



# TRENDOVI U INTERNIM KOMUKACIJAMA U VREMENU GLOBALNIH PROMENA

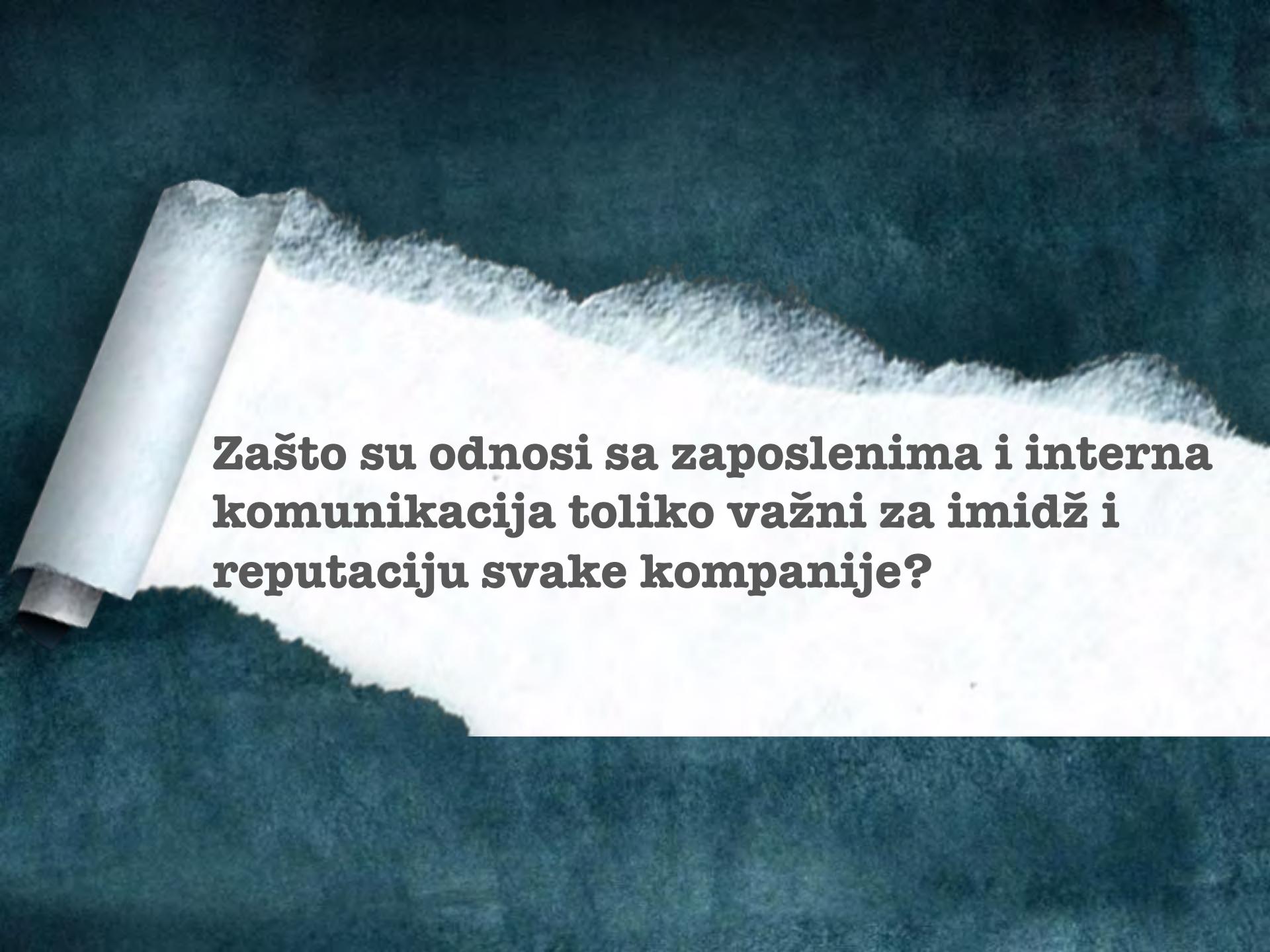
Danijela Lalić

Šta nam je  
NEOPHODNO  
ZA  
DANAŠNJE  
PREDAVANJE?



1

UVOD U  
INTERNE  
KOMUNIKACIJE



**Zašto su odnosi sa zaposlenima i interna komunikacija toliko važni za imidž i reputaciju svake kompanije?**

# Floskule o internim komunikacijama?!

1. IK su jako značajne, bitne i važne...
2. Zaposleni su najvrednija imovina svake kompanije (Microsoft primer)...
3. Loša IK je kriva za 60% svih menadžerskih problema (Drucker);  
Investors in People (IP – Uлагаči u ljude)





DEFINICIJE



DEFINICIJE

UZROCI  
loše IK



### **Pukovnik - Majoru:**

Sutra u 9:00 časova nastupiće pomračenje Sunca, pojava koja se ne događa svaki dan. Narediće da se vojnici postroje u krugu kasarne. Odeća svakodnevna. Prilikom posmatranja te zanimljive prirodne pojave objašnjenja će davati ja lično. U slučaju padavina i loše vidljivosti vojнике smestiti u gimnastičarsku salu.

### **Major - Kapetanu:**

Po naređenju gospodina pukovnika sutra u 9:00 časova održaće se pomračenje Sunca. U slučaju kiše u svakodnevnoj odeći u krugu kasarne pretpostavlja se da će doći do slabe vidljivosti. Tada će se iščezavanje Sunca obaviti u gimnastičarskoj sali. Tako nešto ne događa se svaki dan.

### **Kapetan - Poručniku:**

Po naređenju gospodina pukovnika, sutra u 9:00 časova u gimnastičarskoj sali uvežbaćemo iščezavanje Sunca. Odeća - svakodnevna. Da li će padati kiša ili neće odlučiće gospodin pukovnik. Tako nešto se ne događa svaki dan.

### **Poručnik - Naredniku:**

Kad sutra u gimnastičarskoj sali počne da pada kiša, a tako nešto nešto se ne događa svaki dan, naš pukovnik će iščeznuti u 9:00 časova u svojoj svakodnevnoj odeći.

### **Dežurni u garnizonu:**

Vojnici, sutra treba da iščezne naš pukovnik. Tako nešto se ne događa svaki dan. Baš mi ga je žao.



Woman without her man is  
nothing?

Može i ovako:  
Komunikacija se odvija unutar organizacije bez obzira upravlja li se njome ili ne.

ALI...

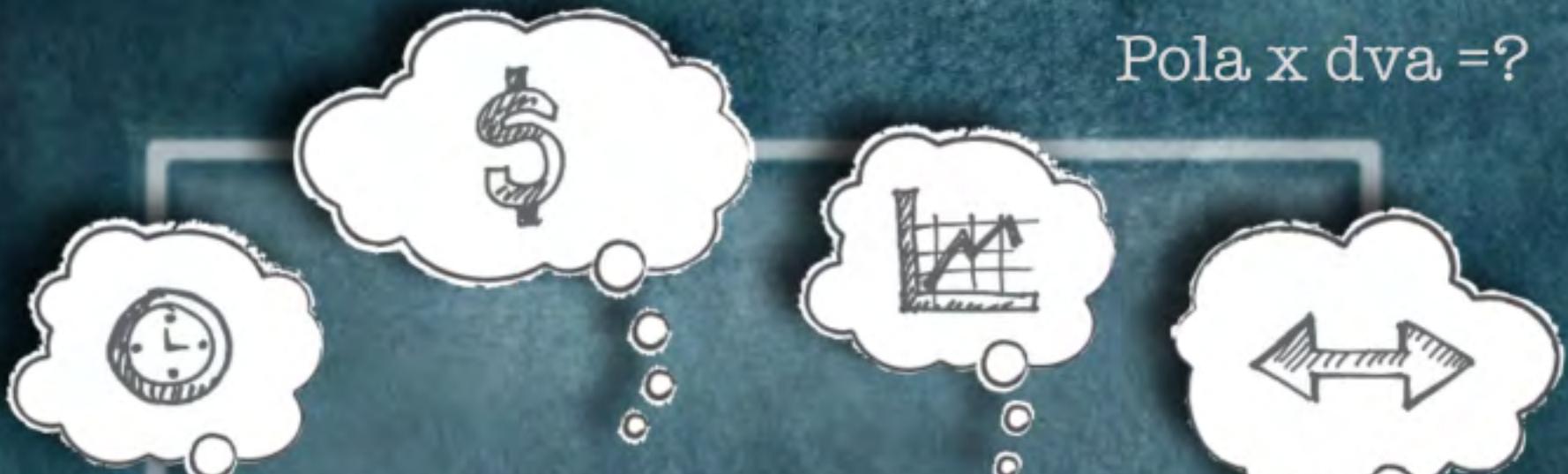
IK se poistovećuje sa krvotokom i organima u organizmu.



Kako na IK gleda menadžment,  
a kako zaposleni?



Pola x dva =?



Na šta su orijentisane organizacije?



# IZAZOVI INTERNE KOMUNIKACIJE:

Kako POZICIONIRATI IK?

Koje MODELE komunikacije primeniti?

TEHNOLOGIJA, novi mediji?

Kako preći sa TAKTIČKOG na STRATEŠKI  
nivo?





Ko je kritična tačka u  
procesu?  
Kako  
opravdati potrebu za IK  
strategijom?

# RECEPT:

## Kako poboljšati internu komunikaciju?



*2 kg razvijene svesti* o značaju i važnosti  
IK

*1kg i 600gr ciljane izgradnje* hor. i ver.  
formalne komunikacije

*1kg i 200gr redovnih pisanih obaveštenja*  
i uputstava

*500gr kontrole* neformalne komunikacije

*300gr podsticaja* funkcionalnog i  
nefunkcionalnog ponašanja i  
komunikacije

*200 gr edukacije*

*100gr kodeksa*

*...*





**2**

**FORMIRANJE  
STRATEGIJE  
INTERNE**

**KOMUNIKACIJE**

# ZADATAK

# PRVI POKUŠAJ!

Dve velike kompanije X i Y se spajaju. Od ponedeljka imaće ukupno 100 000 zaposlenih. Za sve je to neočekivana promena. Posluju u 18 različitih zemalja.  
NAPRAVITE PLAN;

Kako odgovoriti formalno i neformalno na komunikacijske potrebe zaposlenih?

Kako da zaposleni ne čuju vest prvo iz medija? Kojim KANALIMA komunicirati?

Kako učiniti da komunikacija bude otvorena i iskrena, bez komentara i žargona?

Šta učiniti da zaposleni razumeju novu KORPORATIVNU KULTURU?



# Komunikacioni modeli:

Informativni model  
Model ubedivanja  
Model partnerskih  
odnosa  
Diskurzivni model  
Integralni model



Ere  
komunikacije:

Era zabavljanja  
zaposlenih

Era informisanja

Era uveravanja

Era otvorene  
komunikacije



Menadžerske  
teorije:

Mašinska teorija

Teorija ljudskih  
odnosa

Teorija ljudskih  
resursa

Teorija sistema

KONTEKST OKRUŽENJA!

# Načela komunikacije

(po Freeland-u)

Snimljena-uživo  
Pasivna –  
interaktivna  
Lokalna – udaljena  
Namećuća -  
povlačeća



Korporativna kultura  
("Način na koji mi to ovde radimo...")

Temeljne vrednosti  
Ponašanja i navike  
Simboli i jezik



3

# NOVI NAČIN RAZMIŠLJANJA

# Novi način razmišljanja?





Istinski uspešna interna komunikacija  
pretvara organizacije iz mašina u  
inteligentne organizme koji uče i rastu.

(Dawn James)

Formalni  
mediji...  
Sistemska...  
rešenja  
Rukovođenje  
...



Novi model menadžmenta?



4

# I malo o PROMENAMA

KOJE NISU  
KAO ŠTO SU  
NEKADA BILE

Da li ste spremni za  
promene?



# ZADATAK

5

KREIRAJTE  
STRATEGIJU  
KOMUNIKACIJE

DRUGI POKUŠAJ!

OSMISLITE strategiju internih komunikacija  
poštujući sledeća načela:

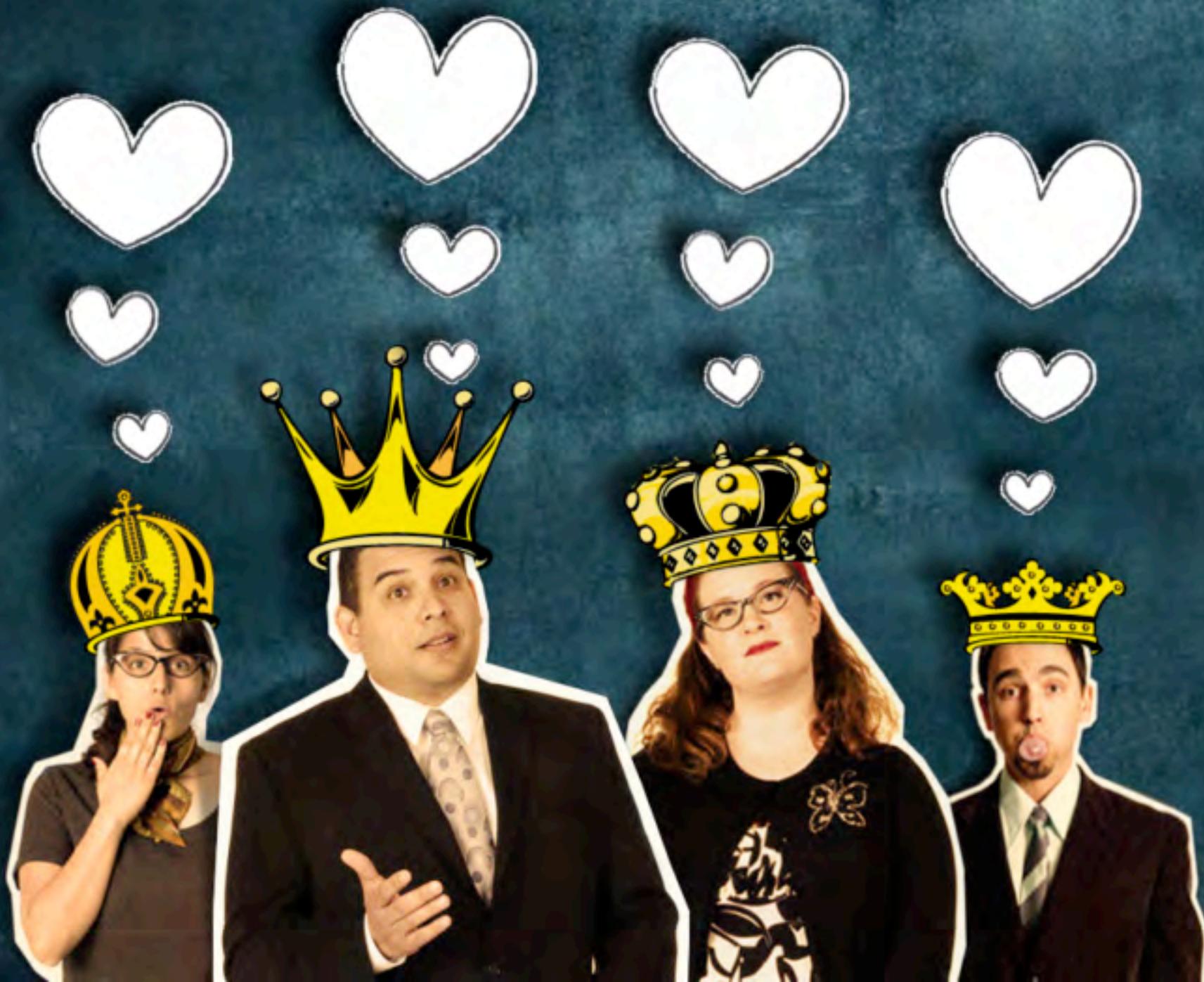
Otvorenost i dvosmernost procesa  
Jasnost ciljeva i smisla komunikacije



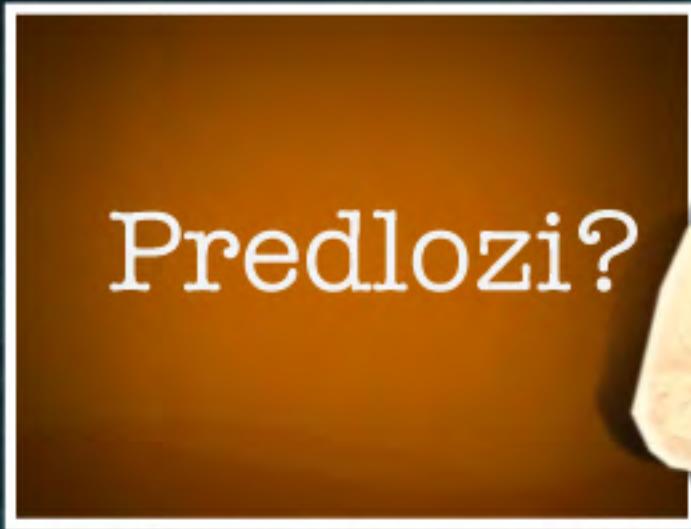
ZA npr. sledeće kompanije:

ERSTE Banka  
VIP mobile  
Coca Cola Hellenic Srbija

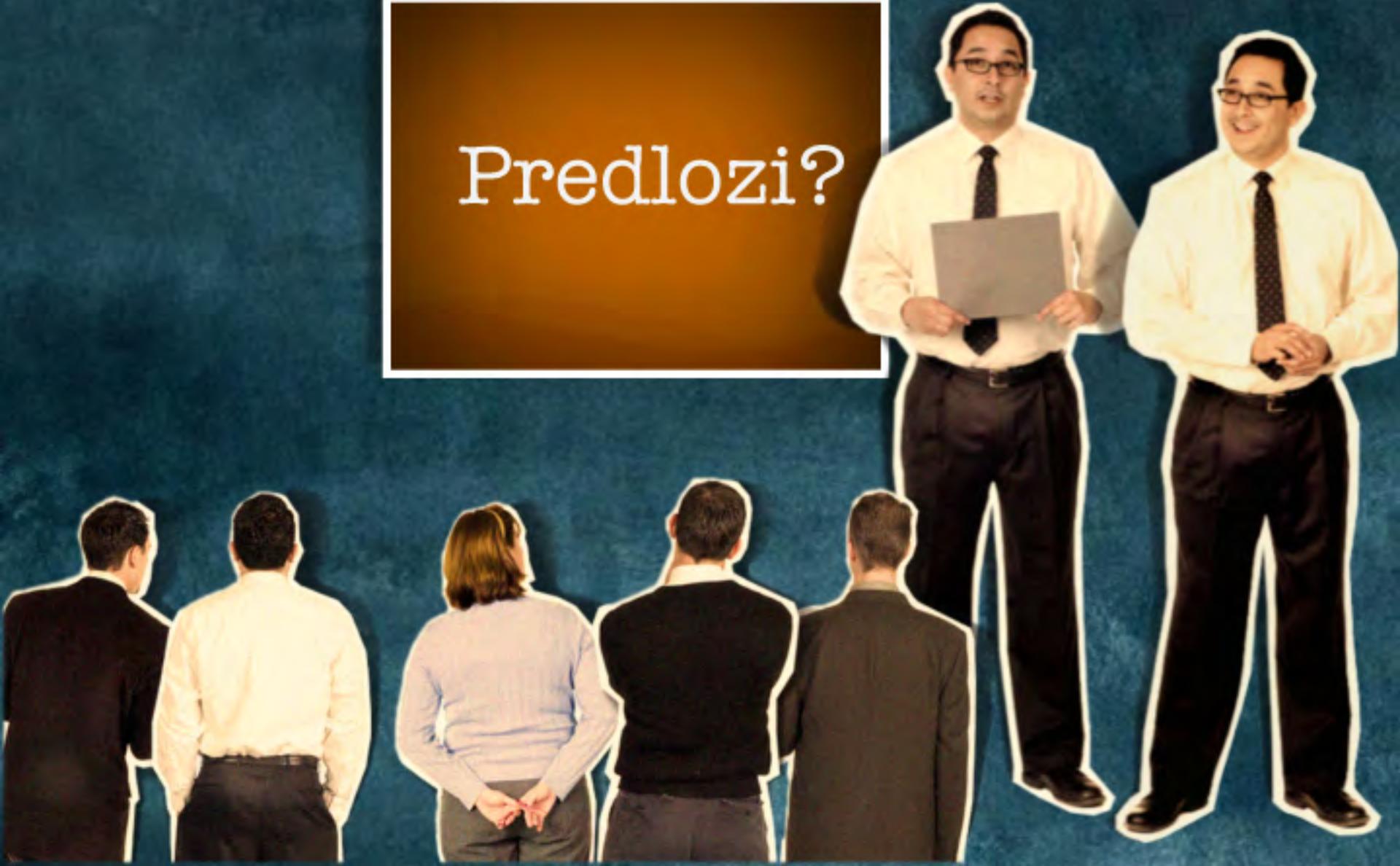








Predlozi?





# KAKO TO zaista funkcioniše?

# DOBRI PRIMERI IZ PRAKSE



POKAŽI SE I TI!!

OVO JE STVARANJE



ERSTE



OVO JE INOVATIVNOST



ERSTE

Uključi  
se



ERSTE





intervjuti

No. 28 mrt 2012. četvrtmesecišnik

# spajamo

2011.  
godina priznanja

Uspešna  
implementacija  
SAP-a

**FOKUS  
BROJA:**  
Nove korporativne  
vrednosti naše  
kompanije

play TO WIN  
Zašto vrednosti

spajamo

# vip

Intranet

Sve

Pretraži

Home Vesti Smeđice HR Foto galerija Video Forum Imenik

Neki to vole hollywoodski

BlackBerry Bold 9700 za napavnenje poslušnu komunikaciju

Podsetnički 10% popusta na mesečnu pretplatu za vaše prijatelje i porodice!

Neke da se posetimo naših novogodišnjih žuraka i da pogledamo kratki hollywoodski film, u Vip reziji :)

Delje

1 komentar(a)

4 komentari(a)

5 komentari(a)

6 komentari(a)

4 komentari(a)

22/12/2009 - Uredio je supruga tradicionalne hrvatske obitelji, koja je postala poznata kao poslovne partnerice, sive godine, a sada je novozemljačko u ...

Zvezde magazina

Vip treći put zaredom dobitnik UEPS priznanja

Vipova novogodišnja donacija

Linkovi

Građevni  
HilNet  
Benzin  
Građevna potrošačka  
Vipnet

HilNet  
milosavljević Lukačević  
Vipnet  
Vipnet

milosavljević  
Al  
Građevna  
Bilans

IF I DON'T DO WHAT YOU ASK ME TO DO, IT'S BECAUSE I HAD A HEARING AID FELL IN THE TOILET.

I DON'T KNOW YOU ENOUGH TO TALK ABOUT MY HEARING PROBLEM.

EH... WHAT? EH?

YOU COULD TRY E-MAILING ME, BUT I'M AFRAID MY FILTER CRANKED UP TO "TALIDOMIDE".

RSS Feed

http://www.vipmobile.hr/vipnews/rss/

Smarter, Better, Faster Design with CSS3

50 Beautiful Free Icon Sets For Your Next Design

Advanced Power Tips For WordPress Template Developers: Reloaded

Get Creative With Collage Trends and Inspiration

http://www.vipmobile.hr/vipnews/rss/

http://www.vipmobile.hr/vipnews/rss/

Bag powder caused male bedbugs to slink with each other to death with their penises

Installing Windows considered as a literary genre

Association for Computing Machinery tries to undermine open access

http://www.vipmobile.hr/vipnews/rss/

Dec. 16, 1970 Let There Be Electric Light, Before Edison

Robert Galt Turns Itself So You Don't Have To

Robert Downey Jr.'s Sherlock — Faithful or Flawed?

Rust & Ruff: Inside Frankart's Steel Guitar Workshop

What's Inside Hugo Boss Colognes? Rat Valium, Mice Viagra

Ostale RSS feed Kako se koristi RSS feed?

Anketa

Da li vam se sviđa novi internet?

Da  
Ne

Pregled rezultata ankete

08.12.2009 [107] Internet je bolji od prethodnika, with more than 300.000 new clients

28.12.2009 [84] M-Tel to win a prestigious award at the annual awards competition

18.12.2009 [1] Donation of medical equipment by Vip operator

Vremenska prognoza

Srednji kurs

EUR	96.17	CHF	64.18
USD	66.20	CAD	82.82
GBP	140.30	AUD	59.41
BAM	13.19	BAM	48.17

2009 Vip mobile d.o.o. Sva prava zadržana

Pitanja?





# HVALA NA PAŽNJI!

Kontakt:

dr Danijela Lalić  
[danijelalalic@uns.ac.rs](mailto:danijelalalic@uns.ac.rs)  
[lalicd@fefa.edu.rs](mailto:lalicd@fefa.edu.rs)