Važnost komunikacijskih vještina u današnjem dobu s aspekta poslodavaca

Marković, Carmen

Master's thesis / Specijalistički diplomski stručni

2019

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **The University of Applied Sciences Baltazar Zaprešić / Veleučilište s pravom javnosti Baltazar Zaprešić**

Permanent link / Trajna poveznica: https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:129:331194

Rights / Prava: In copyright / Zaštićeno autorskim pravom.

Download date / Datum preuzimanja: **2024-03-28**

Repository / Repozitorij:

Digital Repository of the University of Applied Sciences Baltazar Zaprešić - The aim of Digital Repository is to collect and publish diploma works, dissertations, scientific and professional publications





VELEUČILIŠTE
s pravom javnosti
BALTAZAR ZAPREŠIĆ
Zaprešić

Specijalistički diplomski stručni studij
Komunikacijski menadžment

CARMEN MARKOVIĆ

VAŽNOST KOMUNIKACIJSKIH VJEŠTINA U DANAŠNJEM DOBU S ASPEKTA POSLODAVACA

SPECIJALISTIČKI DIPLOMSKI RAD

Zaprešić, 2019. godine

VELEUČILIŠTE
s pravom javnosti
BALTAZAR ZAPREŠIĆ
Zagreb

Specijalistički diplomski stručni studij
Komunikacijski menadžment

SPECIJALISTIČKI DIPLOMSKI RAD

VAŽNOST KOMUNIKACIJSKIH VJEŠTINA U DANAŠNJEM DOBU S ASPEKTA POSLODAVACA

Mentorica:
Mr.sc. Ines Jemrić Ostojić, v.pred.

Studentica:
Carmen Marković

Naziv kolegija:
METODOLOGIJA DRUŠTVENIH ISTRAŽIVANJA

JMBAG studenta:
0302020036

ZAHVALA

Svima koji su mi na bilo koji način pomogli pri izradi ovoga rada, od srca veliko hvala.

Posebno se zahvaljujem svojoj mentorici mr.sc. Ines Jemrić Ostojić, na nesebičnoj pomoći, brojnim savjetima i konstruktivnim kritikama. Zahvaljujem se svima koji su mi davali podršku kroz sve godine mog studiranja i bez kojih realizacija ovog rada nebi bila moguća.

Ujedno se zahvaljujem roditeljima, sestri, dečku, baki, djedu i prijateljima na podršci.

Od srca Vam hvala

Carmen Marković

SADRŽAJ

1. UVOD 2

1.1 Izvori i metode prikupljanja podataka 4

1.2 Struktura i sadržaj rada 4

2. KOMUNIKACIJA 10

2.1. Važnost komunikacijskih vještina 11

2.2. Meke vještine na tržištu rada 13

2.3. Tvrde vještine na tržištu rada 14

3. POTREBA ZA KOMUNIKACIJSKIM VJEŠTINAMA NA TRŽIŠTU RADA 16

3.1. Strategija razvijanja vještina na tržištu rada 17

4. EMPIRIJSKI DIO ISTRAŽIVANJA 19

4.1 Problem, cilj i hipoteza istraživanja 19

4.2 Metoda istraživanja i instrument 19

4.3 Populacija i uzorak 20

5. REZULTATI ISTRAŽIVANJA 21

6. ZAKLJUČAK 47

7. LITERATURA 48

VAŽNOST KOMUNIKACIJSKIH VJEŠTINA U DANAŠNJEM DOBU S ASPEKTA POSLODAVACA

SAŽETAK

U radu se analizira važnost komunikacijskih vještina u današnjem dobu s aspekta poslodavaca. Komunikacijske vještine ne obuhvaćaju samo govor, već generalno razumijevanje naše okoline. Prema OECD-ovom istraživanju ključne su za konkurentnost i zapošljavanje jer strukturne promjene, kao što su globalizacija i tehnološki napredak, zahtijevaju sve bolje i brojnije vještine relevantne na tržištu rada kako bi se postigao rast produktivnosti i osigurala dobra radna mjesta.

Provedeno je istraživanje nad poslodavcima koji smatraju komunikacijske vještine vrlo važnima u današnjem dobu. Rezultati prikazuju kako je potrebno educirati zaposlenike da bi bili konkurentniji na tržištu rada. Današnje poslovno okruženje zahtijeva izvrsno znanje i primjenju komunikacijskih vještina.

Ključne riječi: komunikacijske vještine, poslodavci, istraživanje

THE IMPORTANCE OF COMMUNICATION SKILLS IN THE PRESENT DAY FROM THE EMPLOYERS OF VIEW

SUMMARY

The paper analyzes the importance of communication skills in the present day from the perspective of the employers. Communication skills cover not only speech, but the general sharing of our environment. According to OCED research, they are crucial for competitiveness and employment because structural change such as globalization and technological advancement require better and more relevant labor market skills to achieve productivity growth and secure good jobs.

Research has been conducted on employers who consider communication skills very important these days. The results shw that it is necessary to educate employees in order to be more competitive in the labor market. Todays business environment requires excellent konwledge and apllication of communication skills.

Key words: communications skills, employers, reserach

1. UVOD

Komunikacija je možda najteža i najzahtjevnija aktivnost kojom se čovjek može baviti. To je osjetljivo područje kroz koju ljudi mogu dijeliti misli, ideje, osjećaje, snove i razočarenja. Kvalitetna komunikacija podrazumijeva iznošenje onoga što mislite i želite reći te potpuno razumijevanje povratne poruke. Organizacije ne mogu postojati bez komunikacije.

„Poslovna komunikacija odvija se unutar (proces u kojemu sudjeluju svi djelatnici organizacija) i izvan (proces u kojemu sudjelu samo neki djelatnici) organizacije, te je ključan faktor u poslovnoj sredini.“ [1]Komunikacijske vještine su važne u današnjem poslovnom svijetu jer bez njih poslodavci, a ni zaposlenici nebi mogli funkcionirati. Komunikacija je bitan čimbenik u organizaciji i može predstavljati granicu između uspjeha i neuspjeha.

Potrebno je imati naglašene komunikacijske vještine kako bi bez poteškoća mogli surađivati sa kolegama, napredovati u karijeri, umanjiti stres, riješiti konfliktne situacije, izbjegli pogrešno razumijevanje te uvećali produktivnost, prodaju, profit, motivaciju, suradnju i itd.

Svaka osoba posjeduje komunikacijske kompetencije određenog nivoa, u određenim situacijama i uz postojeće učesničke komunikacije on reagira. Jedan od načina za unapređenje komunikacijskih vještina je da poslodavac bude motiviran za uspješnu komunikaciju, jer motivirani poslodavci mogu bolje aktivirati svoje zaposlenike nego demotiviran poslodavac.

Komunikacijske vještine oblikuju svakog pojedinca zasebno. Vještine koje su bitne za poslovni uspjeh su meke i tvrde vještne. Svaki poslodavac od svoji zaposlenika zahtjeva da ima određene komunikacijske vještine koje su važne za funkcioraniranje u poslovnom svijetu:

1. Vještine aktivno slušanje
2. Profesionalizam
3. Poštivanje e-bontona
4. Jezična korektnost
5. Baratanje jezicima

[1]file:///C:/Users/Anamarija/Downloads/Pages_from_ekonomski_vjesnik_2012_2_14.pdf(pristupano 15.09.2019.)

6. Suvremeno vladanje prezentacijskim vještina
7. Jasan govor
8. Govor tijela
9. Prezentiranje
10. Vođenje
11. Slušanje
12. Upravljanje vremenom
13. Rukovodstvo
14. Suradnja
15. Mogućnost uvjeravanja
16. Kreativnost
17. Kvalitetno komuniciranje
18. Spobnost rada pod pritiskom
19. Vodstvo prodaje[2]

U današnjem vremenu primamo i procesuiramo veliki broj poruka svakoga dana. Uspješna komunikacija više je od razmjenjivanja informacija, te je također razumijevanje osjećaja koji se kriju iza tih informacija. Visoka razina konkurentnosti te internacionalizacija odlike su suvremenog tržišta. U poslovnoj sredini potrebno je oprezno koristiti komunikacijske vještine u ophođenju sa kolegama i nadređenima. Do nesuglasica dolazi kada su informacije pogrešne ili nedovoljne.

„Uspješna komunikacija dovodi i do uspješnih komunikacijskih vještina koje se mogu postignuti kroz otvorenost, pristupačnost, ne podcjenjivanje sugovornika, pružanje sigurnosti i pozitivnog stava. Komunikacijske vještine ne obuhvaćaju samo govor, već i razumijevanje naše okoline. Ulaganjem u svaku komunikacijsku vještinu mogu se dobiti ispravni podaci za daljnje razvijanje“.[3]

[2] http://podrzi.me/komunikacijske-vjestine-napokon-znam-komunicirati/ (pristupano 15.07.2019.)

[3] http://www.skolamedvinogradska.hr/sites/default/files/PROFESIONALNA_KOMUNIKACIJA.pdf(pristupano 15.07.2019.)

Uspješan zaposlenik mora posjedovati i teške i meke vještine. One uključuju stručnost potrebnu pojedincu za uspješno obavljanje posla. One se mogu stjeći kroz programe formalnog obrazovanja, osposobljavanja, kratkotrajne tečajeve, programe cetificiranja itd. Dok, se meke vještine ne mogu naučiti napamet, a uključuju emocionalnu inteligenciju i empatiju. Prema OECD-ovim istraživanjima, komunikacijske vještine dolaze do izražaja više u današnjem dobu nego inače. Kroz razne edukacije, potiče se ljude na razvijanje komunikacijskih vještina te na istu njegovu primjenu.

Predmet istraživanja je kolika je važnost komunikacijskih vještina u današnjem dobu s apekta poslodavaca.

Cilj istraživanja ovog diplomskog rada je na primjeru više organizacija, istražiti važnost komunikacijskih vještina u današnjem dobu s apekta poslodavaca.

1.1 Izvori i metode prikupljanja podataka

U istraživanju, formuliranju i prezentiranju ovog rada uz spoznaje do kojih su došli razni autori iz područja menadžmenta, odnosa s javnošću i ljudskih potencijala, te njihovog međusobnog uspoređivanja i nadopunjavanja. Kvalitativnim istraživanjem nastojimo odgovoriti na ciljeve istraživanja. Odgovarajuće metode su korištene u radu: metoda analize i sinteze, statistička metoda, komparativna metoda.

U dijelu rada koji se odnosi na provedeno istraživanje putem anketnog upitnika koristi se statistička obrada podataka i analiza prikupljenih podataka.

Za pisanje rada korišten je dio literature iz područja komunikacijskih vještina, poslovne komunikacije, tržišta rada te vođenja i motiviranja ljudi.

1.2 Struktura i sadržaj rada

U uvodu rada definiran je predmet istraživanja, obrazloženi su ciljevi istraživanja, navedene su korištene znanstvene metode i korišteni izvori podataka i dan je pregled strukture i sadržaj rada.

Drugi dio rada govori o komunikaciji u današnjem dobu jer kroz nju prenosimo poruke, slušamo, utječemo te primamo poruke ili ih sami šaljemo i time nešto postižemo.

Ujedno spominju se i komunikacijske vještine koje su od iznimne važnosti u ljudskim odnosima jer nepažljivom komunikacijom možemo stvoriti brojne nesporazume i probleme. Spominju se tvrde i meke vještine.

Treći dio rada odnosi se na potrebu komunikacijskih vještina i strategije razvijanja vještina na tržištu rada.

Četvri dio rada je fokusiran na empirijski dio istraživanja.

Peto poglavlje analizira i obrađuje podatke putem anketnog istraživanja, a u svezi važnosti komunikacijskih vještina u današnjem dobu s apekta poslodavaca.

Na kraju rada nalazi se zaključak i popis korištene literature.

2. KOMUNIKACIJA

U organizacijima se poslovna komunikacija realizira unutar i izvan same nje. Sustav komunikacije u organizaciji podrazumijeva metodički i planski oblikovanu mrežu kretanja informacija kojom su povezani pojedinci, radna mjesta i organizacijske jedinice.“ Jedna od najvažnijih vještina je da smo u mogućnosti komunicirati. Kroz komunikaciju prenosimo poruke, slušamo, utječemo te primamo poruke ili ih sami šaljemo i time nešto postižemo.“[4]

Uključivanje u izravnu međuljudsku komunikaciju pridonosi pozitivnim promjenama u emotivnom životu. Ljudi jednostavno moraju komunicirati, zbog potrebe održavanja života, ljudskog zdravlja. Do uspješne komunikacije je trnovit put, jer podrazumijeva razne metode i kompleksnija što se naizgled čini.

Ne postoje jedinstvene upute kako bi komunikacija bila uspješna, ali ona isto tako uvelike ovisi o situaciji, o sugovornikovom znanju i iskustvu, što podrazumijeva da svatko tko se upušta u nju mora biti spreman na otvorenost.

Isto tako komunikacija ima svoju svrhu. Svrha podiže komunikaciju na stepenicu više. Komunikacija je tada sredstvo za postizanje nekog cilja, odnosno, ona je instrumentalizirana .

Konkretan cilj uspješne komunikacije je postići da primatelj sam sebe uvjeri da će postići ili dobiti nešto pozitivno za sebe i tek tada će motivacija biti izražena zajedno uz slušanje i prihvaćanje argumenata od druge strane. Komunikacija može biti pozitivna, tako može biti i negativno motivirana. Bitan faktor je steći povjerenje.

Komunikacija da bi bila uspješna mora biti usmjerena prema primatelju da sam donese odluku ili stekne dojam koji komunikator želi. Osjećaji najviše utječu na naše ponašanje, a oni se povezuju sa skladnim odnosima među komunikantima.

[4] file:///C:/Users/Anamarija/Downloads/Pages_from_ekonomski_vjesnik_2012_2_14.pdf (pristupano 15.09.2019)

„Motivacija je unutarnji pogon koji potiče pojedinca da se ponaša na način koji osigurava ostvariranje njegovih ciljeva, dakle zadovoljavanje njegovih potreba.„[5]

Prilikom razgovora, često smo usredotočeni na to što i kako treba reći, kako bismo izrazili svoju misao te se pritom oslanja na običaje i navike u kojima smo odrasli. Kada pošaljemo sugovorniku neku vrstu poruke, uvijek postoji otvoreno pitanje jesmo li sa sugovornikom na istoj „valnoj dužini“ ?

Međuljudski sustav u kojemu sudjeluju najmanje dvije osobe, ali nije nikako samostalna aktivnost. Postavlja se pitanje zašto se onda tako veliki broj ljudi tijekom komuniciranja usredotočuje samo na sebe? Istraživanja su pokazala kako je to ustvari zanemarivanje komunikacijskog sustava u kojem se nalazi.

Razvijanjem komunikacijskih vještina može nam pomoći u privatnom tako i u poslovnom okruženju. Sposobnost da se prenese informacija točno, jasno i kako je zamišljeno.

U profesionalnom dijelu, ukoliko se natječete za posao ili ste u potrazi za promocijom s vašim trenutnim poslodavcem, sigurno ćete morati pokazati svoje komunikacijske vještine. Sposobnost da razgovarate na odgovarajući način sa raznim osobama, prilagođavanje jezika prema publici, raznolik vokabular, učinkovito slušanje i prezentiranje ideje na odgovarajući način i sl.

Uz komunikacijske vještine, timski rad, tehničke vještine, pozitivan pristup radu, liderstvo, informatička znanja, prezentacijske vještine, prodajne vještine su jednako bitne osobine koje poslodavci u današnjem dobu traže.

2.1. Važnost komunikacijskih vještina

„Poslovna se komunikacija može svesti na konačan broj tipiziranih komunikacijskih situacija (poslovnih sastanaka, izvješće, prezentacije proizvoda, upit, ponuda i narudžba), što upućuje na mogućnost definiranja ograničenog broja pravila uspješnog poslovnog komuniciranja.“ „(Fox:2006:58)

[5] file:///C:/Users/Anamarija/Downloads/tj_7_2013_2_213_219.pdf(pristupano 15.08.2019)

Veliku prednost u odnosu na pisanu riječ je fleksibilnost i brzina neposredne govorne komunikacije. Povratna informacija (feedback) omogućuje govorniku da, prema potrebi, poruku usput mijenja ili pojašnjava.

„ Fleksibilnost i brzina neposredne govorne komunikacije predstavljaju veliku prednost u odonosu na pisanu riječ ili komunikaciju putem elektronskih medija.“ (Carnegie, 2014:59) Otvorena komunikacija je bitna u međusobnim susretima jer ima značajan utjecaj na uspjeh daljnje komunikacije. Svatko ima očekivanja i norme o tome kako bi incicijalni razgovor za posao trebao izgledati i ljudi imaju tendenciju da se ponašaju u skladu s tim očekivanjima. Ako ta očekivanja i norme se ne slažu, komunikacija neće biti učinkovita.

Kroz nekoliko primjera se mogu vidjeti učinci otvorene komunikacije; rukovanje, kontakt očima, rasprava o nepovezanim temama, koje nisu cilj tog razgovora, nasmijano lice, prijateljska dispozicija će mnogo više potaknuti komunikaciju, za razliku praznog lica, nepažnje ili nezainteresiranih recepcija. Vještine koje su relevantne su javni govor, inovativnost, razvoj kulturne suradnje, komunikacija u timu, upravljanje vremenom i prioritetima, prodajna komunikacija, motivacija, poslovna sigurnost, prezentacijske i pregovaračke vještine te mnoge druge.

„Pregovaranje je način po kojemu se ljudi razlikuju i to je proces kroz koji je postignut kompromis, izbjegavajući argument ili spor. Ukoliko dođe po argumentiranja u komunikaciji potrebno je smiriti situaciju i probati pronaći zajedničke odgovore. U svakom neslaganju cilj je postići najbolji mogući ishod za svoje pozicije. [6]„Međutim, tražeći obostranu korist i održavanje odonosa su dijelovi za uspješan ishod. Oblici pregovaranja se najčešće koriste u: međunarodnim odnosima, pravnom sustavu, vlada, industrijski sporovi, unutrašnji odnosi i sl.

Kroz proces komunikacijskih vještina stvaraju se odnosi, te kvaliteta odnosa direktno utječe i na kvalitetu komunikacije. Međusobna komunikacija je bitna kako bi komunikacija bila učinkovitija. Preko nje se prenose misli jezikom ili nekim drugim simbolima.

Vrste komunikacijskih vještina su:

1. Slušanje

[6]http://www.efos.unios.hr/poslovno-komuniciranje/wp-content/uploads/sites/226/2018/10/Poslovno-komuniciranje_KNJIGA.pdf (pristupano 20.08.2019.)

2. Analitičke vještine
3. Interpersonalne vještine
4. Liderstvo
5. Pozitvni pristup
6. Tehničke vještine
7. Komunikacijske vještine[7]

2.2. Meke vještine na tržištu rada

Meke vještine ekonomisti nazivaju i nekognitivnim vještinama jer su bitne za uspjeh u poslovanju. Danas poslodavci često navode timski rad, suradnju, pismenu komunikaciju kao vrlo visoke vrijedne vještine, a teško dostupne kvalitete koje zaposlenici nemaju. Prema istraživanjima, timski rad je vještina bez koje nema uspjeha. Ukoliko se ne razvija timski duh i ne radite sa zaposlencima, onda je sve „ mrtvo“ na papiru. Svaka organizacija može kroz niz vježbi potaknuti timski rad, a najpoznatiji od njih je team building.

„Meke se vještine stječu s iskustvom i vremenom, te su izuzetno bitne za poslovanje. Nije moguće „istrenirati“ meke vještine, te zato poslodavci traže na tržištu rada osobe koje se dobro služe njima.“[4] Komunikacija, sposobnost kreativnog razmišljanja, radna etika, sposobnost rada u timu, umrežavanje, donošenje odluka, pozitivnost, dobro iskorišteno radno vrijeme, fleksibilnost, kritičko razmišljanje, rješavanje konfilkta i mnoge druge vještine su one koje poslodavci traže na tržištu rada.

Svaka vještina je zasebna za sebe, ali ujedno i bitna za funkcioniranje poslovanja. Komunikacija je proces dijeljenja informacija te prikazuje kvanitetnu i kvalitetu komunikacijskog procesa. Ona vodi do ekonomičnosti posla. Kreativno stvaranje višestrukih odgovora na zadan problem te svaladavanje posebnih tehnika je isto tako dio mekih vještina.

„Primjena mekih vještina ima veliki utjecaj na osobni i profesionalni razvoj pojedinca te unapređenje poslovnih aktivnosti i uspješnost organizacije. „Meke vještine se mogu usavršiti i postati „ odskočna daska“ u odvajanju od prosječnog[8].„ Sustavna su znanja sa

[7] http://podrzi.me/komunikacijske-vjestine-napokon-znam-komunicirati/ (pristupano 15.07.2019.)

[8] https://www.thebalancecareers.com/hard-skills-vs-soft-skills-2063780 (pristupano 02.08.2019.)

specijalističkom namjenom čijom se uporabom postižu izvrsniji rezultati (cjelovitije, više, jeftinije, brže, lakše, jednostavnije, sustavnije, kvalitetnije i univerzalnije).

2.3. Tvrde vještine na tržištu rada

Tvrde vještine su naučene sposobnosti koje se poboljšavaju i stječu vježbom, ponavljanjem i obrazovanjem. Budući da mnoge industrije i struke imaju specifičan popis sposobnosti koje su potrebne za obavljanje posla, mogu se smatrati i specifičnim vještinama.

„Mogu se definirati, dok je meke teško kvantificirati. Može se razlikovati u različitim poljima i djelatnostima, u skladu sa njihovim zahtjevima. Teške se vještine odnose na stručnost koju ste stekli u bilo kojem određenom području.“ [9]One su važne za postizanje zadatka na mnogo bolji način, dok su meke vještine važne za napredak u karijeri. Niti jedan posao se ne može obavljati bez stručnosti u tvrdim vještinama.

„Tvrde vještine su jednako važne na tržištu rada kao što su i mekane. „Kod tvrdih vještina ističu se sljedeće: računalna tehnologija, teške komunikacijske vještine, analiza podataka, potvrde i licence, marketing, upravljanje projektima, dizajn, mobilni i web razvoj, struktura mreže i sigurnosti.“[10]

U današnjem svijetu važno je spoznati računalnu tehnologiju, jer mnoge tvrtke zahtijevaju od kandidata korištenje računalne platforme. Važnost ponavljanja više od dva jezika služi kao učinkovita vještina. U analizi podataka informacije se koriste u kosirt vaše tvrtke te je izuzetno korisna. Potencijalnom poslodavcu certifikati i licence mogu prikazai vašu stručnost u teškim vještinama.

---

https://www.thebalancecareers.com/hard-skills-vs-soft-skills-2063780 (pristupano 02.08.2019)

[9] https://hr.routestofinance.com/1004-hard-skills-vs-soft-skills-2063780-628405 (pristupano 16.08.2019.)

[10] https://www.feedough.com/hard-skills-definition-importance-examples/ (pristupano 17.08.2019.)

https://www.moj-posao.net/Press-centar/Details/67510/Koje-su-vjestine-potrebne-za-uspjeh-u-poslu/2/

(pristpano 16.08.2019.)

[5] Vještina korištenja digitalnih alata za dizajn postala je vrlo važna tvrda vještina, a dok cloud computing se koristi kao prikladna metoda za zaštitu svojih podataka. Kroz mobilni i web razvoj ljudi su kreativni te ova vještina postaje među bitnijima. Kroz mrežnu sigurnost provjeravaju se razni zahtjevi. Tržišno uvjeravanje kupaca u kupnju proizvoda ili usluga tvrtke zahtijeva određenu sposobnost koja uvijek vrijedi za potencijalne kupce. Skup vještina koje su potrebne u više grana je upravljanje projektima.

Koliko su stvarno potrebne vještine tvrde poslodavci kada pretražuju tržište rada za potencijalnim zaposlenicima, očekuju da imaju te vještine, ali ujedno i meke vještine.

3. POTREBA ZA KOMUNIKACIJSKIM VJEŠTINAMA NA TRŽIŠTU RADA

„Rad u okruženju s ljudima, uvažavanje drugog i drugačijega, planiranje, organiziranje i izvršavanje na vrijeme neophodne su vještine. Poslodavci žele djelatnika koji će pridonijeti svojim idejama, uvažavati druga mišljenja i inspirativno djelovati na svoje kolege.“ [11]

Vještine su važne za funkcioniranje na tržištu rada. One se mijenjaju u skladu sa „mega trendovima“, tehnologijom te utječu na organizaciju i poslovanje, demografiju te na ostale modele. Posljednjih nekoliko desetljeća komunikacijske vještine su se mijenjale te u skladu sa time i poslodavci su mijenjali svoje poslovne aktivnosti i organizaciju posla.

Organizacija poslovanja se uvelike može promijeniti kada dođe do promjena komunikacijskim vještina. Zašto? Potrebno je educirati poslodavce i davati im prave informacije kako bi to znanje mogli dalje prenositi. Komunikacijske vještine su ključ novih inovacija, visoke produktivnosti koja u kombinaciji daje očekivane rezultate.

Sigurnost da će osobe u svim stadijima rada i dobi moći adaptirati i unaprijediti komunikacijske vještine, aktivirati iste komunikacijske vještine na tržištu rada i koristiti ih efektivno na radnome mjestu. Na tržištu rada važno je da se komunikacijske vještine koriste efektivno kako bi se kvaliteta zaposlenika mogla prikazati što boljom.

U današnjem dobu poslodavci zahtijevaju odlično služenje komunikacijskih vještina u svim segmentima rada, nego u prijašnjim dobima kada nisu bile toliko izražene. Kvalitetna edukacija, aktivna promocija, poticanje mladih osoba na traniziciju od škole do posla su samo neki od parametara kako bi se komunikacijske vještine izgradile i koristile kroz životni vijek. Potrebna je poslodavcu sigurnost da se komunikacijske vještine koriste ispravno, a to može prikazati na način da zada određene zadatke svojim zaposlenicima.

Tržište rada je vrlo dinamično i specifično jer se radi o ljudima. Koliko je velika potreba za komunikacijskim vještina, ponajviše znaju poslodavci koji su u stalnome doticaju sa istima te onima koji ih koriste. Poslodavci svojim budućim zaposlenicima moraju osigurati

[11] file:///C:/Users/Korisnik/Downloads/Bozic.pdf (pristupano 25.09.2019.)

da se osjećaju sigurno s obrzirom na druge zaposlenike koji ima veće znanje komunikacijskih vještina. Mega trendovi utječu na postojeću prirodu rada i efektivno utječu na posao koji radite, na vaše komunikacijske vještine i gdje i kako ih prenosite drugima. Tehnološki procesi, demografske promjene, globalizacija i okolina utječu na tržište rada.

„Tržište rada prolazeći kroz različite ekonomske strukture i procese i dalje zadržava svoja temeljna obilježja. Današnje tržište rada karakteriziran realokacija, kao odgovor na nove strukturne uvjete. Glavne osobine modernog tržišta rada, koje postaje globalno, jesu: fleksibilnost, liberalizacija i mobilnost.“(Bušelić, 2017:9)

Neusklađenost vještina u okruženju zapošljavanja rezultat je strukturalne rigidnosti na tržištu rada, ali na to utječu i ciklične razlike između potražnje i ponude. U mnogim se područjima zapošljavanje povećava, ali poslodavci i dalje kažu da ne mogu popuniti slobodna radna mjesta jer čak i visoko klaficirani kandidati imaju pogrešne vještine. Podnositelji zahtjevaju nemaju „mekane vještine“, poput međuljudskih, komunikacijskih i analitičkih sposobnosti koji rješavaju probleme.

3.1. Strategija razvijanja vještina na tržištu rada

Tržište rada obuhvaća sveukupnost transakcija vezanih za kupoprodaju rada. Temeljni uvjet za djelovanje tržišta rada je postojanje radne snage kao robe (3, str 7) Vještine su u stalnom pokretu, odnosno dolazi do novih poboljšanja te u skladu sa time i one se mijenjaju.

Razvijanje komunikacijskih vještina na tržištu rada potrebno je gotovo za svako zanimanje i uspješno vladanje za poslovni uspjeh, ali i osobni razvoj. Nove vještine se razvijaju u skladu sa današnjim trendovima, te ujedno i potiču da se stare vještine unaprijede i budu u skladu sa njima. Danas moramo naučiti sutrašnje vještine, odnosno potrebno ih je uskladiti.

Ujedno za razvijavanje vještina potrebno je slušati jer tada procesuiramo ono što naš sugovornik govori i jednako je važno kao i to što govorimo. Ostvarivanje kontakta očima jer time pokazujemo kako nam je stalo do razgovora koji vodimo, govor tijela i samopouzdanje su bitne vještine jer tada drugoj strani pokazujemo ono što govorimo. Naime, isto tako poznavanje publike daje određenu dozu poštovanje te slušanje u jednakoj mjeri podrazumijeva i pričanje.

Prema istraživanjima STEM-a pravi problem svjetske ekonomije nije samo globalni nedostatak vještina, već neusklađenost lokacije između dostupnih radnih mjesta i zaposlenika. Za stvaranje radnih mjesta potrebno je uskladiti sve aspekte neusklađenosti vještina. Potrebno je zajedničkim snagama unaprijediti strategiju razvijanja vještina.

„Intenziviranje globalne konkurencije dovelo je do širenja produktivnije organizacije rada i metoda. Te se metode temelje na principima kao što su timski rad, devolucija upravljanja, odgovornost i visoka razina angažiranosti radne snage u stalnom unapređenju proizvoda i procesa. Ostale vještine uključuju pismenost i računanje; objekt s računalima; verbalne komunikacijske vještine i sposobnost za suradnju s vanjskim dobavljačima ili kupcima. „[12]

[12] file:///C:/Users/Anamarija/Downloads/jambrek_penic_29_2.pdf (pristupano 01.09.2019.)

4. EMPIRIJSKI DIO ISTRAŽIVANJA

4.1 Problem, cilj i hipoteza istraživanja

Problem istraživanja ovoga rada je važnost komunikacijskih vještina u današnjem dobu s aspketa poslodavaca. Poslodavci danas smatraju kako su komunikacijske vještine presudne za rad u poslovnoj sredini jer bez njih nema niti kvalitetnog rada. Raznim edukacijama, seminarima i predavanjima poslodavci žele poticati zaposlenike bolje poslovne učinke. Na tržištu rada poslodavci traže osobe koje će zadovoljiti komunikacijske potrebe i vještine.

Pronalaženje odgovora na ono što je definirano je u sljedećim ciljevima i hipotezama. Spoznajni cilj koji se dijeli na deskriptivni cilj je utvrditi stavove poslodavaca o komunikacijskim vještinama u današnjem dobu. Klasifikacijski cilj s obzirom na zavisnu varijablu je utvrditi stav poslodavaca prema različitim komunikacijskim vještinama u današnjem dobu. Klasifikacija s obzirom na nezavisnu varijablu je utvrditi važnost komunikacijskih vještina u današnjem dobu s obzirom na položaj poslodavca.Eksplanatorni cilj je utvrditi da li poslodavci utječu na komunikacijske vještine u današnjem dobu? Hipoteza je da s aspekta poslodavaca želi se dokazati važnost komunikacijskih vještina u današnjem dobu.

4.2 Metoda istraživanja i instrument

Prisutna metoda koja se koristi u ovom istraživanju je anketa. Na temelju anketnog upitnika se istražuju i prikupljaju podaci, informacije, stavovi i mišljenja o predmetu istraživanja. Kao osnovni izvor podataka koristi osobni iskaz o mišljenjima, uvjerenjima, percepciji, stavovima i ponašanjima. „Anketa je poseban oblik neekspirementalnog istraživanja koje kao osnovni izvor podataka korisiti osobni iskaz o mišljenjima, stavovima i ponašanju pribavljem odgovarajućim nizom standardiziranih pitanja.“ [13]Istraživanje se radilo putem online upitnika, u periodu od tri tjedna u devetom mjesecu.

[13] https://www.scribd.com/doc/23397592/Metoda-ankete-upitnika-i-intervjua-u-istra%C5%BEiva%C4%8Dkom-procesu-u-saobra%C4%87aju (pristupano 14.10.2019.)

Primarna svrha je procjena mišljena ili raspoloženja populacije o nekom društvenom pitanju. Pribavljanje podatka odgovarajućim standardiziranim nizom pitanja. Koristimo pisanu anketu koja spada u kvanitativne metode istraživanja.

Podaci se prikupljaju u svrhu ispitivanja mjerenja važnosti komunikacijskih vještina u današnjem dobu s apekta poslodavaca.

4.3 Populacija i uzorak

Ciljana populacija je skupina jedinki na koje se istraživanje odnosi i na koju se poopćavaju dobiveni rezultati. Populacija u ovome istraživanju su poslodavci. Tip uzorka je neprobalistički: prigodni uzorak.Veličina uzorka je 50 ispitanika.

5. REZULTATI ISTRAŽIVANJA

Otvorena pitanja pomažu nam da saznamo više o tome što druga strana želi, zašto to želi, što je važno i itd. Ispitanici smatraju da komunikacija, radno iskustvo, prodaja i strani jezici su vještine sa kojima se može biti konkurentan na tržištu rada. Ujedno, ostale vještine se ne trebaju zanemariti jer su jednako bitne za konkurentnost.

Tablica 1. Koje su to vještine sa kojima možete biti konkurentniji na tržištu rada?

Koje su to vještine sa kojima možete biti konkurentniji na tržištu rada ?	
Predanost radu	4%
Informatičke vještine	4%
Inovativnost	2%
Intelektualne vještine, tehničke vještine i znanje	2%
Iskustvo	4%
Komunikacija	22%
Intelektualne vještine	6%
Radno iskustvo	10%
Kreativnost	2%
Tehnološko znanje	4%
Motiviranost	4%
Upornost	4%
Moć pregovaranja	8%
Strani jezici	8%
Prodaja	10%
Karakter	4%
Timski rad	2%
Ukupno	100%

Izvor: obradila autorica

Tablica 2. Što smatrate važnim za uspješnost?

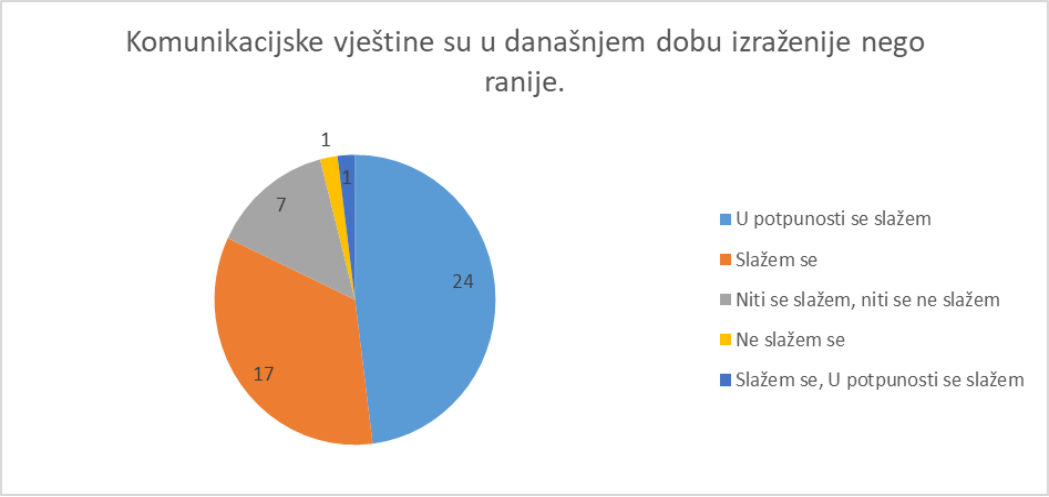
Što smatrate važnim za uspješnost ?	
Komunikaciju	4%
Ambiciju	4%
Znanje	2%
Odgovornost	4%

Snalažljivost	4%
Iskustvo	6%
Trud	4%
Motivaciju	10%
Rezultate	8%
Marljivost	2%
Upornost	2%
Inovativnost	2%
Predanost	2%
Proaktivnost	2%
Prodajne vjestine	2%
Odgovornost	4%
Ustrajnost	6%
Timski rad	8%
Usvajanje novih vjestina	2%
Posvećenost i rad na sebi	8%
Konkurentnost	8%
Prilagodljivost	6%
Ukupno	100%

Izvor: obradila autorica

Otvorenim pitanjem što smatrate važnim ta uspješnost dovelo je do sljedećih rezultata. Komunikacija, iskustvo, motivaciju i rezultate su vještine koje ispitanici smatraju najvažnijima za uspješnost. Ujedno, ostale vještine znanje su jednako važne kako bi došlo do uspjeha.

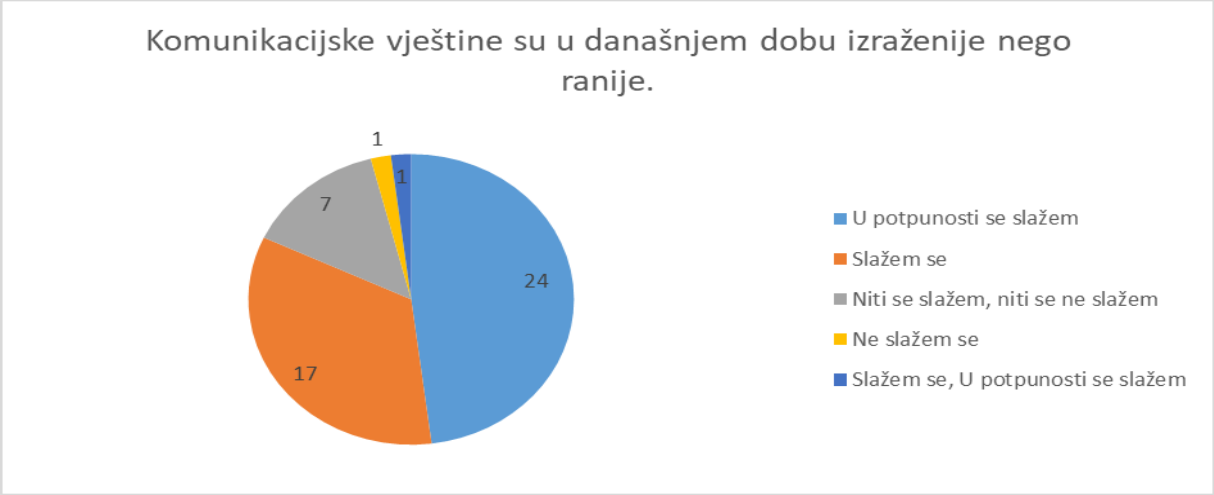
Tablica 3: Komunikacijske vještine su u današnjem dobu izraženije nego ranije.



Izvor: obradila autorica

Prema istraživanju vještine dolaze do izražaja više nego u prijašnjim razdobljima što pokazuju sljedeći podaci. Iz grafičkoga prikaza vidljivi su rezultati.

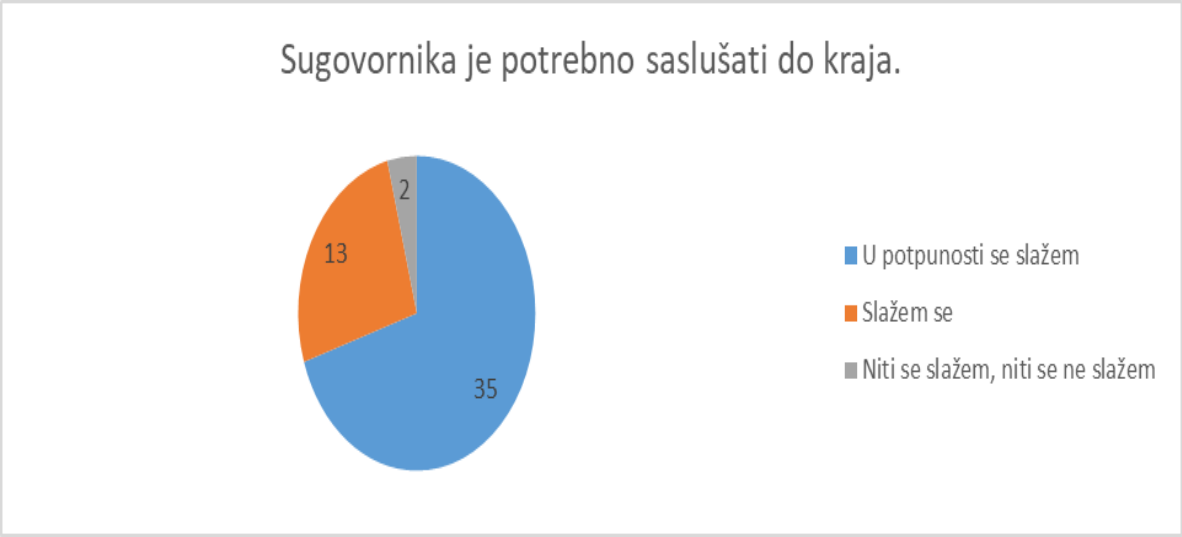
Tablica 3: Komunikacijske vještine su u današnjem dobu izraženije nego ranije



Izvor: obradila autorica

Prema istraživanju vještine dolaze do izražaja više nego u prijašnjim razdobljima što pokazuju sljedeći podaci. Iz grafičkoga prikaza vidljivi su rezultati.

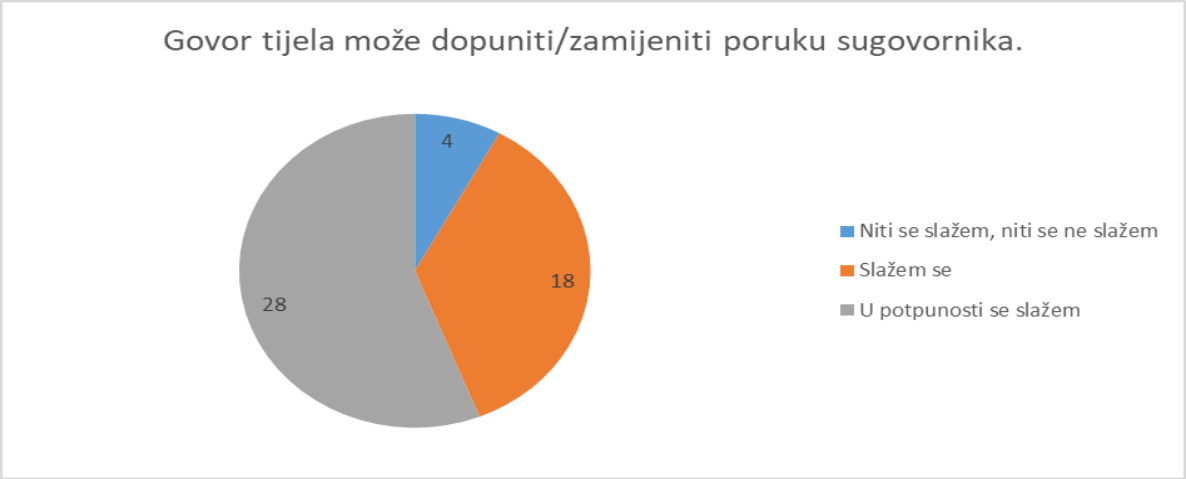
Tablica 5. Sugovornika je potrebno saslušati do kraja



Izvor: obradila autorica

Sugovornika je potrebno saslušati do kraja jer tada izbjegavamo nesporazume i svađe, pokazujemo da nam je stalo te ujedno pomažemo osobama da jasnije sagleda problem. Iz grafičkoga prikaza vidljivi su rezultati.

Tablica 5: Govor tijela može dopuniti/zamijeniti poruku sugovornika



Izvor: obradila autorica

Zbog neuskađenosti verbalne i neverbalne komunikacije, kada sugovornik govori jedno, a govor tijela nešto drugo. Iz grafičkoga prikaza vidljivi su rezultati.

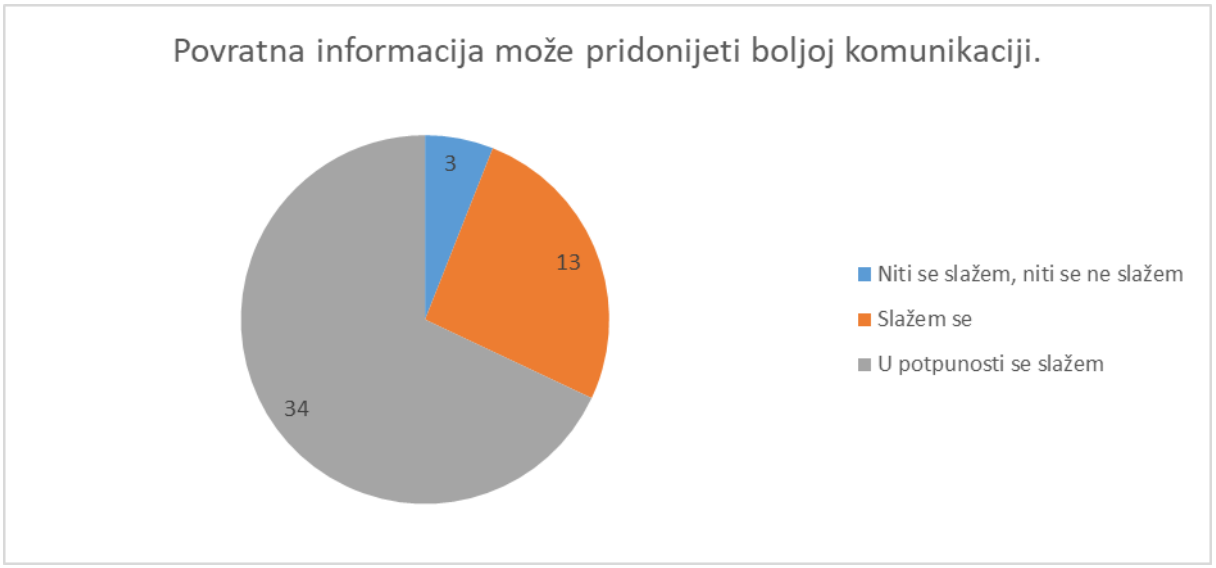
Tablica 6: Za vrijeme razgovora potrebnoje sugovornika gledati u oči.



Izvor: obradila autorica

Kontakt očima i verbalno procesuiranje ne ovise jedno o drugom. Ljudi često skreću pogled od sugovornikovih očiju tijekom razgovora, što upućuje na međusobno isprepletanje dvaju procesa. Iz grafičkoga prikaza vidljivi su rezultati.

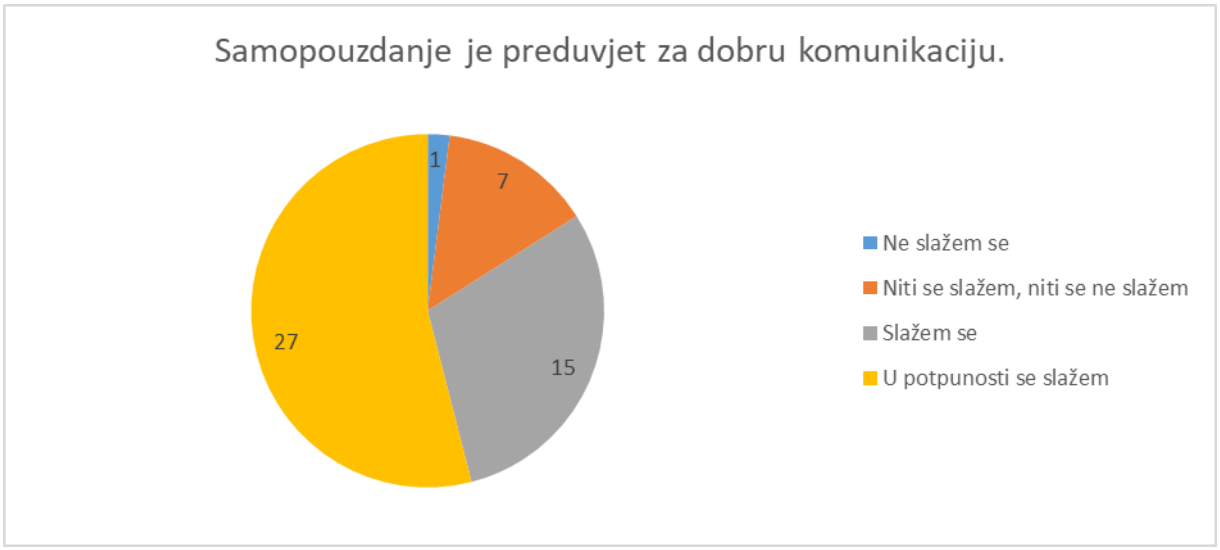
Tablica 7: Povratna informacija može pridonijeti boljoj komunikaciji.



Izvor: obradila autorica

Povratna informacija omogućuje kontinuirano učenje i napredovanje. Iz grafičkoga prikaza vidljivi su rezultati.

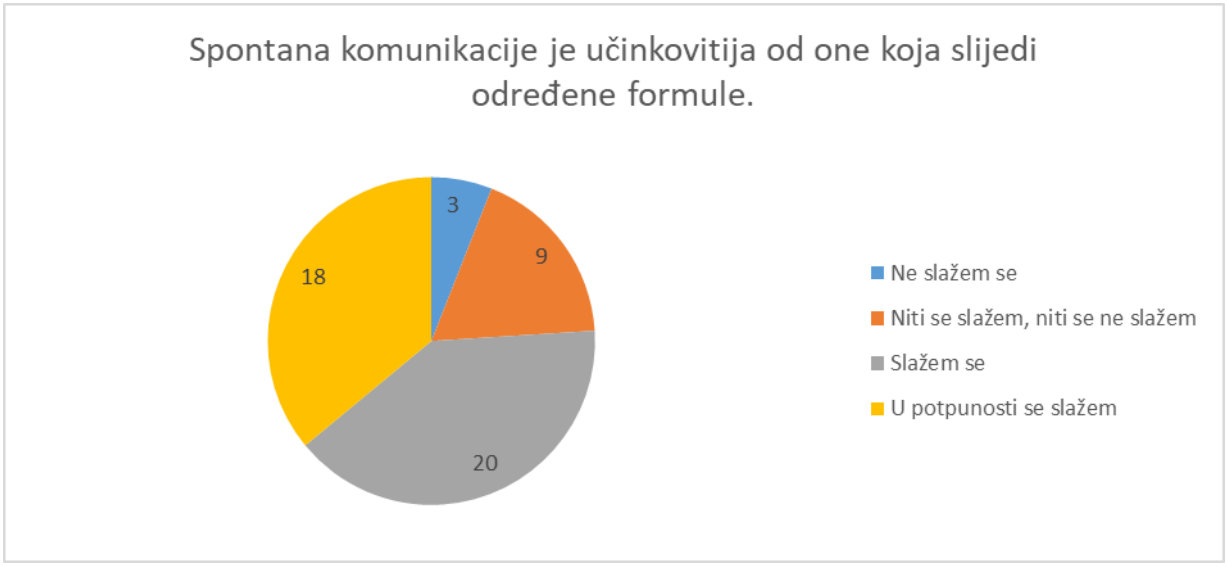
Tablica 8: Samopouzdanje je preduvjet za dobru komunikaciju.



Izvor: obradila autorica

Dobra komunikacija između ljudi je preduvjet dobre radne atmosfere i efektivnog rada. Iz grafičkoga prikaza vidljivi su rezultati.

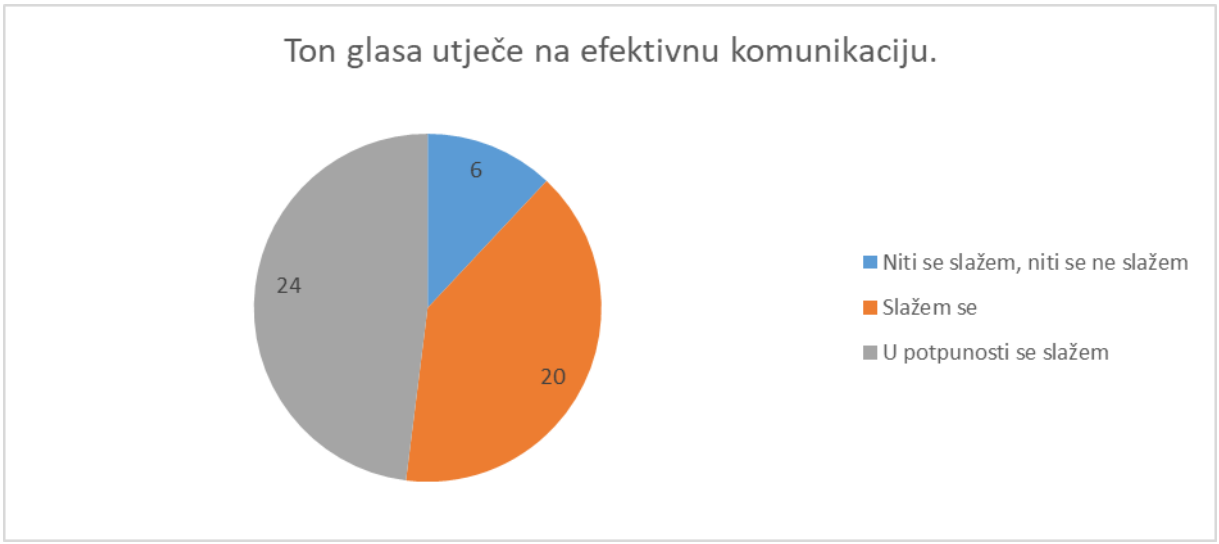
Tablica 8: Spontana komunikacija je učinkovitija od one koja slijedi određene formule.



Izvor: obradila autorica

Spontanom komunikacijom izražavamo osjećaje, stavove, osobine ličnosti. Nismo svjesni koliku važnost u našim odnosima igra uskađenost verbalnog i neverbalnog dijela komunikacije. Iz grafičkoga prikaza vidljivi su rezultati.

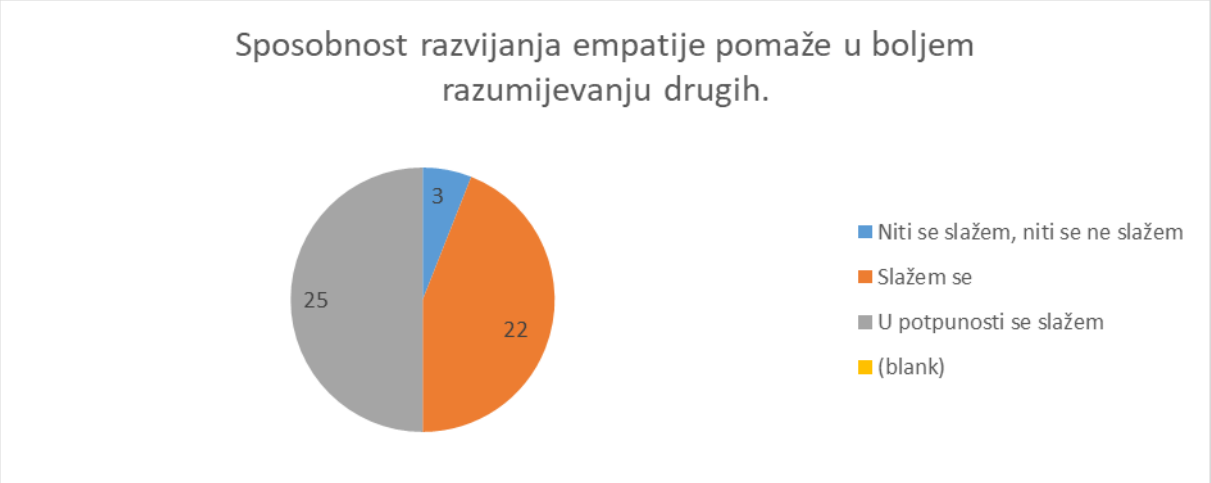
Tablica 9: Ton glasa utječe na efektivnu komunikaciju.



Izvor: obradila autorica

Ton glasa, spuštanje ili podizanje glasa, ubrazni ili usporeni govor, umetnute pauze i sl. služe nam za ostvarivanje funkcija kojima se služi neverbalno ponašanje. Iz grafičkoga prikaza vidljivi su rezultati.

Tablica 10: Sposobnost razvijanja empatije pomaže u boljem razumijevanju drugih.



Izvor: obradila autorica

Empatija je sposobnost osobe da suptilno percipiraju druge osobe. Kada ih možemo percipirati tada ih i razumijemo. Iz grafičkoga prikaza vidljivi su rezultati.

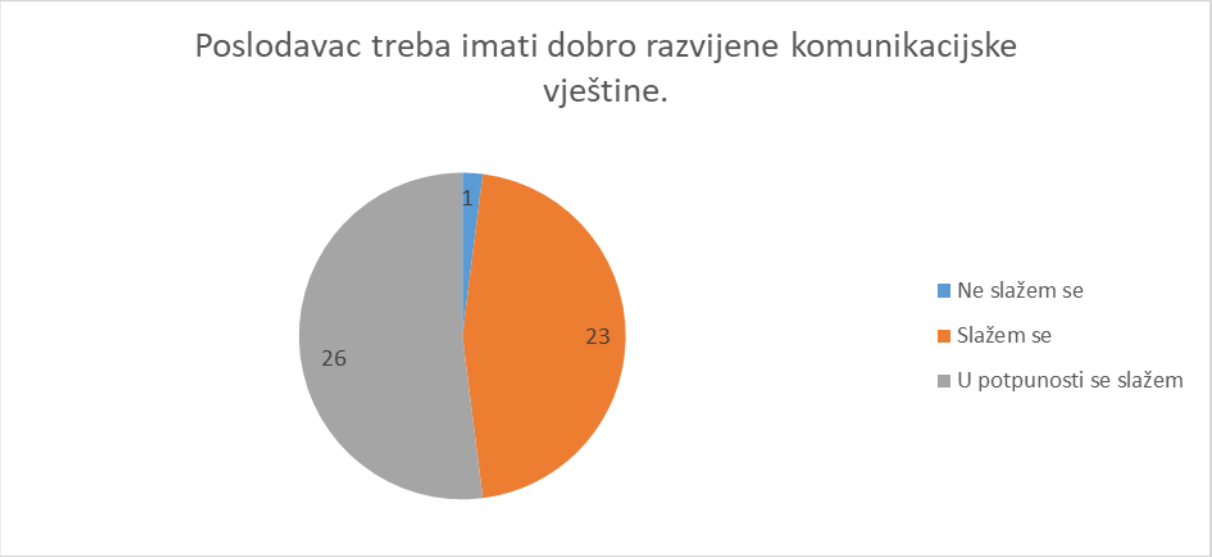
Tablica 11: Po razini obrazovanja i traženim kompetencijama komunikacijske vještine su traženi uvjeti na tržištu rada.



Izvor: obradila autorica

Komunikacijske vještine unapređuju sposobnosti osobe da napreduje na poslu, i snađe se ukoliko promjene nastupe. Iz grafičkoga prikaza vidljivi su rezultati.

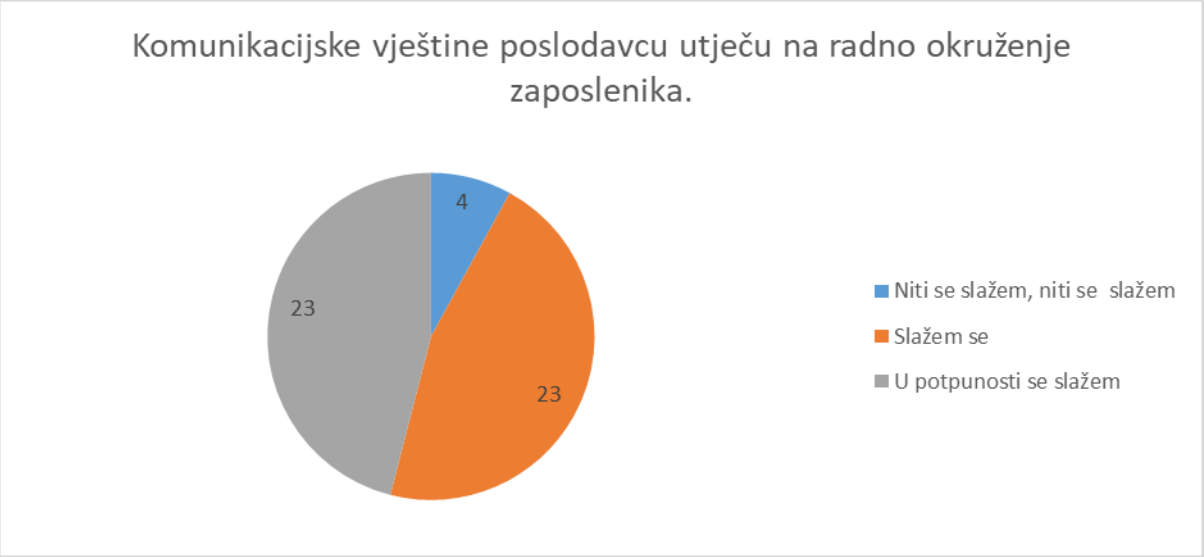
Tablica 12: Poslodavac treba imati dobro razvijene komunikacijske vještine.



Izvor: obradila autorica

Poslodavacu su potrebne komunikacijske vještine kako bi mogao funkicionirati u radnome okruženju, te ujedno biti primjer svojim zaposlenicima. Iz grafičkoga prikaza vidljivi su rezultati.

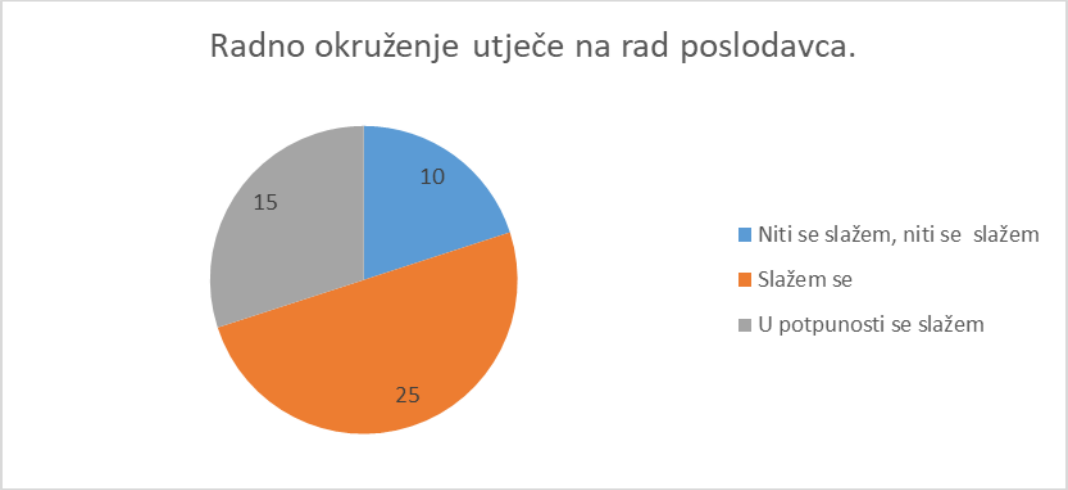
Tablica 14: Komunikacijske vještine poslodavcu utječu na radno okruženje zaposlenika.



Izvor: obradila autorica

U kakvome se okruženju zaposlenici nalaze, tako je i izvršavati svoje radne zadatke. Primjer toga su poslodavci koji moraju imati dobre komunikacijske vještine kako bi mogli pojedinačno djelovati te utjecati na svoje zaposlenika. Iz grafičkoga prikaza vidljivi su rezultati.

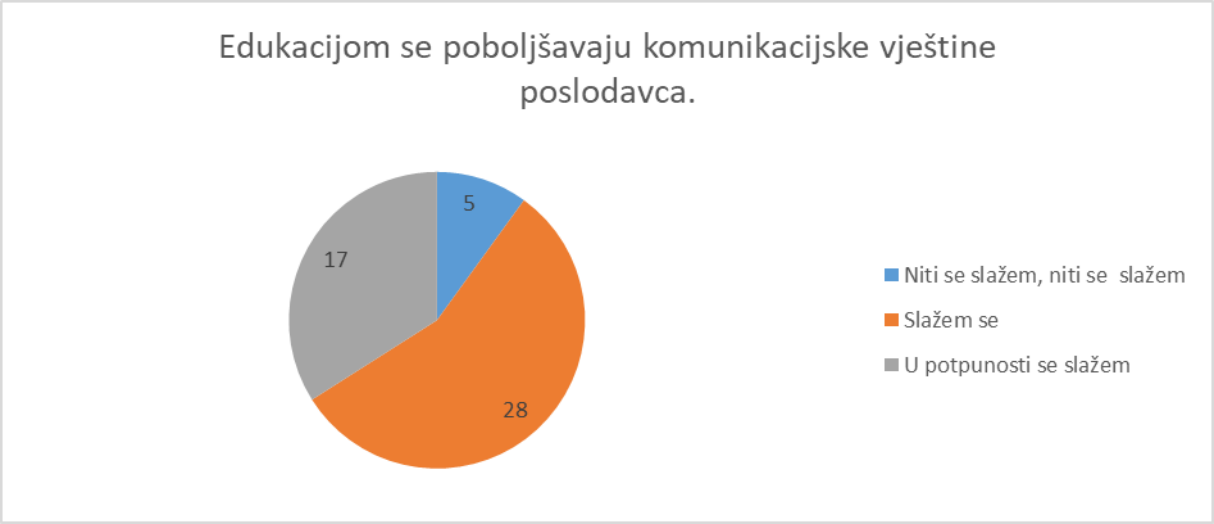
Tablica 15: Radno okruženje utječe na rad poslodavca.



Izvor: obradila autorica

Najuspješniji poslodavci znaju da će kvalitetnim radnicima privući druge kvalitetne radnike, ali i korisnike. Iz grafičkoga prikaza vidljivi su rezultati.

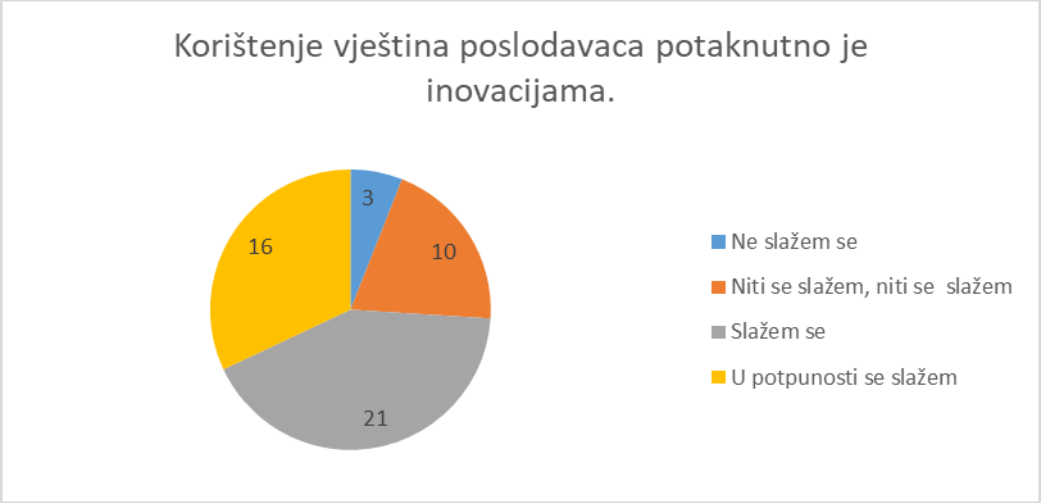
Tablica 16: Edukacijom se poboljšavaju komunikacijske vještine poslodavaca.



Izvor: obradila autorica

Edukacijom se unapređuju učinkovitosti u poslovanju. Potrebno je biti konstantno educiran kako bi poslodavac bio u toku sa novostima. Iz grafičkoga prikaza vidljivi su rezultati.

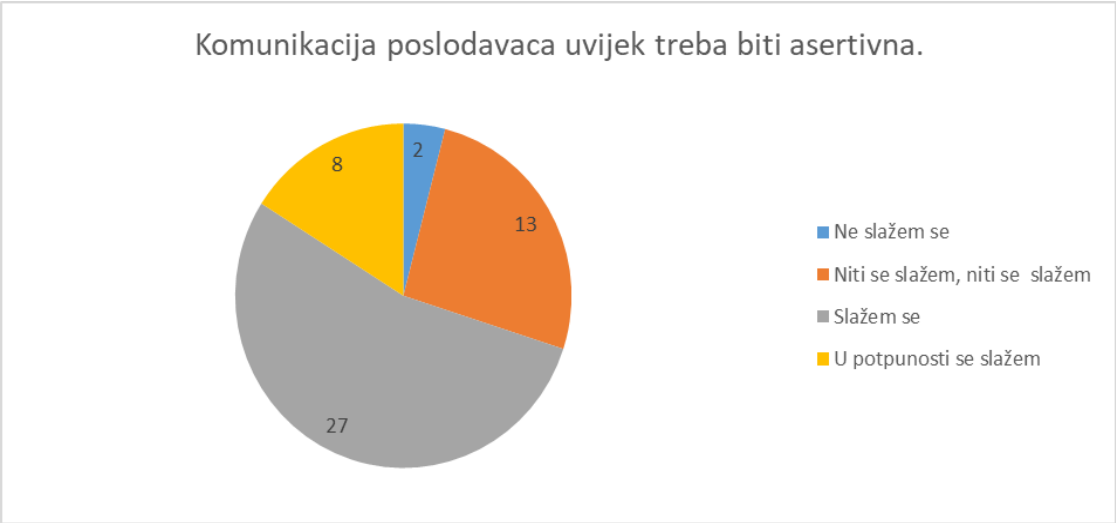
Tablica 17: Korištenje vještina poslodavaca potaknuto je inovacijama.



Izvor: obradila autorica

Ulaganjem u istraživanje i inovacije omogućuje globalnu konkurentnost i očuvanje. Korištenje komunikacijskih vještine potaknutno je inovacijama. Iz grafičkoga prikaza vidljivi su rezultati.

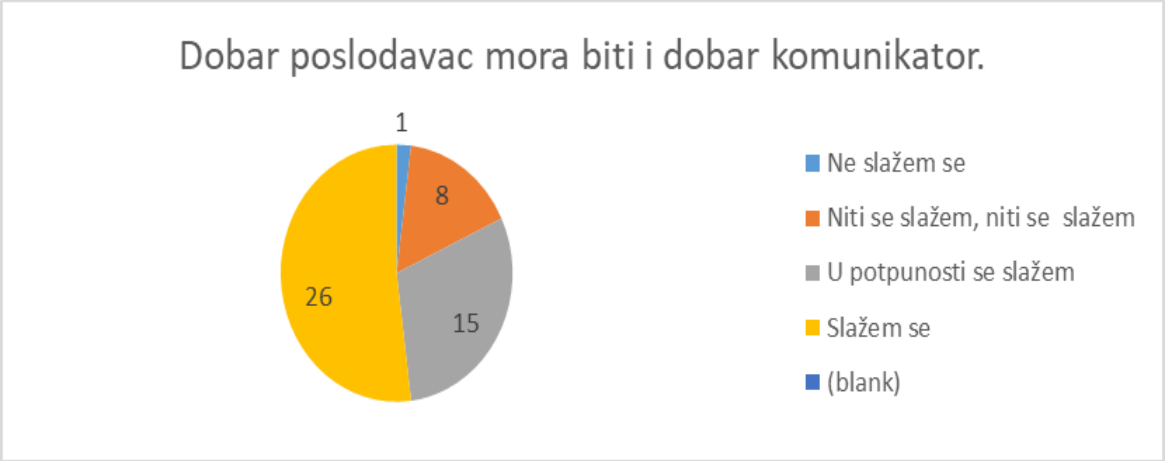
Tablica 18: Komunikacija poslodavaca uvijek treba biti asertivna.



Izvor: obradila autorica

Usvojiti asertivni način komuniciranja znači raditi na svojim vještinama razgovaranja, ali i na samoj sebi podizanjem samopouzdanja. Iz grafičkoga prikaza vidljivi su rezultati.

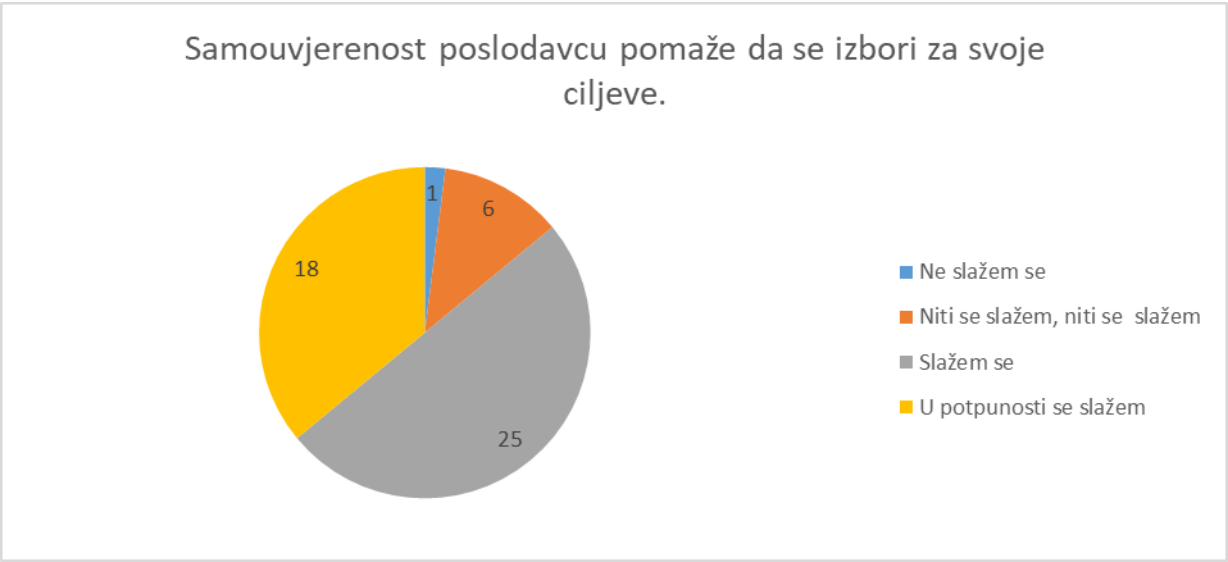
Tablica 19: Dobar poslodavac mora biti i dobar komunikator.



Izvor: obradila autorica

Komuniciramo i razmjenjujemo informacije, misli i osjećaje, želje, stvavove i vrijednosti sa drugim sudionicima. Ona se ne odvija samo riječima nego još i više i neverbalno. Iz grafičkoga prikaza vidljivi su rezultati.

Tablica 20: Samouvjerenost poslodavcu pomaže da se izbori za svoje ciljeve.



Izvor: obradila autorica

Svaki poslodavac je svjestan svoji vrijednosti, te svoju samouvjerenost koristi u radnome okruženju da se izbori za svoje ciljeve. Iz grafičkoga prikaza vidljivi su rezultati.

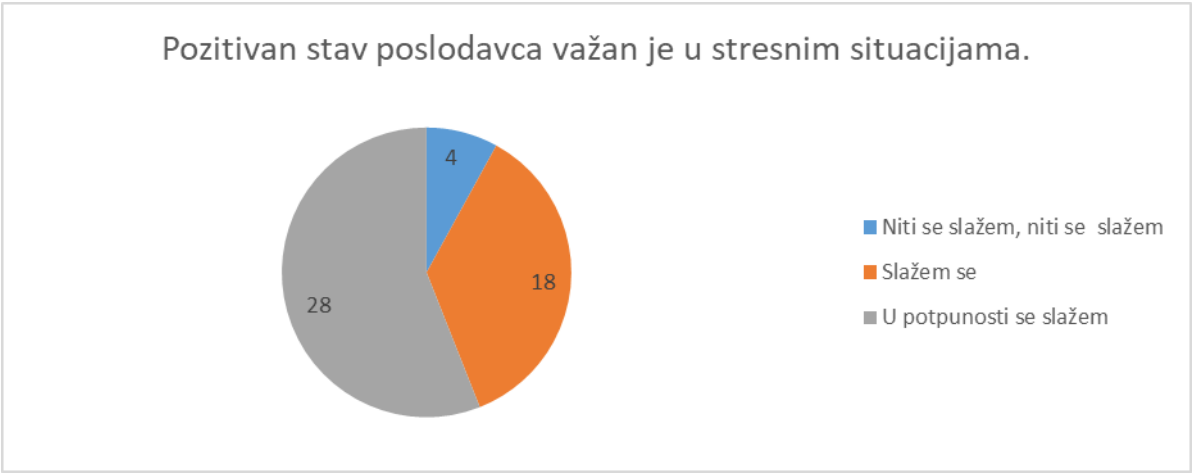
Tablica 21: Korištenje vještina poboljšava kompetencije poslodavca.



Izvor: obradila autorica

Korištenjem vještina poboljšava sposobnosti poslodavca te isto tako poboljšava svoju radnu okolinu. Iz grafičkoga prikaza vidljivi su rezultati.

Tablica 22: Pozitivan stav poslodavca važan je u stresnim situacijama.



Izvor: obra11dila autorica

Svojim ponašanjem uvijek prihvaćamo ili odbacujemo istu osobu-sebe! Pozitivnim stavom odbacujemo negativnu energiju u svojoj radnoj okolini te nam pomaže jednako u stresnim situacijama. Iz grafičkoga prikaza vidljivi su rezultati.

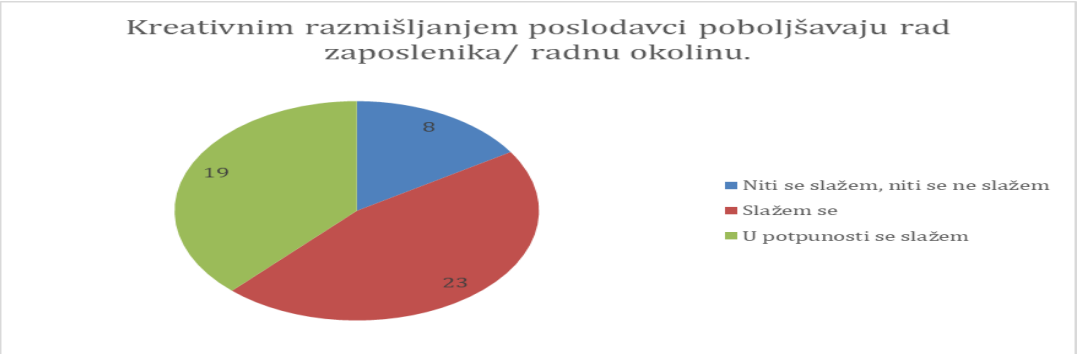
Tablica 23: Kako možete poboljšati svoje komunikacijske vještine?

Kako možete poboljšati svoje komunikacijske vještine ?	
Edukacijom	34%
Vježbom	12%
Slušanjem	10%
Javnim nastupom	10%
Komunikacijom	6%
Svjesnošću samih sebe	2%
Trudom	4%
Team building	4%
Timski rad	2%
Obrazovanjem	6%
Govorom	2%
Povratnom informacijom	4%
Prezentacijom	2%
Razgovorom s nepoznatom osobom	2%
Ukupno	100%

Izvor: obradila autorica

Komunikacijske vještine se mogu poboljšati, ali i nemoraju. Ukoliko ih želimo poboljšati može ih na sljedeće načine: edukacijom, vježbanjem, slušanje, javnim nastupom, komunikacijom, trudom, radom na sebi, obrazovanjem, slušanjem i povratnom informacijom itd.

Tablica 24: Kreativnim razmišljanjem poslodavci poboljšavaju rad zaposlenika/radnu okolinu.



Izvor: obradila autorica

Kreativnim razmišljanjem pospješujemo stvaranje novih ideja i osmišljavanje adekvatnih rješenja, kroz tehnike kreativnog razmišljanja i poticanje inovativne atmosfere u radnoj okolini. Iz grafičkoga prikaza vidljivi su rezultati.

Tablica 25: Komunikacijske vještine su važne poslodavcu za zapošljavanje novih djelatnika.



Izvor: obradila autorica

Prilikom zapošljavanja važne su komunikacijske vještine novih djelatnika kako bi mogao poslodavac spoznati jesu li dostatne za obavljanje radnih zadataka ili nisu. Iz grafičkoga prikaza vidljivi su rezultati..

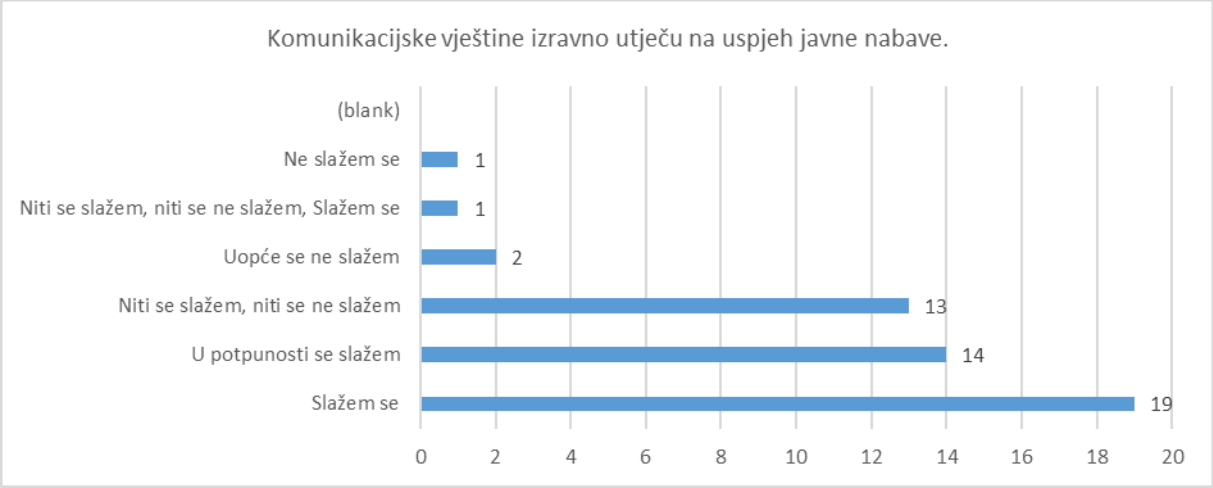
Tablica 26: Motivacijom zaposlenika postiže se konkurentnost na tržištu rada.



Izvor: obradila autorica

Kod motiviranih zaposlenika vidljivi su znakovi koji ukazuju da je sooba usmjerena prema nekome cilju te se tako postiže konkurentnost na tržištu rada. Iz grafičkoga prikaza vidljivi su rezultati.

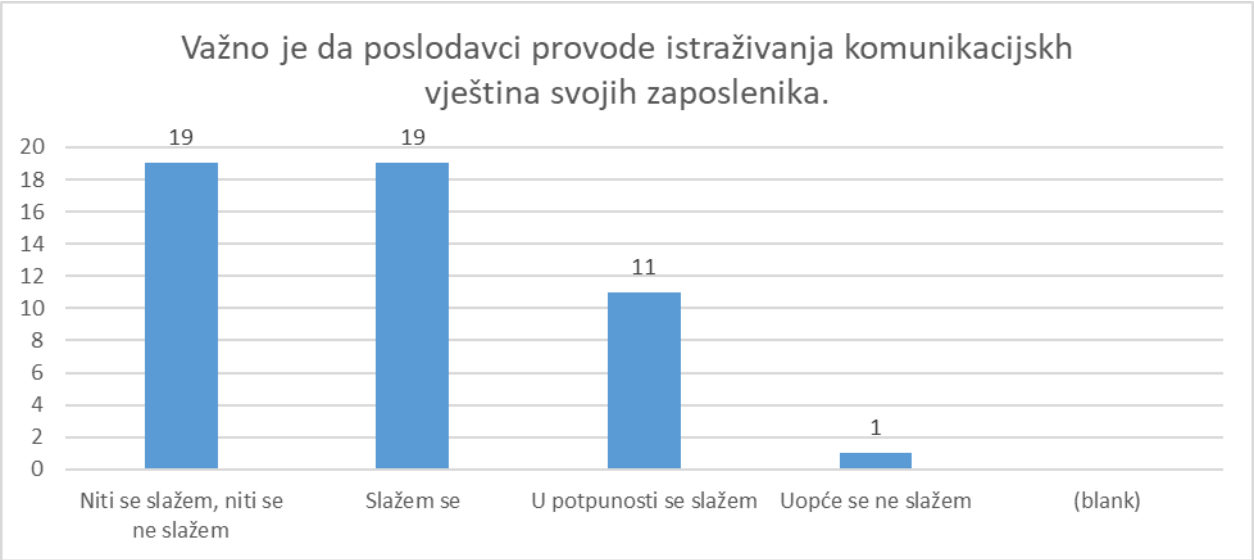
Tablica 27: Komunikacijske vještine izravno utječu na uspjeh javne nabave.



Izvor: obradila autorica

Kako komunikacijske vještine utječu na uspjeh javne nabave vidi se iz sljedećih podataka. Iz grafičkoga prikaza vidljivi su rezultati.

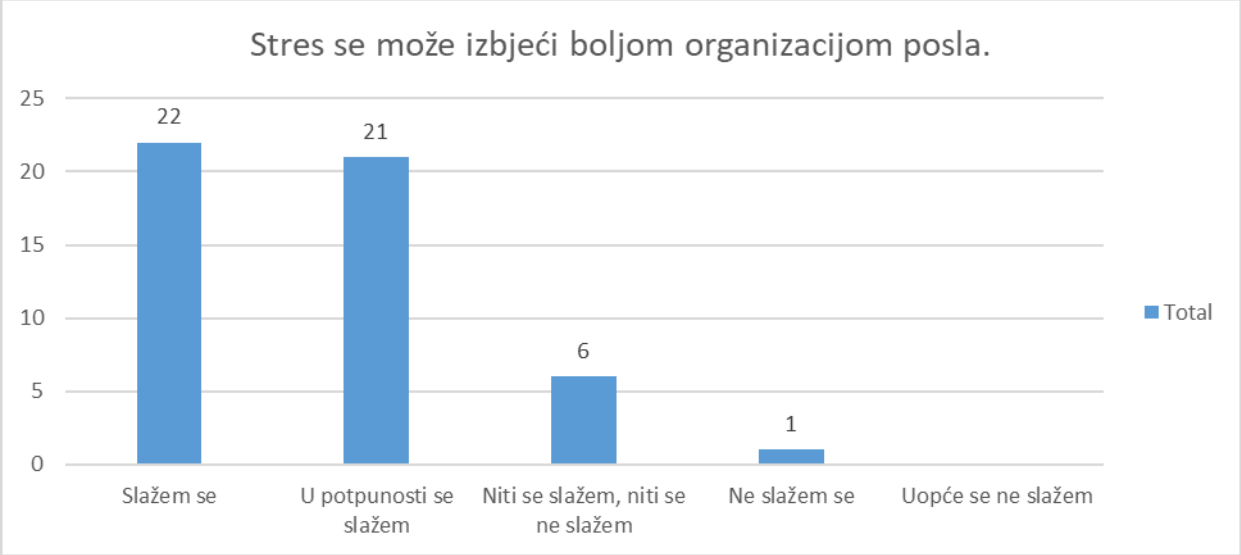
Tablica 28: Važno je da poslodavci provode istraživanja komunikacijskih vještina svojih zaposlenika



Izvor: obradila autorica

Kako bi poslodavci znali koliko su njhovi zaposlenici vješti u vještinama, potrebno je provoditi stalna istraživanja da bi bili u toku. Iz grafičkoga prikaza vidljivi su rezultati.

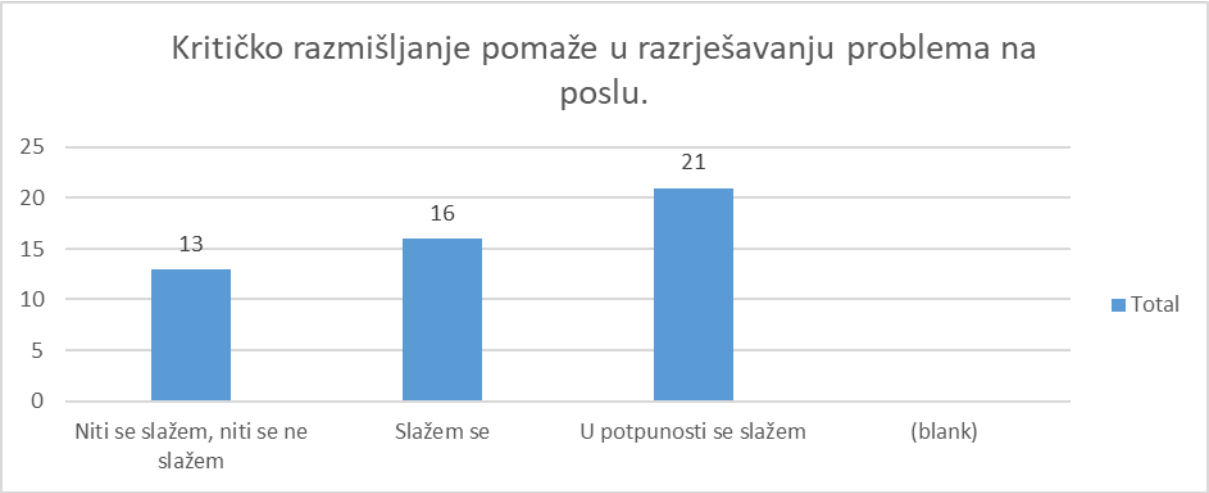
Tablica 29: Stres se može izbjeći boljom organizacijom posla.



Izvor: obradila autorica

Poslodavac boljom organizacijom posla može izbjeći konflikte između zaposlenika, bolje će izvršavati zadatake,kreativno će razmišljati i itd. Iz grafičkoga prikaza vidljivi su rezultati.

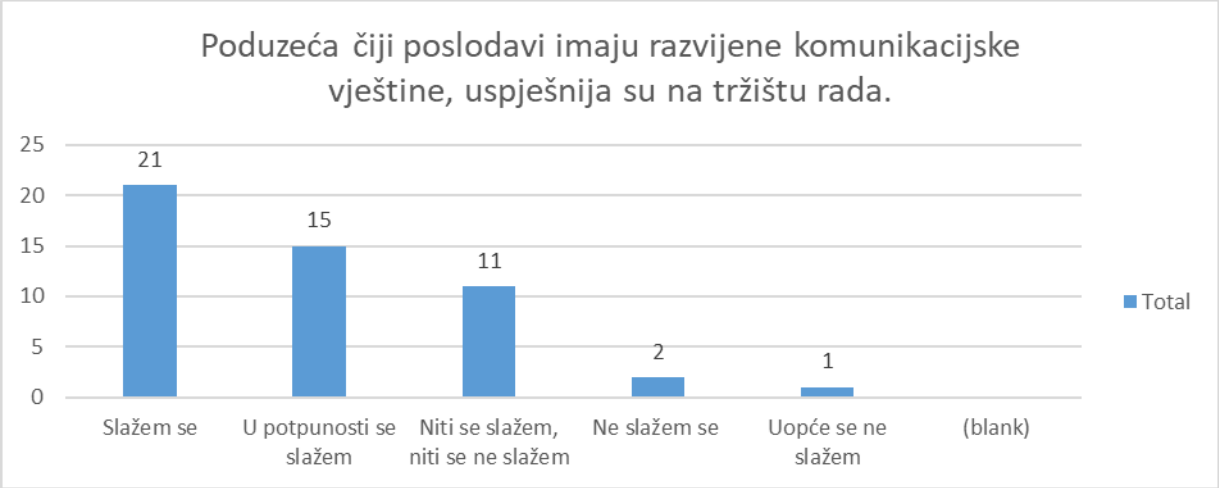
Tablica 30: Kritičko razmišljanje pomaže u razrješavanju problema na poslu.



Izvor: obradila autorica

Kritičkim razmišljanjem mislimo o problemu na način da odvojimo od vlastitog mišljenja i predrasuda o njemu kako bismo došli do logičkog razmišljanja problema. Iz grafičkoga prikaza vidljivi su rezultati.

Tablica 31: Poduzeća čiji poslodavci imaju razvijene komunikacijske vještine, uspješnija su na tržištu rada.



Izvor: obradila autorica

Poduzeća koja ulažu u svoje zaposlenike i educiraju ih konstantno, imat će bolje razvijenije komunikacijske vještine i bit će uspješniji na tržištu rada. Iz grafičkoga prikaza vidljivi su rezultati.

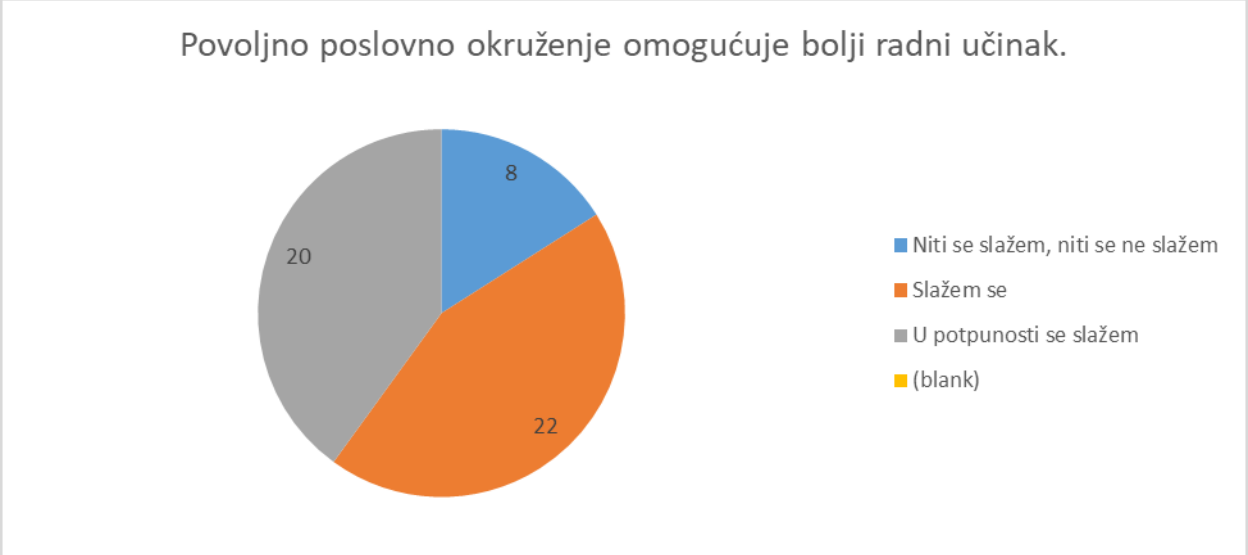
Tablica 32: Jačanjem svijesti ključnig dionika preduvjet su za održivi razvoj na tržištu rada.



Izvor: obradila autorica

Kada se jačaju svijesti ključnih dionika tada su i preduvjeti na tržištu rada bolji. Iz grafičkoga prikaza vidljivi su rezultati.

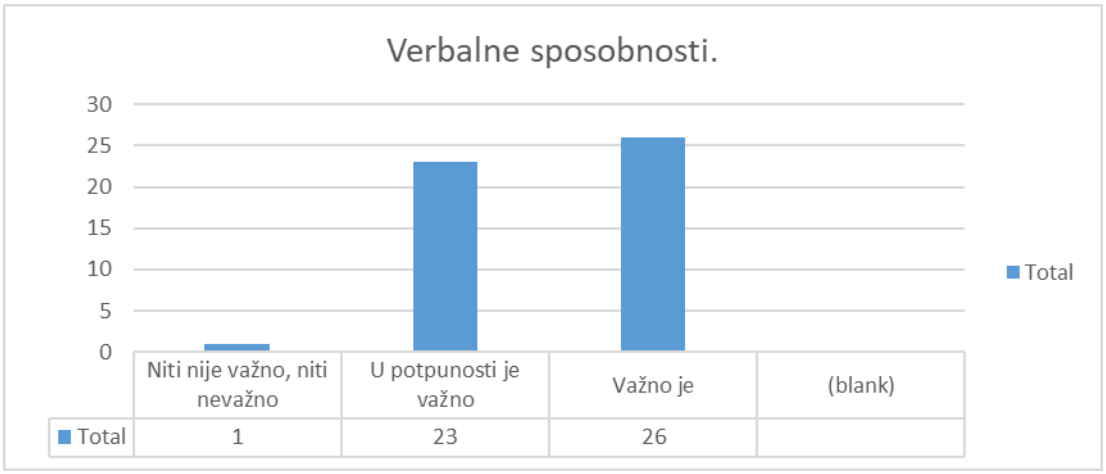
Tablica 33: Povoljno poslovno okruženje omogućuje bolji radni učinak.



Izvor: obradila autorica

Kada zaposleniku odgovara poslovno okruženje tada će i on izvršvati svoje zadatke kako treba, a ukoliko neće tada će biti nezadovljan, dekoncetriran, paničan. Iz grafičkoga prikaza vidljivi su rezultati.

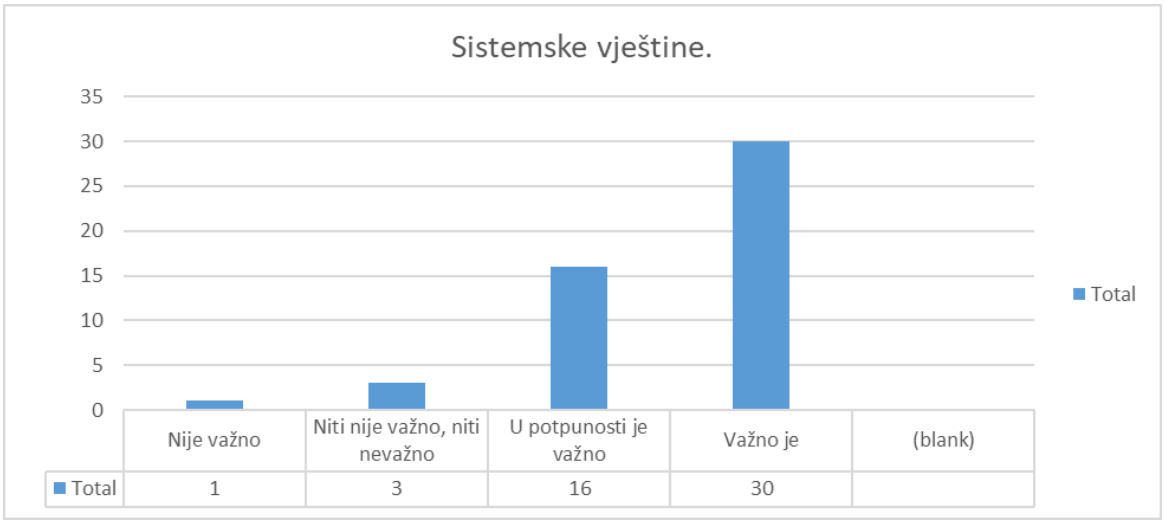
Tablica 34: Verbalne sposobnosti.



Izvor: obradila autorica.

Sposobnost zaključivanja, pamćenja, apstraktno mišljenje, razumijevanje prostrnih odnosa su samo od nekih verbalnih sposobnosti koje poslodavci smatraju važnima. Iz grafičkoga prikaza vidljivi su rezultati.

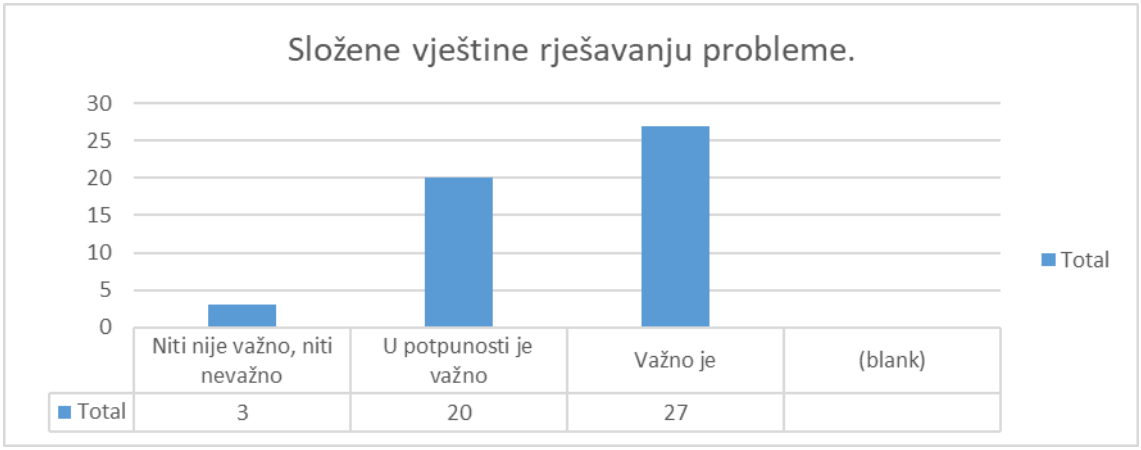
Tablica 35: Sistemske vještine.



Izvor: obradila autorica

Jačanjem komujnikacijskih vještina predstavljaju prednost na tržištu rada. Iz grafičkoga prikaza vidljivi su rezultati.

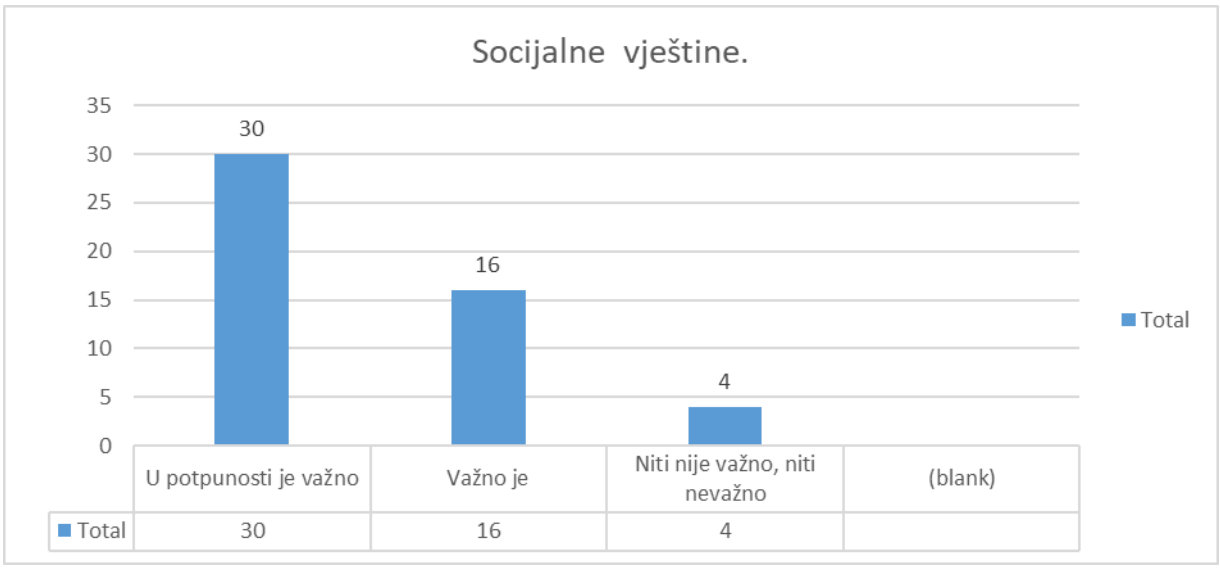
Tablica 36: Složene vještine rješavanja problema.



Izvor: obradila autorica

Složene komunikacijske vještine kao što su aktivno slušanje, empatija, asertivnost i persuazija su btine za djelovanje poduzeća. Iz grafičkoga prikaza vidljivi su rezultati.

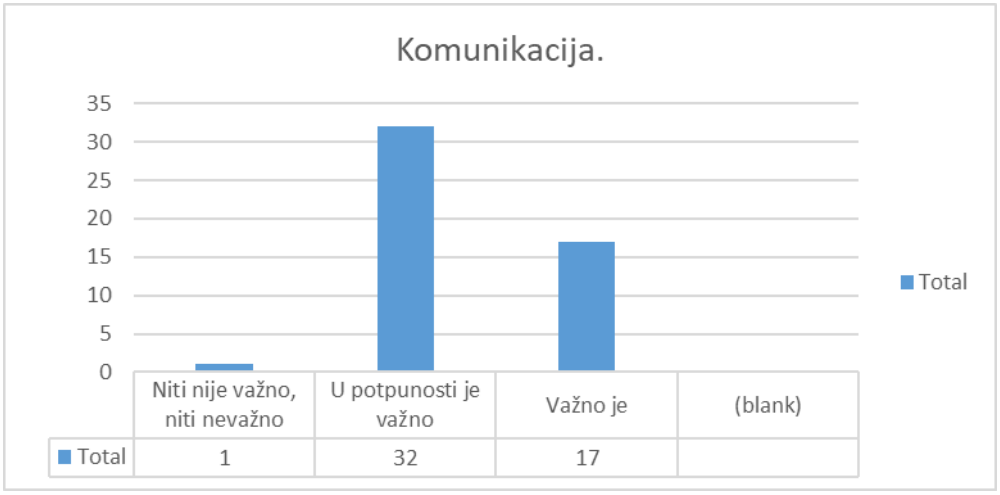
Tablica 37: Socijalne vještine



Izvor: obradila autorica

Sposobnosti prilagođavanja i pozitivnog ponašanje koja omoguću osobama da se uspješno nose sa zahtjevima i izazovima. Iz grafičkoga prikaza vidljivi su rezultati.

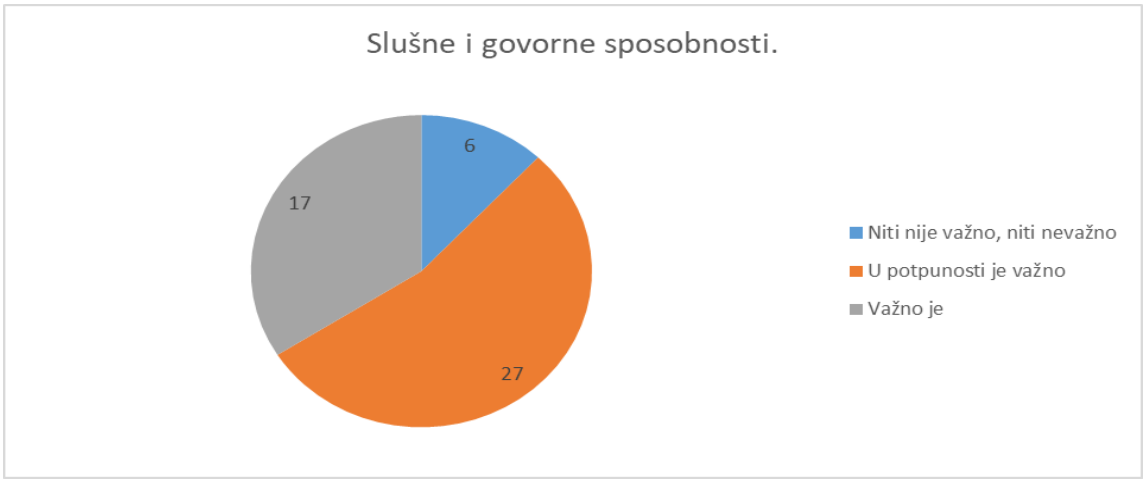
Tablica 38: Komunikacija.



Izvor: obradila autorica

Kroz komunikaciju poslodavac najviše utječe na svoje zaposlenike i pokušava im prikazati radno okruženje kroz razne zadatke. Iz grafičkoga prikaza vidljivi su rezultati.

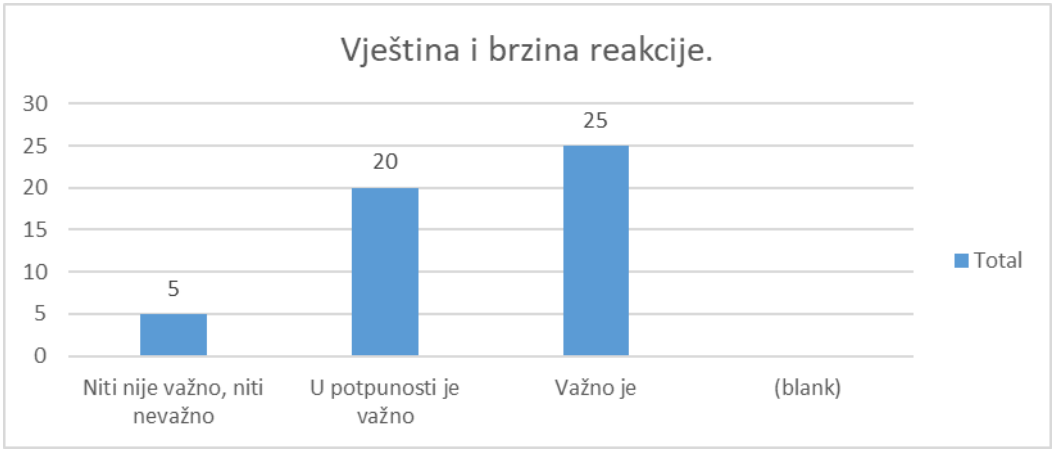
Tablica 39: Slušne i govorne sposobnosti



Izvor: obradila autorica

Slušne i govorne sposobnosti imaju za cilj neovisno o drugim komunikacijskim vještinama usmjeriti poslodavce na djelovanje u radnim zadacima svojih zaposlenika tako da ih naprave kako im je rečeno. Iz grafičkoga prikaza vidljivi su rezultati.

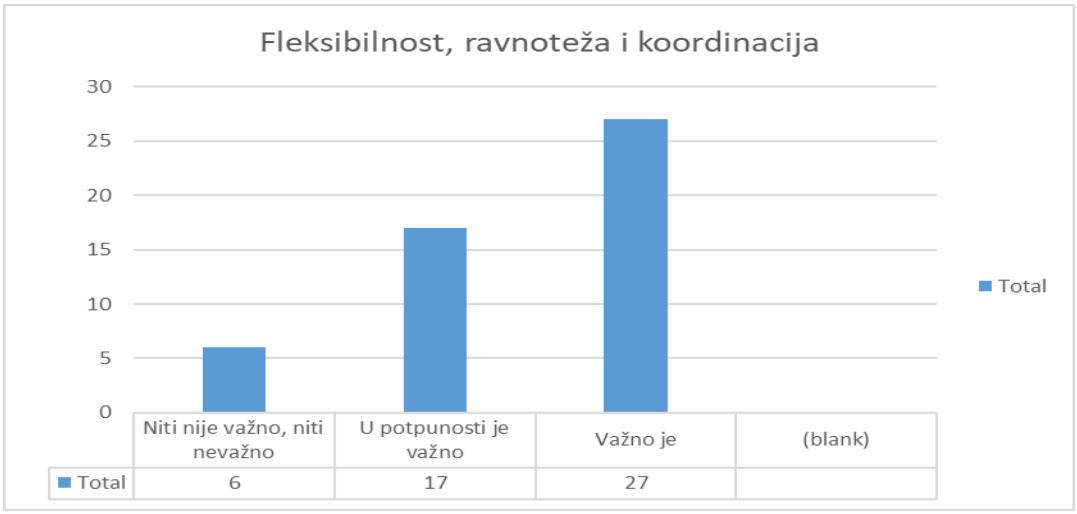
Tablica 40:Vještina i brzina reakcije



Izvor: obradila autorica

Brzinom se obavlja više posla, ali potrebno je imati i određene vještine kako bi se taj isti posao napravio kako treba. Iz grafičkoga prikaza vidljivi su rezultati.

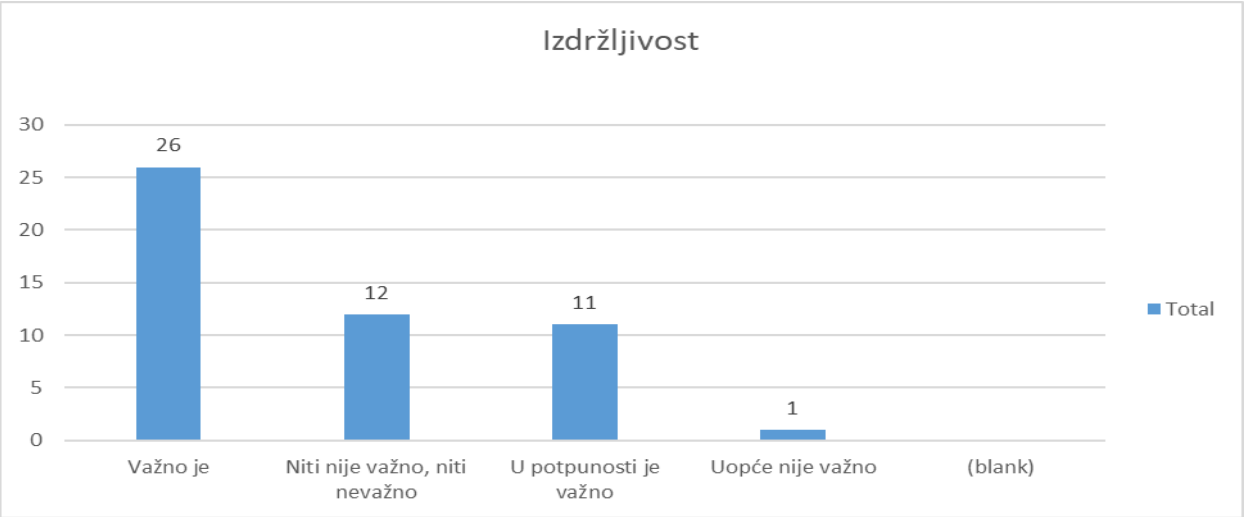
Tablica 41: Fleksibilnost, ravnoteža i koordinacija



Izvor: obradila autorica

Flekisibilnost i prilagođavanje drugima, uspostavljanje ravnoteže u radnim zadacima i pravilna koordinacija od strane poslodavca prema zaposlenicima. Iz grafičkoga prikaza vidljivi su rezultati.

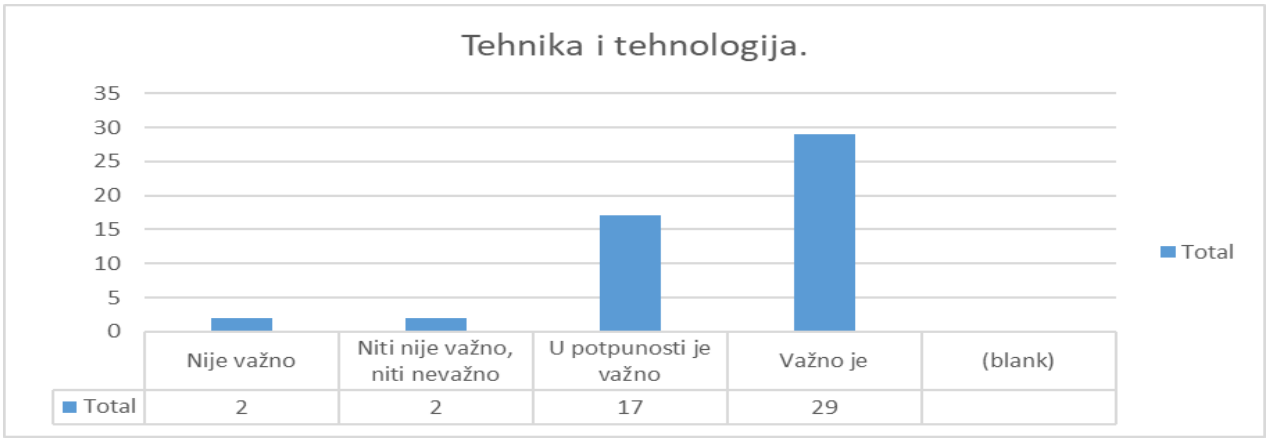
Tablica 42: Izdržljivost



Izvor: obradila autorica

Biti u mogućnosti imati konstantnu koncentraciju na poslu, sposobnost većeg obavljanja dijela posla, biti u kontaktu sa drugim zaposlenicima. Iz grafičkoga prikaza vidljivi su rezultati.

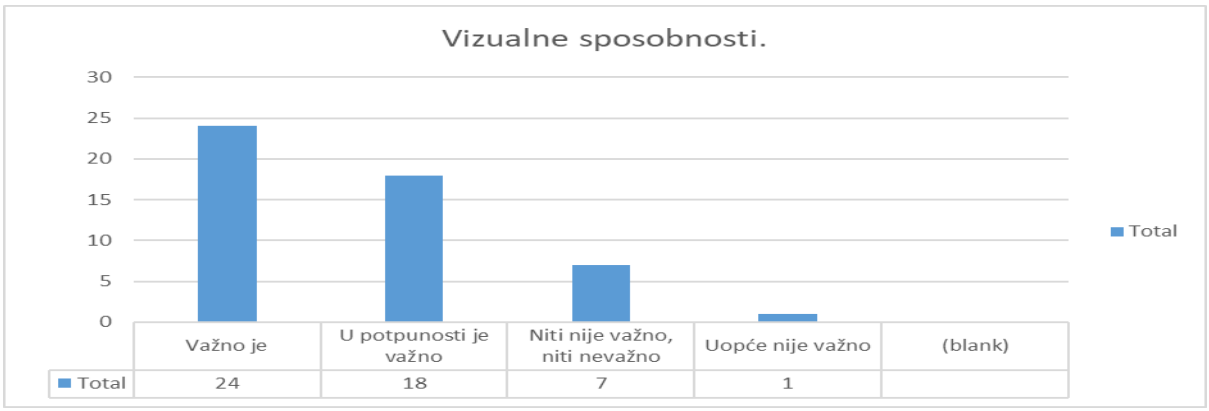
Tablica 43: Tehnika i tehnologija.



Izvor: obradila autorica

Biti u skladu sa novim programima koji se u današnjem događaju jako brzo većini ispitanika je bitno. Iz grafičkoga prikaza vidljivi su rezultati.

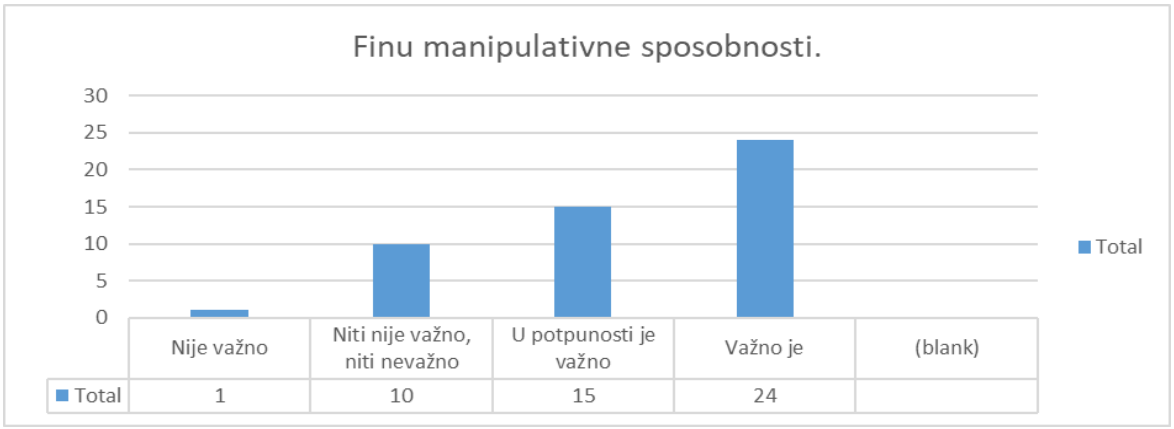
Tablica 44: Vizualne sposobnosti



Izvor: obradila autorica

Vizualnim sposobnostima može se definriati sposobnost tumačenja obradom podataka koji se nalaze u vidljivom svijetlu. Iz grafičkoga prikaza vidljivi su rezultati.

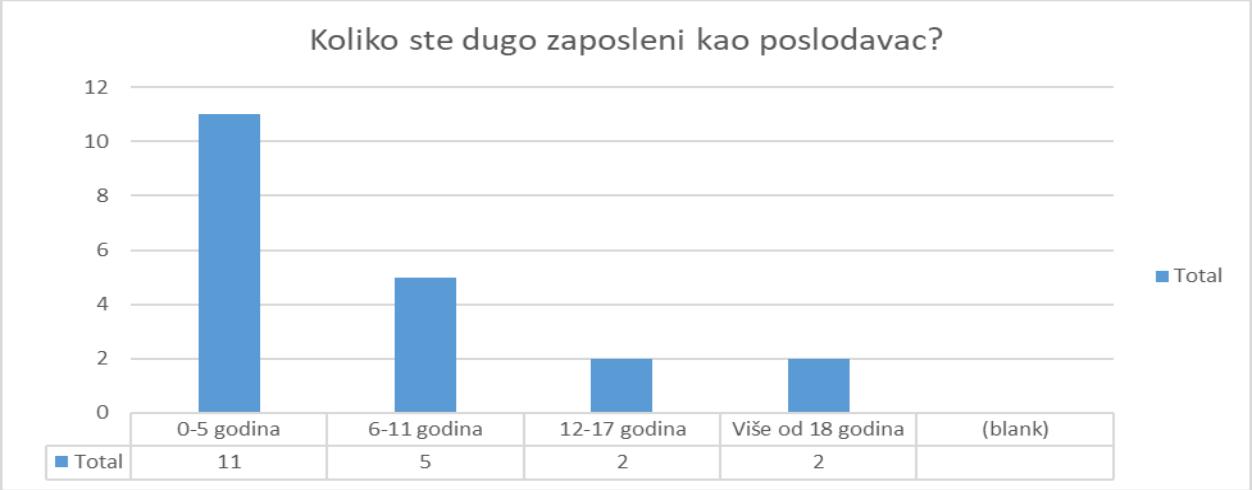
Tablica 45: Fine manipulativne sposobnosti.



Izvor: obradila autorica

Sposobnost upravljanja zaposlenicima da izvršavaju svoje zadatke korektno i na vrijeme. Ujedno, utjecati i na ključne kupce. Iz grafičkoga prikaza vidljivi su rezultati.

Tablica 46: Koliko ste dugo zaposleni kao poslodavac?



Izvor: obradila autorica

U istraživanju su sudjelovali ispitanici koje rade u razdoblju od 5 godina ima 11, od 6-11 godina 5 ispitanika, 12-17 godina 2 ispitanika te više od 18 godina 2 ispitanika.

Tablica 47: Na kojoj ste poziciji zaposleni?

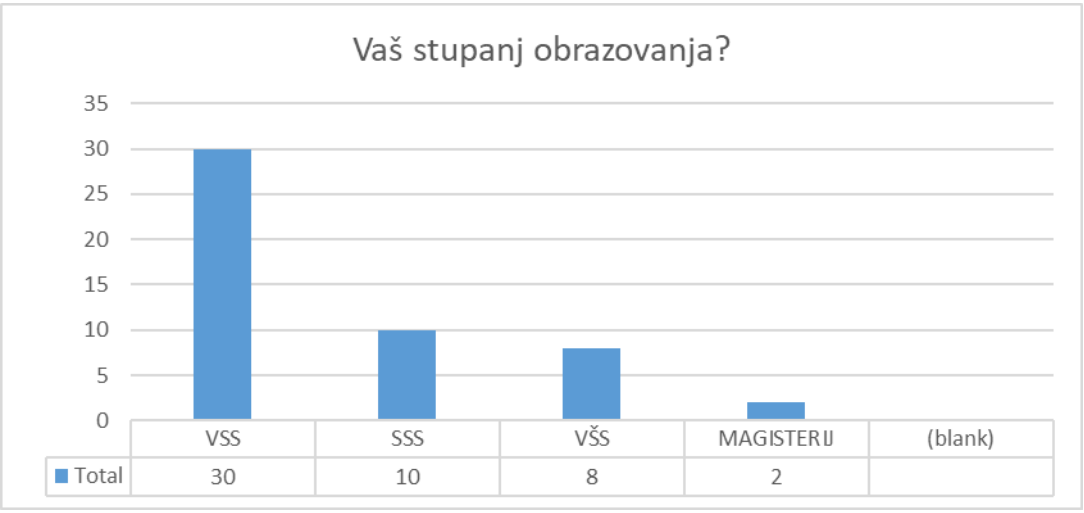
Na kojoj ste poziciji zaposleni ?	
Odjel ljudskih potencijala	8%
Odjel menadžment	2%
Administrator	2%
Analitičar	2%
Asistent	4%
Asistent u prodaji	4%
CRM specijalist	2%
Izvršni direktor	2%
Marketing	2%
Marketing	4%
Marketing manager	2%
Marketinški menadžer	2%
Marketnig	8%
menadžer	2%
Voditelj poslovnih odnosa	2%
Poslodavac	2%
Suradnik u prodaji	2%
Odnosi s javnošću	2%
Menadžer	2%
Savjetnik	2%

Stručnjak za marketing	4%
Stručnjak za odonose s javnošću	2%
Office menagement	2%
Prodajni savjetnik	4%
Suradnik u financijama	2%
upravljanje ključnim kupcima	2%
Visi strucni suradnik	2%
Viši specijalist	4%
Vodeći specijalist u marketingu	2%
Voditelj	2%
Voditeljsko mjesto	8%
VŠS	2%
Direktor	4%
Zaposlenik u marketingu	2%
Ukupno	**100%**

Izvor: obradila autorica

Ideja istraživanja bila je anketiranje ljudi na čelnim pozicijama, no u odazivu sam dobila i zaposlenike na ostalim pozicijama te u skladu sa time je izmijenjenja prvotna ideja. Sudjelovale su raznih profila.

Tablica 48: Vaš stupanj obrazovanja?



Izvor: obradila autorica

U istraživanju su sudjelovale ispitanici sljedećih kvalifikacija: SSS sprema 10 ispitanika, VŠS sprema 8 ispitanika, VSS sprema 30 ispitanika te magisterij 2 ispitanika.

6. ZAKLJUČAK

U radu je analizirano današnje razdoblju u kojemu se događaju velike promjene, kako u radnome okruženju tako i u drugim radnim okolinama. Kako bi se poslodavci, a i zaposlenici uspjeli, potrebno je zajedno surađivati. Poslodavac je taj koji potiče svoje radnike na razne edukacije, treninge, javne nastupe, seminare itd., kako bi se njihovo znanje o komunikacijskim vještinama unaprijedilo.

Komuniciranje je sporazumijevanje, prijenos informacija, poruka iskustava, stvaranje novih znanja i ideja je uvjet bez kojega se ne može u poslovanju. Prije svega komuniciranje je vještina, a svaka vještina može se naučiti i unaprijediti.

Posebno je naglasak na važnosti komunikacijskih vještina u današnjem dobu s aspekta poslodavaca jer neophodno često prvi dojam ostavljaju oni, koji predstavljaju to poduzeće. Opće je poznato da kritički značaj prvog dojma koji utječe na trenutnu, ali i kasniju sliku poduzeća u javnosti. Stoga je potrebno dobro usvojiti komunikacijske vještine kako bi znali baratati sa njima kvalitetno.

Primjena komunikacijskih vještina je sveprisutna te sudjeluje i u privatnome životu poslodavaca, ali ujedno i zaposlenika. Komunikacijske vještine su jedne od najtraženijih vještina na tržištu rada, upravo iz tog razloga što ju posjeduje svaki pojedinac, ali kako ih zna primjeniti su razlike. Današnje tržišta rada je zahtjevnije nego u prijašnjim dobima, što potvrđuje i potreba za najboljim zaposlenicima koji posjeduje izvrsne komunikacijske vještine.Postoje razne organizacije koje provode analizu i provedbu komunikacijskih vještina.

Organizacija za ekonomsku suradnju i razvoj je međunarodna organizacija koja potiče rad nad komunikacijskim vještinama i njihove primjene. U radon je provident istraživanje na temelju kojih se došlo do sljedećih podataka.; komunikacije vještine su vrlo važne, te ujedno primjenjive na sva područja rada. Prema OECD-ovim vještina ispitanici u velikoj mjeri ih smatraju važnima te presudnima za rad poslodavca.'

Važne komunikacijske vještine su vještine prenošenja vlastitih ideja i osjećaja drugima kako bi ih oni mogli razumjeti na pravi odnosno točan način i vještine slušanja i promatranja drugih te razumijevanja njihovih porukam, no ostale komunikacijske vještine ne treba zanemariti. Isto tako potrebno ih je razvijati kako bi se koristile na pravilan način.

7. LITERATURA

KNJIGE:

1. Fox Renata, (2006): Poslovna komunikacija, Hrvatska sveučilišna naklada, Zagreb

2. Carnegie Dale (2014): Kako steći komunikacijske vještine, V.B.Z. d.o.o., Zagreb

3. Tudor Goran (2010): Vođenje i motiviranje ljudi, MEP do.o., Zagreb

4.Bušelić Marija (2017): Suvremeno tržište rada, Sveučilište Jurja Dobrila u Puli

INTERNET:

1. file:///C:/Users/Anamarija/Downloads/Pages_from_ekonomski_vjesnik_2012_2_14.pdf (pristupano 15.09.2019.)

2. http://podrzi.me/komunikacijske-vjestine-napokon-znam-komunicirati/ (pristupano 15.07.2019.)

3. http://www.skolamedvinogradska.hr/sites/default/files/PROFESIONALNA_KOMUNIKACIJA.pdf (pristupano 15.07.2019.)

4. file:///C:/Users/Anamarija/Downloads/Pages_from_ekonomski_vjesnik_2012_2_14.pdf (pristupano 15.09.2019)

5. file:///C:/Users/Anamarija/Downloads/tj_7_2013_2_213_219.pdf(pristupano 15.08.2019)

6. http://www.efos.unios.hr/poslovno-komuniciranje/wp-content/uploads/sites/226/2018/10/Poslovno-komuniciranje_KNJIGA.pdf (pristupano 20.08.2019.)

7. http://podrzi.me/komunikacijske-vjestine-napokon-znam-komunicirati/ (pristupano 15.07.2019.)

8. https://www.thebalancecareers.com/hard-skills-vs-soft-skills-2063780 (pristupano 02.08.2019.)

9. https://www.thebalancecareers.com/hard-skills-vs-soft-skills-2063780 (pristupano 02.08.2019)

10. https://hr.routestofinance.com/1004-hard-skills-vs-soft-skills-2063780-628405 (pristupano 16.08.2019.)

11. https://www.feedough.com/hard-skills-definition-importance-examples/ (pristupano 17.08.2019.)

12. https://www.moj-posao.net/Press-centar/Details/67510/Koje-su-vjestine-potrebne-za-uspjeh-u-poslu/2/ (pristpano 16.08.2019.)

13. file:///C:/Users/Korisnik/Downloads/Bozic.pdf (pristupano 25.09.2019.)