

---

# Внутрішні комунікації в компанії: організація та засоби поліпшення

заняття друге

---

# Актуальність

<https://www.youtube.com/watch?v=Jc4VzdJ79U>

Розібравшись з основами роботи комунікацій в організації ми неодмінно приходимо до висновку, що її ефективність потребує постійного вдосконалення.

Що робити менеджеру?  
Як поліпшити комунікаційні процеси в організації?

<https://www.youtube.com/watch?v=I84jfH9QayE&t=35s>



# ВІКЛИКИ ОРГАНІЗАЦІЇ ЩОДО КОМУНІКАЦІЇ

1. Адекватність *кодування меседжу*
2. Розвиненість *комунікативних навичок у відправника і одержувача*
3. Вміння *слухати і розуміти* співрозмовника
4. Наявність *статусів*
5. Складність *отримання й обробки* інформації
6. Інформаційні перевантаження
7. Спотворення повідомлення при передачі між співробітниками



## Як кажуть фахівці

Часто фокус уваги на комунікацію "зовні" ігноруючи атмосферу, що панує в середині команди чи організації

**Як добре спілкуються та обмінюються інформацією колеги**



# ЗМІСТ

- **Внутрішні комунікації в організації**
- **Вплив ІКТ на діяльність організації**
- **Структура комунікативного процесу**
- **Робота менеджера з поліпшення процесу комунікації в організації**

—

Комунікація - це обмін інформацією між її відправником і отримувачем  
чи вірно зрозуміли й прийняли  
одержувачі передану інформацію  
інформацію.



Як кажуть  
фахівці

менеджер має  
вміти - виявляти  
й усувати  
комунікативні  
“бар'єри”



# Комунікація

це обмін інформацією між відправником і її отримувачем

**ЦІЛЬ КОМУНІКАЦІЇ - ЦЕ  
ДОСЯГТИ ВІД СТОРОНИ  
ОТРИМУВАЧА ТОЧНОГО  
РОЗУМІННЯ  
ПОВІДОМЛЕННЯ ЯКЕ  
БУЛО ВІДПРАВЛЕНО ЯК  
ПРОЯВ В ДІЯХ ТА  
ВИКОНАННЯХ ЗАВДАНЬ**

---

—  
КЛІЄНТАМИ



ПАРТНЕРАМИ



З  
О  
В  
Н  
І  
Ш  
Н  
І  
Я

КОМУНІКАЦІЯ

**Внутрішня комунікація організації**  
— це формальна політика, *стратегії, офіційні розсилки, наради.*



**Як кажуть фахівці**

Це всі взаємодії,  
включно з *озмовами*  
за кавою, спільним  
дозвіллям, гумором,  
підтримкою..



**Інформаційно-комунікативні технології (ІКТ) й цифровізація робочого місця змушують трансформуватися діяльність в організації:**

**В системі управління:**

- контроль і зворотній зв'язок;
- отримання оперативної інформації;
- зміна функції лінійного менеджера інформувати на генерування очікуваного компанією результату;
- зникли бар'єри (помилки лінійних менеджерів) в інформуванні;

**Як кажуть фахівці**

і бар'єри в комунікації також трансформувалися ?

***Подумай як?***

**Інформаційно-комунікативні технології (ІКТ) й цифровізація робочого місця змушують трансформуватися діяльність в організації:**

**В організаційній поведінці:**

- утворення й робота команд оф- і он-лайн;
- збільшення інтенсивності роботи;
- перехід до проєктного функціонування організацій зумовлює до появи тимчасових функцій й відповідно співпрацею з різними організаціями-підрядниками (фрілансерами),

**Як кажуть фахівці**

і бар'єри в комунікації також трансформувалися ?

***Подумай як?***

**Інформаційно-комунікативні технології (ІКТ) й цифровізація робочого місця змушують трансформуватися діяльність в організації:**

**У взаємодії із зовнішнім середовищем організації:**

- структура зайнятості, значну роль відіграють тимчасові працівники, праївники на “удальонке”;
- клієнт став включений у ланцюг створення цінностей та продукту компанії;
- проєктний підхід збільшує значення координації;
- управління талантами.

**Як кажуть фахівці**

і бар'єри в комунікації також трансформувалися ?

***Подумай як?***

Інформаційно-комунікативні технології (ІКТ) й цифровізація робочого місця змушують трансформуватися діяльність в організації:

**нарощування проблем:**

- інформаційний шум;
- відсутність комунікативних компетенцій;
- збільшення витрат на навчання співробітників;
- інформаційна безпека.

**Як кажуть фахівці**

**комунікативна компетентність** - це

вміння спілкуватися,  
передавати вірно повідомлення,

вірно виконувати та формулювати накази

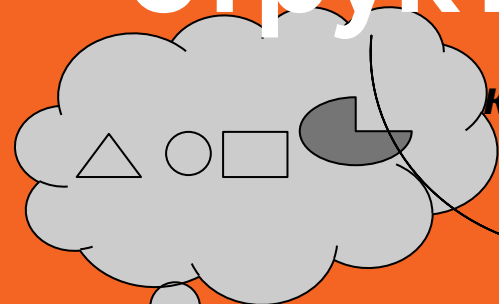
---

# Структура комунікативного процесу

**Комунікативний процес** - це взаємодія між різними суб'єктами комунікації, при якому здійснюється обмін інформацією.

---

# структура



кодування



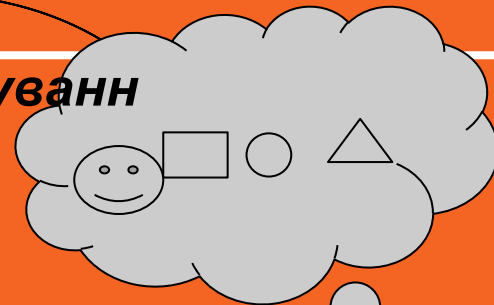
повідомлення

інформаційний шум  
перешкоди

корекція

зворотній зв'язок

декодування

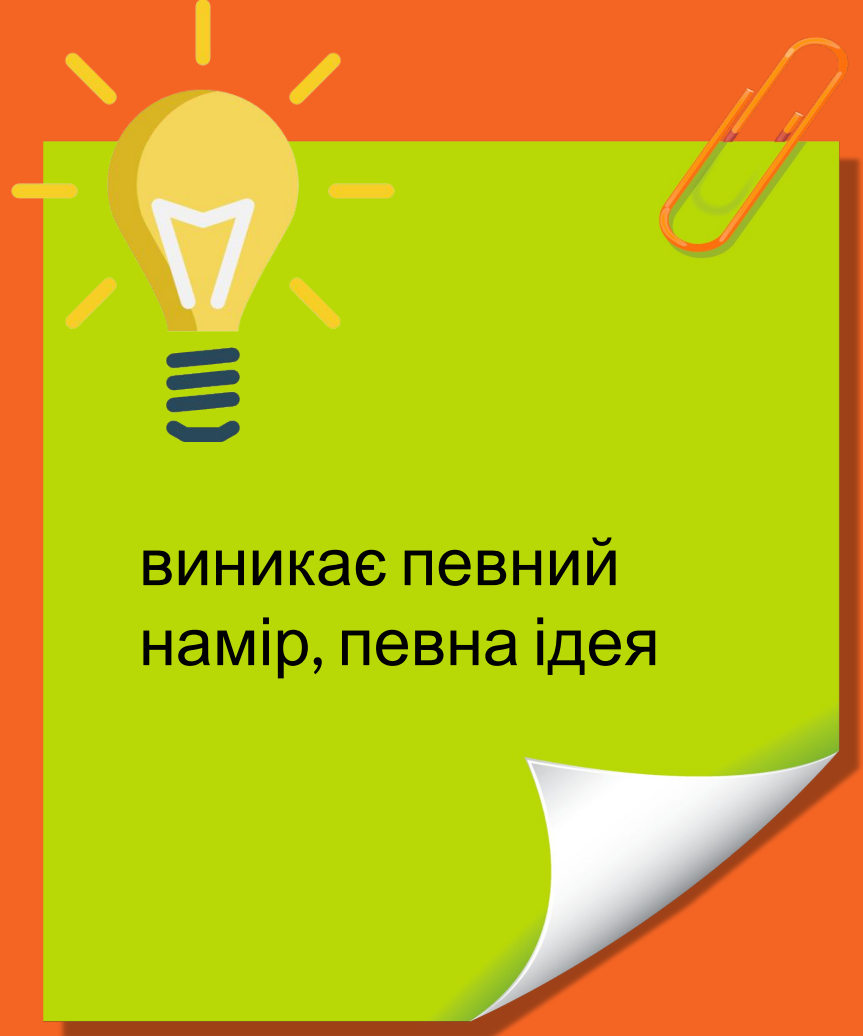


отримувач  
(або група)

відправник  
(може бути група)

# Етапи комунікації

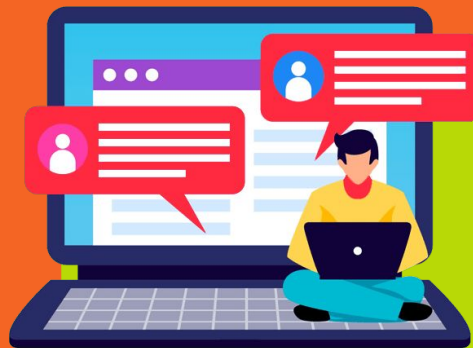
перший



виникає певний  
намір, певна ідея

# Етапи комунікації

другий

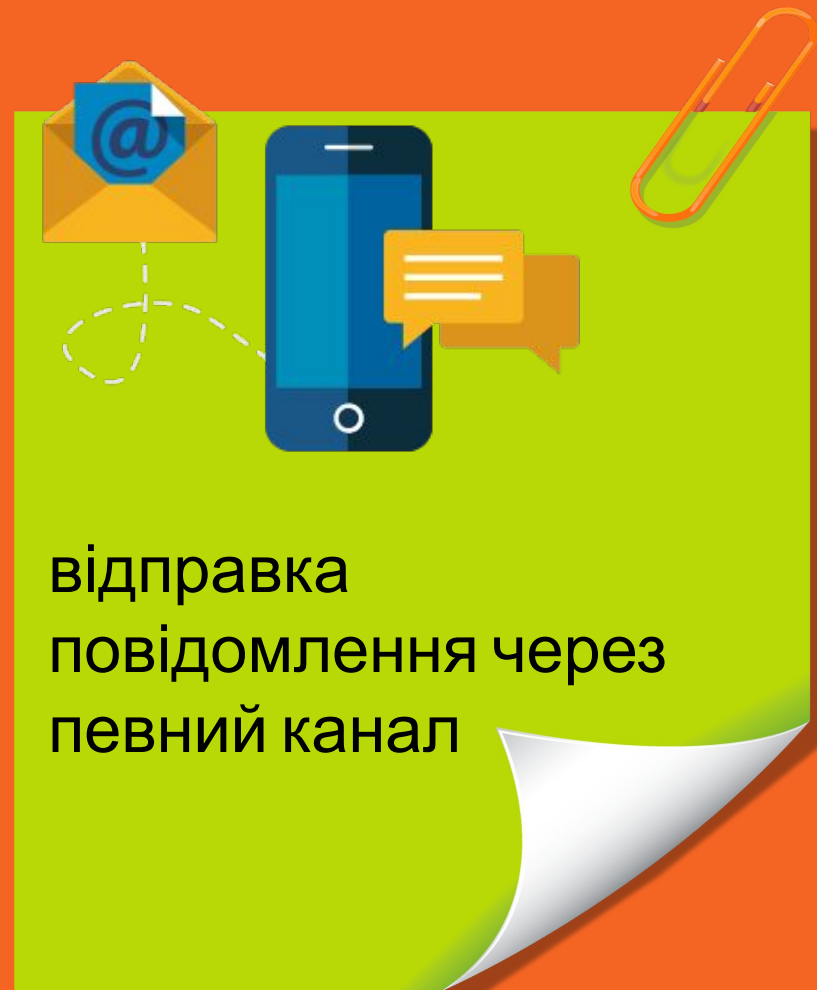


оформлюємо намір  
(ідею) у певний текст  
(кодуємо)  
повідомлення



# Етапи комунікації

третій



відправка  
повідомлення через  
певний канал

# Етапи комунікації

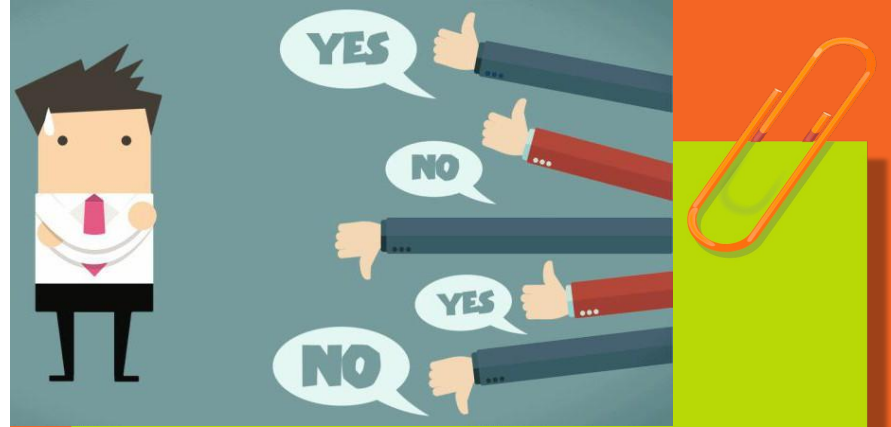
четвертий



декодування  
отримувачем  
повідомлення та  
надання  
зворотнього зв'язку

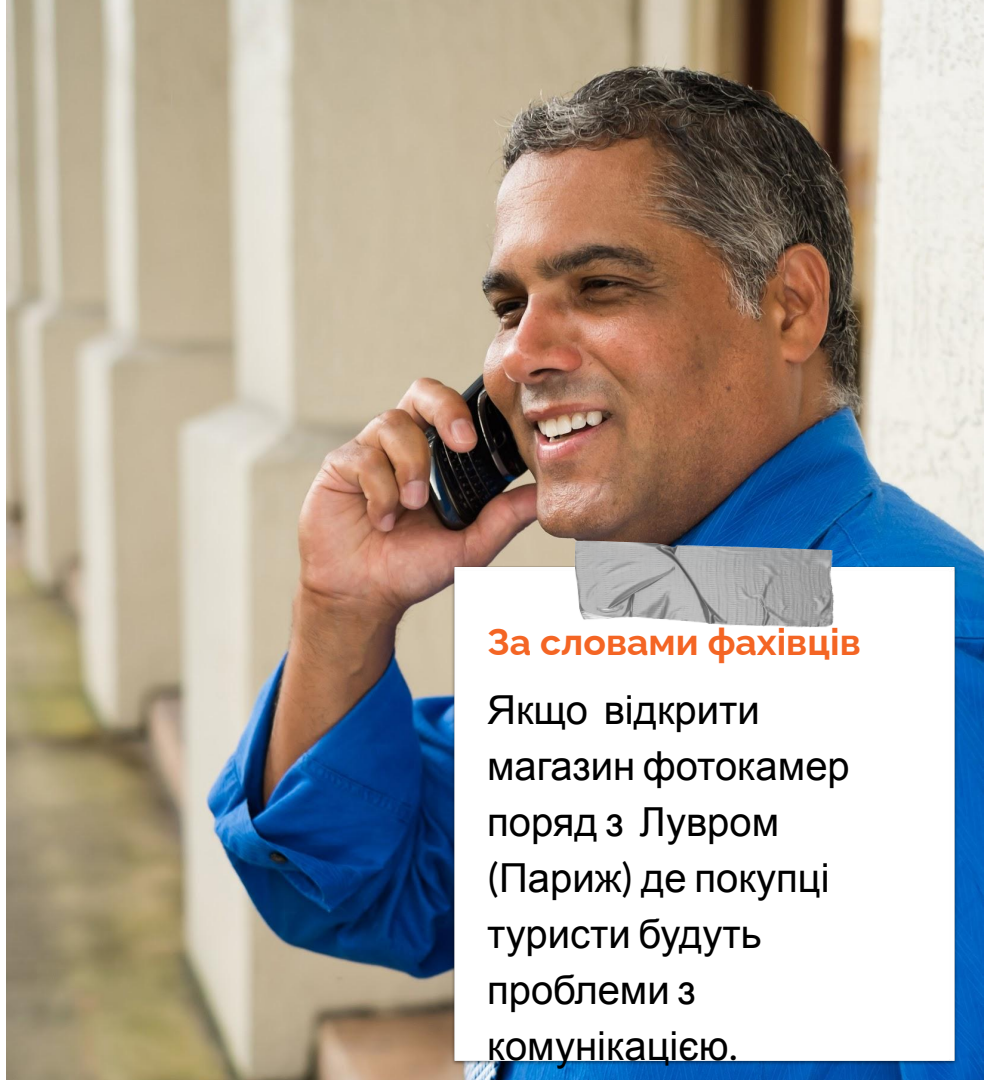
# Етапи комунікації

п'ятий



аналіз дій та реакцій  
отримувача  
повідомлення

**Сучасний менеджер  
в роботі з підлеглими  
має володіти навичками  
застосування  
зворотнього зв'язку що  
розвиває**



**За словами фахівців**

Якщо відкрити магазин фотокамер поряд з Лувром (Париж) де покупці туристи будуть проблеми з комунікацією.

# Зворотній зв'язок що розвиває

інформація про  
небажані дії  
працівника, котру  
керівник  
повідомляє  
працівнику щоб він  
змінив свої дії в  
майбутньому

це певна методика  
і відповідні  
правила передачі  
інформації  
підлеглому

підвищує:

- рівень самостійності підлеглого;
- відповідальності підлеглого за результат;
- умова делегування підлеглому права на результат

# алгоритм зворотного зв'язку що розвиває

## Ціль зустрічі

Під час зустрічі з підлеглим оголошує ціль зустрічі

## Дії підлеглого

Керівник описує дії підлеглого

## Оцінка керівника

Керівник дає свою оцінку *діям* підлеглого

## Рекомендації

К-ник зазначає яких дій очікує від п-лого в майбутньому.



## Позитив

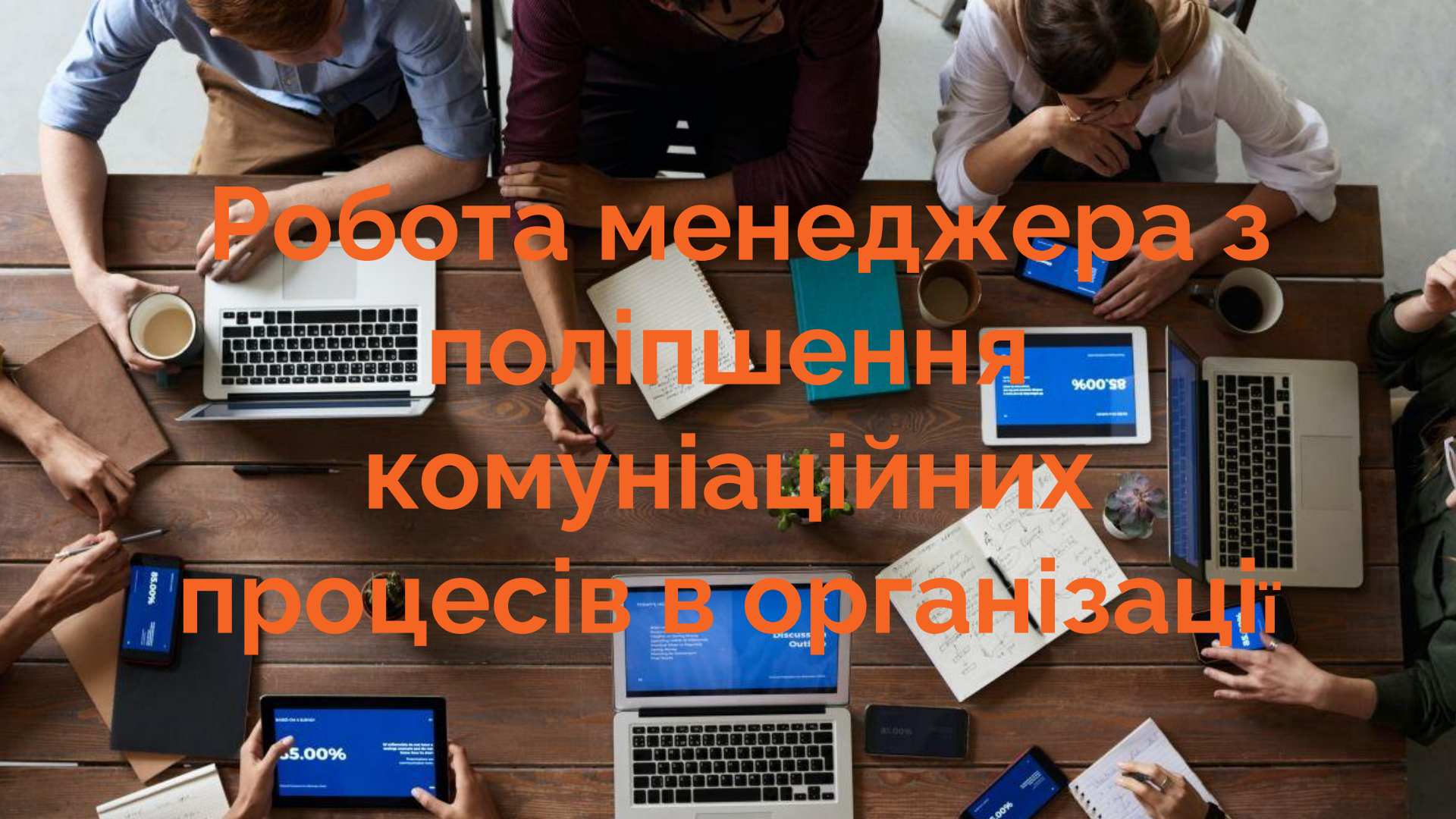
Відмітити позитивні дії в роботі підлеглого

## Самооцінка

Просимо співробітника оцінити свої дії

## Зміни

Керівник пояснює підлеглому необхідність змін

A top-down view of a meeting table with people, laptops, tablets, and notebooks. The scene is a collaborative workspace with a wooden table. Several people are visible, some using laptops, tablets, and notebooks. The text is overlaid in a large, bold, orange font. The text reads: "Робота менеджера з поліпшення комуніаційних процесів в організації".

Робота менеджера з поліпшення комуніаційних процесів в організації

## Цілі комунікації які реалізує менеджер:

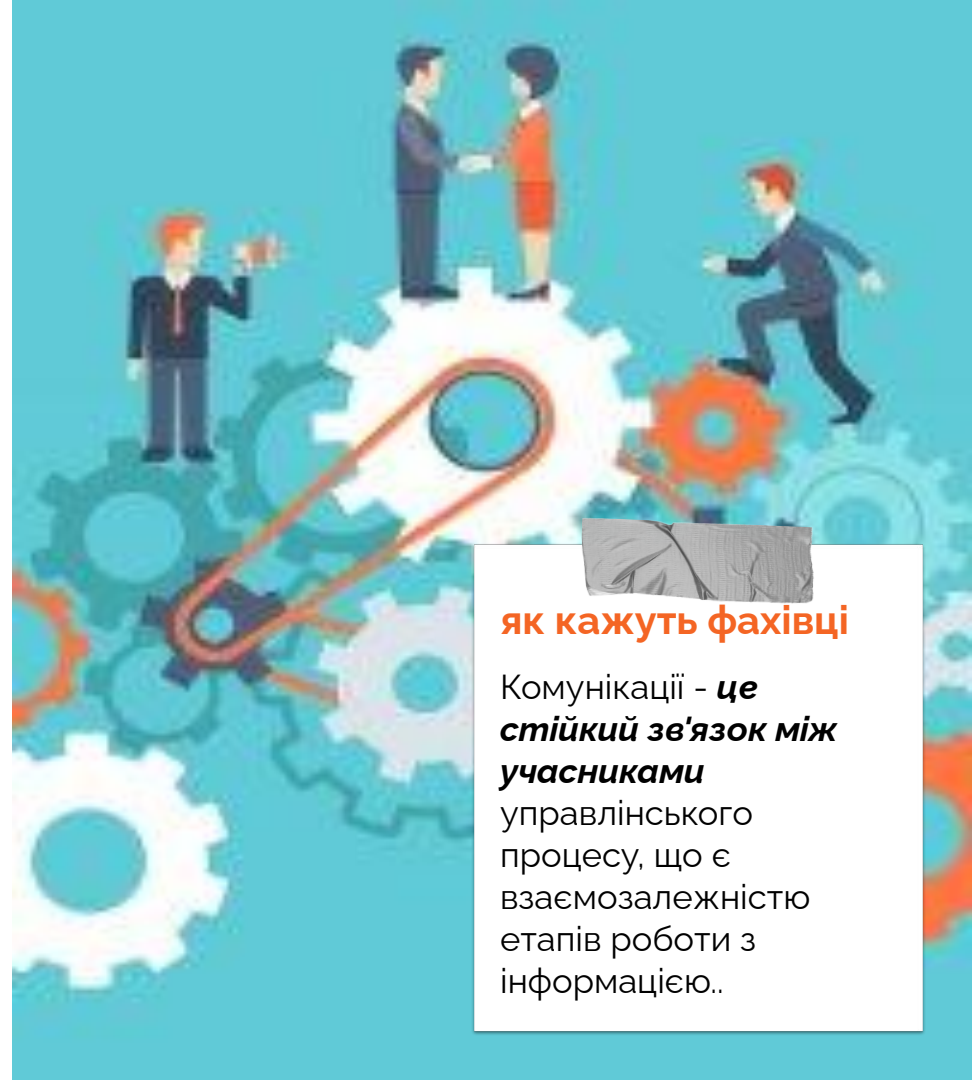
**Організовувати** інформаційний обмін між суб'єктом та об'єктом управління.

**Налагодити** процес емоційного та інтелектуального обміну управлінською інформацією.

**Встановити взаємозв'язок для людей в організації.**

**Сформулювати** загальні погляди на внутрішнє середовище організації.

**Організувати** спільну роботу колективів з метою виконання завдань організації.




### як кажуть фахівці

Комунікації - **це стійкий зв'язок між учасниками** управлінського процесу, що є взаємозалежністю етапів роботи з інформацією..



—

Оцінка ефективності комунікації в організації - це означає визначення того **чи вірно зрозуміли й прийняли одержувачі передану інформацію.**



### Як кажуть фахівці

з'ясуємо як часто виникали непорозуміння пов'язані з виконанням цілей комунікації

# Особистий перелік дій менеджера з комунікацій по роботі з безперервним потоком інформації

// Розставляти пріоритети в передачі інформації:

//спочатку важливу і термінову;

// потім яка підлягає переадресації;

//чітко визначати і прописувати, кому яка інформація повинна бути передана

# КОРОБКА ЕЙЗЕНХАУЕРА

	ТЕРМІНОВІ	НЕТЕРМІНОВІ
ВАЖЛИВІ	<b>ЗРОБИТИ</b> Зробити зараз.  Написати статтю на сьогодні.	<b>ВИРІШИТИ</b> Призначити час на виконання.  Фізичне тренування. Передзвонити родині. Дослідити статті. Довгострокова бізнес-стратегія.
НЕВАЖЛИВІ	<b>ДЕЛЕГУВАТИ</b> Хто може зробити це для Вас?  Призначити інтерв'ю. Забронювати авіаквитки. Погодити коментарі. Відповісти на певні мейли. Поділитись статтями.	<b>ВИДАЛИТИ</b> Усунути.  Дивитись телевізор. Читати соцмережі. Сортування поштового спаму.

*"Важливі справи рідко бувають терміновими, а термінові рідко бувають важливими."  
- Дуайт Ейзенхауер*

# Особистий перелік дій менеджера з комунікацій по роботі з інформацією в організації

// встановіть періодичність очищення електронної пошти, зокрема видалення спаму і неактуальних пропозицій:

// встановіть терміни по кожному із завдань, або час реакції на кожну передану інформацію;

// активно вдосконалюйте систему зворотного зв'язку відповідно до специфіки своєї організації або окремо взятих команд.

—  
<https://www.youtube.com/watch?v=SovOlcEQgMM>

Інформація грає велику роль але в силу своєї природи люди можуть не йти на належний контакт

[https://www.youtube.com/watch?v=Jc4Vzd\\_J79U&t=3s](https://www.youtube.com/watch?v=Jc4Vzd_J79U&t=3s)

і це може спричиняти конфлікти в організації

<https://www.youtube.com/watch?v=Hy-oKHidO5w>

# ДОМАШНЄ ЗАВДАННЯ

методичний матеріал

<https://www.youtube.com/watch?v=6WLLViMFtXQ>

1. Скористайтеся матрицею Єйзенхауера і розподіліть безпосередньо Ваш тижневий потік інформації за пріоритетністю.
  2. Проаналізуйте та дайте схематичне зображення ваших комунікаційних процесів: відправник, одержувач, повідомлень, інформаційний канал та зворотній зв'язок.
-