

ПРОЦЕС КОМУНИЦИРАЊА У ОРГАНИЗАЦИЈИ

© 2010 Cengage Learning

Organizational Communication



Дефиниција појма

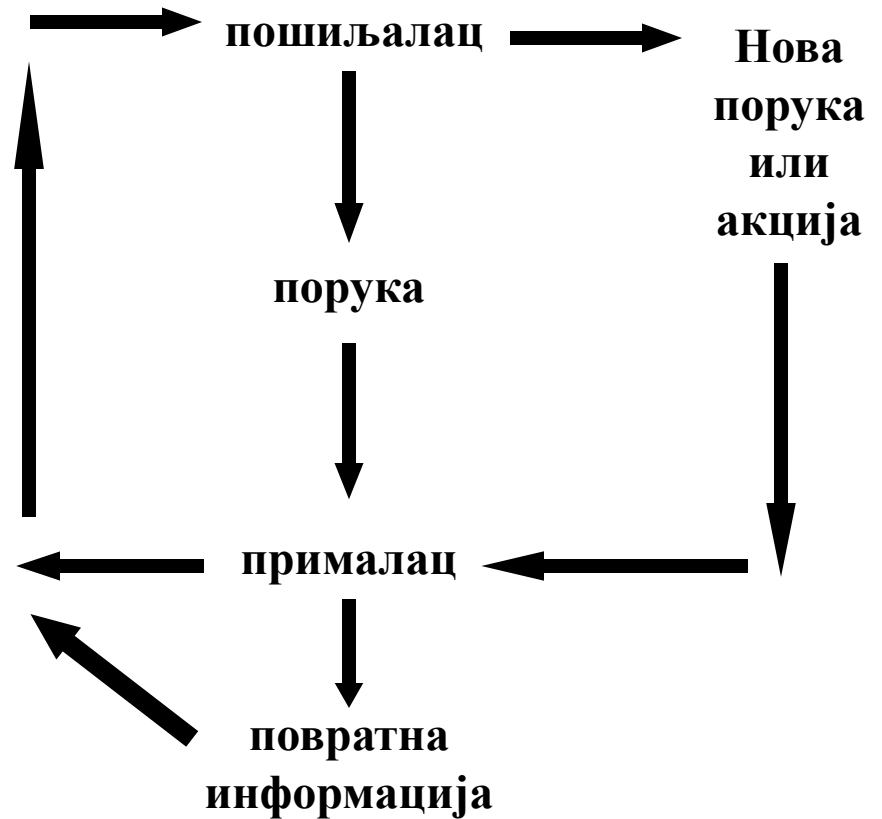
Комуникација је
пренос информација и значења
од једне до друге особе
преко разумљивих симбола

Схема процеса комуницирања

Једносмерна комуникација



Двосмерна комуникација



Елементи процеса комуницирања

- Пошиљалац (енкодер)
- Прималац (декодер)
- Порука (информација)
- Канал (медијатор)
- Повратна информација (feedback)
- Опажање (перцепција)



SHANNON-WEAVER'S MODEL OF COMMUNICATION

Принципи ефикасне повратне информације

- Мора бити битна за предмет информисања
- Да буде прецизнија и специфичнија од полазне информације
- Концизнија и претежно дескриптивна
- Треба да следи иницијалну информацију

Комуникациони канали:

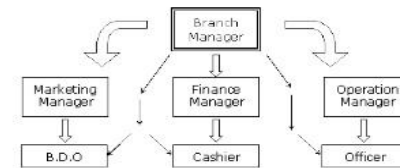
□ Вертикални

- На доле
- На горе

□ Хоризонтални

VERTICAL COMMUNICATION

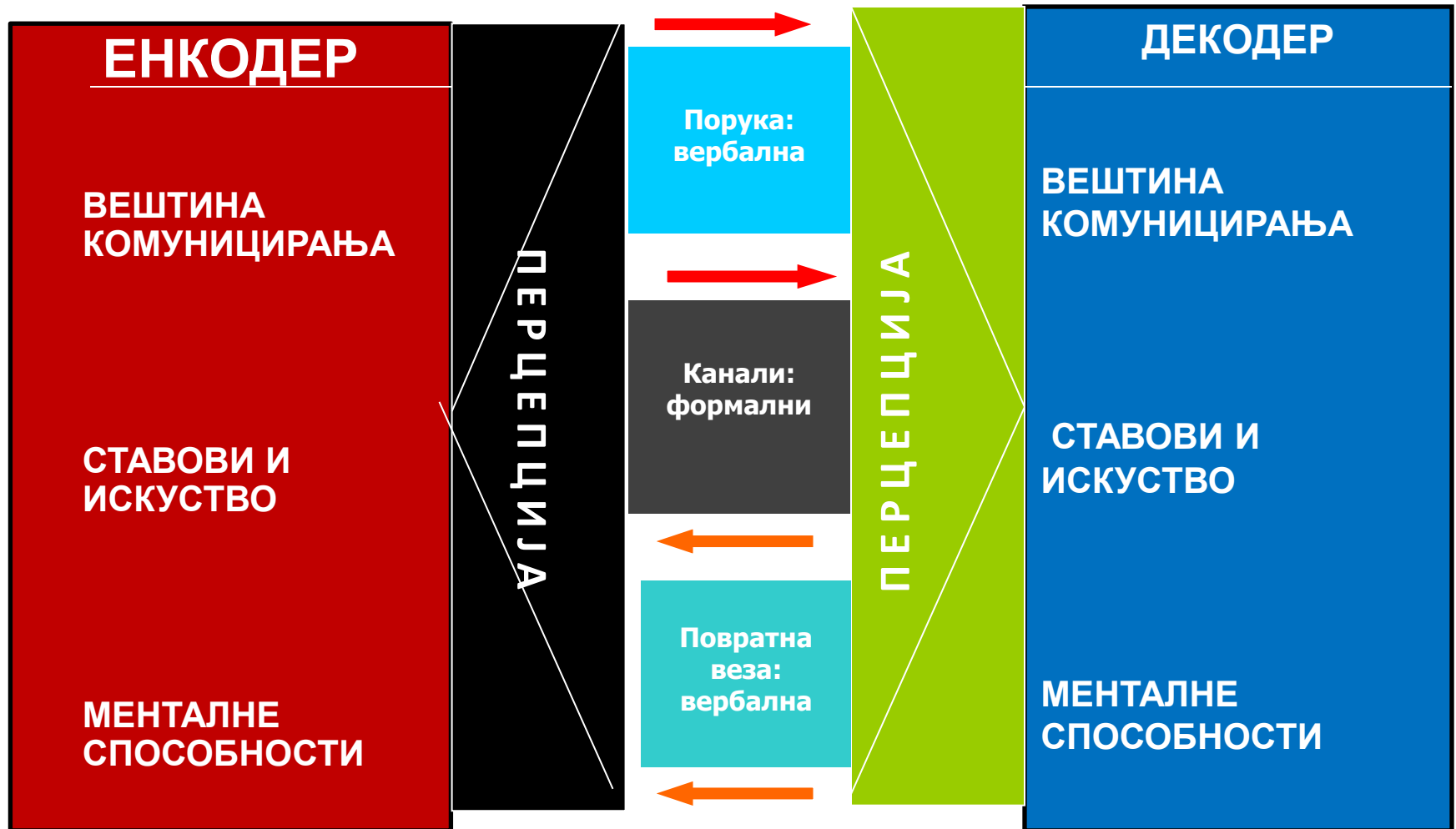
- Communication among different levels on the line of authority.



"Downward" Communication in a Bank.

- Ex. A sectional manager speaking to general manager.

Енкодер и декодер



Врсте комуникације

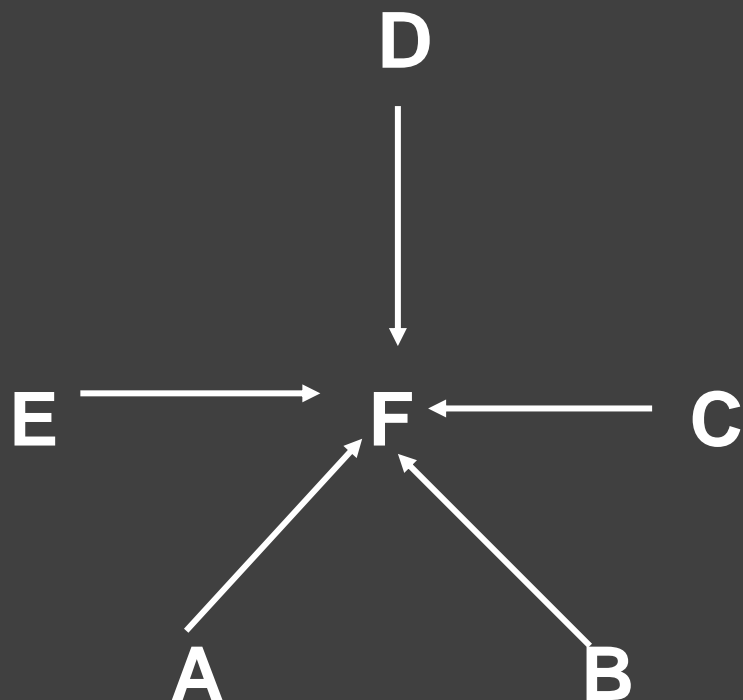
ФОРМАЛНЕ

- Преносе се утврђеним каналима (формалним)
- Стабилне
- Непроменљиве
- Унапред утврђене
- Деперсонализовани процеси
- Хијерархијска условљеност

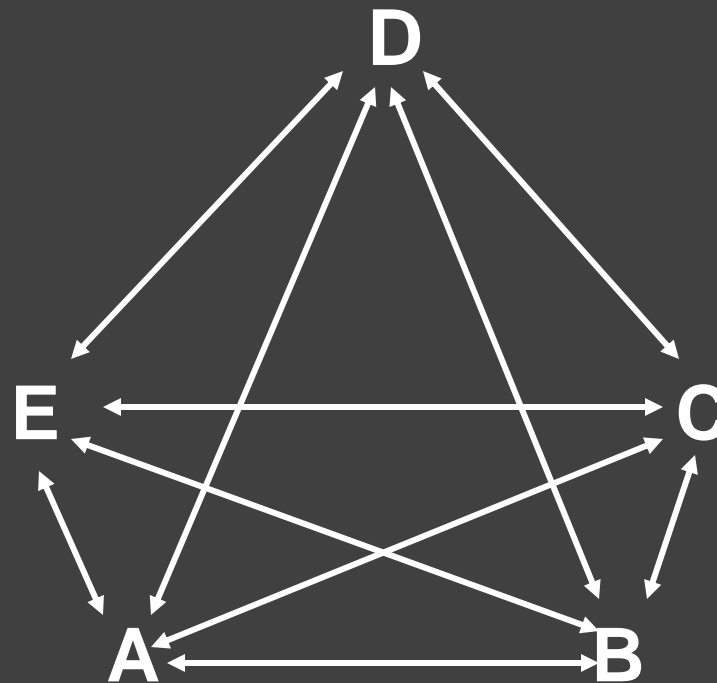
НЕФОРМАЛНЕ

- Преносе се изван формалних канала
- Допуна устаљеног система комуницирања
- Настају спонтано
- Задовољавају личне потребе
- Мање постојане
- Мање поуздане
- Мање потпуне

Типови комуникације



ТИП "ЗВЕЗДА"



ТИП "КРУГ"

ТЕШКОЋЕ У ПРОЦЕСУ КОМУНИЦИРАЊА

- Организационе препреке
- Тешкоће везане за формулацију порука
- Тешкоће везане за психолошке профиле учесника

Тешкоће организационе природе

УЗРОЦИ

- Услед неодређености организационе структуре
- Непрецизираних улога и одговорности
- Недовољног познавања (недовољно информација) оних са којима се комуницира

ОТКЛАЊАЊЕ

Побољшање организационе структуре

- одређивањем канала комуникације
- Прецизирањем дужности и одговорности учесника
- Смањењем броја канала на потребан обим

Проблеми формулације поруке се отклањају:

- Поруке саопштавати јасним речима
- Саопштавати битне ствари
- Кључна места поновити
- Развити технике активног слушања

Тешкоће везане за психолошке одлике учесника

□ ПАРАНОИДНЕ ОСОБЕ

Информације јасне, износити чињенице, не изражавати своје мишљење

□ ДЕПРЕСИВНЕ ОСОБЕ

Поновити информацију, покажите разумевање, охрабрити их; откриите шта очекују; објасните разлоге

□ ЕГОЦЕНТРИЧНЕ ОСОБЕ

Не критикујте га, одајте му признање, усмерите комуникацију на конкретне послове

□ АНКСИОЗНЕ ОСОБЕ

Умирите га, покажите добронамерност, утврдите шта жели, показати заинтересованост

□ АГРЕСИВНЕ ОСОБЕ

Не излажите га јавној критици, не објашњавајте његово понашање, применити стратегију: «Ако не можеш ти, то ће већ неко други урадити»

Елементарни принципи у раду са тешким особама

- ❑ Не улазите у вербалне дуеле
- ❑ Не упадати у реч
- ❑ Не доносити пребрзе закључке
- ❑ Не окривљавати саговорника
- ❑ Не обећавати оно што не можете