

Formalna i neformalna komunikacija

Vrsta: Seminarski | Broj strana: 5 | Nivo: FON

FORMALNA I NEFORMALNA KOMUNIKACIJA U ORGANIZACIJAMA FORMAL AND INFORMAL COMMUNICATION IN ORGANIZATIONS

Branislav Cvetanović Fakultet Organizacionih Nauka, Beograd Sadržaj: U organizaciji je bitno znati na koji način će međusobno komunicirati zaposleni, kao i kako će ostvariti ključne uloge i zadatke komunikacije.

Organizaciona struktura pruža mogućnosti za različite šeme komunikacije i to u formalnim i neformalnim mrežama. U radu je dat pregled ovih mreža i neki od načina za poboljšanje komunikacije u organizacijama. Ključne reči: Organizaciona struktura, komunikacione mreže, formalni kanali komunikacije, neformalni kanali komunikacije.

Abstract: In organization it is very important to know about communication between employees, and how to achieve key roles and tasks of communication.

Organizational structure gives opportunities for different schemes of communication in formal and informal networks. This paper gives a review of communication networks and some ways to improve communication in organization. Key words: Organizational structure, communicational networks, formal channels of communication, informal channels of communication

1. UVOD

Kontinuirane promene svetskog privređivanja primoravaju organizaciju da stalno iznalazi nove načine da bi se izdvojila od konkurencije. Više nije dovoljno samo komunicirati sa okruženjem (internim i eksternim), već je bitan i način na koji se ta komunikacija obavlja u okviru organizacije. Za komuniciranje je bitno: ko kaže (ko informiše); šta kaže (upućuje, informiše, obaveštava); kako kaže (na koji način, kojim kanalom, svojim glasom, tehničkim sredstvima); kome kaže (slušaocima, partnerima, učenicima); zašto kaže (radi informisanja, sticanja znanja i sl.). Uprkos jednostavnosti procesa komuniciranja, postoje mnoge potencijalne prepreke za efektanu komunikaciju. Ti faktori koji oštećuju jasnoću poruke nazivaju se komunikativni šumovi. Oni se mogu javiti u bilo kojoj fazi komunikacionog procesa i potrebno ih je, ukoliko je to moguće potpuno izbeći. Komunikacija je veoma važna za sve učesnike u organizaciji. Bitno je znati na koji način će se komunicirati sa pretpostavljenima, kolegama i poslovnim partnerima. Načini te komunikacije su različiti u zavisnosti i od toga ko su učesnici u njoj, ali svaki komunikacioni kanal u organizaciji ima zajedničke zadatke koje treba da ostvari i uloge koje vrši. Ključne uloge komunikacije u organizacijama su: 1. usmeriti akciju 2. postići koordinisanu akciju 3. uticati na stvaranje pozitivnih međuljudskih odnosa Ključna svrha organizacione komunikacije je da usmeri akciju, tj. da natera druge da se ponašaju na odredjen način. Ipak, da bi organizacija mogla da funkcioniše, pojedinci i grupe moraju da koordiniraju svoje aktivnosti i napore. Koordinacija ne bi bila moguća bez komunikacije, jer bez nje ljudi ne bi znali kako i šta da

rade i organizacije ne bi mogle efikasno da funkcionišu. Drugima rečima, pored usmeravanja akcija, ključna uloga komunikacije u organizacijama je da se postigne koordinirana akcija. Ove funkcije se postižu sistematskim razmenjivanjem informacija. Informacija je srž svih organizacionih aktivnosti. Postoji i međuljudska strana organizacione komunikacije koja je okrenuta društvenim odnosima koji vladaju između ljudi. Uz pomoć komunikacije se razvija prijateljstvo i stvara poverenje i prihvatanje. Stvaranje prijatne međuljudske atmosfere u organizaciji je uslovljeno posvećivanjem suštinske pažnje komunikaciji.

2. ORGANIZACIONA STRUKTURA I KOMUNIKACIJA

Organizacije obično uredjuju načine koji diktiraju ko sa kim može, a ko sa kim ne može da komunicira. Na osnovu organizacione strukture pojedinci su povezani jedni s drugima zvaničnim linijama komunikacije. Uspostavljanje zvaničnih kanala je kritično kada su kompanije veoma velike i kada imaju diverzifikovane operative svuda po svetu i one predstavljaju uslov njihovog opstanka. Priroda i oblik komunikacije se razlikuju u zavisnosti od relativnih pozicija ljudi u organizaciji, i mogu biti: 1. komunikacija nadole (od viših ka nižim nivoima) 2. komunikacija nagore (od nižih ka višim nivoima) 3. horizontalna komunikacija (između ljudi na istom nivou). Komunikacija nadole se najčešće sastoji od instrukcija, uputstava i naredjenja – poruka koje govore podređenima šta treba da rade. Takodje služi i za povratnu informaciju u

vezi sa nekim ostvarenim radnim učinkom (kada menadžeri kažu podređenima da li su i koliko su dobro radili). Nije uvek slučaj da radnici tačno prihvate ovakvu poruku. Komunikacija nadole teče sa jednog nivoa na sledeći niži nivo i tako se polako sliva do dna. Dok poruka prolazi kroz različite nivoe, ona često postaje manje precizna (naročito ukoliko je informacija izgovorena). Zbog toga su najefektivnije tehnike komunikacije one koje su usmerene direktno na one osobe na koje se poruka odnosi. Komunikacija nagore teče sa nižih nivoa ka višim nivoima unutar organizacije. Poruke koje teku u ovom pravcu obično sadrže informacije koje su menadžerima potrebne da bi mogli da obavljaju svoj posao. Ova komunikacija je koncipirana tako da omogući menadžerima da budu obavešteni o onome šta se dešava. I ovde se mogu pojaviti ozbiljne netačnosti. Podređeni obično žele da istaknu svoje kvalitete i da umanje svoje greške, a često i izbegavaju da kažu primedbe. Ovo je jedna od veoma negativnih stvari koju podređeni radnik može da učini, zbog toga što se pretpostavljeni oslanjaju na te informacije prilikom donošenja odluka. U horizontalnoj komunikaciji poruke teku bočno, na istom organizacionom nivou. Ove poruke karakteriše nastojanje za saradnjom. U horizontalnoj komunikaciji su angažovani ljudi sa istog nivoa i komunikacija je zbog toga lakša, ležernija i uspostavlja se brže pošto ima malo društvenih barijera. Ipak, i u ovom slučaju može doći do problema. Takmičarski duh može dovesti do povećanja rezultata, ali može smaniti prijateljsku atmosferu koja je potrebna da bi se posao obavio.

**----- OSTATAK TEKSTA NIJE PRIKAZAN. CEO RAD MOŽETE
PREUZETI NA SAJTU. -----**

www.maturskiradovi.net

MOŽETE NAS KONTAKTIRATI NA E-MAIL: maturskiradovi.net@gmail.com