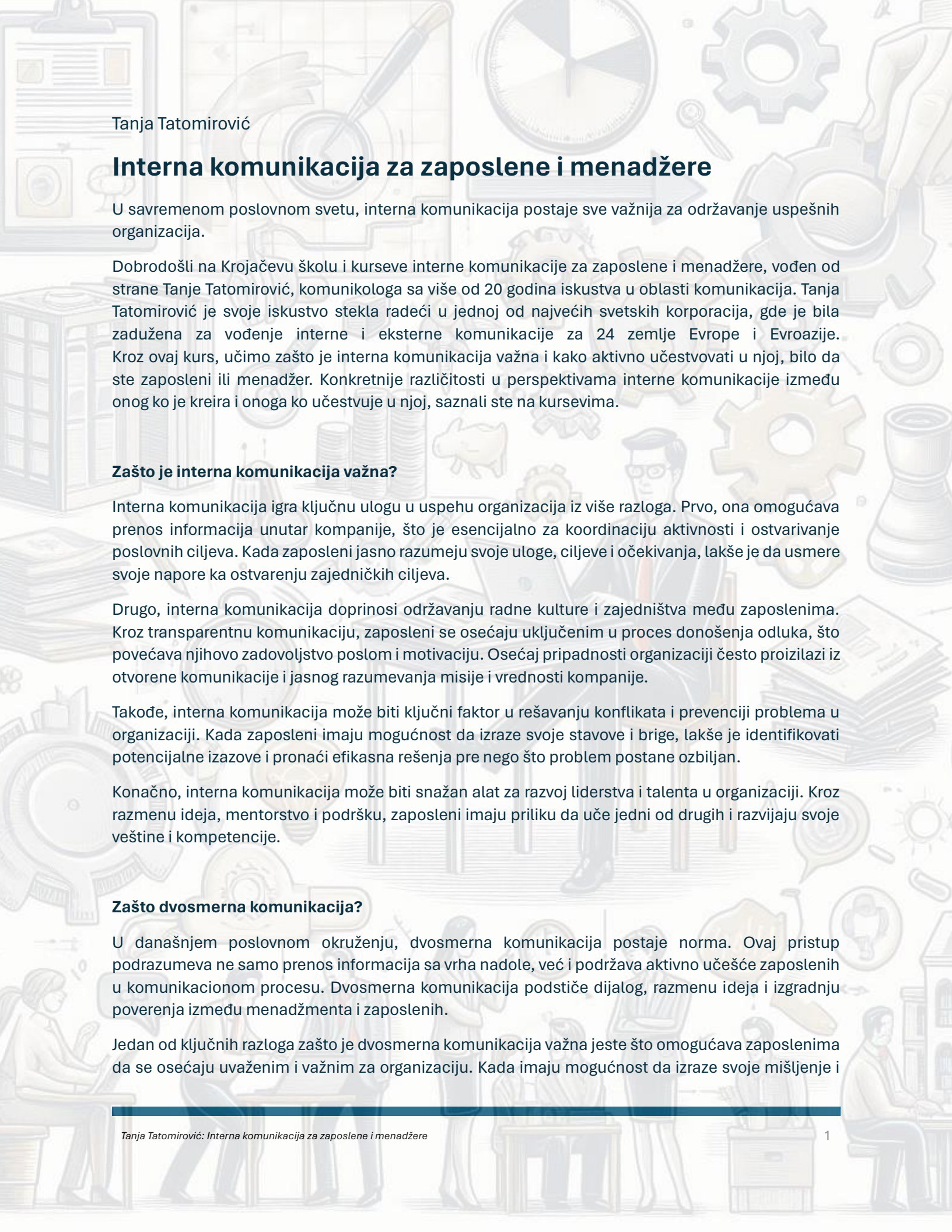




Tanja Tatomirović

Interna komunikacija za zaposlene i menadžere

U savremenom poslovnom svetu, interna komunikacija postaje sve važnija za održavanje uspešnih organizacija.

Dobrodošli na Krojačevu školu i kurseve interne komunikacije za zaposlene i menadžere, vođen od strane Tanje Tatomirović, komunikologa sa više od 20 godina iskustva u oblasti komunikacija. Tanja Tatomirović je svoje iskustvo stekla radeći u jednoj od najvećih svetskih korporacija, gde je bila zadužena za vođenje interne i eksterne komunikacije za 24 zemlje Evrope i Evroazije. Kroz ovaj kurs, učimo zašto je interna komunikacija važna i kako aktivno učestvovati u njoj, bilo da ste zaposleni ili menadžer. Konkretnije različitosti u perspektivama interne komunikacije između onog ko je kreira i onoga ko učestvuje u njoj, saznali ste na kursovima.

Zašto je interna komunikacija važna?

Interna komunikacija igra ključnu ulogu u uspehu organizacija iz više razloga. Prvo, ona omogućava prenos informacija unutar kompanije, što je esencijalno za koordinaciju aktivnosti i ostvarivanje poslovnih ciljeva. Kada zaposleni jasno razumeju svoje uloge, ciljeve i očekivanja, lakše je da usmere svoje napore ka ostvarenju zajedničkih ciljeva.

Drugo, interna komunikacija doprinosi održavanju radne kulture i zajedništva među zaposlenima. Kroz transparentnu komunikaciju, zaposleni se osećaju uključenim u proces donošenja odluka, što povećava njihovo zadovoljstvo poslom i motivaciju. Osećaj pripadnosti organizaciji često proizilazi iz otvorene komunikacije i jasnog razumevanja misije i vrednosti kompanije.

Takođe, interna komunikacija može biti ključni faktor u rešavanju konflikata i prevenciji problema u organizaciji. Kada zaposleni imaju mogućnost da izraze svoje stavove i brige, lakše je identifikovati potencijalne izazove i pronaći efikasna rešenja pre nego što problem postane ozbiljan.

Konačno, interna komunikacija može biti snažan alat za razvoj liderstva i talenta u organizaciji. Kroz razmenu ideja, mentorstvo i podršku, zaposleni imaju priliku da uče jedni od drugih i razvijaju svoje veštine i kompetencije.

Zašto dvosmerna komunikacija?

U današnjem poslovnom okruženju, dvosmerna komunikacija postaje norma. Ovaj pristup podrazumeva ne samo prenos informacija sa vrha nadole, već i podržava aktivno učešće zaposlenih u komunikacionom procesu. Dvosmerna komunikacija podstiče dijalog, razmenu ideja i izgradnju poverenja između menadžmenta i zaposlenih.

Jedan od ključnih razloga zašto je dvosmerna komunikacija važna jeste što omogućava zaposlenima da se osećaju uvažanim i važnim za organizaciju. Kada imaju mogućnost da izraze svoje mišljenje i

doprinesu diskusijama, zaposleni se osećaju kao da su aktivni učesnici u procesima odlučivanja, što pozitivno utiče na njihovu motivaciju i angažovanost.

Takođe, dvosmerna komunikacija omogućava organizaciji da brže reaguje na promene i izazove. Kroz otvorenu razmenu informacija, menadžment može bolje razumeti potrebe i brige zaposlenih, što olakšava donošenje informisanih odluka i implementaciju efikasnih strategija.

Ključni elementi dvosmerne komunikacije uključuju pažljivo slušanje, postavljanje pitanja, izražavanje sopstvenih ideja i stavova, kao i sposobnost prilagođavanja komunikacionim potrebama sagovornika. Kroz ove veštine, zaposleni mogu aktivno učestvovati u komunikacionom procesu i doprinositi ostvarivanju ciljeva organizacije.

Kanali internih komunikacija

Postoje različiti kanali koji se mogu koristiti za internu komunikaciju u organizaciji, a izbor odgovarajućeg kanala zavisi od specifičnih potreba i karakteristika kompanije.

Email je jedan od klasičnih kanala komunikacije koji se i dalje često koristi u poslovnom okruženju. Ovaj kanal omogućava slanje pisanih poruka sa priloženim dokumentima, što je korisno za administrativne i formalne obaveštenja. Međutim, preopterećenost emailovima može dovesti do gubitka važnih informacija i otežati praćenje hitnih poruka.

Chat kanali na platformama poput Microsoft Teams-a pružaju brz i direktan način komunikacije unutar timova ili organizacije. Ovi kanali omogućavaju razmenu poruka u realnom vremenu, što je korisno za brzu koordinaciju aktivnosti i rešavanje hitnih pitanja. Međutim, važno je voditi računa o produktivnosti i ne dopustiti da chatovi postanu distrakcija od osnovnih poslovnih aktivnosti.

Digitalne platforme kao što su intraneti i interni forumi pružaju centralizovanu lokaciju za pristup informacijama, resursima i alatima unutar organizacije. Ovi kanali omogućavaju deljenje vesti, objavljivanje blogova i pokretanje diskusija među zaposlenima. Kroz aktivno učešće na digitalnim platformama, zaposleni mogu ostati informisani o važnim događajima i razmenjivati ideje sa kolegama.

Sastanci su još jedan važan kanal komunikacije koji omogućava interakciju uživo između zaposlenih. Redovni timski sastanci, kao i sastanci sa menadžmentom, pružaju priliku za diskusiju o aktuelnim temama, postavljanje pitanja i davanje povratnih informacija. Međutim, važno je voditi računa o efikasnosti sastanaka i osigurati da svaki sastanak ima jasno definisan cilj i agendu.

AMA događaji (Ask Me Anything) su sve popularniji način interne komunikacije koji omogućava zaposlenima direktnu interakciju sa liderima i menadžmentom. Ovi događaji pružaju platformu za postavljanje pitanja o bilo kojoj temi, bez obzira na to koliko su nekonvencionalna ili kontroverzna. Kroz AMA događaje, zaposleni imaju priliku da direktno komuniciraju sa rukovodstvom i izraze svoje stavove i brige.

Važnost upravljanja kriznim situacijama kroz internu komunikaciju

Upravljanje kriznim situacijama je ključni deo interne komunikacije koji zahteva posebnu pažnju i strategiju. Krizne situacije mogu nastati iz različitih razloga, uključujući vanredne događaje, neuspehe proizvoda ili usluga, ili negativnu medijsku pokrivenost.

U takvim situacijama, brza i efikasna komunikacija sa zaposlenima može pomoći u očuvanju poverenja i reputacije organizacije. Ključno je obezbediti jasne i tačne informacije o situaciji, kao i očekivanja i mere koje se preduzimaju kako bi se rešio problem. Takođe je važno osigurati otvorenost i transparentnost u komunikaciji, kako bi se izbegla širenje glasina i nepoverenja među zaposlenima.

Upravljanje kriznim situacijama takođe podrazumeva brzu reakciju i prilagođavanje strategije komunikacije u skladu sa promenljivom situacijom. Fleksibilnost i spremnost na promene ključni su faktori za uspešno prevazilaženje kriznih situacija i očuvanje integriteta organizacije.

Strategije za unapređenje interne komunikacije

Postoji nekoliko strategija koje organizacije mogu primeniti kako bi unapredile internu komunikaciju i osigurale njenu efikasnost.

Prvo, organizacije treba da uspostave jasne politike i procedure za internu komunikaciju, uključujući definisanje odgovornosti, kanala komunikacije i očekivanja u vezi sa komunikacijom.

Drugo, važno je ulagati u razvoj veština komunikacije zaposlenih kroz treninge, radionice i mentorske programe. Jačanje komunikacionih veština može povećati produktivnost, efikasnost i zadovoljstvo zaposlenih.

Treće, organizacije treba da koriste tehnologiju kao alat za poboljšanje interne komunikacije, uključujući digitalne platforme, alate za kolaboraciju i softvere za upravljanje projektima. Ovi alati omogućavaju brzu razmenu informacija, saradnju u realnom vremenu i efikasno upravljanje projektima.

Četvrto, organizacije treba da podstiču otvorenu kulturu komunikacije koja podstiče dijalog, razmenu ideja i izgradnju poverenja među zaposlenima. Otvorena kultura komunikacije omogućava zaposlenima da se osećaju slobodno da izraze svoje mišljenje i da aktivno doprinose razvoju organizacije.

Konačno, kontinuirano prikupljanje povratnih informacija od zaposlenih je ključno za unapređenje internih komunikacija. Organizacije treba redovno da sprovode ankete, intervjue i druge oblike istraživanja kako bi bolje razumele potrebe, stavove i brige svojih zaposlenih.

Iz perspektive zaposlenih

Perspektiva zaposlenih igra ključnu ulogu u uspešnoj internoj komunikaciji. Zaposleni su osnovni nosioci informacija o svakodnevnim aktivnostima, izazovima i potrebama u organizaciji. Njihova sposobnost da aktivno doprinesu komunikaciji može značajno poboljšati efikasnost i transparentnost internih procesa. Zaposleni mogu doprineti uspešnoj internoj komunikaciji na više načina, uključujući davanje povratnih informacija, postavljanje pitanja, iznošenje sugestija i učešće u diskusijama i radionicama. Njihova angažovanost i podrška ključni su faktori u izgradnji pozitivne komunikacijske klime u organizaciji, što može rezultirati većom produktivnošću, boljim timskim radom i povećanim zadovoljstvom zaposlenih.

Stoga, podsticanje aktivnog učešća zaposlenih u internim komunikacijskim procesima može biti od presudnog značaja za ostvarivanje uspešne i efikasne komunikacije u organizaciji.

Zaključak

Interna komunikacija je ključni element uspešnih organizacija, a aktivno učešće zaposlenih u ovom procesu igra ključnu ulogu. Kroz dvosmernu komunikaciju, organizacije mogu izgraditi poverenje, motivisati zaposlene i ostvariti zajedničke ciljeve. Investiranje u internu komunikaciju nije samo investicija u poslovanje, već i u ljude koji čine organizaciju.

U nadi da će vam ova skripta biti koristan materijal i podsetnik uz kurseve, te da će vam pružiti korisne uvide i alate za unapređenje internih komunikacija u vašoj organizaciji, želim vam uspeh u vašim poslovnim poduhvatima.

Srdačno, Tanja Tatomirović

<https://www.linkedin.com/in/tatomirovic/>