

1. UVOD

Jedna od najznačajnijih tema psihologije, sociologije, organizacije rada, menadžmenta, ali i drugih naučnih disciplina je proces komunikacije. Značaj ove pojave je izuzetan jer je **komunikacija najvažnija životna veština. Čovek tokom svog života najveći deo vremena provede u komuniciranju, bilo da je ono direktno ili posredno. Ova veština je zastupljena u gotovo svim ljudskim aktivnostima a posebno je neodvojiva od rada.**

Kvalitetna komunikacija je bitan preduslov uspešnosti u svakom poslu. Njen značaj je posebno naglašen u nekim profesijama kao što su menadžerske, komercijalne, distributerske, i druge. Posmatrana u procesu rada komunikacija je najčešće sredstvo razmene informacija između saradnika na poslu ili između organizacije i poslovnog okruženja.

Komuniciranje u poslovnoj sredini se ostvaruje preko interpersonalnog komuniciranja koje je najrasporstranjeniji elementarni oblik društvenog komuniciranja. Njegovo osnovno svojstvo je recipročnost razmene poruka između dve ili više osoba, neposrednim ili posrednim putem. Elementarnost i rasprostranjenost interpersonalnog komuniciranja proističu iz samog karaktera čoveka, shvaćenog kao socijanog bića jer se ne komunicira zbog samog komuniciranja već da bi se postigao određeni cilj.

Komunikacija je jedan od ključnih procesa u funkcionisanju ciljno orijentisanih sistema i stoga bilo koji oblik poslovanja pretpostavlja njeno postojanje.

Ako imamo u vidu da je komunikacija proces razmene informacija između dva entiteta putem razumljivih simbola a menadžment proces obavljanja, odnosno izvršavanja funkcija sa ciljem da se na efikasan način obezbede, raspodele i iskoriste ljudski naponi i fizički resursi kako bi se postigao neki cilj, vidimo da su svrsishodnost i komunikabilnost dodirne tačke ovih procesa. S druge strane, svih pet osnovnih funkcija menadžmenta: planiranje, organizovanje, kadrovanje, vođenje i kontrolisanje se oslanjaju na proces komuniciranja, te komunikacija mora zauzimati centralno mesto u analizi organizacija jer su struktura, obim i širina organizacije skoro u potpunosti determinisani putem komunikacionih tehnika.