

## 4.4 Komunikacijski kanali: prikladnost i ograničenja

Ovaj dokument je sažetak vježbe 3.2. Pruža brz pregled izbora različitih komunikacijskih kanala i njihove opće prikladnosti za određene komunikacije. Ovdje ćete također pronaći moguće podudarnosti komunikacijskih kanala i zadataka iz aktivnosti komunikacijskog kanala koju ste završili u Modulu 3.

### Komunikacijski kanali: prikladnost i ograničenja

Komunikacijski kanal	Najbolje za	Ograničenja
E-mail	<ul style="list-style-type: none"><li>● Brze najave</li><li>● Formalne poruke</li><li>● Pisani zapis</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Možda će biti zanemareno u pretrpanim inboxima</li><li>● Ne olakšava neposredni dijalog</li><li>● Preopterećenje informacijama kroz duge e-maile</li></ul>
Interni portal tvrtke	<ul style="list-style-type: none"><li>● Referentni materijal</li><li>● Politike</li><li>● Dokumenti</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Oslanja se na to da zaposlenici aktivno traže informacije</li><li>● Lako propustiti ažuriranja</li><li>● Nema potvrde gledanja</li></ul>
Sastanci tima (uživo/online)	<ul style="list-style-type: none"><li>● Rasprava</li><li>● Suradnja</li><li>● Ažuriranja</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Dugotrajno</li><li>● Problemi s zadržavanjem informacija: Ljudi zaboravljaju detalje o kojima se raspravljalo</li><li>● Tiši članovi tima možda neće jednako doprinosti</li><li>● Može prekinuti radne tokove</li></ul>
Radionice/trening sesije	<ul style="list-style-type: none"><li>● Razvoj vještina</li><li>● Detaljne upute</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Zahtjevni su resursi i vremenski zahtjevni</li><li>● Izazovi u rasporedu</li><li>● Ograničeno</li></ul>

		zadržavanje bez pojačanja
Video poruke/ unaprijed snimljene prezentacije	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ažuriranja kada sastanci uživo nisu mogući</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nema interakcije u stvarnom vremenu, tj. za pitanja</li> <li>• Pasivno gledanje dovodi do gubitka pažnje</li> <li>• Teško je potvrditi jesu li zaposlenici zapravo gledali sadržaj</li> </ul>
Chat/platforma za instant poruke	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brza pitanja</li> <li>• Male nadogradnje</li> <li>• Neformalna komunikacija</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stalni prekidi i preopterećenje informacijama pri prekomjernoj upotrebi</li> <li>• Očekivanje trenutnog odgovora stvara pritisak</li> <li>• Nema trajne strukture zapisa (teško je pronaći stare poruke)</li> </ul>
Oglasne ploče / fizičke oglasne ploče	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Javne najave</li> <li>• Opća vidljivost</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lako za ignorirati i ograničen doseg za one koji prolaze</li> <li>• Zastarjele informacije i rizik od nereda</li> </ul>
Fizička nota	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Neposredni vizualni podsjetnici</li> <li>• Informacije specifične za lokaciju</li> <li>• Jačanje druge komunikacije</li> <li>• Jednostavna, kratka poruka</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Može se ignorirati ili s vremenom postati "nevidljiva"</li> <li>• Nema potvrde da je poruka primljena</li> </ul>
Telefonski poziv	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kad je hitnost ključna</li> <li>• Kad složenost zahtijeva dijalog</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nema pisanog zapisa osim ako se ne pošalje e-mail</li> <li>• Prekida tijekom rada</li> </ul>

		primatelja ● Teško je doći do više ljudi istovremeno
Obrazac za anketu/povratne informacije	<ul style="list-style-type: none"><li>● Prikupljanje mišljenja od mnogih ljudi</li><li>● Kad anonimnost potiče iskrenost</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Stope odgovora mogu biti niske bez praćenja</li><li>● Možda previše pojednostavljaju složena pitanja</li></ul>

Svaki od sljedećih skupova uključuje 8 zadataka, od kojih jedan odgovara svakoj od 8 kategorija: 1) Najava nove politike tvrtke; 2) prikupljanje povratnih informacija od članova tima; 3) delegiranje specifičnih zadataka; 4) dijeljenje ažuriranja o rokovima projekta; 5) obuku zaposlenika za novu proceduru; 6) prikupljanje mišljenja o predloženoj promjeni; 7) prepoznavanje timskih postignuća; 8) komuniciranje hitnih pitanja.

Svaki zadatak je uparen s jednim ili više mogućih komunikacijskih kanala koji su dobro prilagođeni za učinkovitu komunikaciju zadatka.

## Mogući mečevi - Set 1

Tema: Smanjenje otpada

Zadatak	Mogući komunikacijski kanal(i)
Najaviti novu politiku nulte odlagališta otpada koja zahtijeva da svi odjeli do četvrtog kvartala postignu 95% preusmjerenja otpada.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● E-mail na razini cijele tvrtke</li> <li>● Sastanak</li> </ul>
Prikupite prijedloge zaposlenika kako smanjiti jednokratnu upotrebu plastike u uredskoj kuhinji i prostorima za odmor.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Anonimna online anketa</li> <li>● Dodatno: Fokus grupe za praćenje</li> </ul>
Dodijelite upravitelju objekta da do kraja mjeseca pronađe novog partnera za prikupljanje recikliranja.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Sastanak jedan na jedan + pisana potvrda putem e-maila</li> </ul>
Obavijestite tim da izvještaj o reviziji otpada mora biti dovršen dva tjedna ranije nego što je planirano kako bi se ispunio rok za certifikaciju održivosti.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Sastanak tima</li> <li>● E-mail</li> <li>● Pozivi u kalendar s ažuriranim rokovima (kao dodatna komunikacija)</li> </ul>
Provodite obuku o novom sustavu sortiranja otpada s 5 tokova (organski, papirnati, plastični/metalni, stakleni, rezidualni).	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Radionica uživo</li> <li>● Video tutorijal</li> </ul>
Prikupite mišljenja o tome hoćete li uvesti sustav depozita za višekratne šalice za kavu ili prijeći na kompostabilne alternative.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Sastanak tima s raspravom</li> <li>● Digitalna platforma za glasanje</li> </ul>
Proslavite logistički tim što je ostvario 98% povrata ambalažnog materijala u prvom tromjesečju.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Bilten tvrtke</li> <li>● Priznanje na timskom sastanku</li> <li>● E-mail ili chat poruka na razini cijele tvrtke</li> </ul>

Obavijestite sve zaposlenike da je redovno prikupljanje recikliranja kontaminirano i svi moraju odmah prestati koristiti kante dok se ne završi ponovna obuka.

- Instant poruke (npr. Slack, Teams)
- Fizički znakovi na kantama + e-mail

## Mogući mečevi - Set 2

Tema: Produženje vijeka proizvoda i usluge popravka

Zadatak	Mogući komunikacijski kanal(i)
Pokrenite politiku "Prvo popravak" koja zahtijeva procjenu popravljivosti svih proizvoda prije odlaganja ili zamjene.	<ul style="list-style-type: none"><li>● E-mail za cijelu tvrtku s FAQ dokumentom + brifinzima odjela</li></ul>
Pitajte predstavnike korisničke službe o najčešćim točkama kvara proizvoda koje prijavljuju kupci.	<ul style="list-style-type: none"><li>● Strukturirani intervjui</li><li>● Obrasci povratnih informacija</li></ul>
Dodijelite timu za dizajn proizvoda izradu priručnika za popravak, a marketinškom timu izradu materijala za komunikaciju s kupcima za novu uslugu popravka.	<ul style="list-style-type: none"><li>● Sastanak</li><li>● Softver za upravljanje zadacima</li></ul>
Obavijestite dionike da je pokretanje pilot programa popravka pomaknuto s lipnja na rujun zbog kašnjenja dobavljača dijelova.	<ul style="list-style-type: none"><li>● E-mail</li><li>● Revidirani vremenski okvir projekta podijeljen putem suradničke platforme</li></ul>
Obučiti tehničko osoblje za dijagnostičke protokole i upravljanje zalihama rezervnih dijelova za program popravka.	<ul style="list-style-type: none"><li>● Radionica ili praćenje iskusnih tehničara</li><li>● Pisani priručnik za postupke podijeljen putem e-pošte ili internog portala</li></ul>
Zatražite povratne informacije o ponudi besplatnih popravaka pod jamstvom naspram sniženih plaćenih popravaka za proizvode izvan jamstva.	<ul style="list-style-type: none"><li>● Radionica + prezentacija analize troškova i koristi</li></ul>
Zahvaliti tehničkom timu na uspješnom popravku i obnovi 500 jedinica u prvom mjesecu, premašivši cilj za 40%.	<ul style="list-style-type: none"><li>● Interna objava (putem e-maila, chata ili interne platforme)</li><li>● Objava tvrtke na LinkedInu</li></ul>
Odmah obavijestite tim za popravak da je određena serija komponenti neispravna i da se ne smije koristiti u popravcima kod kupaca.	<ul style="list-style-type: none"><li>● Telefonski pozivi vođama timova</li><li>● Hitni e-mail</li><li>● Sigurnosna obavijest objavljena u radionici</li></ul>

## Mogući mečevi - Set 3

Tema: Održiva tranzicija lanca opskrbe

Zadatak	Mogući komunikacijski kanal(i)
Uvesti Kodeks ponašanja održivih dobavljača koji zahtijeva da svi dobavljači ispune ekološke i društvene kriterije do sljedeće godine.	<ul style="list-style-type: none"><li>● Objava putem internog portala ili e-pošte</li><li>● Ažuriranje portala za dobavljače</li><li>● Pismo ili e-mail dobavljačima</li></ul>
Prikupite uvide od osoblja za nabavu o izazovima u pronalaženju lokalnih ili održivih alternativa za postojeće materijale.	<ul style="list-style-type: none"><li>● Sastanak odjela</li><li>● Individualne provjere</li><li>● Anonimni okvir za prijedloge ili obrazac za povratne informacije</li></ul>
Dodijelite menadžeru nabave reviziju 20 najboljih dobavljača prema kriterijima održivosti, a službeniku za usklađenost da razvije proces verifikacije.	<ul style="list-style-type: none"><li>● E-mail</li><li>● Moguće, naknadni sastanak</li></ul>
Obavijestite menadžment da će procjene održivosti dobavljača biti odgođene za tri tjedna zbog sporog odgovora.	<ul style="list-style-type: none"><li>● Sastanak uprave</li><li>● Pisani izvještaj o statusu (interni portal/disk)</li></ul>
Obučite nabavne timove kako ocjenjivati dobavljače koristeći novu ocjenu procjene utjecaja na okoliš.	<ul style="list-style-type: none"><li>● Trening</li><li>● Podijelite referentni vodič putem e-pošte ili internog portala</li></ul>
Prikupite mišljenja o tome treba li odmah ukinuti dobavljače koji nisu usklađeni ili im dati razdoblje od 12 mjeseci za poboljšanje.	<ul style="list-style-type: none"><li>● Strateški sastanak</li><li>● Radionica za procjenu rizika</li></ul>
Pohvalite tim za nabavu za uspješno prebacivanje 60% opskrbe baze na certificirane održive izvore prije roka.	<ul style="list-style-type: none"><li>● Poruka putem e-maila/chata na razini cijele tvrtke</li><li>● Spomenuto na oglasnoj ploči ili u biltenu</li></ul>
Odmah obavijestite nabavu da je ključni dobavljač pronađen kako koristi neusklađene materijale i sve narudžbe moraju biti obustavljene do istrage.	<ul style="list-style-type: none"><li>● Telefonski poziv</li><li>● Hitni e-mail</li><li>● Hitni sastanak s pogođenim odjelima</li></ul>

## Mogući mečevi - Set 4

Tema: Energetska učinkovitost i prijelaz na obnovljive izvore

Zadatak	Mogući komunikacijski kanal(i)
Najaviti obvezu na 100% obnovljivu energiju do sljedeće godine i uvođenje ciljeva potrošnje energije za svaki odjel.	<ul style="list-style-type: none"><li>● Objava na sastanku</li><li>● Najava na intranetu</li><li>● Brifinzi odjela</li></ul>
Pitajte zaposlenike za ideje o smanjenju potrošnje energije u njihovim specifičnim radnim područjima i procesima.	<ul style="list-style-type: none"><li>● Digitalna platforma za prijedloge/ obrazac za povratne informacije/ kutija za prijedloge</li><li>● Sastanak za razmjenu ideja</li></ul>
Dodijelite voditelju operacija da provede energetske audit svih objekata, a IT menadžeru procijeni učinkovitost servera i opreme.	<ul style="list-style-type: none"><li>● Sastanak</li><li>● Pisani uvjeti zaduženja putem e-pošte</li></ul>
Obavijestite tim da je instalacija solarnih panela prebačena s kolovoza na listopad zbog kašnjenja u izdavanju dozvola.	<ul style="list-style-type: none"><li>● Ažuriranje putem e-pošte</li><li>● Ažuriraj vremenski slijed projekta na portalu/disku</li></ul>
Obučite osoblje za novi sustav upravljanja zgradom koji automatski prilagođava grijanje, hlađenje i osvjetljenje ovisno o popunjenosti.	<ul style="list-style-type: none"><li>● Trening</li><li>● Podrška help deska</li></ul>
Zatražite mišljenja o uvođenju četverodnevno radnog tjedna kako biste smanjili potrošnju energije u zgradi za 20% umjesto ulaganja u automatizaciju zgrada.	<ul style="list-style-type: none"><li>● Anketa o zaposlenicima</li><li>● Sastanak za raspravu</li></ul>
Proslavite proizvodni tim što je smanjio potrošnju energije strojeva za 25% kroz optimizirano planiranje i održavanje.	<ul style="list-style-type: none"><li>● Spominjanje u biltenu tvrtke</li><li>● E-mail ili chat-poruka na razini cijele tvrtke</li><li>● Prezentacija najboljih praksi drugim odjelima</li></ul>
Obavijestite sve zaposlenike da HVAC sustav zgrade ne radi ispravno i svi bi trebali odmah isključiti pojedinačne grijače/ventilatore kako bi spriječili električno preopterećenje.	<ul style="list-style-type: none"><li>● Instant poruke</li><li>● Osobna komunikacija od strane upravitelja objekta koji obavlja preglede podova</li></ul>