



Međuljudska komunikacija u organizacijama

OSNOVNA PRIRODA KOMUNIKACIJE

- Komunikacija je ključni proces koji leži u osnovi svih vidova organizacionih operacija.
- Struktura, obim i djelokrug organizacije skoro u potpunosti određuju njene komunikacione tehnike.
- *Komunikacija je proces na osnovu koga neka osoba, grupa ili organizacija (pošiljalac) prenosi neku vrstu informacije (poruku) nekoj drugoj osobi, grupi ili organizaciji (primalac).*

Faktori koji ometaju ove procese poznati su pod imenom **buka**.

- U organizacijama komunikacija služi:
 - 1) da usmjeri individualnu akciju, i
 - 2) da uspostavi koordiniranu akciju.

Iako bit komunikacije čini informacija, ona može da posluži i za sklapanje prijateljstava, kao i za izgradnju atmosfere međuljudskog povjerenja u organizacijama.

VERBALNA KOMUNIKACIJA

- Verbalna komunikacija:
 - 1) **oralna** (licem u lice, telefonski razgovori, magnetofonske trake)
 - 2) **pisana** (bilješke, pisma porudžbenice i elektronske pošte).

Bilteni

Priručnici za zaposlene

Komunikacija je najefektnija kada se oslanja podjednako i na oralne i na pisane poruke.

Ljudi koji komuniciraju u modernim organizacijama imaju čitav novi asortiman medija na raspolaganju, uključujući

terminale sa video ekranima,

elektronsku poštu i

sisteme za audio poruke.

NEVERBLNA KOMUNIKACIJA

- *Stilovi oblačenja: komuniciranje pomoću izgleda*

Vrijeme: igra čekanja

Korišćenje prostora

GLAVNI UTICAJI NA ORGANIZACIONU KOMUNIKACIJU

- **1) Organizaciona struktura** – zvanično propisana shema međuljudskih odnosa unutar organizacije
- Ljudi nerado saopštavaju loše vijesti svojim pretpostavljenima (MUM efekat)
- Horizontalna I vertikalna komuikacija
- Zvanično nametnute sheme komunikacije koje nazivamo *komunikacione mreže*, utiču na radni učinak i zadovoljstvo u poslu samo jedan određeni period.

- **Centralizovane I decentralizovane mreže**

Formalne I neformalne komunikacione mreže

Nezvanični putevi, poznati kao **sistemi od usta do usta** su često odgovorni za brzo prenošenje djelimično netačne informacije – **glasine**, koje mogu mnogo da koštaju, kako organizacije, tako i pojedince.

PREVAZILAŽENJE KOMUNIKACIONIH PREPREKA

- Poruke treba da *budu kratke, jasne i bez upotrebe žargona* kada se obraćaju onima kojima tako specijalizovana terminologija nije poznata.
- Poboľšati svoju *vještinu slušanja*, tako što će *aktivno* (misliti na ono što se govori i postavljati pitanja sagovorniku) i *pažljivo* (bez ometanja) slušati.
- Problem *preopterećenja* može da se redukuje tako što će se koristiti čuvani ili čekanje na red
- *Distorzija i propuštanje* poruka može da se umanjuje redundacijom poruka i njihovom verifikacijom.



Tehnike koje otvaraju kanale komunikacije nagore za povratne informacije od radnika:

1) *sistemi za sugestije,*

2) *vruće linije u korporaciji*

3) *sastanci uz kese za doručak i sastanci koji preskaču nivoe organizacije*

4) *anketiranje personala.*

Hvala na pažnji!!!

A scenic sunset over a large body of water. The sun is a bright yellow-orange orb positioned centrally on the horizon, just above a dark silhouette of a forest and mountains. The sky is a gradient of warm colors from orange to light yellow. The water in the foreground is dark blue-grey with a shimmering reflection of the sun's light extending towards the viewer.