

# VEŠTINE POSLOVNOG, MULTIMEIDIJALNOG KOMUNICIRANJA

## KOMUNIKACIJA - POJAM

Komunikacija predstavlja razmenu informacija, misli, emocija i drugih sadržaja kao način odnosa među ljudima uopšte, a u profesionalnom smislu posebno. Osobe koje se stalno nalaze u kontaktu sa drugima, svakodnevno i stalno komuniciraju, kako medjusobno u porodici, školi, na ulici, na radnom mestu i slično tako i sa svojim poslovnim partnerima. Zbog toga je poznavanje osnovnih principa komuniciranja, kao i izvesnih posebnih formi i načina, vrlo značajno, kako za lični i privatni život, tako i za profesionalni život i uspeh u njemu.<sup>1</sup>

*Umetnost komuniciranja sa ljudima je prva etapa na putu uspeha. Merilo kojim se meri čovekov čitav radni vek je njegova uspešnost sa drugima.<sup>2</sup>*

To je proces u kome se emituju i primaju informacije, a koji povezuje osobu koja šalje i osobu koja prima informacije. To je proces u kome ljudi razmenjuju misli, osećanja, iskazuju svoje potrebe. Komunikacija je u osnovi svega čime se bavimo.

Komunikacija je proces razmene simbola i drugih znakova.

U tom procesu sadržano je sedam ključnih elemenata komunikacije.

1. **izvor poruke otpremnik, odašiljač**
2. **prijemnik poruke primalac**
3. **poruka saopštenje informacija**
4. **šifrovanje kodiranje**
5. **dešifrovanje dekodiranje**
6. **kanal poruke sredstva rasprostranjivanja informacija**
7. **povratna veza.**

**Izvor** je mesto gde se rađa komunikacija, i to proizvodnjom poruke, informacije ili saopštenja. Izvor može biti često pojedinac, grupa ljudi ili neka organizacija.

Auditorijum koji se pojavljuje kao cilj marketing poruke naziva se **prijemnikom** ili primaocem poruke.

**Poruka** je ideja koja se obraćanjem saopštava nekome kome je unapred naznačena, odnosno namenjena.

**Kanal** poruke je put po kojem izvor poruke odašilje poruku i predaje je primaocu, odnosno prijemniku.

**Šifrovanje** je kodirana ideja upućena od strane izvora poruke, u formi reči, slika, crteža i drugih simbola koje se predaju otpremnikom i primaju od strane prijemnika poruke. Ova ideja treba primaocu da bude razumljiva.

1 Vujaklija Leksikon stranih reči i izraza , Prosveta, Beograd, 1980, str.445

2 Paul Packer

**Dešifrovanje** je proces raspoznavanja znakova i simbola predate, primljene i shvaćene poruke.

**Povratna veza** je odziv tj. Proces u kojem reakcija prijemnika informiše izvor poruke o kvalitetu dobijene poruke. Povratna veza je u isto vreme mera efektivnosti i efikasnosti komunikacije i uzajamnih dejstava između izvora i prijemnika.

Kontrolom sistema komuniciranja, zaposlenima se prenose jasne poruke, kroz formalne i neformalne kanale o očekivanom ponašanju unutar same organizacije. Kontrolom se jasno utvrđuje stanje u sistemu komuniciranja, pronalaze smetnje, preispituju uloge pojedinih menadžerskih nivoa u sistemu davanja, prenošenja i razumevanja poruka.

Istraživanja su pokazala da pored objektivnih faktora, neefikasna komunikacija usled loših međuljudskih odnosa čest je razlog poslovnog neuspeha.

Da bi proces poslovne komunikacije funkcionisao ispravno treba da se sagledaju načini, forme i procesi i putem kojih kanala se komunikacija ostvaruje.

## **ODLIKE USMENOG POSLOVNOG KOMUNICIRANJA**

1. **govorenje** ( usmeni govor ) kao oblik komuniciranja među ljudima je u velikoj prednosti nad pisanjem ( pisanim govorom ) i u okviru celokupne poslovne komunikacije zauzima centralno mesto. Svi značajni poslovi se ne mogu obaviti sa uspehom dok se poslovni partneri ne sastanu i kroz usmeno poslovno komuniciranje ne zaključe posao.
2. **usmeno** komuniciranje predstavlja najstariji i najjednostavniji oblik komunikacije. U okviru nje se obezbeđuje informacija i kao obaveštenje, ali i kao osnov za postizanje sporazuma, pristanka i određenog poslovnog cilja.

## **OBLICI USMENOG POSLOVNOG KOMUNICIRANJA**

Kada je reč o vrsti komuniciranja najčešće se pominju oblici razgovor i sastanak.

Razgovor se označava kao ono što predstavlja međusobni govor, pričanje dva ili više osoba, usmena razmena mišljenja, raspravljanje.

Sastanak predstavlja odlazak dve ili više osoba na ugovoreno mesto , susret sa nekim ili skup više osoba radi dogovora. Poslovni razgovor može da ima više poslovnih sastanaka.

Konsultacija – kraći poslovni dogovor u okviru poslovne forme radi brzog razmatranja nekog konkretnog problema ili davanja saveta i upustava za rad.

Poslovni sastanak – oblik interakcije većeg broja ljudi, poslovnih partnera vezana za jedan konkretan problem, vremenski tačno određen i usmeren na rešavanje jednog pitanja.

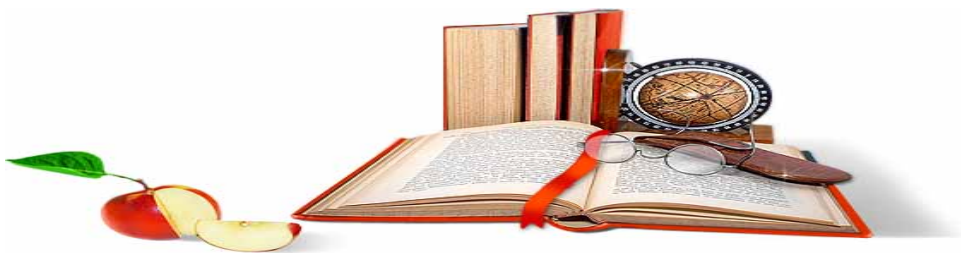
Poslovni razgovor – skup jednog ili više poslovnih partnera koji žele da izvrše međusoban uticaj da e promeni poslovni odnos, da se uspostavi novo stanje ili dogovori i zaključi novi posao a vremenski nije ograničen.

Sednica – je povremeni skup grupe poslovnih ljudi na kome se donose značajne odluke za celokupno poslovanje firme.

---- **OSTATAK TEKSTA NIJE PRIKAZAN. CEO RAD MOŽETE  
PREUZETI NA SAJTU [WWW.MATURSKI.NET](http://WWW.MATURSKI.NET) ----**

**[BESPLATNI GOTOVI SEMINARSKI, DIPLOMSKI I MATURSKI TEKST](http://WWW.SEMINARSKIRAD.ORG)  
RAZMENA LINKOVA - RAZMENA RADOVA  
RADOVI IZ SVIH OBLASTI, POWERPOINT PREZENTACIJE I DRUGI EDUKATIVNI MATERIJALI.**

**[WWW.SEMINARSKIRAD.ORG](http://WWW.SEMINARSKIRAD.ORG)  
[WWW.MAGISTARSKI.COM](http://WWW.MAGISTARSKI.COM)  
[WWW.MATURSKIRADOVI.NET](http://WWW.MATURSKIRADOVI.NET)**



NA NAŠIM SAJTOVIMA MOŽETE PRONAĆI SVE, BILO DA JE TO **[SEMINARSKI](#)**, **[DIPLOMSKI](#)** ILI **[MATURSKI](#)** RAD, POWERPOINT PREZENTACIJA I DRUGI EDUKATIVNI MATERIJAL. ZA RAZLIKU OD OSTALIH MI VAM PRUŽAMO DA POGLEDATE SVAKI RAD, NJEGOV SADRŽAJ I PRVE TRI STRANE TAKO DA MOŽETE TAČNO DA ODABERETE ONO ŠTO VAM U POTPUNOSTI ODGOVARA. U BAZI SE NALAZE **[GOTOVI SEMINARSKI, DIPLOMSKI I MATURSKI RADOVI](#)** KOJE MOŽETE SKINUTI I UZ NJIHOVU POMOĆ NAPRAVITI JEDINSTVEN I UNIKATAN RAD. AKO U **[BAZI](#)** NE NAĐETE RAD KOJI VAM JE POTREBAN, U SVAKOM MOMENTU MOŽETE NARUČITI DA VAM SE IZRADI NOVI, UNIKATAN SEMINARSKI ILI NEKI DRUGI RAD RAD NA LINKU **[IZRADA RADOVA](#)**. PITANJA I ODGOVORE MOŽETE DOBITI NA NAŠEM **[FORUMU](#)** ILI NA

**[maturskiradovi.net@gmail.com](mailto:maturskiradovi.net@gmail.com)**