



Co-funded by the ERASMUS +  
Programme of the European Union



AGENCY FOR  
MOBILITY AND  
EU PROGRAMMES



ERASMUS+ KA2 partnerski projekt za  
povećanje jezičnih kompetencija romske nacionalne manjine

BOLJE SUTRA  
BETTER TOMORROW

- HRVATSKI -



## Sadržaj

MODUL 1.....	3
1.1. Nezaposlenost.....	3
1.2. Socijalna isključenost .....	5
1.3. Zapošljivost .....	6
1.4. Aktivna potraga za poslom.....	8
1.5. Komunikacijske vještine i opće kompetencije kao čimbenik u aktivnoj potrazi za poslom..	10
MODUL 2.....	13
2.1. Zasnivanje radnog odnosa na razini EU .....	13
2.2. Radno vrijeme.....	14
2.3. Plaće .....	16
2.4. Prestanak ugovora o radu .....	17
2.5. Radni odnos maloljetnika .....	19
MODUL 3.....	21
3.1. Socijalna skrb, tržište i prava za vrijeme nezaposlenosti.....	21
3.2. Sustav mirovinskog osiguranja.....	22
3.3. Zdravstveno osiguranje.....	24
MODUL 4.....	26
4.1. Osnovni vokabular .....	26
4.2. Predstavljanje sebe i drugoga .....	28
4.3. Pozdravljanje prema situaciji .....	29
4.4. Konverzacija u društvenim i poslovnim situacijama .....	31
4.5. Prezentiranje ideja .....	33
4.6. Uspostavljanje kontakta telefonom.....	34
4.7. Elektornička pošta, fax i pisma.....	37
4.8. Dogovaranje sastanaka .....	40
4.9. Retoričke tehnike u prezentaciji .....	41
4.10. Oprštanje i zahvaljivanje na gostoprivrstvu .....	43
4.11. Osobni profil.....	44
4.12. Izrada životopisa .....	46
4.13. Probni intervju za posao .....	48

Potpore Europske komisije proizvodnji ove publikacije ne predstavlja potporu sadržaju koji odražava samo stavove autora i Komisija ne može biti odgovorna za uporabu sadržanih informacija.



Co-funded by the ERASMUS +  
Programme of the European Union



AGENCY FOR  
MOBILITY AND  
EU PROGRAMMES

Potpore Europske komisije proizvodnji ove publikacije ne predstavlja potporu sadržaju koji odražava samo stavove autora i Komisija ne može biti odgovorna za uporabu sadržanih informacija.



## MODUL 1

### 1.1. Nezaposlenost

Pozdrav svima,

Danas ćemo pričati o nezaposlenosti. Nezaposlenost je stanje u kojoj se nalazi osoba bez posla. Drugim riječima, nezaposlena osoba je osoba koja trenutačno nije zaposlena. Biti zaposlen znači raditi kod nekoga na ugovor. Ti ugovori mogu biti o radu na određeno ili radu na neodređeno, ugovoru o djelu te autorski ugovori. Ugovor o radu je pravni dokument koji potpisujete prilikom zapošljavanja kod poslodavca. Poslodavac je osoba koja vam nudi posao, to jest osoba za koju radite. Isto tako, osoba može biti samozaposlena odnosno osoba je sama sebi poslodavac. To su na primjer vlasnici raznih poduzeća i obrta. Razmislite koje poslodavce vi znate u svojoj okolini. Biste li znali navesti par samozaposlenih osoba to jest osoba koje su same sebi poslodavci?

Vratimo se nazad na nezaposlenost. Nezaposlenost može biti otvorena i prikrivena. Otvorena nezaposlenost je nezaposlenost koja nastaje zbog utjecaja vanjskih faktora, a prikrivena nezaposlenost je nezaposlenost koja nastaje zbog nedovoljnog iskorištavanja radne snage. Zvuči komplikirano? Ma nije, samo nas nastavite pratiti i sve će vam biti jasno.

Nezaposlenost je zapravo sustavan problem, tj. problem sustava i društva u kojem živimo. Nezaposlenost je fenomen koji se javlja u svakom društvu te, prema tome, svaka društvena promjena jednako tako utječe na nezaposlenost. Prema tome, objasnit ćemo prvo otvorenu nezaposlenost na primjeru koji slijedi:

U slučajevima krize ili recesije, odnosno pogoršanje ekonomskih prilika u nekoj zemlji, najčešće prati pad u platežnoj moći stanovnika te zemlje ili povećanje cijena namirnica i sirovina koju ne prati povećanje plaća, stanovnici s istom plaćom, više si ne mogu priuštiti kupovati ili plaćati stvari koje su si nekoć mogli priuštiti. Ufff, to je bilo dugačko objašnjenje, dakle, idemo ispočetka, u slučajevima krize ili recesije općenito se povećava nezaposlenost. Zašto? Pa zato što u vremenima krize ili recesije, drugim riječima u vremenima slabijih ekonomskih mogućnosti neće biti toliko poslova na ponudi. Zato što nema toliko poslova, onda logično, raste broj nezaposlenih osoba u zemlji.

Izuzev recesije i drugi društveni fenomeni utječu na povećanje nezaposlenosti, kao na primjer: velike tehnološke revolucije (kao otkriće interneta), elementarne nepogode (kao potresi) ili rat. Dakle, svi ovi vanjski faktori utječu na povećanje nezaposlenosti među ljudima.

S druge strane, imamo prikrivenu nezaposlenost. Prikrivena nezaposlenost je malo komplikiraniji termin. Prikrivena nezaposlenost znači da su ljudi radno sposobni, ali su nezaposleni. Sada ćemo to malo detaljnije objasniti. Dakle, radno-sposobni ljudi ili pojedinci su ljudi koji mogu raditi. Oni imaju fizičke i mentalne kapacitete obavljati neku vrstu posla, ali zbog nekih okolnosti nisu zaposleni. Idemo razmisliti na vašem primjeru što je to:

Zamislite radno-sposobnu osobu, odnosno zamislite osobu koja je sposobna i može obavljati neki posao. Taj posao može biti neka fizička aktivnost ili na primjer uredski posao. A sada probajte zamisliti zašto takva osoba ne može raditi?

Dakle, idemo sažeti sve o čemu smo razgovarali do sada. Postoji pojam nezaposlenosti koji se odnosi na osobe koje nisu zaposlene, tj. koje ne rade. Nezaposlenost može biti otvorena i prikrivena. Otvorena



Co-funded by the ERASMUS +  
Programme of the European Union



nezaposlenost (možemo primjetiti ili vidjeti) je nezaposlenost zbog određenih vanjskih utjecaja (kao kriza, recesija, tehnoloških revolucija, elementarnih nepogoda ili rata). Prikrivena nezaposlenost (ne možemo primjetiti ni vidjeti, barem ne tako lako) je nezaposlenost koja se javlja kada radno-sposobni ljudi ne rade. Razlozi njihove nezaposlenosti mogu biti zbog njihovih osobnih razloga ili zbog nekih vanjskih razloga.

Idemo sada dalje, pričati o pokazateljima nezaposlenosti. Što su pokazatelji nezaposlenosti? Pokazatelji nezaposlenosti su faktori ili elementi koji nam pokazuju koliko ima nezaposlenih osoba u odnosu na broj zaposlenih osoba. Postoje dvije vrste ustanova koje skupljaju te pokazatelje nezaposlenih:

1. Podaci ili informacije koje obrađuje zavod za zapošljavanje
2. Podaci ili informacije koje obrađuje zavod za statistiku

Jeste li ikad dosad čuli za zavod za zapošljavanje?

Prepričajte nam svoja iskustva sa zavodom za zapošljavanje.

Pokazatelji nezaposlenosti nam pokazuju koliko osoba je u nekom društvu nezaposleno. Oni nam isto tako mogu pokazati zašto su neke osobe nezaposlene. Te informacije su nam bitne da bi mogli početi rješavati probleme koji uzrokuju nezaposlenost. Drugim riječima, pokazatelji nezaposlenosti nam pomažu shvatiti što utječe na nezaposlenost u određenoj zemlji.

Pokazatelji nezaposlenosti su nam bitni i zbog nečeg drugog, a to je otkrivanje dugotrajne nezaposlenosti. Dugotrajna nezaposlenost je stanje kada je osoba nezaposlena na neko dulje razdoblje. Drugim riječima, ako je osoba nezaposlena, tj. bez posla, dulje od 12 mjeseci, onda se smatra dugotrajno nezaposlenom osobom. Dugotrajna nezaposlenost je opasna jer povećava rizik od siromaštva i socijalne isključenosti. Socijalna isključenost je naziv za fenomen isključivanja, tj. odbacivanja određene skupine ljudi iz društva. Primjer za socijalnu isključenost su upravo Romi koji su najčešće izdvojeni (isključeni) u svoje vlastite zatvorene zajednice. Zbog toga se kasnije teže integriraju (uključuju) u društvo te ne mogu ostvariti neke povlastice koje uživaju i njihovi sugrađani i sugrađanke.

Idemo ponoviti ovo sve, da bismo znali tko je zaposlen, a tko nezaposlen i zašto, trebaju nam pokazatelji nezaposlenosti. Pokazatelji nezaposlenosti su podaci ili informacije koje nam pokazuju koliko ljudi je nezaposleno u nekom društvu. Zahvaljujući tim podacima možemo detektirati ili otkriti dugotrajnu nezaposlenost. Dugotrajna nezaposlenost znači da je osoba nezaposlena dulje od 12 mjeseci tj. jedne cijele godine.

S time ćemo završiti današnju lekciju o nezaposlenosti.

Vidimo se drugi put gdje ćemo pričati više o socijalnoj isključenosti!

Pozdrav svima!



## 1.2. Socijalna isključenost

Pozdrav svima,

Danas ćemo pričati o socijalnoj isključenosti. U zadnjoj lekciji smo nešto malo spominjali socijalnu isključenost, tko se sjeća?

Možete li nam prepričati čega se sjećate ili što znate o socijalnoj isključenosti?

Objasnite svojim riječima.

Hvala vam na vašem odgovoru. Danas ćemo malo više pričati upravo o toj socijalnoj isključenosti. Socijalna isključenost ili socijalna izolacija su sinonimi. Sinonimi su riječi koje imaju isto značenje. Dakle, socijalna izolacija i socijalna isključenost su riječi koje imaju isto značenje, a označavaju ili znače da neki građani ili građanke nemaju pristup istim pravima kao što imaju drugi građani ili građanke.

Idemo to objasniti na primjeru:

Jeste li ikad čuli da su nekome odbili zdravstvenu skrb? Ili da netko nije imao pristup kvalitetnoj školi ili školovanju? E pa to znači da se ta osoba nalazi u određenoj vrsti socijalne izolacije. Ona je zbog različitih razloga izolirana iz zajednice u kojoj živi te zbog toga nema pristup istim pravima kao što imaju drugi članovi te iste zajednice. Ta nemogućnost uživanja u istim pravima kakvu imaju drugi članovi iste zajednice označava socijalnu izolaciju. Dakle, zbog svog socijalnog položaja u zajednici, ne možeš uživati u istim pravima kao i drugi član te zajednice koji ima viši socijalni položaj od tebe.

Što osoba ima viši socijalni status, uživa u većem broju socijalnih prava (kvalitetna zdravstvena skrb i njega, kvalitetno obrazovanje, pristup raznolikim poslovima). Što ima niži položaj, nema pristup tim istim socijalnim pravima.

Uz socijalnu izolaciju postoji još jedan sličan pojam – ekomska izolacija ili ekomska isključenost. Ekomska izolacija označava stanje u kojem drugi ljudi ne žele s nekom osobom raditi ili surađivati. Zbog toga ta osoba dobiva manje poslovnih prilika što onda utječe na manju zaradu. Kada puno članova određenog društva odbija surađivati ili raditi s jednom određenom osobom to se onda zove ekomska izolacija. Drugim riječima, osoba je izolirana od ekomskih (poslovnih) prilika koje bi mogla dobivati, kada bi drugi ljudi htjeli surađivati s njima. Nedostatak poslovnih prilika znači nedostatak posla, tj. rada što znači nedostatak zarade, tj. novaca.

Danas smo prošli jako teške i apstraktne teme – socijalnu isključenost, tj. izolaciju i ekomsku isključenost, tj. izolaciju. Biste li mogli sada ponoviti što znaće ti pojmovi? Probajte objasniti svojim riječima.

Možete li navesti primjer za socijalnu i ekomsku izolaciju?

Bravo! Upravo tako! Socijalna izolacija je izolacija iz društva ili zajednice u kojemu živimo, a ekomska izolacija jest izolacija iz svijeta rada ili tržišta rada zbog čega nemamo toliko poslovnih prilika kao i netko drugi, što rezultira u manje posla koji radimo, što onda rezultira u manje novaca koje zaradimo. Socijalna i ekomska izolacija su dio isključenosti iz tržišta rada.

Mislim da smo danas prošli jako puno toga i super vam ide! Samo tako nastavite!

Vidimo se u idućem videu gdje ćemo pričati o nečemu što se zove zapošljivost! Zanima vas što je to? E pa morat ćete nam se pridružiti u idućoj lekciji! Pozdrav svima!



### 1.3. Zapošljivost

Pozdrav svima,

Kao što smo zadnji put rekli, danas ćemo pričati o zapošljivosti! Međutim, prije nego što krenemo sa današnjom lekcijom o zapošljivosti, idemo se malo prisjetiti što smo naučili u zadnjoj lekciji?

Zadnji put smo učili o socijalnoj i ekonomskoj isključenosti koje zajedno čine isključenost iz tržišta rada! Danas ćemo detaljnije pričati o toj isključenosti iz tržišta rada. Dakle, idemo sve redom objasniti. Tržište rada jest pojam koji se odnosi na tržište na kojem se traže ili nude poslovi. Kada idete u Zavod za zapošljavanje tražiti posao, vi pristupate ustanovi koja vam nudi poslove s tržišta rada. Ustanova je zadužena za popisivanje slobodnih radnih mesta u državi te prati koji poslodavci nude koje poslove. Svi poslovi u državi čine tržište rada i svi poslodavci i njihovi zaposlenici skupa s njima, tvore tržište rada. Dakle, tržište rada jest tržište na kojemu tražimo ili nudimo poslove.

Sada kada smo objasnili tržište rada, trebali bi objasniti i isključenost iz tržišta rada. Zanima me, što mislite, kako možemo biti isključeni iz tržišta rada?

Isto kao i u socijalnoj ili ekonomskoj isključenosti, ako društvo ili zajednica isključuju određene osobe iz nekih socijalnih prava ili ekonomskih prilika, onda to znači da te iste osobe koje su isključene iz društva neće imati jednak pristup tržištu rada. Možda im se neće nuditi jednako visoko plaćeni poslovi kao i drugima ili možda im se neće nuditi poslovi uopće, u situaciji kada im posao treba. Takvo stanje se naziva isključenost iz tržišta rada.

Zašto nam je bitno znati o socijalnoj i ekonomskoj isključenosti ili o isključenosti s tržišta rada? Pa zato što moramo znati ove stvari kada pričamo o zapošljivosti! Da, napokon je došao i taj trenutak gdje ćemo pričati više o zapošljivosti. Zapošljivost je pojam koji može biti iznimno jednostavno ili iznimno komplikiran. Odnosi se na mogućnost osobe da se zaposli. Zvuči jednostavno, je li tako?

Međutim, je li situacija u stvarnosti tako jednostavno kako zvuči ovdje?

Naravno da nije. U stvarnosti su stvari uvijek mnogo komplikirani. Kada govorimo o zapošljivosti, možemo govoriti o dvije vrste zapošljivosti – zapošljivost kao radna fleksibilnost i zapošljivost kao individualna osobina. Polako, znamo da ovo zvuči komplikirano, ali objasniti ćemo sve korak po korak i onda ćemo na kraju ponoviti da provjerimo jesmo li sve shvatili.

Ok, jesmo li spremni? Idemo krenuti onda! Dakle, pričali smo o tome da je zapošljivost mogućnost osobe da se zaposli. Mogućnost osobe da se zaposli znači koliko osoba ima određenih znanja i vještina potrebnih za raditi neki posao.

Idemo to objasniti na primjeru:

Kako tražite posao?

Što vam je bitno kada tražite posao?

Što biste htjeli dobiti od tog posla, a što možete ponuditi tom poslu?

Ovo su pitanja koja bi se trebali pitati kada tražimo posao:

1. Što želim raditi – Gdje ću tražiti poslove koje želim raditi i kako ću ih pronaći?
2. Što želim dobiti od ovog posla – Što želim naučiti na ovom poslu? Koje znanje mogu dobiti na ovom poslu? Koje vještine mogu steći na ovom poslu?



### 3. Što mogu ponuditi na ovom poslu - Koja znanja ili vještine, koja imam trenutno, mi mogu pomoći da budem bolji radnik? Što mogu napraviti da bolje radim svoj posao?

Postavljanjem ovih pitanja, pomažete samima sebi odrediti koje poslove želite raditi i zašto. Isto tako, pomažete samima sebi tražiti i pronaći poslove na kojima biste htjeli raditi dugoročno, tj. dulje vrijeme. Poslovi koji nude dugoročno zapošljavanje, dakle zapošljavanje na duže vrijeme, su poslovi koji nama nude finansijsku stabilnost. Kontinuirana plaća nam omogućuje ne brinuti se iz mjeseca u mjesec kako ćemo i koliko zaraditi i kako ćemo živjeti.

Međutim, postavljanjem ovih pitanja pomažemo sami sebi vidjeti kakve vrste vještina mi posjedujemo. Drugim riječima, postavljanjem ovih pitanja pomažemo samima sebi odrediti jesmo li fleksibilni po pitanju posla (zapošljivost kao radna fleksibilnost) i posjedujemo li neke općenite vještine potrebne za rad (zapošljivost kao individualna osobina).

Danas smo pričali o puno toga. Idemo ponoviti skupa sve da budemo sigurni da smo zapamtili. Dakle, tržište rada jest tržište na kojem tražimo ili nudimo poslove. Tržište rada čine svi poslovi, sve radne pozicije skupa sa njihovim radnicima i poslodavcima. Neki ljudi imaju slobodan pristup tržištu rada, dok drugi ljudi. Ljudi koji nemaju osiguran pristup tržištu rada (što znači različitim i kvalitetnim poslovima) su ljudi koji su isključeni iz tržišta rada. Ova dva pojma, skupa sa socijalnom i ekonomskom isključenošću su pojmovi koji su vezani uz zapošljivost.

Uz zapošljivost smo spominjali još dva pojma – zapošljivost kao radna fleksibilnost i zapošljivost kao individualna osobina. Idemo probati skupa riješiti jedan zadatak.

Prvi primjer:

Ja sam Ivan. Spretan sam s rukama i volim izrađivati stvari. Volim se baviti sa prirodnim materijalima kao što je drvo te izrađivati praktične stvari koje će koristiti meni ili drugima. Uz to što volim izrađivati, nije mi problem raditi i druge fizičke poslove. Mogu nositi teške terete kao na primjer vaditi šutu iz zgrada, nositi namještaj ili glomazni otpad.

Kakvu vrstu zapošljivosti posjeduje Ivan?

Tako je, radi se o zapošljivosti kao radnoj fleksibilnosti. Ivan je fleksibilan po pitanju fizičkih poslova i izrade stvari od prirodnog materijala. Prema tome, može raditi različite poslove koji uključuju prijenos tereta ili izradu stvari od drva.

Drugi primjer:

Ja sam Marko i trenutno tražim posao. Volim pričati s ljudima i nije mi problem pričati s bilo kime. Dobro se snalazim na kompjuteru i mogu brzo tipkati. U slobodno vrijeme rješavam zagonetke i općenito volim tražiti rješenja za probleme na koje najdem. Mogu raditi u timu, ali nije mi ni problem samostalno odrađivati zadatke.

Kakvu vrstu zapošljivosti ima Marko?

Odlično! Marko ima zapošljivost kao individualnu osobinu. Marko posjeduje dosta osobina (kao što su pričljivost, digitalne vještine, rješavanje problema) koje se mogu pretvoriti u opće vještine potrebne za uredske poslove ili poslove za rad sa ljudima.

Današnja lekcija nije bila nimalo lagano, ali uspjeli smo sve savladati. Vidite da nije zapravo tako teško.



Co-funded by the ERASMUS +  
Programme of the European Union



U idućem video ćemo pričati o traženju posla i na koje sve načine možemo tražiti posao! Jedva čekam čuti na koje načine vi tražite poslove! Pridružite nam se u idućoj lekciji!

Pozdrav svima!

#### 1.4. Aktivna potraga za poslom

Pozdrav svima,

Zadnji put smo imali jednu opsežnu, tj. veliku lekciju. Pričali smo o pojmovima kao što je tržište rada i isključenost iz tržišta rada te što znači zapošljivost? Probajte sada objasniti te pojmove svojim riječima.

Super! Nakon što smo naučili ove nove pojmove spominjali smo i zapošljivost kao radnu fleksibilnost i individualnu osobinu. Objasnjavali smo te pojmove kroz primjer Ivana i Marka. Tko može prepričati njihove primjere i prisjetite se o kojoj vrsti zapošljivosti smo pričali?

Da, upravo tako, Ivan je bio fleksibilan po pitanju poslova te je on posjedovao zapošljivost kao radnu fleksibilnost, a Marko je imao niz osobina koje bi odgovarale nekim općim poslovima koji se traže. Prema tome, Marko posjeduje zapošljivost kao individualnu osobinu.

Danas ćemo malo promijeniti način rada. Današnja tema jest aktivna potraga za poslom! Prije nego što krenemo dalje sa gradivom želio bi da mi objasnite kako vi tražite posao?

Neovisno o tome što ste rekli, ne postoji loš način traženja posla. Bitno je tražiti posao! Dok god tražimo posao, prije ili kasnije posao ćemo pronaći. Međutim, postoje određene stvari koje možemo raditi da bi povećali naše šanse za pronalaskom posla.

Danas ćemo proći s Vama, korak po korak, kako aktivno tražiti posao!

Za početak, ako to već niste, prijavite se u evidenciju nezaposlenih pri Zavodu za zapošljavanje. Prijaviti se možete osobno, dolaskom na njihovu lokaciju ili elektroničkim putem. Za prijavu osobnim putem potreban vam je identifikacijski dokument, odnosno važeća osobna iskaznica, putovnica ili iskaznica za državljane treće zemlje i svjedodžba o završenoj školi ili diploma. Za prijavu putem elektroničke pošte je potrebno imati identifikacijski dokument.

Nakon prijave ćete morati odraditi informativni razgovor sa savjetnikom za zapošljavanje. Savjetnik će vas ispitati neke stvari vezano za vašu osobnost (prisjetimo se zapošljivosti kao individualne osobine) i za vaše postojeće vještine (prisjetimo se zapošljivosti kao radne fleksibilnosti). Idemo se prisjetiti onih pitanja vezana uz potragu za poslom:



- a. Što želim raditi?  
*(Gdje ću tražiti poslove koje želim raditi?, Kako ću tražiti poslove koje raditi?)*
- b. Što želim dobiti od ovog posla?  
*(Što želim naučiti na ovom poslu? Koje znanje mogu dobiti na ovom poslu? Koje vještine mogu steći na ovom poslu?)*
- c. Što mogu ponuditi na ovom poslu?  
*(Koja znanja ili vještine, koja imam trenutno, mi mogu pomoći da budem bolji radnik? Što mogu napraviti da bolje radim svoj posao?)*

Jako dobro, lijepo napredujemo! Idemo sada riješiti dva zadatka:

Prvi primjer:

Kako biste opisali svoje individualne osobine ili karakteristike koje mislite da su zapošljive? Probajte se opisati na način da bi vas poslodavac htio zaposliti. Opišite svoje osobne karakteristike koje mislite da bi vam mogle predstavljati prednost u zapošljavanju.

Jako dobro, takvu vrstu predstavljanja trebate vježbati doma pred ogledalom. Zapamtite što želite reći i recitirajte to pred ogledalom. Na taj način vježbate sigurnost u prezentaciji sebe i gradite svoje samopouzdanje!

Drugi primjer:

Kako biste opisali neke vještine koje već posjedujete? Gdje ste ih stekli? Radeći što? Opišite neke svoje postojeće vještine i kako ste ih stekli. Dobro razmislite o tome što sve znate raditi i što bi od tih vaših vještina bila poželjna vještina za neki posao.

Odlično! Poslodavci vole čuti ljudi koji su zainteresirani raditi. Imajte to na umu prilikom predstavljanja za posao. Kako možete predstaviti sami sebe na način da vas poslodavac želi zaposliti. Zbog upravo ovoga je dobro znati sve ove informacije o zapošljivosti!

Još jedan način kako možete aktivno tražiti posao jest praćenjem aktivnih politika zapošljavanja. Aktivne politike zapošljavanja su mjere koje izdaje Vlada koje potiču poslodavce na zapošljavanje različitih skupina ljudi. Nije loše otici na stranice Zavoda za zapošljavanje te pogledati na njihovim stranicama nalazi li se trenutno otvorena neka aktivna politika zapošljavanja te spadamo li mi u tu politiku. U slučaju da se ne snalazite na internetu, uvjek vam ostoji mogućnost otici osobno u Zavodu za zapošljavanje i pitati njih za pomoć po pitanju zapošljavanja preko aktivnih politika zapošljavanja.

Danas smo jako puno toga napravili! Naučili smo kako biti aktivni u potrazi za poslom i što je aktivna politika zapošljavanja!

A sada za kraj vam predlažemo da odete na web stranice vašeg zavoda za zapošljavanje i samo malo istražite stranicu. Probajte pronaći koja je trenutačno važeća aktivna politika zapošljavanja i promislite spadate li vi u tu politiku.

Pozdrav svima!



## 1.5. Komunikacijske vještine i opće kompetencije kao čimbenik u aktivnoj potrazi za poslom

Pozdrav svima!

Do sada smo se bavili temama koje su izravno povezane sa zapošljivošću i traženjem posla, međutim, danas ćemo se baviti s nečim što nam je isto iznimno bitno kada pričamo o zapošljavanju, ali nam možda ne bi odmah palo na pamet. Riječ je o komunikaciji.

Zapošljavanje, aktivna potraga za poslom i konačno predstavljanje samog sebe na razgovoru za posao su sve akcije i radnje za koje je potrebno imati dobre komunikacijske vještine. Ali što su onda komunikacijske vještine?

Komunikacijske vještine su vještine potrebne za održavanje komunikacije s različitim ljudima. Možda se sada pitate, zašto su mi potrebne posebne vještine za razgovor s ljudima? Pa pričam s ljudima svaki dan, to nije posebna vještina! Iznenadili biste se, ali biti u stanju voditi razgovor s različitim ljudima dok pritom predstavljamo sebe na najbolji način stvarno je posebna vještina. Idemo ovo objasniti na primjeru:

Svi znamo ljudi kojima jednostavno ide pričanje i imaju poseban način slaganja rečenica i izražavanja. To su oni ljudi koji mogu s bilo kime u bilo kojem trenutku pričati o bilo čemu. Probajte se prisjetiti znate li vi takvu osobu. Probajte ju opisati. Po čemu se ona razlikuje od vas?

Za takve osobe kažemo da imaju urođene komunikacijske vještine. Što to znači? To znači da su oni jednostavno rođeni sa sposobnošću da pričaju sa bilo kime i o bilo čemu. Međutim, to ne znači da mi ostali, koji nismo rođeni s tim vještinama, ih ne možemo naučiti. A upravo to ćemo raditi danas!

Idemo prvo krenuti od definicije komunikacije. Komunikacija je proces razmjene riječi ili informacija između dviju ili više osoba. Kada mi pričamo s nekim, što mi zapravo radimo? Mi njima prenosimo neku informaciju, nešto što nas muči, interesira, zanima ili jednostavno nešto što želimo podijeliti s drugom osobom. Koji god razlog bio za komunikacijom, ona se uvijek svodi na tu razmjenu informacija.

Pratite nas? Idemo sada na malo višu razinu. Postoji nešto što se zove verbalna i neverbalna komunikacija. Dakle, to je vrsta komunikacije koja se odvija na dvije razine. Verbalna komunikacija jest komunikacija riječima, kao što smo navodili u današnjim primjerima, a neverbalna komunikacija jest komunikacija bez riječi. Možda se pitate kako možemo komunicirati bez riječi, ali odgovor je zapravo dosta jednostavan. Tko mi može objasniti što sam napravio kada prekrižim ruke? A tko mi može objasniti što to znači?

Neverbalna komunikacija jest komunikacija gestama – određeni pokreti tijela i izrazi lica dolaze do izražaja. Gestama i izrazima lica upotpunjujemo našu verbalnu komunikaciju.

Mi toga nismo svjesni, ali mi koristimo verbalnu i neverbalnu komunikaciju stalno i naizmjenično. Naizmjenično znači da koristimo malo verbalnu pa malo neverbalnu komunikaciju. A nekada koristimo te dvije vrste komunikacije skupa.

Ok, idemo vidjeti kako nam ovo može služiti u traženju posla?

Razgovor za posao je dio procesa traženja posla. Proces traženja poslova se sastoji od samog postupka traženja poslova te do obavljanja razgovora za posao. Razgovor za posao predstavlja prvu stepenicu u zapošljavanju. Ako njega dobro odradimo, velike su šanse da ćemo dobiti posao. To je jedan od razloga



zašto je danas iznimno bitno dobro pripremljen na razgovoru za posao. I upravo tu će nam pomoći verbalna i neverbalna komunikacija!

Kako nam verbalna komunikacija može pomoći u razgovoru za posao?

Lagano, zato što poznavanjem verbalne komunikacije, možemo bolje odrediti što želimo reći i kako. Drugim riječima, ako poznajemo neka pravila vezana uz verbalnu komunikaciju, onda ćemo znati kako sebe predstaviti na najbolji način. Za početak:

1. Izbjegavajte odgovore sa da ili ne

Ako vam postave pitanje, izbjegavajte kratke odgovore već probajte biti opširni u svom odgovoru. Pokažite svojim širokim odgovorom kako ste zainteresirani za tu poziciju!

2. Pokažite interes

Pozorno slušajte što vam poslodavac govori, nemojte ga prekidati i nemojte mu upadati u riječ. Dopustite da dovrši svoju misao i onda postavite pitanja.

3. Postavljajte pitanja

Postavljanjem pitanja pokazujete da ste pozorno slušali te da ste iznimno zainteresirani za ovu poziciju.

4. Pripremite pitanja unaprijed

Da biste pokazali svoj interes za taj posao, pripremite pitanja unaprijed.

5. Istražite posao ili tvrtku za koju se prijavljujete

Dobra priprema je ključ uspjeha. Raspitajte se malo o tom poslu te zapišite sve informacije koje dobijete. One će vam pomoći u pripremi pitanja za razgovor za posao, ali i pripremi sebe

6. Vježbajte, vježbajte i vježbajte

Dobra stara latinska poslovica kaže da je ponavljanje majka znanja i bome je u pravu. Dobra uvježbanost, sigurnost i samopouzdanje će vam pomoći odraditi najbolji razgovor za posao u životu!

To su sve savjeti vezani uz verbalnu komunikaciju, a što je s neverbalnom komunikacijom? E pa, neverbalna komunikacija će biti jednakо bitna kao i verbalna komunikacija i evo kako:

1. Nastavite vježbati, vježbati i vježbati

Dok uvježbavate svoje predstavljanje samoga sebe, probajte obratiti pozornost na riječi koje koristite, način na koji ih izgovarate i ton koji koristite. Bitno je da ste svijesni svog tijela i da se osjećate ugodno prilikom razgovora za posao.

2. Samopouzdan ton i glas

Ljudi vole samopouzdanost. Snažan i odlučan glas i ton će privući puno više pažnje nego tihi šapat ili zamuckivanje. Budite sigurni u ono što govorite i imajte vjere u sebe.

3. Topli i vedar osmijeh

Topao osmijeh je nešto što možemo koristiti da se mi osjećamo bolje, ali da se bolje osjeća i osoba uz nas. Osmijeh nas ništa ne košta, a može donijeti puno toga dobrega.



Co-funded by the ERASMUS +  
Programme of the European Union



AGENCY FOR  
MOBILITY AND  
EU PROGRAMMES

#### 4. Kontakt očima

Probajte održavati kontakt s osobama s kojima pričate. To ne znači gledati bez treptanja, već jednostavno nemojte se bojati pogledati vašeg potencijalnog poslodavca u oči.

Danas smo savladali još jednu veliku lekciju! Iako je komunikacija nešto što koristimo svakodnevno, znati pričati i znati predstaviti se su dvije potpuno različite stvari. Zbog toga smo vam danas naveli sve ove savjete koji će vam pomoći i u pripremi za razgovor za posao, ali i u komunikaciji na radnom mjestu! U idućoj lekciji ćemo napraviti ponavljanje svega pa ćemo imati priliku dodatno vježbati ove novo naučene komunikacijske vještine!

Vidimo se!



Co-funded by the ERASMUS +  
Programme of the European Union



## MODUL 2

### 2.1. Zasnivanje radnog odnosa na razini EU

Pozdrav svima!

Zadnji put kada smo se vidjeli pričali smo o osnovnim pojmovima za potrebe tržišta rada. Neki od tih pojmove su bili: nezaposlenost, socijalna i ekonomska isključenost, isključenost iz tržišta rada, zapošljivost, aktivna potraga za poslom, komunikacijske vještine, verbalna i neverbalna komunikacija, poslovna komunikacija.

Te pojmove smo morali naučiti da bismo mogli raditi o temama vezanim za tržište rada. Današnja tema isto će biti vezana za tržište rada, tj. konkretno, danas ćemo pričati o zasnivanju radnog odnosa na lokalnoj razini i na razini Europe. Međutim, prije nego što krenemo dalje, možete li nam svojim riječima objasniti što znači zasnivanje radnog odnosa?

Jako dobro! *Zasnivanje radnog odnosa*, ukratko, znači ulazak u radni odnos s poslodavcem. U radni odnos s poslodavcem ulazimo kada potpisujemo ugovor. Radni odnosi se razlikuju po vrsti ugovora, a svaka zemlja to drugačije uređuje. Međutim, onaj ugovor koji nas najviše zanima i ugovor koji je svima bitan jest ugovor o radu.

Kada stavite svoj potpis na ugovor o radu, vi time obećajete svom poslodavcu da ćete poštovati i provoditi ono što piše u tom ugovoru! Potpisivanjem ugovora o radu i poslodavac i zaposlenik obvezuju se pridržavati onoga što piše u ugovoru. Zbog toga je iznimno bitno, prvo pročitati što piše u vašem ugovoru, prije nego što ga potpišete!

Sada idemo vidjeti što piše u ugovoru o radu, no imajte na umu da to ovisi od zemlje do zemlje i njihovog zakonodavstva. U ugovoru o radu se trebaju nalaziti sljedeće informacije: informacije o zaposleniku i poslodavcu, datum početka rada, naziv radnog mjeseta, kratki opis radne pozicije, mjesto rada, trajanje ugovora o radu, korištenje slobodnih dana ili godišnjeg odmora, iznos plaće, duljina otkaznog roka te druga prava i obveze vezane za Zakon o radu.

Svaki ugovor o radu mora sadržavati ove informacije jer je tako propisano Zakonom o radu. Zakon o radu jest pravni dokument koji donosi svaka država. To znači da svaka država određuje za sebe što će se nalaziti u njihovom Zakonom o radu. Prema tome, zakoni o radu se razlikuju u svakoj državi i to ih čini specifičnima i drugačijima. Međutim, za države članice Europske unije, postoje određeni dijelovi Zakona o radu koji moraju biti ujednačeni ili usklađeni s Europskim pravnim dokumentima o radu. Tako da, iako se Zakon o radu razlikuje od države do države, postoje određeni dijelovi Zakona o radu koji su isti u svakoj državi. Dio koji mora biti svima isti su informacije koje smo naveli maloprije u samom ugovoru o radu. Te informacije su bitne jer one određuju i definiraju naše radno mjesto i radnu poziciju. Znate li koja je razlika između ta dva pojma?

Dobro razmišljate! U biti ta dva pojma imaju isto značenje i prema tome, kako ih nazivamo?

Bravo! Sinonim je točan odgovor! Sinonimi su riječi koji je imaju isto značenje, kao i naše radno mjesto i radna pozicija!

Sada smo vidjeli kako to izgleda kod nas, ali idemo vidjeti kako to izgleda u Europskoj uniji. Europska unija je skupina zemalja koje se nalaze u Europi. Neke države na europskom kontinentu su se udružile

Potpore Europske komisije proizvodnji ove publikacije ne predstavlja potporu sadržaju koji odražava samo stavove autora i Komisija ne može biti odgovorna za uporabu sadržanih informacija.



Co-funded by the ERASMUS +  
Programme of the European Union



u skupinu koju nazivamo Europska unija. Europska unija trenutačno broji 27 država članica od ukupno 44 država koje se nalaze na europskom prostoru. Europska unija kao udruženje različitih država članica nudi određene gospodarske, socijalne i ekonomske pogodnosti svojim članicama. Što to znači? To znači da svaka država koja se učlanii, dobiva određene pogodnosti u odnosu na ostale države koje se nisu učlanile u EU. Jedna od tih pogodnosti je mogućnost zapošljavanja bilo gdje unutar Europske unije, ako je tvoja zemlja članica Europske unije. Prema tome, vi se možete zaposliti u bilo kojoj zemlji članici Europske unije pod uvjetom da je vaša matična država isto članica Europske unije.

Da bi to bilo moguće, Europska unija je trebala definirati pojam radnika, a sve države članice su trebale pristati na tu definiciju pojma radnik te uvesti ju u svoje zakone, jedan od kojih je na primjer Zakon o radu koji smo već spominjali. Prema tome, Europska unija definira pojam radnika kao svake osobe koja obavlja određene radne aktivnosti na učinkovit i stvaran način.

Ova definicija nam je bitna zbog prava na rad svakog čovjeka. Europska je unija, prilikom svog osnivanja, definirala neke zajedničke dokumente u kojem su naveli i definirali prava i slobode svakog čovjeka. Jedno od tih sloboda je sloboda na izbor zanimanja i prava na rad svakog čovjeka. Po tom dokumentu svaki čovjek po rođenju ima pravo odabrati svoje vlastito zanimanje. Drugi riječima, svaka osoba može i treba za sebe odlučiti s čime bi se htjela baviti u svom životu. Isto tako, svaka zemlja članica Europske unije treba svakom svom građanu omogućiti da radi. Time Europska unija garantira svakoj osobi pravo na rad. Dokument u kojem je Europska unija navela i definirala sve ove slobode čovjeka se naziva Europska konvencija o ljudskim pravima.

S ovime završavamo današnju lekciju o radu na lokalnoj razini i na razini Evropske unije. Kako se osjećate? Kako vam je bilo slušati o ovome? Mislite li da će vam pomoći u budućnosti u pronašlasku posla?

Vidimo se u idućoj lekciji!

## 2.2. Radno vrijeme

Evo nas opet!

Okupljamo se danas da bi nastavili naše jezične lekcije na temu zapošljavanja i zapošljivosti! Pa hajmo početi! Tko mi može reći nešto o zapošljavanju, a tko o zapošljivosti?

Jako dobro! Zapošljavanje je pojam koji se odnosi na proces traženja, pronašlaska i odabira posla, a zapošljivost je mogućnost određene osobe da se zaposli!

Zadnji put smo pričali o zasnivanju radnog odnosa te smo pričali o tome što sve znači zasnovati radni odnos te kako se to radi u Europi. Danas ćemo malo proširiti tu temu i pričat ćemo o radnom vremenu, tako da idemo krenuti!

Radno vrijeme je pojam koji smo do sada spominjali, ali se nikad nismo previše bavili s njim. Zapravo, možemo postaviti pitanje, što je radno vrijeme?

Radno vrijeme je vrijeme u kojem je radnik obavezan obavljati poslove. Dakle, ako se sjećate iz prošle lekcije, rekli smo da radnik prije početka rada, sklapa s poslodavcem, što?

Potpore Europske komisije proizvodnji ove publikacije ne predstavlja potporu sadržaju koji odražava samo stavove autora i Komisija ne može biti odgovorna za uporabu sadržanih informacija.



Tako je, ugovor o radu! Ugovor o radu je pravni dokument koji vi, radnik, sklapate sa poslodavcem. Pravni dokument postaje valjan tek kada ga vi potpišete. Zato je iznimno bitno pročitati sve što trebamo potpisati, pogotovo ako se radi o pravnim dokumentima! Idemo dalje! Možete li navesti barem četiri stvari koje se nalaze u vašem ugovoru o radu?

Tako je, idemo ponoviti sve još jedanput jer se radi o bitnim stvarima koje treba zapamtiti.

U ugovoru o radu se trebaju nalaziti sljedeće stavke - informacije o zaposleniku i poslodavcu, datum početka rada, naziv radnog mjesta, kratki opis radne pozicije, mjesto rada, trajanje ugovora o radu, korištenje slobodnih dana ili godišnjeg odmora, iznos plaće, duljina otkaznog roka te druga prava i obveze vezane za Zakon o radu.

Ovo nam je bitno za zapamtiti tako da znamo što potpisujemo i zašto. Ugovori o radu se isto dijele po vrsti. Mogu biti ugovori o radu na određeno vrijeme i ugovori o radu na neodređeno vrijeme. Što mislite koji ugovor je poželjniji i zašto?

Na dobrom ste tragu! Idemo utvrditi sve. Ugovor o radu na određeno vrijeme znači da će radnik određeno, tj. ograničeno vrijeme raditi kod poslodavca. Što to znači? To znači da radnik odmah od početka zaposlenja mora imati dogovoren početak i kraj rada kod tog poslodavca. Nakon završetka obavljenog posla, ako vas poslodavac želi zadržati kao radnika onda će vam morati ponuditi novi ugovor. Drugim riječima, ugovor na određeno vrijeme znači da ćete u nekom trenutku prestati raditi kod tog poslodavca ili da će vam taj poslodavac morati ponuditi novi ugovor. Što mislite, trebate li pročitati novi ugovor koji vam nudi isti poslodavac prije čitanja?

Naravno! Odgovor je UVIJEK ga trebate pročitati prije nego što ga potpisujete pa makar i on bio kod jednog te istog poslodavca!

Osim ugovora na određeno vrijeme stoji ugovor na neodređeno vrijeme, koji je ovako i onako poželjniji oblik ugovora. Ugovor na neodređeno vrijeme je poželjniji oblik ugovora zato što nam on nudi zaposlenje bez definiranog kraja rada ili zaposlenja. Ovakav ugovor se može prekinuti otkazom od strane poslodavca, od strane zaposlenika ili sporazumnim otkazom obiju strana. Sporazumni otkaz znači da su se poslodavac i radnik dogovorili preknuti ugovor o radu.

Osim po vrsti, ugovori se mogu razlikovati i po duljini trajanja rada. Do sada smo pričali o vrstama ugovora – ugovoru o radu na određeno vrijeme i ugovoru o radu na neodređeno vrijeme. Međutim, postoji još jedna vrsta ugovora, a to su ugovori na puno radno vrijeme i ugovori na pola radnog vremena. Naime, rekli smo da u ugovoru mora stajati stavka koja definira naše radno vrijeme. Maksimalni broj sati koji možemo raditi u danu je 8 sati dnevno. Tako je propisano Zakonom o radu koji smo isto spominjali u prethodnoj lekciji i u Direktivi Europske unije o radnom pravu.

Zakon o radu propisuje vrijeme koje mi smijemo provesti radeći jer se time štite prava radnika. Sjećate li se da smo u prethodnim lekcijama spominjali prava radnika? Ajmo se malo podsjetiti što su prava radnika i zašto su nam bitna?

Prava radnika su zakonom zajamčena prava svih osoba koje stupaju u radni odnos. Stupiti u radni odnos znači sklopiti ugovor o radu ili neku drugu vrstu ugovora gdje se radnik obvezuje raditi za nekoga u zamjenu za plaću. Svaka demokratska država treba štiti ljudska i radnička prava svojih građana, a svaka Europska država se još dodatno obvezuje promovirati i štiti ta prava te kazniti one koji ih krše. Zbog toga, da ne bi dolazilo do kršenja vaših radničkih prava je donesena Direktiva Europske unije o radnom pravu te ostali pravni dokumenti u kojem se definira radno vrijeme kod poslodavca. S time na umu, spominjali smo ugovor na puno radno vrijeme i ugovor na pola radnog vremena. Ako maksimalni

Potpore Europske komisije proizvodnji ove publikacije ne predstavlja potporu sadržaju koji odražava samo stavove autora i Komisija ne može biti odgovorna za uporabu sadržanih informacija.



broj sati, koliko mi možemo raditi kod poslodavca, iznosi 8 sati, koliko dugo onda možemo raditi na ugovor o radu na puno radno vrijeme, a koliko na ugovoru o radu na pola radnog vremena?

Dakle, ugovor o radu na puno radno vrijeme znači da sklapamo ugovor s poslodavcem da ćemo kod njega raditi maksimalno koliko možemo raditi, a to iznosi 8 radnih sati u jednom danu. Dok s druge strane, ako sklopimo s poslodavcem ugovor o radu na pola radnog vremena, to znači da se obvezujemo raditi kod poslodavca pola vremena, a to iznosi 4 radnih sati u jednom danu. Zato se ugovor o radu i zove na pola radnog vremena jer on odmah u svom nazivu označava da možemo raditi samo pola vremena od ukupnih mogućih 8 sati rada.

Danas smo imali malo zahtjevnu lekciju, ali bitno je usvojiti ove osnove vezano za rad i prava radnika kako biste kasnije mogli nesmetano uključiti se na tržište rada.

Idući put ćemo raditi o pojmu koji se zove plaća i zašto radimo za plaću? Tako da nemojte nas propustiti!

Vidimo se!

### 2.3. Plaće

Pozdrav svima!

Kao što smo u prethodnoj lekciji najavili, danas ćemo pričati o pojmu plaće. Njega smo isto spominjali do sada, ali ga nikad nismo detaljno objasnili pa idemo krenuti sa time. Dakle, što je plaća?

Bravo, vidi se da pratite i napredujete! Plaća je naknada koji dobijemo u zamjenu za naš rad, najjednostavnije rečeno. Kada mi potpisujemo ugovor o radu s poslodavcem, mi se obvezujemo raditi kod njega u zamjenu za plaću. Kako se obvezujemo? E pa obvezujemo se našim potpisom! Zato stalno naglašavamo kako je bitno detaljno proučiti i pročitati prije nego što potpišete ugovor o radu. Ako imate problema s čitanjem ili razumijevanjem, uzmite svoj primjer ugovora i odnesite ga nekome kome vjerujete, tko će moći pročitati i objasniti vam što piše u ugovoru!

U ugovoru o radu se definira kada će nam poslodavac isplatiti plaću te u kojem iznosu. Kada govorimo o plaćamo, govorimo o bruto i neto iznosu, jeste li ikad čuli za ove riječi?

Bruto i neto su riječi koje označavaju koliko novaca se nama isplaćuje na račun. Možda se pitate, ako je tako jednostavno zašto su tako komplikirane riječi? E pa kad stvari sada postaju malo komplikiranije.

Ranije smo definirali da kada potpisujete ugovor o radu s poslodavcem, vi se obvezujete svojim potpisom raditi u zamjenu za plaću. Plaću smo definirali kao novac koji dobivate u zamjenu za svoj rad. U ugovoru o radu je definiran iznos novca koji ćete dobiti za rad na puno radno vrijeme ili za rad na pola radnog vremena. Ako ste potpisali ugovor o radu na puno radno vrijeme, onda ste se obvezali raditi kod poslodavca maksimalni mogući broj radnih sati, a to je 8 sati u danu. A ako ste potpisali ugovor o radu na pola radnog vremena onda ste se obvezali raditi pola od ukupnog maksimalnog broja radnih sati. Koliko iznosi taj broj?

Tako je, ugovor o radu na pola radnog vremena znači raditi 4 sata dnevno!



Co-funded by the ERASMUS +  
Programme of the European Union



Neovisno o tome kakav ugovor ste potpisali, u ugovor o radu će stajati iznos vaše plaće i kada vam se isplaćuje. U ugovoru o radu će stajati bruto iznos vaše plaće. Što sad to znači?

Plaća se izražavaju s pojmovima – neto i bruto. Što ti pojmovi označavaju? Oni označavaju iznos plaće koji sjeda vama na račun i ukupan iznos koji je poslodavac izdvojio za vašu plaću. Možda se pitate, pa zar nije iznos koji meni sjeda na račun i ukupan iznos koji je poslodavac izdvojio za moju plaću?

Zapravo nije. Različite države će imati svoje verzije ove priče, međutim ono što je svima zajedničko je razlika između bruto i neto plaće. Bruto plaća označava ukupan iznos koji poslodavac mora izdvojiti za vašu plaću, a neto iznos plaće označava iznos plaće koji vam sjeda na račun. Kako to izgleda u stvarnosti? Pa hajmo vidjeti....

Na primjer ...

Ukupan iznos za vašu plaću je 1000 eura. Taj iznos se zove bruto iznos plaće. Bruto iznos je, podsjećamo, ukupni iznos koji poslodavac izdvaja za vašu plaću. Od tih 1000 eura, vama će na račun sjesti 700 eura. Taj iznos koji je vama sjeo na račun se zove neto iznos plaće. Razlika između 1000 eura što je poslodavac ukupni izdvojio za vašu plaću i 700 eura što vam je sjelo na račun je 300 eura. I sada se možemo pitati, gdje je nestalo tih 300 eura? Ta razlika između bruto i neto iznosa vaše plaće je iznos koji se uplaćuje nazad državi. On se troši na porez (iznos koji se izdvaja i uplaćuje državi), prirez (iznos koji se izdvaja i uplaćuje gradu), plaćanje mirovinskog osiguranja (iznos koji se izdvaja i uplaćuje za buduću mirovinu radnika) te plaćanje zdravstvenog osiguranja (iznos koji se izdvaja i uplaćuje za zaštitu zdravlja radnika). Ako ste uspjeli sve ovo shvatiti, super za vas! Ali ako niste, ne brinite jer ćemo o ovim temama pričati od sada, pa do kraja ovih naših modula! Tako da će biti i više nego dovoljno vremena naučiti kako spada što svi ovi pojmovi znače i kakve mi koristi imamo od svega ovoga.

Iza nas je još jedna teška lekcija, ali s malo strpljenja i truda, vidite da smo i ovu tešku lekciju uspjeli usvojiti. Tako da nemojte još odustajati! Imamo još puno zanimljivog sadržaja i još zanimljivijih vježbi za proći skupa! Pratite nas idući put u novoj epizodi – prestanak ugovora o radu, gdje ćemo više pričati o tome je li moguće i kako prekinuti ugovor o radu!

Zanima vas više? E pa morat ćete kliknuti na iduću lekciju da doznate!

Vidimo se!

## 2.4. Prestanak ugovora o radu

Pozdrav!

Zadnjih par puta smo se bavili temama i pojmovima koji su blisko povezani sa zapošljavanjem i traženjem posla. Spominjali smo kako se zasniva radni odnos i što to zapravo znači, što je radno vrijeme i koliko možemo raditi u jednom danu te što je plaća i zašto ju dobivamo. Idemo sada ukratko ponoviti to sve...

Zasnivanje radnog odnosa je ulazak u radni odnos sa poslodavcem. U radni odnos se ulazi potpisivanjem ugovora o radu. Ugovor o radu jest pravni dokument s kojim se mi obvezujemo raditi kod poslodavca u zamjenu za plaću. Plaća je iznos novaca koji dobivamo za održeni posao. Plaća je

Potpore Europske komisije proizvodnji ove publikacije ne predstavlja potporu sadržaju koji odražava samo stavove autora i Komisija ne može biti odgovorna za uporabu sadržanih informacija.



definirana ugovorom o radu. U ugovoru o radu su definirane i druge informacije vezane uz naš posao i radnu poziciju. Zbog toga je bitno pažljivo sve pročitati i proučiti prije nego što se potpišemo na dokument!

Sad kada smo se prisjetili svega što smo naučili do sada, možemo nastaviti dalje s pojmovima i temama koje će nam biti bitne za buduće poslove. Na početku smo spominjali koliko je važno znati kako pravilno ući u radni odnos – s detaljnim iščitavanjem našeg ugovora o radu kako bi bili dobro upoznati sa svime što ćemo morati raditi u budućnosti, međutim isto tako je bitno znati kako izaći iz radnog odnosa.

Iz radnog odnosa se može izaći na nekoliko načina, a to je kada vam Ugovor istekne. Prethodno smo bili spominjali kako postoje dvije vrste ugovora o radu, ugovor o radu na neodređeno vrijeme i ugovor o radu na određeno vrijeme.

Tko će mi reći po čemu se razlikuju ovi ugovori?

Tako je, ugovor o radu na određeno vrijeme jest ugovor o radu s definiranim krajem rada. Kada sklapamo ovakav ugovor onda s poslodavcem dogovaramo početak i kraj rada. Pri kraju ugovora, poslodavac vam može ponuditi novi ugovor ili ne. Ako vam ponudi novi ugovor onda ostajete raditi kod tog poslodavca onoliko dugo koliko je određeno u novom ugovoru. Kao na primjer ako vam je u novom ugovoru posao produžen na još 6 mjeseci, to znači da ćete još idućih 6 mjeseci raditi za tog istog poslodavca s novim ugovorom koji vam je ponudio. Ali, ako vam ne ponudi novi ugovor onda jednostavno radite kod tog poslodavca do datuma do kojeg radite te s datumom navedenim u ugovoru prestajete raditi. To znači da ako vam u ugovoru stoji kraj radnog odnosa na primjer 31.8., tj. 31. kolovoza, onda vam je zadnji radni dan 31. kolovoza te taj dan još dolazite raditi. S idućim danom, 1.9., tj. 1. rujna ne radite više kod tog poslodavca.

Prilikom isteka ugovora o radu na određeno vrijeme ostaju vam dvije mogućnosti, a to je tražiti nove poslove i prijaviti se na vaš lokalni Zavod za zapošljavanje.

Nakon što vam ugovor o radu na određeno vrijeme prestane biti valjan trebate se prijaviti u vaš lokalni Zavod za zapošljavanje unutar 30 dana od isteka ugovora.

Suprotno od ugovora na određeno nalazi se ugovor na neodoređeno vrijeme. To je ugovor o radu bez definiranog kraja rada. Drugim riječima, kada sklopimo ovaj ugovor ili kada uđemo u ovakav radni odnos, to znači da ostajemo raditi kod ovog poslodavca.

Ugovor na neodređeno vrijeme se isto može raskinuti, međutim to onda moraju biti posebne ili izvanredne okolnosti zbog kojeg bi se raskidao ugovor o radu na neodređeno vrijeme. Ugovor o radu na neodređeno se može raskinuti zbog dva razloga, a to je zbog želje zaposlenika ili zbog želje poslodavca.

Drugim riječima, to znači da ili poslodavac ili zaposlenik mogu podnijeti raskid ugovora ili otkaz. Otkaz je raskidanje ugovora o radu koje dolazi od strane poslodavca ili radnika. Radnik može otkazati ugovor o radu bez navođenja razloga za otkazom. Prilikom otkazivanja ugovora o radu, radnik mora odraditi otkazni rok. Otkazni rok je određeno vremensko trajanje prilikom kojeg je radnik najavio otkaz ugovora o radu te privodi svoje obaveze i poslove kraju dok poslodavci za to vrijeme traže novog zaposlenika. Otkazni rok se određuje ugovorom o radu te Zakonom o radu.

S ovime smo došli do kraja još jedne zahtjevnije lekcije, a to je raskidanje ugovora o radu i davanjem otkaza. Davanje otkaza može biti dosta neugodna situacija i sigurno nije nikome ugodno kada moraju



dati otkaz. Međutim, bitno je da kao radnik znate da imate tu opciju te je to vaše pravo zajamčeno Zakonom o radu.

Vidjet ćemo se u idućoj lekciji gdje ćemo pričati više o tome mogu li maloljetne osobe, osobe mlađe od 18 godina života, stupati u radne odnose? Nemojte nas propustiti!

Vidimo se!

## 2.5. Radni odnos maloljetnika

Pozdrav svima,

Drago nam je da ste nam se priključili u novoj lekciji, a to je radni odnos maloljetnika.

U zadnjih par lekcija smo pričali više o tome kako uči u radni odnos i kako prekinuti radni odnos. Tko bi mi htio ukratko prepričati što je sve potrebno za ulazak u radni odnos, a što je potrebno za raskid radnog odnosa?

Tako je. Za početak ćemo ponoviti što je radni odnos. Radni odnos je rezultat svih naših napora i truda koje smo uložili u aktivnu potragu za poslom. Ulaskom u radni odnos znači da smo dobili posao te osiguravamo taj posao s time da potpišemo Ugovor o radu s poslodavcem. Ugovor o radu je pravni dokument koji potvrđuje da su zaposlenik i poslodavac u radnom odnosu te da i jedan i drugi imaju obaveze u tom radnom odnosu. Obaveza radnika je da dolazi svaki dan na posao, na 8 sati ako je potpisao ugovor na puno radno vrijeme ili na 4 sata ako je potpisao ugovor na pola radnog vremena, te je obaveza poslodavca da isplaćuje radnika za njegov obavljeni rad, isto onoliko koliko je dogovoreno u ugovoru. Ugovor o radu se potpisuje prije početka posla, upravo kako bi se dogovorili svi detalji potrebni za obavljanje tog posla. Radnik može potpisati ugovor o radu na određeno vrijeme i ugovor o radu na neodređeno vrijeme. Ugovor o radu na određeno vrijeme je ugovor koji ima definiran svoj početak i kraj radnog odnosa. S druge strane, ugovor o radu na neodređeno vrijeme je ugovor koji ima definiran početak radnog odnosa, ali nema definiran kraj. Neovisno o tome što ugovor o radu na neodređeno vrijeme nema definiran kraj rada i taj ugovor se isto može raskinuti. Raskidanje ugovora o radu, tj. raskidanje radnog odnosa znači dati otkaz. Davanje otkaza je čin koji radnik ili poslodavac mogu napraviti u bilo kojem trenutku ugovora o radu na određeno ili neodređeno vrijeme, ako iz bilo kojeg razloga nisu zadovoljni sa poslom. Drugim riječima, postoje ugovori koji su poželjniji od drugih, međutim, samo zato što ste potpisali ugovor o radu, tj. ušli u radni odnos kod poslodavca, to ne znači da ste vezani za njega zauvijek.

Sada kad smo ponovili ovo sve, možemo krenuti na današnju lekciju, a to je radni odnos maloljetnika. Što mislite mogu li maloljetnici ulaziti u radne odnose?

Jako dobro razmišljate – trebaju li maloljetnici ulaziti u radni odnos, pitanje je koje si društva postavljaju već godinama? Prije, u prošlosti, je bilo normalno da djeca rade. Možete li mi navesti primjer što su djeca znala raditi?

Upravo tako, djeca su nekoć davno radila sve isto što i odrasli. Ako su odrasli imali polje o kojem su se morali brinut, onda je to značilo da se djeca zajedno s odraslima brinu o polju. Ako su roditelji imali zanat ili obrt, onda su i djeca uz svoje roditelje učili o tom zanatu i pomagali roditeljima u održavanju



obrta. Što mislite o tome? Slažete li se s time da djeca od malih nogu rade zajedno sa svojim roditeljima?

To pitanje je doista zahtjevno pitanje. Naime, nema ničeg lošeg u tome da djeca danas pomažu roditeljima u nekim lakšim kućanskim poslovima ili da pomažu roditeljima oko vrta, međutim međunarodno i nacionalno pravo nalaže da se djecu ne smije tjerati na rad. Što mislite zašto je došlo do te promjene, nekoć je bilo u redu uključivati djecu u teške fizičke poslove, a sada se to više ne smije? Što mislite zašto se danas to ne smije?

Do toga je došlo zato što se promijenio način na koji gledamo na djecu i na djetinjstvo. Što to znači? To znači da se prije djecu smatralo odraslima u malom. Nisu djeca bila djeca, već odrasli u malim tijelima. Smatralo se da imaju isti način razmišljanja kao i odrasli pa prema tome, mogli su obavljati iste zadatke kao što su ih obavljali odrasli i prihvataći jednaku količinu obaveza kao što ih odrasli prihvaćaju. Danas se to mišljenje promijenilo jer su nam znanstvene spoznaje omogućile da shvatimo kako djeca nisu jednaka odraslima. Djeca nisu samo odrasli u malome ili odrasli u nastajanju, već su djeca te je njihovo djetinjstvo period za sebe koji zasluzuje da ga se uvažava i prihvata takvim kakvim jest. Zbog te promjene u razmišljanju, postalo je zabranjeno prisiljavati djecu da rade te je danas prisiljavati djecu na rad kompletno zabranjen. Moramo sada definirati osnovne pojmove kako bi se bolje i lakše razumjeli. Što mislite, do koje godine se djeca smatraju djecom?

Odlično, djeca se smatraju djecom do 18. godine. Međutim, što je sa 17-godišnjacima, smatraju li se oni u potpunosti djecom do svog 18. rođendana kada postaju odrasle i zrele osobe sposobne donositi racionalne odluke i samostalno odlučivati o svom vlastitom životu? Pa naravno da ne, zrelost nije kao prekidač koji se može paliti i gasiti. Zrelost je nešto što razvijamo s iskustvom, starenjem i obrazovanjem. Drugim riječima, što smo zreliji, to smo više u mogućnosti donositi samostalne i racionalne odluke te upravljati i odlučivati što je najbolje za nas same. Zbog toga, što je zrelost nešto što dolazi postepeno i s vremenom, se ukinuo obavezni dječji rad te u svim zemljama Europske unije nije prihvatljivo prisiljavati djecu na rad. U svim zemljama Europske unije to se smatra teškim kaznenim dijelom čije posljedice uključuju zatvor.

Moguće je i pravno prihvatljivo da djeca od 15. godine nadalje samostalno mogu odlučiti žele li raditi. Samostalno znači da donosu odluku sami za sebe bez prisile odraslih ili vršnjaka. Djeca od 15. godine mogu ulaziti u radni odnos, međutim njihov radni odnos nije isti kao i radni odnos zaposlenika. Radni odnos u koji može ući osoba od 15 godina jest radni odnos s maloljetnikom. Radni odnos s maloljetnikom obavezno treba odobriti roditelj ili skrbnik te jedino uz dopuštenje roditelja/skrbnika maloljetna osoba može stupiti u radni odnos. Isto tako, maloljetne osobe ne mogu raditi sve vrste poslova već smao poslove koje: ne ugrožavaju njihovo zdravlje, sigurnost, moralne vrijednosti, školovanje ili razvoj. Naveli smo puno stavki ovdje, što mislite koje to poslove maloljetnici onda smiju obavljati uz dopuštenje roditelja/skrbnika?

Bravo, na dobrom ste tragu. Poslove koje maloljetne osobe, dakle osobe mlađe od 18 godina života, smiju obavljati su na primjer: sudjelovanje u snimanju filmova te pripremanju i izvođenju umjetničkih i drugih sličnih djela.

S ovime ćemo završiti današnju lekciju.

Nakon ovoga nam slijedi još jedno veliko ponavljanje tako da pogledajte ponovno ove naše videe i podsjetite se nekih ključnih riječi, pojnova i koncepata bitnih za osnovne pojmove radnog prava na lokalnoj razini i na razini Europske unije.

Vidimo se idući put na ponavljanju, držimo vam fige! Boook!



## MODUL 3

### 3.1. Socijalna skrb, tržište i prava za vrijeme nezaposlenosti

Pozdrav svima!

U prethodnim lekcijama smo pričali o osnovnim pojmovima vezanim uz rad i radnog prava na razini Hrvatske i Europske unije. Pa idemo malo ponoviti prije nego krenemo dalje. Pričali smo o Europskoj uniji, ugovorima o radu, zakonima o radu, definiciji radnika i prava na rad, radnom vremenu, plaćama, otkazu i o radnom odnosu s maloljetnicima.

Prošli smo sve pojmove koji su Vam bitni za ulazak u radni odnos i za komunikaciju na radnom mjestu. Dalje nas čekaju osnovni pojmovi vezani uz socijalna prava na nacionalnoj razini i razini Europske unije. Upoznavanje s ovim pojmovima će nam omogućiti da znamo koja su naša socijalna prava. Socijalna prava su prava koja ostvarujemo kao građani određene države. Svaka država ima razvijen sustav socijalne pomoći i skrbi, drugim riječima svaka država nudi određene socijalne usluge. Međutim, postavlja se pitanje koliko su te socijalne usluge nama dostupne. Da bi mogli koristiti određene socijalne usluge moramo za početak znati koje socijalne usluge mi imamo pravo koristiti.

Socijalne usluge koje imamo pravo koristiti su na primjer zajamčena minimalna naknada, naknada za troškove stanovanja, naknada za osobne potrebe, jednokratna naknada, naknada za redovito studiranje, plaćanje troškova smještaja u učeničkom domu, osobna invalidnina i doplatak za pomoći i njegu.

Socijalne usluge koje imamo pravo koristiti za vrijeme nezaposlenosti su zajamčena minimalna naknada i jednokratna naknada.

Zajamčena minimalna naknada je iznos koji država nudi korisnicima socijalnih usluga. Korisnici socijalnih usluga su korisnici sustava socijalne skrbi, a sustav socijalne skrbi je državni sustav s kojom država štiti svoje ranjive članove. Drugim riječima, svaka država ima uspostavljen sustav socijalne skrbi pomoću koje nudi socijalne usluge članovima društva kojima je to najpotrebnije.

Zajamčena minimalna naknada se dodjeljuje korisnicima koji ne posjeduju dovoljne plaće, tj. prihode s kojima bi mogli zadovoljiti osnovne životne uvjete. Što to zapravo znači? To znači da ako kućanstvo ne zarađuje dovoljno da zadovolji osnovne životne uvjete – plati troškove stanovanja, plati troškove prehrane i ostale troškove potrebne za život (troškove odjeće, troškove školovanja ili prijevoza) onda može postati korisnik zajamčene minimalne naknade.

Da bi postali korisnik zajamčene minimalne naknade, moraju se prvo utvrditi ukupni prihodi kućanstva. To znači da će zaposlenici centra za socijalnu skrb utvrditi kolike ukupne plaće imaju odrasle osobe u kućanstvu. To se radi individualnim zbrajanjem plaće svake odrasle osobe koja živi i doprinosi kućanstvu.

Jednokratne naknade su socijalne usluge koje korisnici mogu koristiti u slučajevima nastanka izvanrednih troškova su kada korisnici socijalnih usluga ne mogu platiti neke račune zbog nastale izvanredne situacije koje mogu biti rođenje djeteta ili obavezno obrazovanje djeteta, bolest ili smrt člana obitelji ili s druge strane prirodne nepogode.



Co-funded by the ERASMUS +  
Programme of the European Union



U slučaju nabave osnovnih kućanskih predmeta radi se o situacijama gdje korisnici sa svojim prihodima moraju pokriti troškove potrebne za namještanje kućanstva, nabave odjeće ili obuće za pojedine članove kućanstva.

Ono što je bitno za naglasiti u ovoj lekciji jest da socijalne usluge nisu konačno rješenje problema. Socijalne usluge služe za pružanje pomoći i podrške pojedincima koji su se našli u teškim životnim okolnostima. Imate pravo na njih usred nepredvidivih životnih okolnosti koje vam onemogućuju pokrivanje osnovnih životnih troškova. One nisu namijenjene za korištenje u zamjenu za rad. Drugim riječima, radi se o kratkoročnim rješenjima koja imaju svoj ograničeni rok trajanja. Za vrijeme korištenja socijalnih usluga, korisnici imaju priliku promijeniti svoje trenutne životne okolnosti s pronalaskom posla i prihoda koji će im omogućiti pokrivanje osnovnih životnih troškova!

To je sve od nas za ovu lekciju. Nemojte zaboraviti ponoviti pojmove od prethodna dva modula te skupa s njima ponovite pojmove koje smo radili danas.

Idući put ćemo raditi osnovna prava u sustavu za mirovinsko osiguranje te zašto su nam ona potrebna! Nemojte nas propustiti!

Boook!

### 3.2. Sustav mirovinskog osiguranja

Pozdrav još jedanput!

U prošloj lekciji smo radili osnovne pojmove vezane uz socijalne usluge i prava za vrijeme nezaposlenosti. Neki od tih pojmoveva su socijalne usluge, sustav socijalne skrbi, zajamčena minimalna naknada i jednokratna naknada.

Tko će nam svojim riječima objasniti ove pojmove?

Bravo! Socijalne usluge su usluge koje se nude u okviru sustava socijalne skrbi. To su usluge na koje imaju pravo građani određene države. Sustav socijalne skrbi je sustav u kojem država nudi različite socijalne usluge građanima u potrebi. Te usluge mogu biti zajamčena minimalna naknada, naknada za troškove stanovanja, naknada za osobne potrebe, jednokratna naknada, naknada za redovito studiranje, plaćanje troškova smještaja u učeničkom domu, osobna invalidnina ili doplatak za pomoći i njegu djeteta.

Sustav socijalne skrbi obuhvaća usluge iz područja socijalne zaštite, zapošljavanja i osobnog usavršavanja, organiziranog stanovanja, skrbi o djeci, dugoročne skrbi o starijim osobama, uslugama osobne asistencije. One se nude osobama u potrebi. Osobe u potrebi su osobe koje zbog spleteta okolnosti ili različitih životnih situacija u nekom trenutku ne mogu snositi troškove osnovnih životnih potrepština. Zbog njih se organiziraju dodatne socijalne usluge kako bi se o tim osobama kratkoročno zbrinula država. Ovim socijalnim uslugama se omogućuje osobama u potrebi da izađu iz svojih nepovoljnih okolnosti i stvore bolje okolnosti za sebe, svoje kućanstvo ili svoju obitelj.

Uz sustav socijalne skrbi postoji i sustav mirovinskog i zdravstvenog osiguranja. Danas ćemo se baviti s mirovinskim osiguranjem, a u idućoj lekciji ćemo pričati više o tome što je zdravstveno osiguranje i koje usluge imamo u zdravstvenom sustavu.

Potpore Europske komisije proizvodnji ove publikacije ne predstavlja potporu sadržaju koji odražava samo stavove autora i Komisija ne može biti odgovorna za uporabu sadržanih informacija.



Mirovinski sustav je sustav koji omogućava primanje mirovine za osobe u radnom odnosu, tj. osobe koje imaju radni staž. Ovdje smo naveli puno novih pojmovima pa ćemo krenuti od početka.

Svaka država sakuplja porez od poreznih obveznika, tj. građana. Drugim riječima, svaki put kada kupite predmet ili platite usluge, dio iznosa koji ste platili ide državi. Taj iznos zovemo PDV. Time država financira svoje besplatne usluge kao što su na primjer neke socijalne usluge, usluge mirovinskog i zdravstvenog osiguranja. Na taj način svaki građanin zapravo ulazi i osigurava da će moći od države dobiti natrag zaštitu ili pomoći ako se nađe u situaciji koja će to zahtijevati.

Jedna od tih usluga jest i usluga mirovinskog osiguranja. Kao što smo rekli, mirovinsko osiguranje jest osiguranje s kojim država garantira isplatu mirovine za osobe koje nisu više u radnom odnosu, tj. po završetku radnog staža.

Svaka osoba koja ulazi u radni odnos jest i osoba kojoj teče radni staž. Radni staž jest razdoblje u kojem je osoba provela u radnom odnosu. Radni staž se bilježi i prati zbog potrebe za izračunom mirovine. E sada, što je mirovina? Već smo ju spomenuli dva do tri puta, ali i dalje nam ostaje nejasno, što ona zapravo jest. Pa, mirovina je iznos novaca koji nam država uplaćuje u starijoj dobi kada ne možemo više raditi. Mirovina se isplaćuje osobama koje su navršile 65 godina te stekle minimalno 41 godinu radnog staža. Drugim riječima, mirovina se isplaćuje ljudima koji su proveli minimalno 41 godinu u radnom odnosu te kada dođu u određenu starosnu dob, kao npr. 65. godina života i nisu više u mogućnosti raditi, onda država njima isplaćuje mirovinu. Mirovina je, prema tome, zapravo plaća koju vam isplaćuje država u zamjenu za rad, u starijoj dobi.

Sada nam ostaje vidjeti kako se zapravo možemo prijaviti na sustav za mirovinsko osiguranje?

Na sustav za mirovinsko osiguranje se možemo prijaviti na dva načina preko poslodavca ili osobnim odlaskom.

Stupanjem u radni odnos, tj. potpisivanjem ugovora o radu, mi se odvezujemo raditi kod poslodavca u zamjenu za plaću. S druge strane, poslodavac se obvezuje nama redovito i kontinuirano isplaćivati našu plaću, ali i uplaćivati doprinose za mirovinsko osiguranje. U biti je poslodavac taj koji vodi evidenciju o tome da svoje zaposlenike prijavi u sustav za mirovinsko osiguranje te mu unutar plaće isplaćuje i doprinose za mirovinsko osiguranje. Međutim, što zapravo znači doprinos za mirovinsko osiguranje?

Da bismo objasnili doprinose, moramo se prvo malo prisjetiti pojma plaće i razlike u bruto i neto plaći. Tko mi može objasniti koja je razlika u bruto i neto plaći?

Upravo tako! Plaća je iznos novaca koji nam se uplaćuje na naš bankovni račun, jednom mjesečno, kao naknadu za posao koji smo obavili kod poslodavca. Plaća je dogovorena ugovorom o radu te se na ugovoru nalazi bruto iznos plaće što nije isto kao i neto iznos plaće. Neto iznos plaće je iznos novaca koji je nama sjeo na bankovni račun, dakle novci s kojima mi možemo slobodno raspolagati. S druge strane, bruto iznos je ukupni iznos koji poslodavac izdvaja za našu plaću. Kao što se sjećate, rekli smo da poslodavci izdvajaju veći iznos od ukupnog iznosa koji nam sjeda na bankovni račun zato što mora plaćati nešto što se zovu doprinosi. Doprinosi mogu biti za zdravstveno ili mirovinsko osiguranje. O doprinosima za zdravstveno osiguranje ćemo više pričati u idućoj lekciji tako da ćemo sada iskoristiti priliku da završimo priču s doprinosima za mirovinsko osiguranje. Doprinosi za mirovinsko osiguranje jesu dio naše plaće s kojom se pokriva naše mirovinsko osiguranje. Kao što smo danas rekli, mirovinsko osiguranje je sustav koji kroz dugoročan rad nama omogućuje isplatu mirovine. Mirovina jest plaća koju primamo u starijoj životnoj dobi kada ne možemo više raditi, a i dalje nam treba plaća da bi preživjeli. Sustav mirovinskog osiguranja omogućuje osobama starije životne dobi "primanje" plaće u

Potpore Europske komisije proizvodnji ove publikacije ne predstavlja potporu sadržaju koji odražava samo stavove autora i Komisija ne može biti odgovorna za uporabu sadržanih informacija.



Co-funded by the ERASMUS +  
Programme of the European Union



periodu života kada ne mogu sami sebi osigurati plaću. Na taj način, kroz sustav mirovinskog osiguranja, država vodi brigu o svojim starijim i nemoćnim građanima.

Ostaje nam samo još jedno pitanje za kraj, a to je što je s građanima koji nisu bili u radnom odnosu dio ili cijeli svoj život? Imaju li oni pravo na mirovinu i kako oni preživljavaju u starijoj dobi?

Odgovor na ovo pitanje je ne. Osobe koje nisu bile u radnom odnosu, drugim riječima koje nisu imale sklopljen ugovor o radu preko kojeg su im se redovito isplaćivali doprinosi za mirovinsko osiguranje, nemaju pravo na isplatu mirovine u starijoj dobi. Drugim riječima, te se osobe trebaju brinuti o svojoj budućnosti i skrbiti sami za sebe, bez pomoći države. Tako da možemo zaključiti kako je iznimno bitno stupiti u legalni radni odnos kako bismo na taj način osigurali ostvarivanje uvjeta za isplatu mirovine pod naše stare i nemoćne dane. Izuzev isplate mirovine, stupanjem u radni odnos nam se pokrivaju i troškovi zdravstvenog osiguranja, ali više o tome ćemo u idućem poglavlju.

Kako vam je bila ova lekcija? Je li vam malo jasniji mirovinski sustav i zašto je bitan?

Vidimo se u idućoj lekciji!

### 3.3. Zdravstveno osiguranje

Pozdrav svima!

Do sada smo obrađivali veće državne sustave kao što su bili sustav socijalne skrbi i sustav mirovinskog osiguranja. Tko mi može svojim riječima prepričati što je sustav mirovinskog osiguranja, čemu on služi i kakve koristi mi imamo od njega?

Odlično, jako dobro ste to savladali!

Dakle, sustav mirovinskog osiguranja je sustav koji omogućuje osobama starije životne dobi (npr. od 65. godine na više) isplaćivanje mirovine u razdoblju života kada oni ne mogu više raditi. Mirovina je pojam koji se odnosi na iznos novca koji vam sjeda na bankovni račun u starijoj životnoj dobi kada više ne radite.

On je povezan s radom na način da se od svake radno sposobne osobe očekuje da je u radnom odnosu. Biti u radnom odnosu znači raditi preko ugovora o radu s kojim se isplaćuju doprinosi za mirovinsko i zdravstveno osiguranje. Doprinos za mirovinsko osiguranje je iznos novaca koji se izdvaja iz vaše plaće da bi se uplatio u sustav za mirovinsko osiguranje. To se radi da bi se osiguralo osobama starije životne dobi, koje ne mogu raditi, isplatu mirovine kako bi mogli pokriti osnovne životne troškove. Osobe koje nisu radile preko ugovora o radu, dakle koje nisu isplaćivale određeni iznos za sustav mirovinskog osiguranja nemaju pravo na isplatu mirovine u svojim starijim danima. Sustavom mirovinskog osiguranja se nastoji osigurati određeni iznos novaca, mirovina, kako starije i nemoćne osobe ne bi morale raditi.

E sada, napokon prelazimo na temu današnje lekcije, a to je zdravstveno osiguranje i doprinosi za zdravstveno osiguranje. Kao što smo već nekoliko puta rekli razlika između neto i bruto iznosa plaće je u tome što neto iznos plaće je iznos koji vama sjeda na račun, a bruto iznos plaće je iznos vaše plaće s kojim poslodavac uplaćuje doprinose za mirovinsko i zdravstveno osiguranje. Mirovinsko osiguranje

Potpore Europske komisije proizvodnji ove publikacije ne predstavlja potporu sadržaju koji odražava samo stavove autora i Komisija ne može biti odgovorna za uporabu sadržanih informacija.



Co-funded by the ERASMUS +  
Programme of the European Union



smo sada dodatno utvrdili pa nam ostaje otkriti zašto je bitno da poslodavac uplaćuje i doprinose za zdravstveno osiguranje. Što vi mislite zašto je dobro da poslodavac to uplaćuje?

Naravno, bitno je uplaćivati doprinos za zdravstveno osiguranje u slučaju da vam se nešto dogodi sa zdravljem. Kao što svi jako dobro znate, iznimno je bitno da čuvamo naše vlastito zdravlje, međutim i s najvećim oprezom nam se može dogoditi da se razbolimo, ozljedimo ili trebamo odmarati. U tim se slučajevima moramo obratiti našem liječniku kako bi nam objasnio što nam se događa i kako bi nam mogao dati lijekove, ako je to potrebno. Da bi mogli ići besplatno kod liječnika potrebno je uplaćivati zdravstveno osiguranje. I ovdje se vraćamo na priču o tome zašto postoji razlika između bruto i neto iznosa plaće. U bruto iznosu plaće se radnicima uz doprinose za mirovinsko osiguranje isplaćuju i doprinosi za zdravstveno osiguranje. Doprinosi za zdravstveno osiguranje znači da se vama svaki mjesec iz plaće izdvaja iznos koji se uplaćuje za zdravstveno osiguranje. Biti zdravstveno osiguran znači da vam je posjet liječniku besplatan te vam je besplatna skrb i njega koju vam nudi liječnik i cijeli zdravstveni sustav. Zbog toga se izdvaja svaki mjesec iz vašeg bruto iznosa plaće, jedan mali dio koji se isplaćuje za doprinos za zdravstveno osiguranje.

Dakle, sustav zdravstvenog osiguranja služi za zdravstveno osiguranje bolesnika i pacijenata. Bolesnik i pacijent nisu istoznačnice. Bolesnik je osoba koja je bolesna, tj. čije zdravlje je ugroženo. S druge strane, pacijent je osoba koja koristi usluge zdravstvenog sustava. Pacijent ne mora biti bolestan da bi koristio usluge zdravstvenog sustava. Međutim, da biste korisili usluge zdravstvenog sustava morate biti prvo zdravstveno osigurani. Kao radnik koji radi preko ugovora o radu, vaš poslodavac svaki mjesec izdvaja dio iznosa vaše bruto plaće kako bi vam uplaćivao zdravstvene doprinose. To znači da ako radite preko ugovora o radu, vaš poslodavac svaki mjesec plaća doprinos za vaše zdravstveno osiguranje. Zato se i zove doprinos – jer doprinosi vašem zdravstvenom osiguranju. Prema tome, svi radnici koji rade preko ugovora o radu su ujedno i zdravstveni osiguranici te mogu slobodno koristiti zdravstvene usluge.

S ovime ćemo današnju lekciju o zdravstvenom osiguranju privesti kraju. Nemojte zaboraviti ispuniti upitnik o zadovoljstvu i vidimo se idući put gdje ćemo ponoviti sve što znamo o sustavu socijalne skrbi, sustavu mirovinskog osiguranja i sustavu zdravstvenog osiguranja.

Pozdrav!



## MODUL 4

### 4.1. Osnovni vokabular

Pozdrav svima,

Stigli smo i do našeg konačnog modula – pojmove potrebnih za izradu životopisa i obrazaca za zapošljavanje! Pa kad smo već sve do sad uspješno savladali idemo odmah uroniti i u ovu današnju lekciju Osnovni vokabular.

Tko bi mi mogao objasniti što znači riječ vokabular?

Vokabular su sve riječi s kojima mi baratamo i koristimo ih u svakodnevnom životu. Drugim riječima, to je naša mogućnost korištenja riječi za svakodnevno izražavanje svojih misli, stavova i osjećaja te sporazumijevanja i komuniciranja s ljudima oko nas. Dakle, naš vokabular je kako se mi izražavamo, koje riječi koristimo i na koji način ih koristimo u našem govoru. Prema tome, osnovni vokabular su riječi koje najčešće koristimo, omiljene rečenice, rečenični izrazi ili fraze koje često ili svakodnevno govorimo. Naš osnovni vokabular jesu neke temeljne ili bazične riječi koje poznajemo i jako dobro ih znamo koristiti i iskoristiti za izražavanje svojih misli, stavova i osjećaja.

Sjećate li se prvog modula kada smo pričali o komunikaciji i komunikacijskim vještinama? Tko bi mi mogao ponoviti što znači komunikacija, a što komunikacijske vještine?

Tako je! Komunikacija je proces razmjene riječi ili informacija između dvije ili više osoba, a komunikacijske vještine su vještine koje posjedujemo i omogućuju nam održavanje komunikacije, ili razgovora s osobom s kojom pričamo. Imamo još jedno pitanje za Vas, zašto kažemo da je komunikacija proces razmjene riječi ili informacija? Što mi zapravo prenosimo komunikacijom ili razgovorom?

Upravo tako, mi riječima zapravo prenosimo informacije! Pričanjem, razgovaranjem ili komunikacijom s drugom osobom, mi prenosimo naše misli, stavove i osjećaje u obliku informacija koje onda druga osoba upija, shvaća i pohranjuje u svoje pamćenje. Što se bolje izražavamo to nas bolje druga osoba može shvatiti. Tako vježbamo naše komunikacijske vještine i osiguravamo bolje razumijevanje s osobama s kojima razgovaramo.

Sjećate li se zašto smo u toj lekciji spominjali komunikacijske vještine i zašto su nam one potrebne?

- a. Što želim raditi?  
*(Gdje ću tražiti poslove koje želim raditi?, Kako ću tražiti poslove koje raditi?)*
- b. Što želim dobiti od ovog posla?  
*(Što želim naučiti na ovom poslu? Koje znanje mogu dobiti na ovom poslu? Koje vještine mogu steći na ovom poslu?)*
- c. Što mogu ponuditi na ovom poslu?  
*(Koja znanja ili vještine, koja imam trenutno, mi mogu pomoći da budem bolji radnik? Što mogu napraviti da bolje radim svoj posao?)*



Co-funded by the ERASMUS +  
Programme of the European Union



One su nam potrebne kako bi mogli bolje i lakše tražiti poslove, ali i predstaviti se na razgovoru za posao! Idemo prvo ponoviti kako se traži posao! Prije nego što počnemo tražiti posao, moramo se zapitati neka ključna pitanja, kao što su:

Nakon toga trebamo pronaći nekoliko načina kako ćemo tražiti oglase za posao. Oglasi za posao su oglasi koje izdaju poslodavci u kojima opisuju radnu poziciju i određene uvjete koje radnik mora zadovoljiti za tu poziciju. Oglasi za posao se izdaju u dva oblika, u fizičkom obliku i u elektroničkom obliku.

U fizičkom obliku se još uvijek znaju lijepiti oglasi za posao na oglasne ploče smještene po različitim pozicijama u gradu. Najčešće se na takvom oglasu nalazi i broj telefona ili email na koji se možete javiti poslodavcu za više informacija. Međutim, OPREZ, takvi oglasi nisu sigurni jer bilo tko može zaličiti što god hoće, tako da se takvih oglasa čuvajte! S druge strane, imamo oglase u elektroničkom obliku koji se nalaze na mrežnim stranicama. Najveća mrežna stranica oglasa za posao je svakako mrežna stranica Zavoda za zapošljavanje. Na njoj se nalazi preko 1000 oglasa za posao iz različitih područja djelovanja – od uslužnih i ugostiteljskih zanimanja do trgovачkih ili poljoprivrednih zanimanja. Uz mrežnu stranicu Zavoda za zapošljavanje postoje i druge mrežne stranice koje skupljaju oglase za posao pa ih objavljuju. Možete li mi navesti par takvih stranica?

Bravo, tako je! A ako vi niste kojim slučajem naveli niti jednu stranicu ili ne poznajete niti jednu takvu stranicu predlažem vam da pretražite na internetu riječ – oglasi za posao i vidjet ćete koliko mrežnih stranica s oglasima za posao možete pronaći!

Sada kada smo se prisjetili kako možemo tražiti posao i što nam je potrebno za traženje posla, bilo bi dobro još malo se prisjetiti i onih prvih tri lekcije koje smo radili na samom početku kada smo se tek upoznali. Radili smo neke osnovne pojmove vezane uz tržište rada. Tko se sjeća tih pojnova, a tko bi ih mogao objasniti preko navedene slike?

Da, ovo nije bio nimalo lagan zadatak, ali uspjeli ste! Čestitamo!

Dakle, zapošljivost je mogućnost osobe da se zaposli. Drugim riječima, zapošljivost ovisi o tome koliko je osoba isključena, tj. uključena u tržište rada. Uključenost ili isključenost u tržište rada ovisi o tome koliko prava i pogodnosti osoba uživa u svojoj zajednici. Drugim riječima, kakav socijalni status osoba uživa. Ako osoba ima viši socijalni status, onda će uživati više prava i pogodnosti, bit će socijalno i ekonomski uključena u svojoj zajednici što znači da će biti više ili bolje zapošljiva. U suprotnom, ako osoba ima niži socijalni status, uživa u manje prava i pogodnosti, više je socijalni i ekonomski isključena iz svoje zajednice što znači da je više isključena iz tržišta rada te je prema tome manje ili slabije zapošljiva.

S ovime završavamo današnju lekciju o osnovnom vokabularu te smo se malo prisjetili i osnovnih pojnova potrebnih za zapošljavanje iz 1. modula! Sjajno! U idućoj lekciji ćemo više pažnje posvetiti komunikacijskim vještinama, verbalnoj i neverbalnoj komunikaciji te na koji način nam one mogu pomoći u predstavljanju sebe na razgovoru za posao! Nemojte nas propustiti!

Bok svima!



## 4.2. Predstavljanje sebe i drugoga

Pozdrav svima,

Danas ćemo se baviti jednom vrlo važnom lekcijom, a to je predstavljanje sebe i druge osobe! Ova lekcija nam je važna jer predstavlja jednu od ključnih, tj. bitnih vještina koje moramo savladati kako bi uspješno koristili komunikacijske vještine. U ovom modulu ćemo se više posvetiti praktičnim primjerima gdje i kako možemo koristiti komunikacijske vještine u odabiru i pronašlasku posla!

Pa krenimo!

Za početak, idemo se prisjetiti nekih ključnih riječi iz prethodne lekcije! Tko bi nam mogao objasniti što je komunikacija, a što su komunikacijske vještine?

Tako je, komunikacija je način međusobnog sporazumijevanja i razmijene informacija. Kada kažemo međusobno razumijevanje mislimo na sposobnost da razumijemo što nam druga osoba govori ili pokušava poručiti. Komunikacija može biti verbalna i neverbalna. Verbalna komunikacija je komunikacija riječima, a neverbalna komunikacija je komunikacija bez riječi. Ona uključuje geste i izraze licem. Geste su pokreti rukama ili tijelom koje koristimo u našoj komunikaciji. Oni služe kao nadopuna verbalne komunikacije, kao na primjer:

Ej bok Ivane? Kako je vani divan dan, zar ne? Ili Ej bok Ivane? Kako je vani divan dan, zar ne?

Iako nema ničeg neuobičajenog u samoj rečenici, način na koji sam smo prenijeli informaciju je bio čudan i neprirodan. Razlog tomu jest upravo zbog verbalne i neverbalne komunikacije. Mi toga nismo svjesni, ali mi koristimo verbalnu i neverbalnu komunikaciju stalno i naizmjenično. Naizmjenično znači da koristimo malo verbalnu pa malo neverbalnu komunikaciju. A nekada koristimo te dvije vrste komunikacije skupa.

S druge strane, koliko mi zapravo možemo razumjeti ono što drugi ljudi govore ovisi o našem vokabularu. Tko se sjeća, kako smo definirali vokabular?

Vokabular je naš način izražavanja. Da bi izrazili svoje misli, stavove i osjećaje koristimo riječi. Vokabular je bogatstvo riječi koje koristimo u našem izražavanju. Što je veći osnovni vokabular s kojim ljudi barataju, to se detaljnije i preciznije ljudi mogu izraziti. Osnovni vokabular predstavlja riječi, fraze i rečenične izraze koje mi koristimo u našoj komunikaciji. Zove se osnovni vokabular zato što ne morate posebno razmišljati o tim riječima, već kako razmišljate tako možete i paralelno izgovarati te riječi ili rečenice. Evo kako to izgleda na primjeru predstavljanja sebe. Navest ćemo dva primjera, tj. načina predstavljanja sebe. Jedan primjer će biti s malim osnovnim vokabularom, a drugi će biti s velikim osnovnim vokabularom.

### Primjer 1

Pozdrav! Ja sam Duško. Radio sam prije u Udrudi romskog prijateljstva Luna. Tamo sam bio predsjednik. Sada tražim posao. Čujemo se!

### Primjer 2

Dobar dan! Zovem se Duško Kostić i po struci sam strojarski tehničar. Imam iskustva rada u organizacijama civilnog društva te sam sudjelovao na znanstvenim konferencijama u Hrvatskoj i po Europi. Najviše me zanima rad s djecom i mladima te se redovito stručno usavršavam na edukacijama,



Co-funded by the ERASMUS +  
Programme of the European Union



seminarima i stručnim skupovima. Tražim posao koji je dinamičan, energičan i uključuje rad s mladima ili djecom. Srdačan pozdrav!

Što mislite koji primjer predstavlja primjer s malim osnovnim vokabularom, a koji s velikim? Zašto tako mislite? Objasnite svoje mišljenje.

Hvala svima na vašim povratnim odgovorima. Svi ste imali zanimljiva stajališta i dobro je da ste izrazili svoje mišljenje! Komunikacija se svodi na izražavanje svoga mišljenja te što bolje se mi možemo izraziti, to bolje će nas druga osoba razumjeti. Tako da nemojte se bojati podijeliti svoje mišljenje s drugima. Međutim, isto tako, pazite da ne namećete svoje mišljenje drugima. Mi smo svi ravnopravni te svi imamo pravo izraziti svoje mišljenje, ali jednako tako imamo i obvezu dopustiti drugoj osobi da izrazi svoje suprotno mišljenje ako se ne slaže s nama.

Nego, da se vratimo na temu! Prvi primjer spada u primjere predstavljanja sebe sa slabijim ili malim osnovnim vokabularom. Razlog zašto spada u slabiji osnovni vokabular jest zbog malog i ograničenog broja riječi koje se koristi za izražavanje misli i namjera govornika. Slabi osnovni vokabular znači da ne poznajemo puno različitih riječi pa ne možemo koristiti raznolike pridjeve u opisivanju naših misli, stanja i osjećaja. Izražavamo se s malo riječi i često znamo ponavljati riječi u nedostatku boljeg opisa.

Drugi primjer spada u primjere predstavljanja sebe s bogatim vokabularom. Bogati vokabular znači da možemo koristiti različite riječi za opisivanje naših misli, stanja i osjećaja. Možemo na različite načine dočarati što mislimo našim sugovornicima. Sugovornik je osoba koja sudjeluje u komunikaciji ili razgovoru.

A sada imamo zadatak za Vas. Želimo prvo da se predstavite u dvije do tri rečenice. Kada to napravite, razmislite o tome što ste sve rekli, a što biste još mogli reći o sebi na tu temu. Probajte nakon toga vaše prvo predstavljanje proširiti s više riječi. Ovako vježbamo širenje našeg osnovnog vokabulara.

Odlično! Ovo je bila malo napornija vježba, ali uspjeli ste, čestitamo! A sada, s obzirom da smo došli do kraja današnje lekcije, želimo da nam idući put predstavite svoje kraće i dulje predstavljanje. U idućoj lekciji ćemo pričati o različitim socijalnim situacijama u kojima se nalazimo i kako možemo drugačije reagirati ovisno o situaciji. Zvuči zanimljivo? Pa nemojte se zaboraviti priključiti u idućoj epizodi!

Vidimo se!

### 4.3. Pozdravljanje prema situaciji

Pozdrav svima!

Danas nastavljamo gdje smo zadnji put stali, a to je predstavljanje sebe!

Zadnji put smo vam zadali zadatak da se predstavite u nekoliko jednostavnih rečenica pa razmislite i vidite kako možemo to jednostavno predstavljanje pretvoriti u komplikiranije i detaljnije predstavljanje koristeći raznolike riječi ili vokabular. Tko bi htio prvo krenuti?

Lijepo ste to napravili! Idemo sada ponoviti nekoliko glavnih pravila prilikom predstavljanja, a to je stalno vježbanje i ponavljanje. Dok uvježbavate svoje predstavljanje samoga sebe, probajte obratiti

Potpore Europske komisije proizvodnji ove publikacije ne predstavlja potporu sadržaju koji odražava samo stavove autora i Komisija ne može biti odgovorna za uporabu sadržanih informacija.



pozornost na riječi koje koristite, način na koji ih izgovarate i ton koji koristite. Bitno je da ste svjesni svog tijela i da se osjećate ugodno prilikom razgovora za posao. Kao što smo i onda govorili, priprema je pola posla! Onaj tko se dobro pripremi ne mora brinuti kasnije kako će izvesti zadatak. Dakle, prvo što moramo napraviti jest predstaviti se u nekoliko jednostavnih rečenica, a onda vidjeti što bi još htjeli reći o sebi kao na primjer - Odakle ste? Što radite ili čime se bavite? Kakav biste posao htjeli i zašto? Koje kompetencije vi posjedujete, a potrebne su za taj posao?

Ovo su sve pitanja koja vam mogu pomoći u osmišljavanju zahtjevnijeg predstavljanja s kojim govorite puno više o sebi, o svojim interesima, znanjima i kompetencijama.

I za kraj, nastavite vježbati, vježbati i samo vježbati. Osim vježbe, obratite pozornost i na samopouzdanost. Ljudi vole samopouzdanost. Snažan i odlučan glas i ton će privući puno više pažnje nego tihi šapat ili zamuckivanje. Budite sigurni u ono što govorite i imajte povjerenja u sebe.

Kao što smo govorili, priprema je pola posla. Međutim, možemo vježbati više toga od samih riječi. Možemo uvježbavati naš ton i glas koji koristimo kako bi zvučali što samopouzdani. Svi znamo kako zvuče samopouzdani ljudi – oni posjeduju snažan glas i ne zamuckuju dok govore. Kada takvi ljudi govore mi prirodno imamo potrebu ih slušati i pratiti što govore. Tako da prilikom uvježbavanja svog predstavljanja, obratite pažnju i na svoj ton i glas. Probajte se prisjetiti neke samopouzdane osobe koju poznajete u svom životu i probajte se izražavati kao oni.

Topao osmijeh je nešto što možemo koristiti da se mi osjećamo bolje, ali da se bolje osjeća i osoba uz nas. Osmijeh nas ništa ne košta, a može donijeti puno toga dobrega.

Kada već razmišljamo o samopouzdanim osobama, recite mi – zamišljate li samopouzdanu osobu sa smiješkom na svom licu ili s ozbilnjim izrazom lica? Smiješak pokazuje određenu dozu sigurnosti u sebe. Kada se smijemo pokazujemo ili da znamo što radimo ili da nas nije strah priznati pogrešku, zato nasmiješite se i drugi će vas vidjeti kao samopouzdanu osobu.

Probajte održavati kontakt očima s osobama s kojima pričate. To ne znači gledati bez treptanja, već jednostavno nemojte se bojati pogledati vašeg potencijalnog poslodavca u oči.

Kontakt očima je jako bitna gesta prilikom komunikacije. Moglo bi se reći da se većina neverbalne komunikacije odvija upravo na razini očiju i pogleda. Pogled nam može jako puno toga otkriti o našoj komunikaciji te idemo li u dobrom smjeru ili lošem smjeru. Probajte idući put kad razgovarate s nekim vidjeti na koji način vas osoba gleda. Izgleda li zainteresirano za ovaj razgovor? Drži li kontakt očima s vama? Ili skreće pogled i ogledava oko sebe? Ovo su sve socijalni znakovi koji nam mogu govoriti da razgovor ide u dobrom ili lošem smjeru pa probajte obratiti pažnju na njih.

Vidite da je ovo jedna bogata tema. Svaki put kad pričamo o njoj imamo još nešto za nadodati. Razlog tomu je zato što je ljudsko ponašanje iznimno kompleksno. Jedan od razloga zbog kojeg je kompleksno je upravo zbog socijalnih znakova. Socijalni znakovi su znakovi koji se događaju u ljudskoj komunikaciji, verbalnoj i neverbalnoj. Kao što smo rekli zadnji put, geste su dio neverbalne komunikacije (kao na primjer ton glasa, pogled očima ili položaj tijela) koje služe kao nadopuna verbalnoj komunikaciji. Sve što napravimo ili ne napravimo odaje neku informaciju o nama i oni koji mogu takve male znakove ili signale primjetiti ili opaziti se bolje snalaze u socijalnim situacijama. Bitno je znati ove informacije jer nam one mogu pomoći u pronalasku posla, pripremi za razgovor za posao, predstavljanju na razgovoru za posao i snalaženju na samom radnom mjestu.



Co-funded by the ERASMUS +  
Programme of the European Union



Sada imamo idući zadatak za vas. Idući put kada ćete razgovarati s nekim, probajte zapamtiti što više socijalnih znakova. Probajte se skoncentrirati na ton glasa i promjene u tonu tijekom komunikacije. Kada je osoba koristila dublji i ozbiljniji ton, a kada viši i opušteniji? O kojim temama ste onda pričali?

Pogled i kontakt očima. Gleda li vas osoba u oči ili izbjegava vaš pogled? Kada vas gleda u oči, a kada skrene pogled? Izgleda li zainteresirana za temu ili izgleda kao da joj je dosadno?

Položaj tijela ili ruku. U kojem je položaju vaše tijelo i tijelo vašeg sugovornika dok pričate? Jeste li si blizu ili daleko? Koristite li ruke tijekom razgovora? U kojim situacijama koristite ruke prilikom razgovora?

Probajte do iduće lekcije obratiti pažnju na ove socijalne znakove i probajte ih povezati s trenutačnom situacijom u kojoj se nalazite ili temama o kojima pričate. Ovako ćemo vježbati verbalnu i neverbalnu komunikaciju koja će nam biti potrebna za predstavljanje na razgovoru za posao.

Jedva čekamo čuti što ćete podijeliti s nama!

Bok svima!!!

#### 4.4. Konverzacija u društvenim i poslovnim situacijama

Pozdrav svima!

Danas ćemo raditi konverzaciju, ili razgovor, u društvenim i poslovnim situacijama. U lekcijama do sada bavili smo se komunikacijskim vještinama te koliko ih zapravo koristimo u svakodnevnom životu. Komunikacijske vještine koristimo svaki put kada ulazimo u razgovor s drugim ljudima. Koristimo verbalnu i neverbalnu komunikaciju kako bismo drugima prenijeli i pobliže objasnili svoje misli, stavove i osjećaje. Komunikacijskim vještinama isto tako prenosimo i naše namjere. U zadnjoj lekciji smo pričali kako možemo preko gesta i socijalnih znakova shvatiti ide li razgovor u dobrom ili lošem smjeru. Tko bi htio ponoviti što su geste, a što socijalni znakovi?

Jako dobro, vidi se da pratite! Dakle, geste su pokreti rukama ili tijelom koje koristimo u našoj komunikaciji i one služe kao nadopuna verbalne komunikacije, a socijalni znakovi su geste koje mi primijetimo te onda utječu na naše ponašanje.

Na primjer, razgovarate s nekim i vidite da razgovor ide u dobrom smjeru. Osoba drži kontakt očima s vama, kima glavom dok vas sluša i prati tijek razgovara. Vi to shvaćate kao da je osoba zainteresirana za razgovor te nastavljate dalje razgovor na tu temu. Imate veliki osmijeh na licu od uzbuđenja, nastavljate držati kontakt s očima te razgovor pratite s velikim pokretima ruku i tijela.

Tko bi htio nabrojati geste i socijalne znakove u ovom primjeru?

Vrlo dobro! Dakle, geste tijekom razgovora su bile: kontakt očima i kimanje glavom od strane sugovornika. Mi kao govornik to shvaćamo kao socijalni znak da je osoba zainteresirana za razgovor te utječe na naše ponašanje na način da nastavljamo dalje razgovor i više sudjelujemo u razgovoru kroz neverbalnu komunikaciju poput osmijeh na licu, održavanje kontakta očima i veliki pokreti ruku.



Kao zadatak na kraju prošle lekcije smo vam zadali da obratite malo pažnje na geste i socijalne znakove u vašim svakodnevnim razgovorima s drugima. Možete li na temelju ovog primjera podijeliti s nama geste i socijalne znakove koje ste vi primjetili dok ste komunicirali s drugima?

Upravo tako! Ne postoji razgovor bez gesta i socijalnih znakova. Inače bi nam to izgledalo čudno i neprirodno. Dakle geste i socijalni znakovi su najnormalniji dio komunikacije s drugima, samo je pitanje koliko ih primjećujemo. Sada kada smo vidjeli kako to funkcionira na primjeru uobičajenih, svakodnevnih i društvenih situacija, idemo vidjeti kako bi to moglo izgledati u poslovnim situacijama.

#### 1. Prvi dojam

Možda ste već mogli čuti kako je iznimno bitno ostaviti dobar prvi dojam. Dobar prvi dojam može značiti razliku u tome da dobijete ili ne dobijete posao. Zašto? Zato što čim mi uđemo u nečiji ured, ljudi već stvaraju dojam o nama. Dojam je nečiji osobni doživljaj o nama koji se stvara unutar prvih nekoliko sekundi tako da je iznimno bitno kako ćete se prezentirati.

#### 2. Prezentacija sebe

I o ovome smo već nekoliko puta pričali, što samo pokazuje koliko je bitno ovu vještinu uspješno savladati. Kako uspješno isprezentirati sebe je nešto što možemo uvježbati i bitno je paziti na iduće stvari u našem ponašanju: siguran i samopouzdani ton prilikom pozdravljanja, osmijeh na licu koji pokazuje da nam nije nelagodno, čvrsti stisak prilikom rukovanja koji isto pokazuje samopouzdanje i poštovanje prema drugoj osobi, udobna i profesionalna pozicija za sjedenje koja isto pokazuje da se osjećamo ugodno prilikom razgovora, ali da se i dalje znamo ponašati profesionalno, tj. u skladu s poslovnim bontonom.

#### 3. Neverbalna komunikacija

O neverbalnoj komunikaciji, gestama i socijalnim znakovima smo već dosta pričali do sada pa bi sad htjeli čuti što vi mislite? Prepričajte nam kako bi vi predstavili sebe na razgovoru za posao. Od trenutka kada morate ući kroz vrata do kraja razgovora.

Odlično, na puno toga moramo paziti – glas, pogled, osmijeh, položaj u kojem sjedimo, imamo li ukočene ruke ili ne, znamo li o čemu pričamo. Međutim, isprve se sve ovo čini kao puno, ali kada jednom savladate sve ove vještine, ići će vam toliko prirodno da ne ćete više morati razmišljati o tome. Zato ponavljamo toliko i radimo sve ove vježbine. Ne zaboravite – vježbati, vježbati i vježbati!

#### 4. Završiti sa stilom

Ako kojim slučajem primijetite tijekom razgovora za posao da se niste najbolje isprezentirali ili da je razgovor krenuo u krivom smjeru, tj. da ste ostavili loš prvi dojam, nemojte potonuti. Nemojte da poslodavac vidi na vama da niste sretni s time kako je razgovor prošao, da gledate u stopala ili u pod. Završite razgovor sa istom onom energijom s kojom ste i ušli u prostoriju. Ispravna leđa, veliki osmijeh, kontakt očima i čvrsti stisak. Ovakvim završetkom ostavljate mogućnost da se ipak dojam o vama popravi s tim "završetkom sa stilu".

S ovime ćemo i mi u stilu završiti današnju lekciju!!! Ali ćemo opet završiti sa zadatkom za vas. Ponovite sve što smo do sad učili o komunikacijskim vještinama, vokabularu, predstavljanju sebe u društvenim i poslovnim situacijama te iskoristite to znanje da složite pravo predstavljanje sebe na razgovoru za posao.

Sretno svima!!!



Co-funded by the ERASMUS +  
Programme of the European Union



#### 4.5. Prezentiranje ideja

Pozdrav svima,

Do sada smo pričali o tome što je sve potrebno da biste se uspješno predstavili na razgovoru za posao. Zbog toga smo morali ući malo dublje u temu komunikacijskih vještina. Morali smo definirati što je komunikacija, a što su komunikacijske vještine? Morali smo vidjeti na koji način su povezani komunikacija i razgovor? Naravno, s time smo morali i definirati što znači vokabular i kakvu vrstu vokabulara je najbolje koristiti prilikom predstavljanja sebe. Drugim riječima, u ovom djelu predstavljanja sebe smo pričali o tome što je sve potrebno reći i na koji način to možemo reći prilikom predstavljanja sebe na razgovoru za posao.

Sada ulazimo u drugo područje predstavljanja sebe, a to je područje verbalne i neverbalne komunikacije. U ovom području smo prvo morali definirati što je verbalna, a što neverbalna komunikacija. Potom smo išli detaljnije objasniti obje vrste komunikacije te smo u tom objašnjavanju otkrili kako se verbalna komunikacija sastoji od onoga što govorimo, tj. naših riječi i izraza. A neverbalna komunikacija se sastoji od gesta i socijalnih znakova.

Nakon svega ovoga, možda se pitate pa što još imamo za učiti?

Iako smo puno vremena posvetili pričanju te kako i na koji način treba pričati, razgovarati i predstavljati se, sada želimo izdvojiti malo vremena i porazgovarati o temeljima koji su nam potrebni da bi uopće mogli razgovarati s drugima, a to su naše *misli i ideje*.

Naše riječi i izrazi su samo verbalni oblik naših misli i ideja. Međutim, postavlja se onda pitanje, a što su zapravo naše misli i ideje? Što vi mislite, što su misli i ideje? Kako biste vi probali opisati te pojmove?

Jako dobro! Misli i ideje su za početak apstraktne stvari. Što to znači? To znači da kad pričamo o mislima i idejama, pričamo o stvarima koje su neopipljive, koje ne možemo vidjeti u stvarnom svijetu. To znači apstraktno. Znači da moramo koristiti našu maštu da bismo mogli zamisliti ono o čemu pričamo jer pričamo o neopipljivim i nevidljivim stvarima, o apstraktnim stvarima. Naše misli su ono što mi mislimo u sebi, ono što govorimo sami sebi ili ono što bi htjeli govoriti drugima, ali ipak ne kažemo na glas, ostane u nama. To su naše misli, a ideje su naše originalne misli. Ideje su one misli koje vam padnu na pamet prilikom osmišljavanja rješenja za neki problem.

Na primjer:

Je li Vam se ikada dogodilo da naiđete na problem i ne znate ga rješiti? I onda stanete misliti i misliti o tome. I taman kad pomislite da nećete moći pronaći rješenje za taj problem, padne vam na pamet jedna brilijantna pomisao – jedna ideja. Ta ideja je u biti vaša originalna misao te vaš jedinstven način i pristup rješavanju problema.

Sada kada znamo što su misli i ideje, idemo vidjeti koji je najbolji način za isprezentirati svoju ideju.

Tri su ključna koraka u prezentaciji ideje:

1. Što je moja ideja, tj. koji problem ja pokušavam rješiti?



Ideje su uvijek inovativna rješenja za probleme s kojima se susrećemo. Svaka osoba ima sposobnost osmisliti ideju, ali većina ljudi zapne na realizaciji te ideje. Da biste izbjegli taj začarani krug, probajte dobro razmisliti o sljedećim pitanjima:

*S kakovim problemom se susrećem? Mogu li s trenutačnim resursima riješiti ovaj problem ili mi nešto nedostaje? Ako mi nešto nedostaje, što nedostaje? Mogu li to sam napraviti ili mi treba pomoći? Ako mi treba pomoći, kakva pomoći mi treba?*

2. Postoji li nešto već slično mojoj ideji, tj. mom rješenju? Ako postoji, po čemu je moja ideja, tj. rješenje bolje od drugih?

Nekada je teško realizirati svoju ideju. Morate jako puno misliti o tome, morate misliti iz različitih kuteva gledanja i iz različitih perspektiva te morate osmisliti neko rješenje koje ne postoji. Drugim riječima, vi morate osmisliti jedno kompletno novo rješenje sa sljedećim pitanjima:

*Tko se do sada susretao s ovim problemom? Jesu li i kako su oni riješili taj problem? Što su oni koristili prilikom rješavanja problema? Što mogu ja napraviti drugačije? Što mi je potrebno da to napravim drugačije?*

3. Što mi je potrebno da realiziram svoju ideju? Dakle, kao što vidite, iznimno nam je bitan korak – što je potrebno da biste realizirali ideju? Ovdje probajte razmišljati izvan okvira:  
*Je li mi potrebno vrijeme i novac da realiziram svoju ideju? Ako je, koliko vremena i koliko novaca? Što moram napraviti da izdvojam dovoljno vremena ili novaca za svoju ideju? Je li mi potrebno neko posebno znanje ili vještine da realiziram svoju ideju? Mogu li to sam steći ili mi treba pomoći? Kako mogu sam sebi pomoći, a kako mi mogu pomoći drugi?*

Pitanja koja smo nabrojali možda naizgled zvuče jednostavno, međutim uspješno odgovaranje na ova pitanja čini bitnu razliku! Dakle, svatko od nas može imati ideju, ali može li svatko od nas realizirati svoju ideju?

Za domaću zadaću, probajte razmisliti o nekom problemu koji vas muči jako dugo i probajte osmisliti ideju s kojim ćete riješiti taj problem. Koristite se pitanjima iz ove lekcije i predstavite nam u idućoj lekciji što ste osmislili.

Jedva čekamo čuti vaše ideje!

Do idućeg puta!

Pozdrav!

#### 4.6. Uspostavljanje kontakta telefonom

Pozdrav svima!

U zadnjoj lekciji smo radili vrlo apstraktne pojmove – misli i ideja. Tko bi nam htio ponoviti što je misao, a što ideja?

Bravo, odlično ste to opisali. Misli i ideje su teške za opisati upravo zato što su neopipljive i nematerijalne. One ne postoje u fizičkom smislu, već u apstraktnom. Dakle, moramo koristiti našu

Potpore Europske komisije proizvodnji ove publikacije ne predstavlja potporu sadržaju koji odražava samo stavove autora i Komisija ne može biti odgovorna za uporabu sadržanih informacija.



maštu kad pričamo o tim pojmovima. Super, nakon toga smo pričali o 3 savjeta koja su nam bitna prilikom realizacije svoje ideje, koja su to tri savjeta?

Bravo, dakle, potrebno je odgovoriti na pitanja. Prvo pitanje je Što je moja ideja, tj. koji problem ja pokušavam riješiti? Drugo pitanje je Postoji li nešto već slično mojoj ideji, tj. mom rješenju? Ako postoji, po čemu je moja ideja, tj. rješenje bolja od drugih?, a treće pitanje je Što mi je potrebno da realiziram svoju ideju?

Uspješnim odgovaranjem na ova pitanja možete vašu ideju dovesti do svoje konačne forme spremne za realizaciju i prezentaciju drugima. A kada smo kod prezentacije, tko bi nam htio isprezentirati svoju ideju?

Odlično, bravo svima koji su pokušali! Ovo nije bio nimalo jednostavan zadatak, ali uspjeli ste! U ovim zadacima je bitno probati, a ne biti savršen jer nitko nije savršen i nitko ne uspije iz prve. Svi moramo prvo pokušati realizirati našu ideju nekoliko puta i na nekoliko različitih načina dok napokon ne uspijemo. Tajna uspjeha ne leži u savršenstvu, već u upornosti!

U današnjoj lekciji ćemo se baviti telefonskom komunikacijom. Zašto? Zato što nam se može dogoditi da poslodavac želi s nama obaviti razgovor za posao preko telefona ili ćemo možda raditi na poslu koji će zahtijevati od nas često komuniciranje telefonom te je bitno znati pravilni telefonski bonton.

Bonton smo već spominjali do sada, ali dobro bi bilo ponoviti ga. Bonton su pravila lijepog ponašanja. To su nepisana pravila svakog društva te ih se uvijek vrijedi pridržavati u bilo kojoj situaciji. Uz svakodnevni bonton, postoji i nešto što se zove poslovni bonton. Poslovni bonton se odnosi na pravila lijepog i prihvatljivog ponašanja na radnom mjestu.

U slučaju da poslodavac želi obaviti s vama razgovor za posao preko telefona, najbolje je da pripazite na iduće stavke:

Vrijeme mora biti odabранo tako da bude prikladno i vama i poslodavcu. Pokušajte unaprijed dogоворити прикладно vrijeme kada znate da vas nitko neće trebati i moći ćete odraditi razgovor u miru.

Pripremite unaprijed što ćete reći i ponavljajte dok niste sigurni da ste zapamtili sve što je bitno reći poslodavcu.

Pripremite materijale koji vam mogu biti od koristi tijekom telefonskih razgovora.

Pazite kako se javljate na telefon, ovdje vaš glas, ton i intonacija najviše dolaze do izražaja. Probajte se opustiti prije samog telefonskog poziva kako biste se mogli javiti na telefon opušteno i samouvjereno.

Prije par lekcija smo radili pripreme za razgovor za posao uživo. Želim da se sada prisjetite tih priprema i odradimo kratku vježbicu. Ja ću glumiti poslodavca koji s vama obavlja razgovor za posao preko telefona, a vi se meni predstavite.

U redu, jeste spremni? Ja ću vama postavljati pitanja, a vi odgovarajte na njih kao da razgovarate s potencijalnim poslodavcem.

Dakle, zovem vas na telefon i vi se trebate javiti. Kako ćete se javiti?

Bravo, dakle iznimno je bitno kako se javljamo na telefon. Ako očekujemo da bi nas poslodavac mogao nazvati, pazit ćemo da se javimo na telefon s pristojnim Dobar dan i pričekati da nam se osoba predstavi.



"Moje ime je Duško Kostić, zovem vas vezano uz vašu prijavu na radno mjesto u našoj ustanovi. Htio bih s vama obaviti razgovor za posao telefonskim putem. Poziv će otprilike trajati 10 do 15 min. Kada bi vam odgovaralo?"

---

U ovom dijelu trebate paziti na vrijeme koje ste odabrali. Treba biti vrijeme koje vam odgovara, kada nećete imati obaveze ni prije ni poslije samog razgovora. Bitno je ostaviti si dovoljno vremena za dobру pripremu prije razgovora.

"Odlično, može u četvrtak u 17h! Čujemo se tada!"

Nemojte zaboraviti, završetak telefonskog razgovora je jednako bitan kao i njegov početak. Zahvalite se na pozivu te recite nešto pozitivno natrag. Zvučite samouvjereno i sigurno, ali ne bahato. Želite ostaviti dojam nekoga tko je zainteresiran, ali i spreman!

Sada je došlo vrijeme samog telefonskog razgovora za posao. Zvoni vam telefon u dogovorenou vrijeme, kako ćete se javiti?

Isto kao i zadnji put, sigurno i samouvjereno s pristojnim Dobar dan, pustite osobu da se predstavi i tek onda recite nešto.

"Pozdrav, Duško Kostić pri telefonu, zovem vezano za razgovor za posao u našoj ustanovi. Jeste li slobodni sada?"

---

Samo nastavite sigurno i samouvjereno. Nema potrebe u ovom djelu puno pričati, dogovorili ste vrijeme i ispoštovali ste dogovor. Pustite poslodavca da postavi prvo pitanje, a vi se s druge strane opustite, dište normalno i prisjetite svega što smo vježbali do sad.

"Odlično! Krećemo onda s razgovorom. Za početak bih volio da nam kažete nešto o sebi."

---

Većina razgovora za posao kreće s ovim pitanjem. Ovdje se prisjetite svega što ste uvježbavali da želite reći - tko ste i s čime se bavite, kakvo vam je prethodno radno iskustvo i zašto ste se prijavili na ovaj posao.

S obzirom da je razgovor preko telefona, bitno je biti jasan i sažet. Morate reći što više o sebi u što manje rečenica. Najbolje je to napraviti da za svaku od ovih točaka budete spremni reći barem dvije rečenice.

"U redu, što očekujete od ovog posla?"

---

Poslodavce zanima koje vještine vi posjedujete, a da su potrebne za navedeno radno mjesto. U ovom pitanju opišite znanje i vještine koje ste stekli na dosadašnjim poslovima te kako vam to znanje i vještine mogu pomoći na ovom poslu. Probajte sve oblikovati u dvije do tri rečenice.

"Zanimljivo, a što želite dobiti od ovog posla?"

---



Co-funded by the ERASMUS +  
Programme of the European Union



Ovdje se već razgovor privodi kraju te je bitno završiti sa stilom. Jednako sigurno i samouvjereno kakvi smo bili tijekom cijelog razgovora. Dakle, za kraj je bitno naglasiti što mi želio naučiti na ovom poslu i koje vještine želimo stići. U kojem području posla želite napredovati i kako vam baš ovaj posao može pomoći u tome. Isto probajte sve sročiti u dvije do tri rečenice.

"U redu, hvala Vam na ovom predstavljanju. Javit ćemo vam se povratno s rezultatima natječaja za posao."

---

I s ovime smo završili našu vježbu. Kako vam je bilo? Jeste li bili nervozni ili nesigurni? Što vam je činilo nesigurnost? Jeste li mogli nešto napraviti da ne budete nesigurni? Razmislite o ovim pitanjima do idućeg puta pa ćemo vidjeti na čemu još trebamo raditi i što možemo bolje napraviti.

I za kraj, svima koji su sudjelovali, želim reći čestitam. Ova vježba je bila gluma kao da se radi o pravoj situaciji i to nije bio nimalo jednostavan zadatak, ali uspjeli ste ga savladati. Svaki idući put će biti samo bolje. Nemojte odustajati!

Vidimo se u idućoj epizodi!

#### 4.7. Elektornička pošta, fax i pisma

Pozdrav svima!

Zadnju lekciju smo završili s jednom duljom vježbom. U toj vježbi smo uvježbavali kako održati razgovor za posao preko telefona. Ja sam glumio potencijalnog poslodavca, a vi ste trebali odgovarati na moja pitanja na temelju svega što smo naučili do sada. Isto tako smo nakon svakog pitanja ponavljali što je bilo bitno odgovoriti na svako pitanje.

Bitno je da možete reći kako se osjećate u pojedinim situacijama jer tako onda znamo na čemu trebamo raditi. Dakle, predlažemo da tu vježbu prođete još nekoliko puta i na taj način uvježbavate što ćete reći i svoje predstavljanje preko telefona.

Sad možemo prijeći na komunikaciju putem elektroničke pošte i pisma. Ova vrsta komunikacije nije drugačija od komunikacije putem telefona osim što je u pisanim oblicima. Dok u komunikaciji putem telefona informacije prenosimo našim glasom, u komunikaciji putem pošte ili e-maila su to vaše pisane riječi, dakle, preko telefona razgovaramo, a u pismu pišemo. Eto super, ovo je bilo jako jednostavno i pretpostavljam da to već znate.

Neka mi sada netko kaže koja je razlika između e-maila i pisma?

Super, vidite da i to znate, pa vama ja uopće ne trebam!

Znači razlika između e-maila i pisma je u tome što je e-mail u elektroničkom obliku i šaljemo ga putem interneta dok je pismo u fizičkom obliku i njega predajemo na poštu i onda ga pošta dostavlja na adresu primaoca. U ovom slučaju mi smo pošiljatelj, osoba koja je poslala pismo. To su dva pojma koja treba razumjeti – pošiljatelj i primatelj.



Prije nego što krenemo objašnjavati pojmove pisma i električne pošte moramo razlikovati formalnu i neformalnu komunikaciju putem ova dva kanala.

Formalna komunikacija je lijepa i gramatički ispravna komunikacija u kojoj se s poštovanjem obraćate osobi kojoj pišete e-mail ili pismo. Neformalna komunikacija je način komuniciranja, na primjer onako kako vi komunicirate s vašim roditeljima, djedovima i bakama, priateljima i poznanicima. Eto, sad kad smo vam i to pojasnili, možemo krenuti na konkretne stvari. Vjerujem da vam je ovo bilo malo teže, ali kroz primjere ćete naučiti razlikovati.

Sada ćemo malo govoriti o pismu i kako ga napisati, kasnije ćete vi imati prilike napisati svoje pismo za vježbu koje ćete onda nekome poslati. Dakle kada pišete pismo, važno je prvo napisati: tko ga šalje, pa ćete zato u gornjem desnom uglu napisati vaše ime i prezime, a zatim ispod toga vašu adresu i datum kako bi primaoc pisma znao tko mu se obraća i na koju adresu mora poslati svoj odgovor. Nakon toga s lijeve strane navodite ime i prezime osobe ili tvrtke kojoj šaljete pismo i ispod toga njegovu ili njihovu adresu. U redu, mislim da vam je ovo bilo lagano!

Idemo dalje, kada ste napisali kontakte pošiljatelja i primaoca, sada morate napisati naslov pisma, a on ovisi o tome što želite u pismu napisati. Hoćete li pisati neformalno pismo svome prijatelju i pozvati ga na kavu, onda ćete u naslovu pisma napisati Poziv na kavu, a ako se obraćate nekom službenom, onda ćete napisati npr. Molba za posao, Žalba na parking i slično. Dakle da ponovimo, u naslovu pisma stavljati kratko i jasno, s nekoliko riječi ono o čemu će vaš primaoc pisma čitati u tako zvanom tijelu pisma. Tijelo pisma je onaj najvažniji dio pisma u kojem detaljno objašnjavate ono što ste naveli u naslovu pisma. Što to znači? Pa da vidimo na primjerima. Ako pozivate vašeg prijatelja na kavu, onda ćete u tijelu pisma napisati kada i gdje ćete se susresti s njim na kavi i pitati ga za predlaganje drugog vremena i mjesta ako vašem prijatelju ne odgovara predloženo. Važno je napomenuti kako prije svega toga morate se direktno obratiti svom prijatelju s rečenicom Dragi prijatelju, a u završetku morate napisati nekakav pozdrav. Ako pismo šaljete prijatelju onda ćete sigurno napisati samo Bok ili Čujemo se!

Ako pišete službeno pismo nekome za posao ili žalbu za parking koju smo spomenuli onda obavezno na početku pisma morate napisati Poštovani ili Poštovana, ovisno o kojoj se osobi radi. Nakon toga pretpostavljam da već pogodate, opisujete razlog slanja vašeg pisma, a na kraju završavate s pozdravom. Završni pozdrav može biti različit, a evo nekoliko primjera – S poštovanjem, Lijep pozdrav ili Srdačan pozdrav.

Vjerujem da vam je sad to puno informacija prije nego što naučite još pisati i električnu poštu, ali ne brinite jer ste sada već naučili pola toga što se primjenjuje i na e-mailu!

Prije nego što krenemo s time, ja bih zamolio nekoga neka mi samo ponovi ukratko koje dijelove smo naučili vezano uz pisanje pisma?

Bravo! Tako je, to je točan odgovor.

Električna pošta se malo razlikuje od pisma. Ono u čemu se razlikuje je to što u njoj ne pišete ime i prezime kome šaljete već šaljete na električnu adresu. Da li mi netko može reći kako se prepoznaže da li se radi o električnoj adresi ili ne?

Tako je, električna adresa u sebi ima simbol @.

Dakle, u mailu se nalazi polje u koje upisujete električnu adresu primatelja, na primjer: ime.prezime@mail.com. Nakon toga upisujete naslov maila. Naslov maila je isto što i naslov u pismu



Co-funded by the ERASMUS +  
Programme of the European Union



u kojem u nekoliko riječi napišete što primaoc može očekivati u mailu. Naslov maila piše se malim slovima, nikako ne velikim, a prema naslovu primatelj će znati koliko je bitno odgovoriti odmah ili ne. Može li mi netko reći koja od ova dva naslova maila je ispravan i zašto?

#### UGOVOR O RADU ili Ugovor o radu

Tako je, bravo, vidite da znate sve! Ali da naglasim kako naslov maila se uvijek piše malim slovima jer ako pišete velikim slovima to izgleda kao da na nekoga vičete. Sad kad ste i to ponovili, idemo dalje.

U početku maila obavezno morate nasloviti taj mail. Što to znači? To je isto kao što ste pisali i u pismu. Na samom početku maila napišete Poštovani gospodine ili Poštovana gospođo. Ovaj dio nikako ne smijete zaboraviti, jer tako odajete poštovanje prema nekome. Potom kao i u pismu se u novom odlomku navodi osnovni sadržaj poruke i to je uvod. U njemu pišete iz kojeg razloga šaljete mail ili ako se radi o mailu za posao onda opisujete sebe i navodite osnovne informacije o sebi. U sljedećim se odlomcima ukratko navode dodatna objašnjenja i opisi ako su potrebni. Isto kao i pismo, tako i mail završavate s pozdravom. Može li mi netko navesti koji su to pozdravi koje smo naveli prilikom pisanja pisma?

Tako je, završni pozdrav može biti različit, a evo nekoliko primjera – S poštovanjem, Lijep pozdrav ili Srdačan pozdrav. Nakon toga nemojte zaboraviti napisati vaše ime i prezime, te vaše kontakt podatke (adresa firme u kojoj radite, vaš broj mobitela i slično).

Eto, sad kad ste naučili kako napisati mail, imat ćete prilike u vježbi napisati vlastiti mail nekome po vašem izboru! Ali prije nego što završimo, želio bih vam još skrenuti pozornost na neke sitnice prilikom komunikacije mailovima, a to je sljedeće: ako ste primili e-mail poruku koja zahtijeva odgovor, važno je da na nju odgovorite što prije. Privatne poruke nemojte slati koristeći poslovnu e-mail adresu jer poslodavac je vlasnik vaše poslovne e-mail adrese pa ju može čitati, snimati i njome manipulirati kao svim svojim vlasništvom.

To je to od mene o elektroničkoj pošti i pismima!

Vjerujem da većinu toga ste znali od prije i da se vidimo na idućem predavanju na kojem ćemo naučiti nešto više o dogovaranju sastanaka, a do onda budite vrijedni i primjenjujte naučeno.

Lijep pozdrav svima!



#### 4.8. Dogovaranje sastanaka

Pozdrav svima!

Nastavljamo dalje s lekcijama vezanim uz konkretni rad na radnom mjestu. U prethodnoj lekciji smo radili vrlo važne stvari vezane uz rad na budućem radnom mjestu i što sve budući radnici trebaju znati. Idemo ponoviti što smo naučili do sada, a to je kako koristiti poslovni jezik i komunikacije, kako pratiti socijalne znakove u komunikaciji s ljudima oko nas i kako ostaviti dobar prvi dojam. Osim toga, naučili smo i predstaviti se, predstaviti svoju ideju, kako razgovarati preko telefona i kako pisati i slati pisma i e-poštu.

Eto, kao što možete vidjeti, puno toga smo već prošli. Neke stvari su temeljne svakodnevne stvari kao komunikacija, bonton i pristojnost, dok su druge malo kompleksnije vještine kao poslovna komunikacija telefonom, poštom ili mailom. Međutim, jednom kada usvojite sva ova poslovna i radna pravila, moći ćete ih primjenjivati na kojem god radnom mjestu se budete nalazili.

Iduća konkretna vještina koju radnici trebaju posjedovati jest *vještina dogovaranja sastanka*.

Sastanci su okupljanje radnika s odgovornom osobom. Nekada je ta osoba voditelj tima ili odjela, a nekad sam šef ili poslodavac. Sastanak vodi odgovorna osoba i u njemu se dogovaraju dnevni, tjedni ili mjesecni zadaci, kako se trebaju izvršiti ti zadaci i u kojem vremenskom roku te tko treba izvršiti te zadatke. Sastanci služe za pregled nad trenutačnim stanjem rada ili radnog procesa, dogоворима за buduće planove ili korake u radnom procesu te raspodjelom zadataka unutar tima.

S obzirom da je sastanak profesionalno okupljanje, postoje i neka pravila ponašanja kojih se treba pridržavati tijekom samog sastanka.

1. Jedno od osnovnih pravila je da se na zakazanom sastanku trebate pojavit na vrijeme. Ako kasnite, možete ispasti kao da ne poštujete osobu koja saziva sastanak i time trošite vrijeme ostalim kolegama koji su došli na vrijeme.
2. Ukoliko se svi sudionici ne poznaju, odgovorna osoba će vas tražiti da se predstavite prije početka sastanka. Predstavite se u nekoliko kratkih rečenica tako da ostane vremena za upoznavanje i drugih članova tima.
3. Govorite dovoljno glasno. Jedna od čestih situacija na većim sastancima je da se neki sudionici ustručavaju glasno izreći nešto ili postaviti pitanje. Pitajte što vam nije jasno i postavite pitanje sa sigurnim i samouvjerenim glasom.
4. Ako želite nešto reći, počnite govoriti dovoljno rano. Kasnije je sve teže uključiti se u razgovor i reći svoje mišljenje.
5. Nije pristojno nekoga prekinuti dok govori. Pričekajte da osoba dovrši svoju riječ pa se onda vi javite za riječ.
6. Budite sažeti i jasni. Izbjegavajte ponavljanje istih fraza i navođenje nebitnih informacija.
7. Mobitel zadržite u džepu. Mnogi imaju običaj za vrijeme sastanaka držati ih na stolu, ali kada počne vibrirati i svijetliti, onda se prekida tijek sastanka, što je neprofesionalno.



Co-funded by the ERASMUS +  
Programme of the European Union



8. Na sastanku je prihvatljivo piti kavu ili vodu, a trebalo bi izbjegavati jelo. Ako iz nekog razloga morate jesti za vrijeme sastanka, zatražite dopuštenje od odgovorne osobe.

Evo, ovo su pravila ponašanja za vrijeme sastanka. Ako pratite ova pravila, onda ne ćete imati nikakvih problema tijekom poslovnih sastanaka s vašim šefovima ili s kolegama.

S ovime, završavamo današnju lekciju.

Vidimo se u idućoj!

Bok svima!!!

#### 4.9. Retoričke tehnike u prezentaciji

Pozdrav svima,

Kako ste nam danas? Kako vam ide za sada? Sviđa li vam se? Možete li pratiti lekcije?

Danas ćemo se baviti temom koja ujedinjuje sve o čemu smo učili do sada – retorika i retoričke vještine.

Retorika je stara grčka vještina koju su njegovali i razvijali poznati grčki mislioci, filozofi, stvaratelji i znanstvenici. Bilo koja osoba koja je htjela predstaviti neku svoju ideju pred publikom je trebala imati razvijenu vještinu retorike. To je značilo imati razvijene komunikacijske vještine u područjima posjedovanja iznimno velikog vokabulara, pozdravljanja publike i uvođenja u temu, predstavljanja sebe i svoje ideje, komunikacije i interakcije s publikom i njihovim pitanjima, isticanja svoje glavne misli i završavanja sa stilom.

Drugim riječima, vještina retorike sama u sebi sadrži mnoge druge vještine, mnoge od kojih smo mi već obradili u ovim lekcijama.

Za početak smo definirali komunikaciju kao:

*"...način međusobnog sporazumijevanja i razmjene informacija. Kada kažemo međusobno razumijevanje mislimo na sposobnost da razumijemo što nam druga osoba govori ili pokušava poručiti. Komunikacija može biti verbalna i neverbalna. Verbalna komunikacija je komunikacija riječima, a neverbalna komunikacija je komunikacija bez riječi. Ona uključuje geste i izraze licem. Geste su pokreti rukama ili tijelom koje koristimo u našoj komunikaciji. Oni služe kao nadopuna verbalne komunikacije..."*

Uz geste smo definirali i socijalne znakove, a to su "... geste koje mi primijetimo te koje onda utječu na naše ponašanje..."

O znakovima smo već pričali kroz verbalne i neverbalne znakove. Poznavanje i aktivno korištenje tih znakova nam omogućuje da zadržimo pozornost na sebi dok pričamo te da nas slušatelji aktivno slušaju i prate. Međutim, nije jednostavno postići tu razinu retorike i govorništva. Retorika se mora vježbati – bilo da ste doma sami pred ogledalom, s prijateljima ili u nekim poslovnim situacijama.

Probajte odgovoriti na sljedećih nekoliko pitanja:

Potpore Europske komisije proizvodnji ove publikacije ne predstavlja potporu sadržaju koji odražava samo stavove autora i Komisija ne može biti odgovorna za uporabu sadržanih informacija.



1. *Trebate li zraka? Koliko možete govoriti u jednom dahu? Udišete li brzo ili pravite duge, neprikladne pauze za vrijeme govora? Koje druge probleme s disanjem primjećujete dok govorite?*

Disanje je normalan dio govora. Mi toga nismo svjesni jer je disanje automatski proces koji se odvija bez naše kontrole, ali možemo kontrolirati ritam i tempo disanja. Ritam i tempo disanja uz govor određuju hoćete li se lijepo i jasno izražavati. Stoga je bitno biti svjestan našeg disanja prilikom pričanja, prati li naš govor naše disanje ili ostajemo bez daha usred rečenice?

2. *Je li vaš govor monoton? Pazite li na promjenu intonacije i boje glasa prilikom govora? Naglašavate li bitne dijelove govora ili sve govorite u istom tonu?*

Govor ne smije biti monoton. Drugim riječima, ne smijete imate istu boju i ton glasa dok razgovarate jer time uspavljujete svoju publiku. Promjena intonacije glasa i tona zadržava pažnju i stvara osjećaj zainteresiranosti za ono što ćete reći iduće. Tako da pazite tijekom govora da naglašavate bitne stvari s promjenom tona i intonacije.

3. *Imate li problema s izgovorom? Ako je tako, na što biste trebali obratiti pozornost?*

Jasan i razumljiv govor je isto ključna stvar u zadržavanju pažnje i fokusa na sebe. Ako vas ljudi ne mogu razumjeti, izgubit će interes za ono što govorite, tako da je ključno nastojati sve riječi i rečenice izgovoriti što jasnije moguće.

Ovi neverbalni znakovi, zajedno sa svim ostalim znakovima koje smo radili do sada, su ključ uspjeha i savladavanja vještine retorike, tj. govorništva! Govorništvo nije jednostavno i ono zahtijeva puno truda, ponavljanja i strpljenja, međutim, za one koji odluče uložiti taj trud, rezultati su veliki. Zato pozivamo vas da zaokružimo naše znanje do sada kroz vježbu.

#### Vježba 1 – Predstavljanje sebe

Želimo da pripremite svoj govor kao da se priprematе za razgovor za posao. Pritom pazite jednako na to što ćete reći, kao i na način na koji ćete to reći. Kao podsjetnik što želite reći iskoristite sljedeća pitanja:

- a. Što želim raditi?  
(*Gdje ću tražiti poslove koje želim raditi?, Kako ću tražiti poslove koje raditi?*)
- b. Što želim dobiti od ovog posla?  
(*Što želim naučiti na ovom poslu? Koje znanje mogu dobiti na ovom poslu? Koje vještine mogu steći na ovom poslu?*)
- c. Što mogu ponuditi na ovom poslu?  
(*Koja znanja ili vještine, koja imam trenutno, mi mogu pomoći da budem bolji radnik? Kako mi moji interesi i hobiji pomažu da bolje radim svoj posao?*)

A kao podsjetnik kako ćete to reći, koristite današnju lekciju. Bitno je da budete sigurni u sebe i u ono što govorite, a da biste stekli tu sigurnost morate ponavljati, ponavljati i ponavljati!

U idućoj lekciji želimo čuti što ćete nam pripremiti!

Do idućeg puta!

Bok svima!



#### 4.10. Opraštanje i zahvaljivanje na gostopravstvu

Pozdrav svima!

Prošli put smo imali jednu veliku i iscrpljujuću lekciju o retorici! Umijeću govorenja ili govorništva. Kako i na koji način predstaviti samog sebe ili svoju ideju pred drugima. Pred kraj lekcije smo vam zadali kratke vježbe.

Prva je bila predstaviti se na razgovoru za posao pritom pazeći na sve što smo do sada naučili o komunikaciji, gestama i socijalnim znakovima. Tko bi htio s nama podijeliti svoje novo uvježbano i nadopunjeno predstavljanje?

Odlično, svaki put ste sve bolji i bolji!

A sada ćemo preći na drugu vježbu, koja je bila predstavljanje svoje ideje, isto pazeći na sva pravila vezana uz verbalnu i neverbalnu komunikaciju. Tko bi se volio okušati u razradi i predstavljanju svoje ideje?

Svaka čast! Uspjeli ste uspješno razraditi i predstaviti svoju ideju! Čestitamo!

Vidite, bitno je ponavljati gradivo, ali ne samo ponavljati znanje već i to znanje primjenjivati u stvarnosti. Ovim vježbama vas potičemo da razvijate i unapređujete svoje govorničke vještine i sve što one podrazumijevaju. Jedino ćete vježbom biti danas-sutra spremni kada dođe prava situacija aktivne potrage za poslom, predstavljanja na razgovoru za posao i/ili predstavljanja svoje ideje na poslu.

U redu, sada kada smo čuli sve ove primjere možemo nastaviti dalje s današnjom lekcijom. Danas ćemo se baviti sa gostopravstvom! Je li itko ikad čuo za ovaj pojam? Bi li ga netko htio opisati ili objasniti?

Odlično, svi ste bili na dobrom tragu!

Gostopravstvo je pojam koji opisuje kako i na koji način se treba dočekati goste. Gosti su ljudi koji vam dolaze u posjetu. Mogu vam doći u posjetu kući, dakle kod vas u vašu kuću, ili na primjer možete imati "poslovne goste" koje inače nazivamo strankama ili klijentima koji dolaze u poslovne posjete.

Kada vam stranka ili klijent dolazi u goste, bitno je na koji način ćete ih ugostiti. Ugostiti stranku ili klijenta znači na koji način ćete ih dočekati i posluživati dok su u vašoj ustanovi. Drugim riječima, bitno je kako će se stranka ili klijent osjećati u vašoj ustanovi. Hoće li se osjećati dobrodošlo ili kao da ga se pokušavate riješiti?

Kako biste osigurali da se klijent ili stranka osjećali ugodno i dobrodošlo u vašu firmu potrebno je pratiti sljedećih nekoliko savjeta:

1. Budite spremni za dolazak klijenta/stranke

Biti spreman znači unaprijed dogovoriti s timom kako će izgledati sastanak, raspodijeliti zadatke među ostalim članovima tima, pazite da se zadaci izvrše na vrijeme te da je sve spremno za sastanak.

2. Pripremite prostor za njihov dolazak

To znači pripremiti prostoriju u kojoj će stranka ili klijent obitavati, pripremiti potrebne materijale koji će klijentu ili stranci trebati za vrijeme svog boravka kod vas, omogućiti mu piće osvježenja ili nešto za prigristi, ovisno o vremenu boravka.



Co-funded by the ERASMUS +  
Programme of the European Union



### 3. Pripremite svoje promotivne materijale u vidljivom djelu prostorije

Iako je klijent osoba s kojom već surađujete, uvijek dobro dode imati spremn promotivni materijal u nekom vidljivom i lako dostupnom dijelu prostorije. Ako klijentu zatreba, može si sam uzeti i pogledati ili čak odnijeti sa sobom.

### 4. Budite dostupni

Čak i ako vi niste ti koji vode sastanak s klijentom, stavite se na raspolaganje osobi koji vodi sastanak. Ugostiti klijente nekada zna biti vrlo frustrirajuće jer morate voditi brigu o 100 malih sitnica. Pitajte osobe koje vode sastanak možete li nešto napraviti da im pomognete. Time pokazujete inicijativnost i interes za područje rada koja nisu direktno povezani s vašim poslom.

### 5. Poslovni bonton

Poslovni bonton je pojam koji dosta često spominjemo u ovom modulu. On označava pristojno i prihvaljivo ponašanje na radnom mjestu. Poslovan bonton je set pravila kojih se svi podržavamo unutar naših radnih pozicija. Ta pravila uključuju:

- Reći "Dobar dan" ili "Dobro jutro" kada pozdravljate ljude ili "Doviđenja" kada odlazite
- Rukovati se s ljudima prilikom ulaska u prostoriju
- Uvijek koristiti molim, izvolite i hvala
- Ne upadati drugima u riječ
- Pričekati da drugi dovrše svoju misao pa se javiti za riječ
- Biti jasni i precizni u svojim komentarima
- Obraćati se svojim nadređenima s Vi kao izraz poštovanja
- Sjediti pristojno za stolom.

S ovim savjetima ne možete pogriješiti te će vaši nadređeni sigurno biti zadovoljni sa vašim ponašanjem na sastancima.

To je sve od nas za ovu lekciju, vidimo se u idućoj!

Bok svima!

### 4.11. Osobni profil

Pozdrav svima!

Lagano se približavamo kraju našim lekcijama, možete li vjerovati?

U današnjoj lekciji ćemo se baviti izradom osobnog profila na online društvenim mrežama. Zašto je potrebno imati već izrađen online profil? Pa zato što s online profilom se možete prijavljivati i na poslove koje pronađete online!

Ako se sjećate, još tamo u 1. modulu smo pričali o AKTIVNOJ POTRAZI ZA POSLOM spominjali smo da je najlakši način za tražiti posao preko mrežnih stranica Zavoda za zapošljavanje. Zavod za zapošljavanje je državna institucija koja vodi evidenciju nezaposlenih. Što to znači? Pa, to znači da je

Potpore Europske komisije proizvodnji ove publikacije ne predstavlja potporu sadržaju koji odražava samo stavove autora i Komisija ne može biti odgovorna za uporabu sadržanih informacija.



Co-funded by the ERASMUS +  
Programme of the European Union



njihova uloga stalno bilježiti koliko postotak stanovništva u određenoj državi jest zaposlen, a koji postotak nije. Što mislite zašto je nama bitno znati koliko je ljudi zaposleno, a koliko nije?

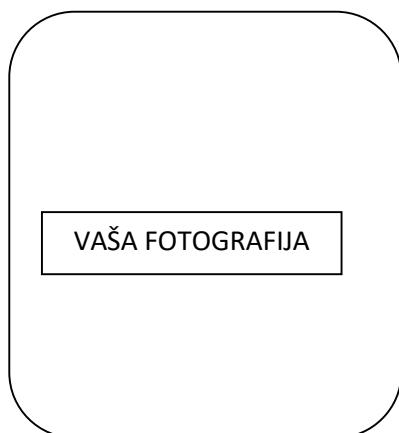
Bravo, bili ste na odličnom tragu! Zato što ako država prati koliko postoje ljudi nezaposlenih, koji im je zadnji završen stupanj obrazovanja ili koja su njihova prijašnja radna iskustva, može na temelju tih podataka krojiti mjere Aktivne politike zapošljavanja. Dakle, to su mјere koje izrađuje i izdaje Zavod za zapošljavanje pomoću kojih onda potiče poslodavce na zapošljavanje određene skupine ljudi. Drugim riječima, u mjeri Aktivne politike zapošljavanja, prednost pri zapošljavanju imaju na primjer nezaposleni ljudi. Međutim, da bi znali kada i kako napraviti određenu mjeru Aktivne politike zapošljavanja, moraju prije toga voditi evidenciju zaposlenih i nezaposlenih. Odlično, idemo dalje!

Osim što Zavod za zapošljavanje vodi evidenciju zaposlenih i nezaposlenih osoba u državi, oni su u isto vrijeme i najveća baza podataka za radna mjesta. Skoro pa svi poslodavci objavljaju da traže radnike za različite radne pozicije preko Zavoda za zapošljavanje. Međutim, izuzev Zavoda za zapošljavanje postoje i druge stranice koje nude poslove. Tko bi htio navesti par?

Bravo, to smo bili radili u 1. modulu, 4. lekcija Aktivna potraga za poslom. Nakon lekcije ste trebali malo istražiti na internetu koje su to druge stranice koje nude isto pregled nad različitim radnim pozicijama. Iskoristite sada priliku da se dobro upoznate s tim stranicama, one će vam biti izuzetno bitne kada ćete tražiti poslove elektroničkim putem, tj. koristeći se internetom.

Jedan od načina kako možete pretraživati poslove online jest izradom svog *osobnog profila*. **O osobni profil** je vaš online profil u kojem se nalaze sve informacije o vama koje su poslodavcima bitne prilikom zapošljavanja. Na profilu se moraju nalaziti sljedeće stvari:

#### MOJ OSOBNI PROFIL:



OSOBNE INFORMACIJE
Ime i prezime
Datum rođenja
Osobni kontakti
Završen stupanj obrazovanja/
Kvalifikacija

OBRAZOVANJE
-------------

HOBICI I INTERESI
-------------------

RADNO ISKUSTVO
----------------

Potpore Europske komisije proizvodnji ove publikacije ne predstavlja potporu sadržaju koji odražava samo stavove autora i Komisija ne može biti odgovorna za uporabu sadržanih informacija.



Co-funded by the ERASMUS +  
Programme of the European Union



Pred vama će se otvoriti stranica koja će otprilike izgledati ovako. U svaku od ovih kućica ćete morati unositi potrebne informacije, bilo da se radi o vama, vašem dosadašnjem obrazovanju, prethodnom radnom iskustvu i hobijima i interesima. Hobiji i interesi su aktivnosti ili zanimanja s kojima se bavite u svoje slobodno vrijeme. Oni mogu biti raznoliki od skupljanja cvijeća i izrade buketića, čitanja knjiga određene tematike, vrtlarenja, kuhanja ili tjelesnih aktivnosti poput trčanja, vježbanja ili plivanja. Kao što vidite hobiji stvarno mogu biti raznoliki, ali ključno je da su to aktivnosti s kojima se bavimo u našem slobodnom vremenu i zato što se želimo baviti s njima. Dakle, to su aktivnosti koje nas uveseljavaju i osjećamo se dobro dok ih radimo. Koji su neki od vaših interesa ili hobija? S čime se vi volite baviti u vašem slobodnom vremenu i zašto?

A sada probajte razmisliti, kako možete te iste hobije ili interese prikazati na razgovoru za posao. Kako neki od ovih hobija koje ste nabrojali vam mogu pomoći da se bolje prikažete na razgovoru za posao. Koji interes možete povezati s nekom poslovnom vještinom? Sve ovo su pitanja koja morate imati na umu prilikom ispunjavanja svog osobnog profila, ali i prilikom razgovora za posao. Poslodavac vas može pitati s čime se bavite u slobodnom vremenu jer i ti odgovori nam puno govore o osobi. Zato dobro razmislite koji su vaši hobiji, ali i koje hobije možete iskoristiti da se dobro predstavite. Razmislite malo što vaši hobiji govore o vama.

Međutim, da bi te informacije ostale spremljene na stranici, morate se prvo *registrirati*. Registracija je proces koji zahtijeva kreiranje vašeg online korisničkog imena i lozinke. Korisničko ime je ime koje koristite za vaš online identitet. S obzirom da se radi o profilu preko kojeg ćete tražiti posao, vaše će korisničko ime biti vaše pravo ime i prezime, a lozinka treba biti kombinacija od sedam brojeva koje možete zapamtiti.

Nije bitno koja je kombinacija brojeva već je samo ju bitno zapamtiti! Ako ju ne možete zapamtiti, zapišite ju negdje gdje ćete uvijek znati gdje kada vam zatreba!

S tim procesom, osiguravate kako će se sve informacije unesene u vašem osobnom profilu, sve informacije potrebne kako bi se predstavili potencijalnim poslodavcima, biti spremljene i uvijek dostupne. Time ćete zapravo osigurati da vaš profil postoji online, tako kako ste ga vi namjestili i da možete se s njim prijavljivati na druge poslove.

Sada kada sve privodimo lagano kraju, želimo da za vježbu pronađete jednu stranicu na kojoj se nude poslovi te a na toj stranici kreirate svoje online osobni profil. Probajte se malo igrati s profilom, vidite što sve možete napraviti s njim!

Vidimo se idući put!

Bok svima!

#### 4.12. Izrada životopisa

Pozdrav svima,

Evo nas opet u novoj nastavnoj lekciji. Imam za vas jednu jako dobru vijest, ovo je naš predzadnji video! Može li mi netko nabrojati sve što smo do sada učili, znam ima toga dosta, ali mislim da možete nabrojati bar desetak pojmovev?

Potpore Europske komisije proizvodnji ove publikacije ne predstavlja potporu sadržaju koji odražava samo stavove autora i Komisija ne može biti odgovorna za uporabu sadržanih informacija.



Co-funded by the ERASMUS +  
Programme of the European Union



Bravo, nisam ni sumnjao u vas, svaka čast! Sada idemo brzo na našu predzadnju lekciju u kojoj ćemo nešto više govoriti o životopisu, što je to i kako ga napraviti na što kvalitetniji način. Pa krenimo.

Životopis je vaša osobna iskaznica u poslovnom svijetu, ali što to znači? To znači da u njemu popisujete sva vaša dosadašnja poslovna, obrazovna iskustva i osobne podatke. S time se vi prezentirate poslodavcu i cilj vam je prezentirati se u što boljem svijetlu za kandidata za posao.

Životopi možemo podijeliti u 4 dijela:

1. Osobne informacije
2. Obrazovanje
3. Dosadašnje radno iskustvo
4. Vještine

Kada govorimo o osobnim informacijama ovdje je najvažnije navesti:

1. Ime i prezime – ovo je najvažnija informacija koju nikako ne smijete zaboraviti napisati
2. Datum rođenja
3. Podaci za kontakt – ovdje obavezno navesti vlastiti broj telefona, e-mail i adresu stanovanja jer vas poslodavac mora kontaktirati na neki način

Ostale informacije poput bračnog statusa, obitelji i broja djece, nacionalnosti i vjerskog opredjeljenja ne stavljate u životopis jer te informacije nisu ni malo relevantne za vašeg poslodavca.

Nakon osobnih informacija kako je važno navesti vašu razinu obrazovanja. Pri tome morate navesti najvišu završenu razinu za koju posjedujete neki dokument kao što je diploma ili svjedodžba. Osim toga morate istaknuti i godinu kada ste završili školu i smjer ako se radi o strukovnoj školi.

Ako ste u međuvremenu završili dodatne tečajeve ili usavršavanja, onda je prava prilika da i to uvrstite u ovaj dio. Napominjem vam kako se potrebno prisjetiti svega i sakupiti sve dokazne materijale jer vrlo često vas poslodavac traži da ih pošaljete poštom. A bilo bi dobro da ih donesete i na razgovor za posao da on vidi da su originali.

Nadam se da me možete vrlo lako pratiti jer je ovo jednostavna cjelina. Radi ponavljanja, može li mi netko ukratko nabrojati što sve moramo napisati u životopisu?

Nakon ovih osnovnih informacija i obrazovanja, važno je da navedete svoje prijašnje radno iskustvo. Prijašnje radno iskustvo uključuje informacije kao što su:

1. Naziv radnog mjesta
2. Naziv prijašnjeg poslodavca
3. Od kada do kada ste radili na toj poziciji
4. Ukratko opišite vlastita zaduženja ili poslove koje ste obavljali u sklopu tog radnog mjeseca

Ovo je poslodavcima najvažniji dio jer na temelju toga on procijenjuje hoće li vas pozvati na razgovor ili na testiranje. Važno je znati kako nije lijepo lagati u životopisu jer će vam poslodavac, ako vas pozove na razgovor postavljati pitanja i ako ne znate odgovor i uhvati vas u laži zasigurno biti isključeni iz daljnog procesa zapošljavanja.

I četvrta stvar koja je bitna prilikom izrade životopisa je da navedete svoje vještine. Pa što su to vještine? Vještine su posebna znanja koje osoba razvija. Mogu biti vještine pisanja, komunikacije,

Potpore Europske komisije proizvodnji ove publikacije ne predstavlja potporu sadržaju koji odražava samo stavove autora i Komisija ne može biti odgovorna za uporabu sadržanih informacija.



Co-funded by the ERASMUS +  
Programme of the European Union



upravljanja strojevima, odgovornosti, urednosti i slično. Može li mi netko nabrojati vlastite 3 vještine koje misli da posjeduje? Gdje i kako ste ih naučili?

Odlično! Eto vidite da nije teško i da već zname dosta toga!

Sad kada ste napravili životopis morate obratiti pozornost na još neke detalje, a to su:

1. Preglednost – neka vaš životopis bude pregledan i organiziran, bez šarenih boja i različitih fontova, istaknite ono najvažnije
2. Provjerite gramatiku – ponekad 4 oka vide bolje nego dva pa dajte nekome drugome da vam pregleda životopis i prepravi gramatiku ako vi niste sigurni
3. Fotografija – ako želite, možete dodati fotografiju u životopis, no pazite na to da ta fotografija bude pristojna i profesionalna. Nemojte stavljati fotografije sa sunčanim naočalama ili fotografije iz izlazaka ili fotografije na kojima ste s prijateljima

Sad kada ste naučili kako napraviti životopis, spremni ste za traženje posla. Nemojte posustajati, ponekad će biti teško, no svaki trud se isplati.

Vidimo se u sljedećoj lekciji u kojoj ćete mi prepričati najvažnije stvari koje životopis mora imati!

Pozdrav!

#### 4.13. Probni intervju za posao

Pozdrav svima!

Stigli smo do naše zadnje lekcije, ali i našeg zadnjeg susreta! U današnjoj lekciji ćemo raditi simulaciju stvarnog razgovora za posao i ponavljanje ključnih riječi, pojmove i koncepata iz cijele ove dosadašnje lekcije. Nemojte se brinuti, radit ćemo sve što smo radili i do sada. Sve bitno smo ponovili već nekoliko puta, a uostalom, nije bitno da budete savršeni već je bitno da pokušate i vidite gdje se možete popraviti.

Idemo krenuti. Prvo nam recite – nezaposleni ste i tražite posao, gdje sve možete tražiti posao?

Odlično! Posao možete tražiti uživo ili elektroničkim putem. Uživo možete tražiti oglase za posao koji se nalaze na primjer na oglasnim pločama ili preko prijatelja i poznanika. Osim uživo, možete tražiti i online ili elektroničkim putem. Ako ćete tražiti poslove online, onda ćete pregledavati mrežne stranice Zavoda za zapošljavanje ili drugih stranica koje nude poslove u vašoj državi. Možete li mi navesti par tih stranica?

Odlično, uvijek je dobro, uz mrežne stranice Zavoda za zapošljavanje, pratiti i neke druge mrežne stranice za svaki slučaj. Nikad se ne zna na što možete naići, a što više stranica pretražujete to je veća mogućnost da ćete naići na informaciju koja je vama potrebna. Nemojte zaboraviti – uvijek se isplati uložiti malo više truda i vremena!



Co-funded by the ERASMUS +  
Programme of the European Union



U redu, recimo da ste na jednoj od tih stranica našli oglas za posao na koji bi se prijavili, međutim da ispunite prijavu putem online prijavnog obrasca, mrežna stranica od vas traži da napravite osobni profil. Što morate dalje napraviti?

Bravo i odlično! Dakle, većina online mrežnih stranica zahtijeva da napravite vaš online osobni profil preko kojeg se onda prijavljujete na oglase za posao. Da biste napravili svoj osobni profil morate se prvo registrirati. Registracija je proces izrade svog online profila koji uključuje kreiranje svog online korisničkog imena i lozinke za taj profil. Korisničko ime je naziv vašeg profila koji odgovara vašem stvarnom imenu i prezimenu, a lozinka čuva vaš profil od drugih ljudi. Zato što ste profil "zaključali" s lozinkom, nitko drugi mu ne može pristupiti osim vas.

Kada izrađujete vaš online osobni profil, morate u njega unijeti neke podatke. Ti podaci su:

- vaši osobni podaci
- završen stupanj obrazovanja
- prethodno radno iskustvo
- dodatne edukacije/usavršavanja
- hobiji i interesi

Zapravo, ovi podaci nam izgleda poznato. Gdje još moramo unijeti ove podatke?

Upravo tako! Ove iste podatke unosimo kada ispunjavamo i životopis! Životopis je naša osobna iskaznica u poslovnom svijetu jer se u njemu nalaze svi podaci koji su potencijalnim poslodavcima važni. Razgovor za posao i životopis su faktori na temelju kojih se određuje hoćemo li dobiti posao ili ne. Zato je iznimno važno imati uredan, lijep i pregledan životopis te odlično se predstaviti na razgovoru za posao!

Bravo, u današnje doba je bitno koristiti digitalnu tehnologiju, ali i načine online komunikacije kao slanje email-ova. Iako ovo što ste sada poslali nije isto kao i email, koristili ste isti princip. Imali ste poruku koju ste htjeli poslati – vaš prijavnji obrazac za posao i primatelja. Primatelju ste uputili poruku koristeći formalnu komunikaciju, dakle poslovnu i profesionalnu komunikaciju, te ste mu uz poruku poslali vaš životopis i završili email s Lijep pozdrav.

Dakle, sada ste napravili svoj osobni profil i uz njega ste napravili i svoj online životopis. Javili ste se potencijalnom poslodavcu i sada morate strpljivo čekati rezultate. Nakon par dana, zove vas nepoznati broj. Što ćete napraviti?

Bravo, ovo je bila vježba da se prisjetimo kulture razgovora preko telefona i kako dogоворити sastanak. Dakle, poslodavac vas je zvao, predstavio se i rekao da vas zove kako bi dogovorili vrijeme za razgovor za posao u njegovom uredu. Vi ste se javili sigurno i samouvjereno, potvrdili ste da je poslodavac dobio osobu koju je htio zvati i dogovarate vrijeme sastanka kada vam odgovara. Kada nećete imati bitne obaveze ni prije samog sastanka ni poslije. Dogovorili ste to vrijeme tako da se možete pripremiti prije samog sastanka. Nakon dogovora se zahvaljujete na pozivu i završavate poziv jednako uzbudjeno i samouvjereno kako ste se javili – sa stilom.

Imate par dana prije samog sastanka, tj. razgovora za posao. Što ste morate napravili i pripremiti?

Odlično, super vam ide, samo tako nastavite! Koristite ovo vrijeme između telefonskog poziva i datuma razgovora za posao za pripremu vašeg govora. Kako ćete se predstaviti pred poslodavcem i na koji način ćete to izvesti?



Odlično. Prvo morate odabrati što ćete reći. Pošto ste već poslali molbu za posao i životopis, sigurno je za pretpostaviti da vas je poslodavac upravo i zvao na razgovor za posao zbog stavki u vašem životopisu. Kada vas poslodavci zovu na razgovor za posao, ne žele slušati o onom što su već vidjeli ili čuli. Drugim riječima, nemojte prepričavati ono što se već nalazi u vašem životopisu, nego ispričajte neke dodatne priče ili objašnjenja. Probajte se prisjetiti nekih konkrentnih situacija gdje se morali koristiti te vještine koje ste naveli u životopisu. Takvo objašnjenje će pokazati poslodavcu da znate o čemu pričate te kako ste svjesni svog znanja i svojih vještina. Isto tako, kada već pričate o vještinama dobro je spomenuti još i ove stavke:

- kako se snalazite u timu ljudi, a kako samostalno?
- Koliko dobro i brzo možete pratiti upute i izvršavati zadatke?
- Koliko ste precizni u izvršenju zadataka te treba li vas provjeravati nakon?
- Koliko uspješno možete upravljati sa svojim vremenom ili vam se mora predodrediti vrijeme za određene zadatke?
- Možete li sami osmišljavati zadatke unaprijed ili vam ih netko mora zadavati?

Poslodavcima su odgovori na ova pitanja bitna jer time dobivaju uvid u to kakav ste vi radnik. Životopis opisuje što ste naučili i koje ste vještine stekli do sada, ali ova pitanja omogućuju uvid u neke konkretnе poslovne situacije u kojima sмоžete pronaći. Neki poslodavci baš traže ljudi koji se odlično snalaze u timskom radu i mogu pažljivo pratiti upute, a nekima je bitnija samostalnost i efikasnost. Isto tako, nemojte zaboraviti spomenuti hobije s kojima se bavite i zašto se s njima bavite. Probajte pronaći poveznicu između vašeg hobija i kako vam bas taj hobi pomaže na poslu.

Sada kada ste pripremili što ćete reći, malo ćemo još vježbati kako ćete to reći. Prije nego krenemo na vježbicu mi recite, na što sve morate obraćati pažnju prilikom predstavljanja sebe?

Odlično, idemo ponoviti svi skupa! Moramo paziti na:

#### 1. Kako smo ušli u prostoriju?

Ulazak u prostoriju i tih prvih par sekundi kada nas poslodavac ugleda jest vrijeme kada se stvara prvi dojam. Nama je bitno ostaviti dobar prvi dojam što znači da želite ući u prostoriju izgledajući pristojno i profesionalno. Odjeća mora biti uredna i odgovarati poslu na koji ste prijavili (s hlačama i košuljom ne možete pogriješiti)! Lice mora biti uređeno i dotjerano, nokti čisti i kosa počešljana.

Izuzev izgleda bitno je ostvariti kontakt očima s poslodavcima čim uđete u prostoriju te imati osmijeh na licu. Time dajete do znanja da ste samouvereni i samopuzdani, ali da ste i uzbuđeni zbog ovog razgovora za posao. Uzbuđenje znači da vam je bitno i da vam je stalo, a poslodavci rađe traže radnike koji su zapravo zainteresirani za taj posao, nego koji će ga samo odrađivati.

Uz izraz lica, svakako se treba pozdraviti ljudi prilikom ulaska u prostoriju (Dobar dan! Dobro jutro!), rukovati se i pristojno se sjesti. Trik u ovom djelu je pristojno i profesionalno se ponašati, ali i dalje se probati udobno smjestiti u svoj stolac. Bitno je da vam bude udobno kako ne bi morali razmišljati i o tome, pored svih drugih stvari o kojima ćete razmišljati. Napravite situaciju tako da maksimalno igra u vašu korist.

Za kraj ostaje još samo se predstaviti.

#### 2. Kako ćemo se predstaviti?



Co-funded by the ERASMUS +  
Programme of the European Union



Sada kada smo ušli u prostoriju, uspostavili dobar prvi dojam i upoznali se sa osobom koja vodi intervju. Slijedi zahtjevan dio. Sada moramo predstaviti samog sebe na razgovoru za posao. Prvo ćete reći nešto ukratko o sebi:

- Koje obrazovanje ste završili?
- Zašto ste odabrali to obrazovanje?
- Gdje ste radili do sada i što ste naučili na svakom od tih spolova?
- U ovom djelu ćete spomenuti svoja dodatna znanja i dodatne vještine, zajedno s hobijima i interesima.

Dok ćete pričati, pazit ćete na ton glasa i intonaciju, posebno naglašavati bitne dijelove i jasno se izražavati. Održavat će kontakt očima i smijati se kad se prisjetite nečeg lijepog ili što vas veseli. Pazit ćete da vam je tijelo opušteno, ali da ne izgledate umorno ili nezainteresirano. Ključno je u ovom djelu ostaviti dojam sigurnosti i samopouzdanja, ali i uzbudjenosti i zainteresiranosti. Ako poslodavac vama počne zadavati pitanja, pričekat ćete da on završi svoje pitanje prije nego što vi počnete govoriti. Bit ćete jasni i precizni u svom odgovoru te nećete ulaziti u prevelike širine, nego ćete se zadržati na postavljenom pitanju. A kada poslodavac ne bude više imao svojih pitanja, onda ćete vi njemu postaviti svoja pitanja. Pitanja mogu biti vezana uz radno vrijeme, plaću, obujam poslova i zadataka, način obavljanja zadataka, komunikaciju u grupi ili timu, načini rješavanja konfliktova, itd. Što specifičnije pitanje postavite, to bolje. Time isto pokazujete interes, ali da ste i istraživali o poslu prije samog razgovora.

Sada se lagano približavamo kraju intervjeta i ostalo je još samo završiti u stilu.

### 3. Kako ćemo završiti razgovor za posao?

Kada je poslodavac postavio vama sva pitanja koja njega interesiraju i vi ste pitali poslodavca sve što vas interesira, vrijeme je privesti razgovor za posao pri kraju. Poslodavac će vam se zahvaliti što ste došli se predstaviti, a vi ćete se zahvaliti njemu što vas je pozvao. Reći ćete svoju konačnu uzrečicu (po čemu će vas pamtiti), nešto u stilu da ste "...uzbuđeni zbog mogućnosti rada u ovoj ustanovi ..." ili "...da se veselite povratnim informacijama...". Uz to ćete se ustati i ponovno rukovati sa osobom koja je vodila intervju, pokupit ćete sve svjoe stvari i izaći iz prostorije. U to zovemo izlazak u stilu.

Kraj je jednako važan kao i početak. Ako smo započeli dobro i držali dobar tempo tijekom razgovora, bitno je taj pozitivan tempo popratiti sa jednako pozitivnim krajem. Dakle, jednako sigurno i samouvjereni privesti razgovor kraju i izaći iz prostorije. Time potvrđujete prvi dojam od početka – ne to nije varka, vi zaista jeste tako sigurni i samopouzdani!

Sa ovime završavamo i našu konačnu lekciju o pripremama za razgovor za posao. Ako budete pratili ove naše upute i smjernice, sigurno ćete rasturiti taj razgovor za posao! Ali nemojte zaboraviti, morate ponavljati! Ponavljajte dok niste sigurni da ste sve naučili!

Nama je bilo dragoo družiti se s vama te se nadamo da je i vama bilo ugodno i poučno provoditi svo ovo vrijeme s nama! Za kraj bi vas zamolili da ispunite upitnik o zadovoljstvu na kraju ove lekcije te vam želimo sreću u pronalasku posla!

Bok svima!