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, 2019Cultural 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** | // |