

Modeli komunikacije iz perspektive međuljudskih odnosa i razvoja organizacije

Dr Jelena Pavlović

Komunikacija i organizacija

- Komunikacija kao **osnovna tema** psihologije organizacije (Bojanović, 2009; Putnam & Nicotera, 2009).
- Različite **paradigme** psihologije rada i organizacije podrazumevaju različite pristupe ili modele komunikacije.
- Cilj ovog predavanja **dvostruk**:
 - (1) osvetljavanje osnovnih pretpostavki različitih modela komunikacije i njihove povezanosti sa paradigmama psihologije rada i organizacije;
 - (2) razmatranje implikacija različitih modela komunikacije za: a. istraživanja u oblasti psihologije međuljudskih odnosa i organizacionog razvoja; b. praksu u oblasti psihologije rada i organizacije.

Modeli komunikacije u ekonomskoj paradigmi

- Ekonomska, klasična, mehanistička metafora (Craig, 1999; Đurišić Bojanović & Čabarkapa, 2015; Miller, 2015).
- **Ključne odrednice paradigme:** unapređivanje efikasnosti organizacije, kontrola kao stil rukovođenja, standardizacija, specijalizacija, predvidljivost i kontrola; hijerarhija u organizacionoj strukturi; moć zasnovana na racionalnom i legalnom autoritetu.
- **Ključne karakteristike komunikacije:**
 - **sadržaj** komunikacije: usmerena na zadatke;
 - **smer** komunikacije: vertikalni tok komunikacije kroz organizacionu hijerarhiju, i to odozgo-nadole;
 - **kanal** komunikacije: pisani;
 - **stil** komunikacije: formalni stil.
- Neoklasični modeli organizacije i kibernetiski modeli komunikacije.

Modeli komunikacije u paradigmi međuljudskih odnosa

- Uticaj humanističke psihologije (socijalne potrebe i potrebe za samoaktualizacijom); metafora porodice.
- **Ključne odrednice paradigme:** značaj dobrih međuljudskih odnosa i socijalne klime za radnu efikasnost; obučavanje, motivacija, klima, kohezivnost, kooperacija, participacija, liderstvo, socijalni identitet.
- **Ključne karakteristike komunikacije:**
 - **sadržaj** komunikacije: i usmerena na zadatak i socijalna komunikacija;
 - **smer** komunikacije: horizontalna komunikacija;
 - **kanal** komunikacije: licem u lice.
 - **stil** komunikacije: i formalna i neformalna.
- Retorički modeli komunikacije.

Modeli komunikacije u organizaciji koja kreira znanje

- Prelaz u postindustrijsko društvo zasnovano na znanju (Drucker, 1994).
- **Ključne odrednice paradigme:** kontinuirane inovacije kao novi organizacioni cilj; organizaciona promena kao proizvod diskursa; znanje se kreira u interakciji implicitnog, eksplicitnog i validiranog znanja.
- **Ključne karakteristike komunikacije:**
 - **Sadržaj komunikacije:** komunikacija usmerena na inovacije; socijalizacija, eksternalizacija, kombinacija, internalizacij; sinteza se kreira kroz dijalog (Nonaka & Toyama, 2005).
 - **Smer komunikacije:** slobodni tok komunikacije; višesmerni tok komunikacije umesto ograničavanja komunikacije u skladu sa hijerarhijskom šemom; često promene organizacione šeme kako bi se omogućio slobodan tok ideja; distribuirano liderstvo.
 - **Kanal komunikacije:** uskladiti kanal komunikacije sa kontekstom.
 - **Stil komunikacije:** usklađivanje sa kontekstom.
- Narativni i kritički modeli komunikacije u okviru postmoderne paradigme.

Uporedni prikaz modela komunikacije

(Craig, 1999; Bojanović, 2015; Bojanović & Čabarkapa, 2015; Fairhurst & Putnam, 2004; Miller, 2015; Nonaka & Toyama, 2005; Pavlović, 2008)

		PERSPEKTIVE PSIHOLOGIJE RADA I ORGANIZACIJE		
		Klasične i neoklasične perspektive	Perspektiva međuljudskih odnosa	Organizacije koje kreiraju znanje, narativna i kritička
MODELI KOMUNIKACIJE	Značenje komunikacije	Prenošenje i procesiranje informacija u cilju unapređivanja produktivnosti	Iskustvo razumevanja perspektive drugih, retorika kao praktična veština komunikacije	Stvaranje novih značenja kroz dijalog i narativ, dekonstrukcija dominantnih praksi komunikacije u organizacijama
	Sadržaj komunikacije	Usmerena na zadatke	Usmerena na zadatke i socijalna komunikacija	Komunikacija usmerena na inovacije
	Tok komunikacije	Vertikalna	Horizontalna	Slobodni tok komunikacije
	Kanali komunikacije	Pisani	Licem u lice	Zavisi od konteksta
	Stil komunikacije	Formalni	Formalni i neformalni	Zavisi od konteksta
	Ključne teme za istraživanja i praksu	Efikasnost komunikacije, „šum“, zasićenje kanala, disfunkcije u sistemu	Uspostavljanje autentičnih međuljudskih odnosa kroz komunikaciju, unapređivanje komunikacionih veština u organizaciji	Inovacije kroz komunikaciju, tacitna znanja, lične teorije, diskusi o znanju u organizacijama

Grupni rad

- Cilj vežbe: razmatranje implikacija različitih modela komunikacije za istraživanja i praksu u oblasti psihologije rada i organizacije.
- Uputstvo. *Imajući u vidu prikazane modele komunikacije u različitim paradigmatama psihologije rada i organizacije, razmotrite njihove implikacije za istraživanja i praksu. Predviđeno vreme za ovaj zadatak je oko 15 minuta. Možete uzeti u obzir sledeće teme.*
 - Prva grupa. *Koja istraživačka pitanja omogućuju različiti modeli komunikacije? Pokušajte da osmislite nacrt istraživanja komunikacije u organizacionom kontekstu koji počiva na nekom od izloženih modela. Na kojim implicitnim pretpostavkama o prirodi komunikacije bi počivalo ovo istraživanje?*
 - Druga grupa. *Koje su praktične implikacije prikazanih modela komunikacije? Na koji način bi zaposleni u ljudskim resursima mogli da unapređuju organizacionu praksu koristeći ideje prikazanih modela komunikacije?*
- Vođena diskusija (20 minuta).

Primeri istraživanja

- Lewis, L. (1999). Disseminating information and soliciting input during planned organizational change: Implementers' targets, sources, and channels for communicating. *Management Communication Quarterly* 13(1), 43-75.
- Briody, E., Pester, T. & Trotter, R. (2012). A story's impact on organizational culture change. *Journal of organizational change management* 25(1), 67-87.

Integrativni modeli i implikacije za praksu

- Integracija zasnovana na filozofiji pragmatizma
- Prevazilaženje dualizama:
 - i transmisija i stvaranje znacenja;
 - i produktivnost i socijalni odnosi i inovativnost;
 - i vertikalna i slobodna komunikacija;
 - i formalna i neformalna;
 - i “scmr” i diskurs.
- Primer studije slučaja u automobilskoj industriji.

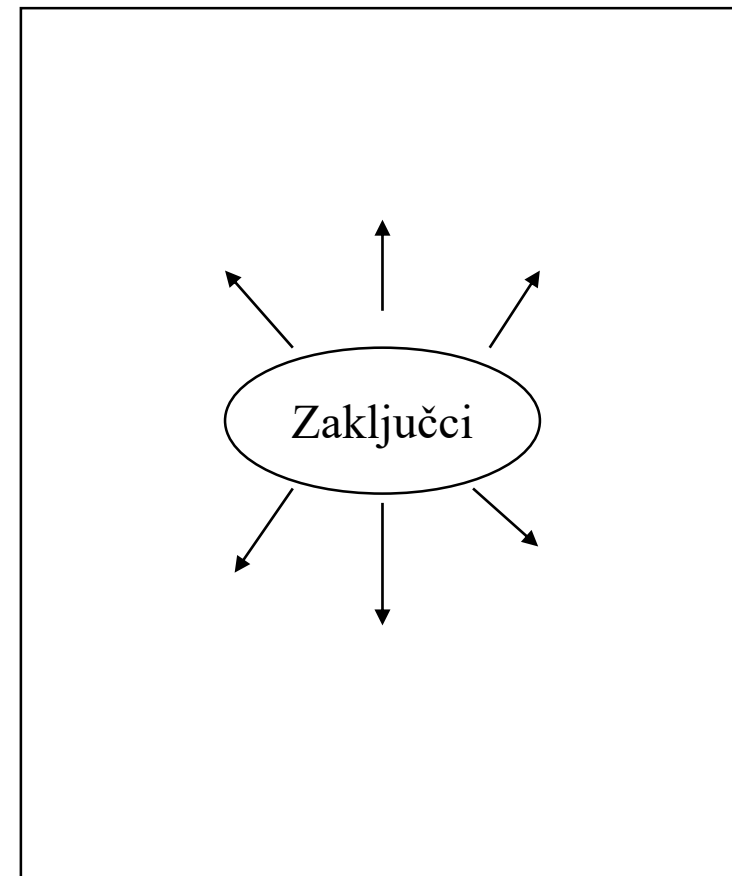
Rezime i zaključak

Vežba: kolektivna „mapa uma“.

Cilj: sumiranje naučenog, spoj eksplicitnog i implicitnog znanja, zajednička konstrukcija znanja.

Uputstvo. *Na zajedničkom papiru ili tabli zapišite najvažnije zaključke sa današnjeg predavanja u formi nekoliko ključnih reči.*

Rezime: sumiranje ključnih reči i formulisanje zaključaka predavanja.



Korišćena literatura

- Bojanović, R. (2009). *Psihologija međuljudskih odnosa*. Beograd: Centar za primenjenu psihologiju.
- Briody, E., Pester, T. & Trotter, R. (2012). A story's impact on organizational culture change. *Journal of organizational change management* 25(1), 67-87.
- Craig, R. (1999). Communication theory as a field. *Communication Theory* 9(2), 119-161.
- Drucker, P. (1994). *Knowledge work and knowledge society: the social transformation of this century*. Lecture given at JFK School of Government. Cambridge, Massachusetts: Harvard University
- Đurišić Bojanović, M. & Čabarkapa, M. (2015). Promena paradigmi u psihologiji rada. U M. Đurišić-Bojanović (Ur.), *Novi pogledi i perspektive u psihologiji rada i organizacije* (33-55). Beograd: Centar za primenjenju psihologiju.
- Fairhurst, G. & Putnam, L. (2004). Organizations as discursive constructions. *Communication theory* 14(1), 5-26.
- Lewis, L. (1999). Disseminating information and soliciting input during planned organizational change: Implementers' targets, sources, and channels for communicating. *Management Communication Quarterly* 13(1), 43-75.
- Miller, K. (2015). *Organizational communication: Approaches and processes*. Boston, MA: Wadsworth Cengage Learning.
- Nonaka, I. & Toyama, R. (2005). The theory of knowledge creating firm: Subjectivity, objectivity and syntesis. *Industrial and Corporate Change* 14(3), 419-436.
- Putnam, L. & Nicotera, A. (2009). *Building theories of organization: The constitutive role of communication*. NY: Routledge.

Hvala na pažnji!