

Артимедиа, Београд

УДК 008:005.5(049.32)  
371.398(049.32)

# ПРАКТИКУМ ЗА МЕНАѢЕРЕ У КУЛТУРИ

---

MARINA MARKOVIĆ,  
*KOMUNIKACIJSKE VEŠTINE*,  
CLIO, 2015. GODINA

Књига „Комуникацијске вештине” ауторке Марине Марковић, професорке на Катедри за глуму при Факултету драмских уметности, Универзитета уметности у Београду, посвећена је једној од најактуелнијих тема како у савременом пословању и бизнису, тако и у свакодневној пракси – вештини комуникације.

Све већи број аутора, научника и практичара сагласан је у ставу да је успешна комуникација пресудна за остваривање успеха како у пословном, тако и у приватном животу, стога ауторка даје значајан допринос овој теми. Ауторка првенствено указује на неопходност за квалитетном и ефикасном комуникацијом менаѢера у култури, пружајући бројне корисне смернице које могу допринети побољшању вештине комуникације. На основу професионалне праксе али и искуства у настави, ауторка Марковић је уочила потребу за проучавањем и увежбавањем комуникацијских вештина, не заборављајући ни на један аспект комуникације – писану, говорну и невербалну. Стога је ова чињеница представљала значајан подстицај за даље системско истраживање у постављању јединственог програма вештина. Методика коју ауторка износи и предлаже заснована је на уверењу да се вештине комуникације могу научити и увежбати, те је то један од кључних разлога за поставку новог програма. Заступајући тај став, ауторка се аргументовано супротставља оним ауторима који сматрају да је вештина комуникације велики таленат и дар с којима се само одабрани рађају, те да га је немогуће, или веома тешко научити.

Ауторка се бави истраживањем и начином примене комуникацијских вештина у области менаџмента у култури наглашавајући да је њено дело првенствено намењено студентима, али и практичарима менаџмента у култури. Но, неспорно је да бројни савети који се тичу практичних вежби и стицања вештина могу бити корисни и запосленима у било којој области, али и управницима и директорима који својом комуникацијом и начином опхођења имају велики утицај на своје запослене, њихов учинак и пословање у целини.

Књига је такође корисна и онима који желе да побољшају своје комуникацијске вештине, који треба да победе страх од јавног наступа, припреме убедљив говор или презентацију и остваре успех приликом преговарања. Њеној широкој употреби у великој мери доприноси и јасан, прецизан и свакоме разумљив језик на коме је написана, тако да је с лакоћом и пажњом могу читати сви, од средњошколаца, директора до научника и истраживача. Ова књига пружа допринос развоју и утемељењу професије менаџера у култури тако што ствара услове за стицање неопходних вештина које ће стручњака и znalца учинити делатним у пољу праксе и реалности. Такође, ова књига доприноси развоју педагошке теорије и праксе у овом домену и указује на потребу за континуираним усавршавањем менаџера запослених у институцијама културе.

У уводном делу у коме приступа појму менаџмента са становишта сродних наука, ауторка посматра менаџмент у култури као савремену научну дисциплину, али истовремено и као скуп вештина и способности, укључујући и уметност. Ауторка наглашава да професија менаџера у култури захтева поседовање изузетно широког спектра знања имајући у виду бројне специфичне потребе с којима се менаџери у култури сусрећу у пракси. Поменуте специфичне потребе односе се на разумевање туђих култура и поседовање културне интелигенције – релативно новог појма који се испоставља значајним у менаџменту културе, затим питањима изазова интеркултуралности и мултикултуралног дијалога, као и етичка питања. У вези с овим, значајно је поменути доприносе ауторки Ирене Ристић која је пружила несвакидашњи одговор на питање можемо ли дизајнирати понашање, као и Милене Драгићевић Шешић која је указала на изазове и перспективе интеркултурног дијалога у савременим геополитичким околностима.

Приступ који ауторка користи је вредан пажње и помена. Ауторка заступа интердисциплинаран приступ едукацији менаџера у култури сматрајући да он омогућава примену резултата и достигнућа друштвених наука, што резултира

стварањем нових професионалних знања, способности и вештина. Управо тиме пружа користан увид испитивању доприноса других наука – психологије, социологије, лингвистике и реторике на развој менаџмента у култури, посебно у области образовања. Примењен интердисциплинаран приступ стога, у потпуности оправдан али и неопходан, имајући у виду да се вештине комуникације изучавају у оквиру друштвено-хуманистичких наука и научних дисциплина почев од филозофије, беседништва и реторике, психологије, комуникологије и лингвистике. Посебна пажња посвећена је прожимању и трансферу знања између комуникологије и менаџмента у култури, што је уједно и срж ове књиге. У књизи проналазимо детаљну схему комуникацијских вештина које су потребне за теоријско и практично стицање знања која су предложена и разматрана.

Иако је првенствено намењена менаџерима у култури, књига је вишеструко корисна и комуниколозима јер су разматране дефиниције и основна терминологија из области комуникологије, те су посебно анализирани вештине и креирана је специфична систематизација и класификација комуникацијских вештина. Захваљујући спроведеном истраживању, моделована је обука вештина значајних за образовање менаџера, али и усавршавање руководиоца и лидера. Ова обука односи се на развој посебне методике у едукацији и тренинг вештина, која може бити корисна и менаџерима људских ресурса, али и примењива током обуке унутар неформалних облика образовања. Она такође, као део континуираног усавршавања, представља практичну подршку за уклапање у систем управљања институцијама културе и уметности јер доприноси трансферу и развоју нових знања и вештина. Теоријска поставка нових модела наставе и обуке унапређује развој нових облика и модела у даљем образовању менаџера. Циљ усавршавања стога представља развој личности која поседује кључне способности и вредности попут културе говора и дијалога, стандарда у пословању, професионалних и комуникацијских вештина, као и етичког кодекса.

С тим у вези, долазимо до суштинске сврхе ове књиге која се огледа у постављању највиших стандарда у образовању и пословању у култури, који између осталог јесу резултат ефикасне и ефективне комуникације. Есенцијални допринос истраживања представљеног у књизи огледа се првенствено у ауторкином доприносу развоју културне политике, развоју метода наставе, постављању новог програма комуникацијских вештина у области менаџмента у култури, примени уметничких искустава и достигнућа из праксе у образовању менаџера, повезивању теорије менаџмента са

теоријом менаџмента квалитета. Имајући у виду турбулентне организационе околности унутар којих већ готово две деценије послују овдашње установе културе, прави изазов представља успостављање управљања према поменутој теорији менаџмента.

Примена интердисциплинарне методике у едукацији као и предложени модел могу допринети унапређењу професије менаџера, али и целокупне научне дисциплине имајући у виду да нов програм који ауторка предлаже представља синтезу вештина и знања, образовања и васпитања, не заборавајући ни важност личности и карактера менаџера. Такође, овај модел подстиче стваралаштво и представља припрему за професионално управљање културним и јавним институцијама. Овим ауторка пружа допринос образовању менаџера на академском нивоу, али и унутар неформалних облика учења.

Ауторка наглашава да усавршавање има за циљ развој квалитета менаџера попут културе говора и дијалога, постављање високих стандарда у пословању, пословних манира, професионалне и комуникацијске вештине, као и унапређење поштовања етичког кодекса. Толеранција и флексибилност, емпатија и одговорност, доприносе успостављању поверења између менаџера и људи којима руководи. Квалитетна комуникација помаже менаџерима да успоставе квалитетне интерперсоналне односе унутар тима, да их ефикасно контролишу, развију персонални стил и развију постојеће капацитете личности. Ово развијање даље доприноси духовном, културном, интелектуалном, етичком и стручном усавршавању. Примењено у пракси, ова методика обучавања подразумева интердисциплинаран приступ, хармоничан однос теорије и праксе, као и систем обуке.

Методика коју ауторка предлаже повезује традиционалне и савремене облике извођења наставе уз примену комбинованих метода учења. Традиционалан приступ пружа широко и темељно образовање, док су савремене методе усмерене ка развијању вештина и способности путем обуке и тренинга.

Проучавање и развијање комуникацијских вештина представља тежњу за остваривањем великог броја самоактуализованих и зрелих личности, те према теорији хуманистичког менаџмента Абрахама Маслова, готово пола века након настанка, почиње све више да интригира како истраживаче тако и практичаре менаџмента. Разлог томе можемо пронаћи у Масловљевом ставу да остварене и зреле личности, које су оствариле све потенцијале, представљају идеалне запослене и ефикасне менаџере. Управо је једна од идеја

ове књиге да укаже на могућност развоја зреле и целовите личности менаџера и етичког понашања у струци, али истовремено допринос у развоју менаџмента људских ресурса, унапређењу интерперсоналне и интеркултуралне комуникације, менаџменту знања и квалитета, као и умрежавању које се испоставља као неопходно у свету савремене уметничке делатности.

У књизи је приказан програм креативних и иновативних вештина који омогућава стицање широког спектра знања из бројних сфера и области, као и развој особина личности неопходних у професији менаџера, попут развијене социјалне и емоционалне интелигенције, предузимљивости, одговорности, прилагодљивости, толеранције, флексибилности, објективности, стабилности, чиме је указана значајна пажња односу менаџмента у култури и психологије.

Имајући у виду да је комуникаологија као наука о комуникацији својим достигнућима умногоме утицала на комплетан развој менаџмента у XX веку, а да су бројни аутори сагласни да вештина комуницирања представља најзначајнију активност менаџера, ова књига умногоме превазилази практикум за менаџере представља примењив и користан приручник сваком професионалцу, студенту као и запосленом који желе да унапреди и примени своје комуникацијске вештине у теорији и пракси менаџмента, не губећи из вида и етички кодекс струке.

Значајна предност ове књиге и разлика у односу на већ доступну литературу која се бави комуникацијом, односи се на чињеницу да је настала на основу свакодневне праксе ауторке, почев од рада са студентима, преко тренинга и обука запослених, до стручних усавршавања професионалаца, тако да пружа корисне и примењиве одговоре на проблеме у комуникацији који се могу пронаћи у свакодневној професионалној пракси. Превазилазећи практикум за менаџере у култури, којима је првенствено намењена, књига „Комуникацијске вештине” задовољава знатижељу читалаца који желе да побољшају своје вештине у својој свакодневици, али и професионалцима, ауторима и истраживачима који се баве проучавањима комуникације. Њима ова књига представља корисан оријентир и указује на још неиспитане истраживачке празнине.