

UTICAJ KOMUNIKACIJE NA TIMSKI RAD**THE IMPACT OF COMMUNICATION ON TEAMWORK**Nataša Gajdoš, *Fakultet tehničkih nauka, Novi Sad***Oblast – INŽENJERSKI MENADŽMENT
LJUDSKIH RESURSA**

Kratak sadržaj – U ovom projektu biće objašnjeno na koji način komunikacija utiče na timski rad, što je vrlo važno kako za pojedinca tako i za ceo tim. Biće određene hipoteze istraživanja sa grafičkim prikazom, takođe će biti naznačene i promenjive istraživanja. U ovom radu biće predstavljen i uzorak ispitivanja kao i način na koji će se uraditi obrada podataka. Na samom kraju biće prikazani i očekivani rezultati

Gljučne reči: Komunikacija, timski rad, konflikti, tim, organizacija.

Abstract – This project will explain how communication affects teamwork, which is very important for both the individual and the team as a whole. Research hypotheses with graphical presentation will be determined, and variable research will also be indicated. This paper will also present a test sample as well as the way in which data processing will be done. At the very end, the expected results will be presented

Keywords: Communication, teamwork, conflicts, team, organization.

1. UVOD

Uspešno komuniciranje osnova je za kvalitetan i dobar rad tima. Mogućnost ljudi da među sobom razmenjuju informacije, misli i osećanja je omogućila napredak u grupnom funkcionisanju i kvalitetu života. Timski rad kao skup većeg ili manjeg broja ljudi, u velikoj meri zavisi od načina prenošenja informacija između članova tima. Ako je sistem prenosa informacija adekvatan, efikasnost članova tima je veća. Neadekvatno prenesene informacije mogu da dovedu do kolapsa u timu i do udaljavanja od postavljenih ciljeva.

Da bi članovi tima mogli uspešno da komuniciraju potrebno je da poseduju veštine iz oblasti komuniciranja. U interesu je svake organizacije da u toku rada tima organizuje posebne kurseve za članove svojih timova, kako bi se nivo i način komuniciranja poboljšao i unapredio. Bez komunikacije ne mogu postojati organizacije. Komuniciranje uspostavlja odnose i omogućava organizovanje i saradnju ljudi. Vreme je promena na svim nivoima i u svim oblastima života i poslovanja, složenih i kompleksnih, gotovo višedimenzionalnih.

NAPOMENA:

Ovaj rad proistekao je iz master rada čiji mentor je bio dr Mladen Pečujlija, vanr. prof.

Više je nego jasno da uspešne organizacije moraju da menjaju svoj odnos prema ljudima, jedinom izvoru različitosti, koji će im obezbediti, na osnovu svog znanja, konkurentnost i održivost. Organizacije koje svoj rad temelje na pojedincima, a zanemaruju timski rad teže će ostvariti uspeh od organizacija koje vrednuju timski rad. Upravljanje ljudima postaje složen i važan zadatak, ali i izazovan.

2. PREDMET

Komuniciranje je jedno od najdinamičnijih, najsloženijih i najobuhvatnijih aktivnosti u ljudskom društvu. Komunikacija je, zbog toga, pojam u društvenim naukama koji uopšteno označava sveukupnost različitih oblika, veza i kontakata među pripadnicima društva, a posebno prenošenje poruka s jedne osobe ili grupe na druge.

Komunikacija je proces slanja i primanja poruka, tj. proces na osnovu koga osoba, grupa ili organizacija prenosi neku vrstu informacije drugoj osobi, grupi, organizaciji ili masovnom auditorijumu. Od suštinskog značaja u tom procesu je da se informacija razume. Uspešna komunikacija podrazumeva da je informacija tačno primljena u pogledu sadržaja i značenja koje je odredio pošiljalac.

Zbog toga što je savremeno poslovanje postalo sve složenije neophodno je tragati za timovima koji će biti sastavljeni od članova koji se međusobno nadopunjavaju umesto za savršenim pojedincima. Dobri timovi mogu da postignu mnogo više od pojedinca i pri tome je, naglasak na - međusobnom nadopunjavanju i zajedništvu. U tom smislu možemo reći da je tim grupa ljudi koji poseduju komplementarne veštine, koji imaju zajedničku svrhu delovanja i zajedničke ciljeve za čije dostizanje imaju zajedničku odgovornost.

Specifičnost timskog rada je sinergetski efekat, koji podrazumeva da je rezultat koji tim postiže veći od rezultata koji bi svako od članova tima postigao ponaosob. I danas je, zbog značaja timskog rada za savremeno poslovanje, neophodno prilagoditi proces regrutacije i selekcije pronalaženju i privlačenju kandidata koji su timski igrači.

3. PROBLEM

Sastoji se u objašnjavanju komunikacije kao jedne od najosnovnijih funkcija koja doprinosi poslovnoj efikasnosti organizacije. Osnovni uslov za timsku akciju je komunikacija svih članova, jer kroz komunikaciju tim analizira teme, donosi odluke i koordinira rad pojedinaca u timu na putu do zajedničkog cilja. Kao preduslov za

uspešno funkcionisanje tima bitno je da se sve kategorije komunikacija u timu neometano odvijaju. Neophodno je da zadaci budu jasno formulisani, usklašeni i shvaćeni, kao i da se prati njihovo izvršavanje i da se ocene postignuti rezultati. Da bi se tim održao i razvijao moraju se uočavati i rešavati problemi koji postoje i nalaziti bolja rešenja za njih. Da bi se postiglo efikasnije obavljanje zadataka važno je da članovi tima komuniciraju, ne samo u vezi zadataka i ciljeva već i da u međusobnoj komunikaciji zadovoljavaju i socijalne, ali i emocionalne potrebe koje ljudi imaju. Možemo reci da je komunikacija srž timskog rada i suštinska odlika uspešnog tima i analiziranog timskog rada.

4. HIPOTEZE

Opšta hipoteza: komunikacija utiče na učinak timskog rada.

Zavisna promenljiva u ovom istraživanju je timski rad.

Ona će biti merena na intervalnom nivou. *Intervalni nivo merenja* daje skale koje poseduju jedinice koje su ekvivalentne, a čija je veličina arbitrarna. Takođe, nulta tačka na ovim skalama je arbitrarno određena. Skale sa intervalnog nivoa merenja moraju imati (pored relacije ekvivalencije i potpunog poretka) i specifikovan rasio, tj. količnik ili odnos bilo koja dva intervala.

Za ovu promenljivu prilikom istraživanja biće korišćena **Likertova skala**. *Likert skala* je najraširenija skala, Likert je razvio princip procene/merenja stavova tražeći od ljudi da odgovore u kojoj se meri slažu sa nizom tvrdnji o nemoj temi.

Nezavisna promenljiva u ovom istraživanju je komunikacija. Za ovu promenljivu prilikom istraživanja biće korišćena **skala procene**.

Skala procene namena im je da postignu kvantifikaciju u merenju neke osobine (tj. intervalni nivo), međutim, to ne postižu sve – najčešće ordinalno ili nominalno mogu da se koriste za procenjivanje ponašanja drugih za samoprocenu ponašanja – skale stavova

Ona će takođe biti merena na intervalnom nivou.

5. REZULTATI ISTRAŽIVANJA

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Uticao timskog rada	63.9815	8.74047	54
Uticao komunikacije	48.1111	3.68406	54

U ovom istraživanju je učestvovalo 54 zaposlenih. Aritmetička sredina za timski rad iznosi 63,9815 dok aritmetička sredina za komunikaciju iznosi 48,1111.

Standardna devijacija za timski rad iznosi 8,74047 dok za komunikaciju iznosi 3,68406.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.029 ^a	.001	-.018	8.82046

a. Predictors: (Constant), Uticaj komunikacije

Kolona "R" nam predstavlja vrednost koeficijenta višestruke korelacije. Na onovu njega možemo da odredimo kvalitet predviđanja zavisne promenljive, u mom slucaju timski rad ima vrednost 0.029 što nam govori da postoji slaba linearna zavisnost.

Kolona "R Square" predstavlja koeficijent odlučivanja, tj. proporciju disperzije zavisne promenljive koja se može objasniti nezavisnom. Naš "R Square" iznosi 0.01% što je izuzetno niska vrednost, a to nam takođe pokazuje i vrednost F statistike koji iznosi 0.043.

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3.353	1	3.353	.043	.836 ^b
	Residual	4045.629	52	77.801		
	Total	4048.981	53			

a. Dependent Variable: Uticaj timskog rada

b. Predictors: (Constant), Uticaj komunikacije

Na osnovu ovog izveštaja možemo da ustanovimo da je nam je $F=0.043$ dok je $Sig.=0.836$.

To znači da ne postoji statistički značajna razlika između različitih nivoa varijabli.

Model		Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	T	Sig.
1	(Constant)	60.697		3.825	.000
	Uticao komunikacije	.068	.329	.208	.836

a. Dependent Variable: Uticaj timskog rada

Test o značajnosti regresionog koeficijenta za preditorsku varijablu (uticaj komunikacije) njegovu značajnost određujemo preko „T“ statistika. „T“ statistiku dobijamo tako što regresioni koeficijent podelimo sa njegovo standardnom greškom. Testom možemo da utvrdimo koliko je značajna nezavisna promenljiva u našem modelu. Ako je $p<0.05$ onda je koeficijent statistički značajan.

U našem slucaju je $p=0.836$ i on nije statistički značajan.

DISKUSIJA

Na osnovu ovog istraživanja, možemo da ustanovimo da Sig. iznosi 0.836 što bi značilo da komunikacija ne utiče na timski rad. Veoma je bitno da na samom početku odredimo gde dolazi do loše komunikacije. Da li je to između kolega u timu, ili između rukovodioca i samog tima. Timski rad, kao uobičajeni oblik rada većeg ili manjeg broja ljudi, u velikoj meri zavisi od načina prenosa informacija između članova tima. Ako je sistem za prenos informacija adekvatan, efikasnost članova tima je veća. Neadekvatno prenete informacije mogu dovesti do kolapsa u radu tima i odstupanja od postavljenih ciljeva. Takođe veoma je bitan i način komuniciranja između rukovodioca i članova tima

Kao preduslov za uspešno funkcionisanje tima bitno je da se sve kategorije komunikacija u timu neometano odvijaju. Neophodno je da zadaci budu jasno formulisani, usklašeni i shvaćeni, kao i da se prati njihovo izvršavanje i da se ocene postignuti rezultati. Da bi se tim održao i razvijao moraju se uočavati i rešavati problemi koji postoje i nalaziti bolja rešenja za njih. Da bi se postiglo efikasnije obavljanje zadataka važno je da članovi tima komuniciraju, ne samo u vezi zadataka i ciljeva već i da u međusobnoj komunikaciji zadovoljavaju i socijalne, ali i emocionalne potrebe koje ljudi imaju. Možemo reci da je komunikacija srž timskog rada i suštinska odlika uspešnog tima i analiziranog timskog rada.

Timovi funkcionišu sa većim ili manjim brojem članova. Brojnost tima samo na prvi pogled izgleda kao sporedna odlika, a u suštini ima bitan uticaj na njegovu koheziju i operativnost. Zbog te važnosti broja članova tima krenimo od onih manjih u analiziranju procesa komunikacije.

6. ZAKLJUČAK

Rukovodilac bi trebao da je dobro upoznat sa svojim timom, da poznajem njihove karaktere, sposobnosti i način rada. Ono što je takođe jako bitno pri samom radu, a to je da rukovodilac ima potrebne veštine i znanje kako bi mogao svojim kolegama da objasni na kojim načinu će raditi određeni projekat, koje optimalno vreme je dovoljno da se završi projekat, kao i formiranje tima koji ima znanje da završi proces do kraja.

Da bi članovi tima mogli uspešno da komuniciraju, moraju da savladaju osnovne veštine komunikacije. U interesu je svake organizacije da u početku, ali i tokom rada tima, organizuje posebne kurseve za članove njihovih timova, kako bi se poboljšao i poboljšao nivo i način komunikacije. Ovo je važno iz dva razloga:

- 1) da članovi tima ovladaju potrebnim veštinama da prenesu željene informacije drugom članu ili drugim članovima tima i
- 2) da poboljšaju međuljudske odnose u timu.

Takođe na osnovu ovog istraživanja možemo da zaključimo da zaposleni više vole da rade timski nego individualno. Radom u timu njihov posao je podeljen na sve članove podjednako i svi članovi tima zajedno rešavaju probleme sa kojima se susreću. Veoma je važno da svako od članova tima ima različito znanje i različite sposobnosti, jer na ovaj način članovi tima mogu više da nauče jedni od drugih kao i da pomognu prilikom nastanak problema

7. LITERATURA

1. Kapor-Stanulović, N. & Vrgović, P. (2013). Komunikologija za menadžere. Novi Sad: Fakultet tehničkih nauka.
2. Nešković, S. (2015). Poslovne komunikacije. Novi Sad: Visoka tehnička škola strukovnih studija
3. Mitrović, S. & Melović, B. (2013). Principi savremenog menadžmenta. Novi Sad: Fakultet tehničkih nauka.
4. Grubić-Nešić, L. (2005). Razvoj ljudskih resursa. Novi Sad: Fakultet tehničkih nauka.
5. Duđak, Lj. (2015). Planiranje ljudskih resursa. Novi Sad: Fakultet tehničkih nauka.
6. Mihajlović, D. & Ristić, S. (2007). Menadžment ljudska strana. Novi Sad: Fakultet tehničkih nauka.

Kratka biografija:

Nataša Gajdoš rođena je u Novom Sadu 1994. godine. Osnovne studije završila je na Fakultetu za ekonomiju i inženjerski menadžment smer Poslovna ekonomija i finansije. Nakon toga upisuje master na Fakultetu tehničkih nauka smer Inženjerski menadžment- Ljudskih resursa. Trenutno zaposlena u Aptivu u u departmanu za ljudske resurse (HR) na poziciji Specijalista za izveštavanje.