumačenje pravila, tehnička pitanja   **Stilovi upravljanja sukobima**   * Suradnja * Kompromis * Izbjegavanje * Natjecanje * Prilagodba   **Koraci za rješavanje sukoba**   * Odvojiti problem od osobnosti * Identificirati točke slaganja * Identificirati točke neslaganja * Pokazati empatiju i saslušati sve stane * Zajednički razmisliti o mogućim rješenjima * Povezati rješenja za *win-win* ishod * Glasati * Dovesti treću stranu   **1.4. E-pregovaranje**  **Definicija, sredstva (telefon, e-pošta, video konferencije), pregovaranje temeljeno na umjetnoj inteligenciji**  **Prednosti i nedostaci e-pregovaranja**   * Koristi psihološkog distanciranja * Ograničenja e-pregovaranja   **Praktični savjeti za e-pregovaranje**   * Odabrati sredstva prema svrsi i fazi pregovora * Koristiti tehničke postavke i pozadinu za određivanje tona pregovora * Spriječiti neprikladne situacije u e-pregovaranju | |
| **5 pojmova** | |
| ***Virtualni tim***  Virtualni tim može se definirati kao radni aranžman koji digitalnim sredstvima okuplja ljude s različitim vještinama. Oni rade u međuovisnosti, s različitih fizičkih mjesta, i mogu eventualno imati ograničeni kontakt licem u lice. Danas se organizacije sve češće koriste ovom vrstom suradnje zbog raznih prednosti, poput maksimiziranja funkcionalne stručnosti uz istovremeno smanjenje troškova, neprestanu produktivnost zbog razlike u vremenskim zonama, internacionalizacije poslovanja, režijskih troškova, preseljenja i troškova putovanja.  ***Telecommuting*** *(Rad na daljinu)*  Poznat i kao rad na daljinu, odnosi se na vrstu rada koja zaposlenicima omogućuje rad izvan tradicionalnog ureda, a s ostalim članovima tima komunikacija se obavlja elektroničkim sredstvima.  ***Međukulturna komunikacija***  Prema SAGE Encyclopedia of Communication Research Methods (2017), pojam „međukulturalna komunikacija“ koristi se naizmjenično s pojmom interkulturna komunikacija, a odnosi se na „postupak stvaranja i dijeljenja značenja među ljudima iz različitih kultura koristeći razna sredstava”.  ***Upravljanje sukobima***  Upravljanje sukobima može se definirati kao proces postupanja i rješavanja sporova između najmanje dvije strane koristeći određene tehnike. Sukob je neizbježan zbog razlika u osobnim karakteristikama, interesima i ciljevima i nije uvijek loš - može dovesti do veće kreativnosti i rješavanja problema.  Prema Journal of Business Management, „Upravljanje sukobima uključuje stjecanje vještina povezanih s rješavanjem sukoba, samosvijest o načinima sukoba, vještinama konfliktne komunikacije i uspostavljanju strukture za upravljanje sukobima u organizacijskom okruženju”.  ***E-pregovaranje***  E-pregovaranje, ili elektroničko pregovaranje, može se definirati kao „proces vođenja pregovora između poslovnih partnera pomoću elektroničkih sredstava”.  Može se odnositi na pregovaranje putem telefona, e-pošte, brzih poruka, video konferencija, ali i na automatizirano pregovaranje i donošenje odluka na temelju umjetne inteligencije (kao što su pregovaranje *bota* s čovjekom ili pregovaranje *bota* s *botom*, licitiranje, pogodbe). | |
| **Bibliografija i daljnje reference** | |
| Dulebohn, James and Hoch, Julia E., *Virtual teams in organizations,* Human Resource Management Review (2017)  <https://www.researchgate.net/publication/312355972_Virtual_teams_in_organizations>  Miller, Lawrence, *Leading Virtual Teams,* Institute for Leadership Excellence, 2019  Cultural Dimensions – Hofstede Insights:  <https://www.hofstede-insights.com/product/compare-countries/>  Thakore, Digvijaysinh, *Conflict and Conflict Management,* Journal of Business and Management, 2013  <http://iosrjournals.org/iosr-jbm/papers/Vol8-issue6/B0860716.pdf>  Crichton, Michael, *Negotiating without a table,* The Gap Partnership, 2019  <https://www.thegappartnership.com/media/55xjs4k1/negotiating-without-a-table.pdf> | |
| **Povezani materijal** | // |
| **Povezani PPT** | Digitalna komunikacija  *Online* komunikacija za digitalno poduzetništvo |
| **Referentna poveznica** | // |
| **Video u YouTube formatu** | // |