

MANAGEMENT I

T – 28 EFEKTIVNÍ KOMUNIKACE V MANAŽERSKÉ PRÁCI –
ŘÍZENÍ KOMUNIKAČNÍCH TOKŮ

IVANA NEKVAPILOVÁ

Operační program Vzdělávání pro konkurenceschopnost

Projekt: ***Vzdělávání pro bezpečnostní systém státu***

(reg. č.: CZ.1.01/2.2.00/15.0070)



INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Cíl přednášky

Poukázat na některé, stále ještě nedostatečně reflektované, momenty komunikace uvnitř organizace, které však mají, v konečném důsledku, významný vliv na kvalitu činnosti organizace.

Čím se budeme zabývat?

1. Co je to správná komunikace?
2. Předpoklady pro správnou komunikaci.
3. Model komunikace.
4. Faktory ovlivňující kvalitu komunikace.
5. Revize komunikace v organizaci.

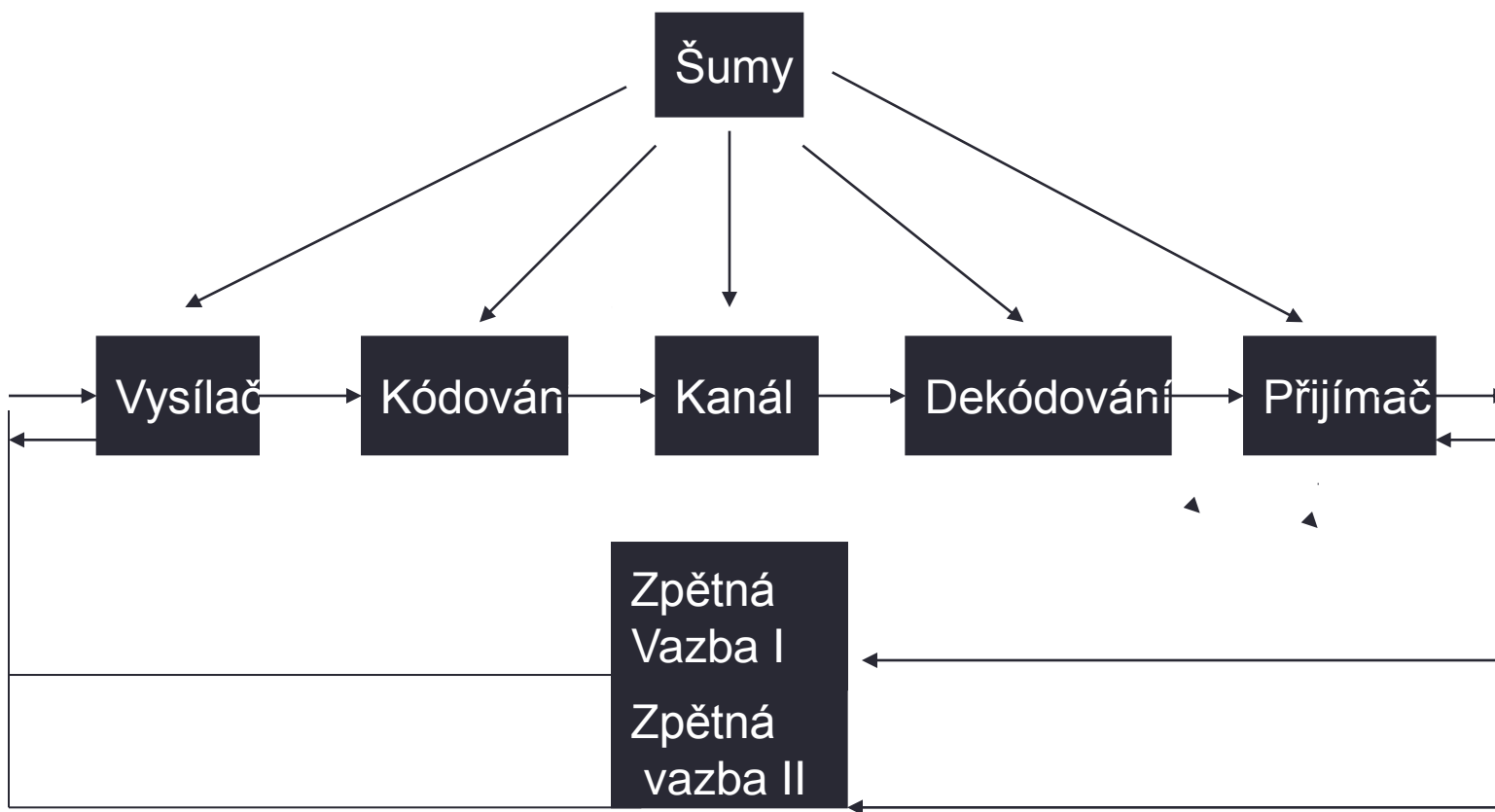
1. Správná komunikace v organizaci

- je především komunikací
- je účinnou komunikací
- zabezpečuje včasné předání věcně správných sdělení
- propojuje všechny činnosti v organizaci
- je uskutečňována dvojitá zpětná vazba
- je řízena managementem
- jejím cílem je klient, uživatel služeb

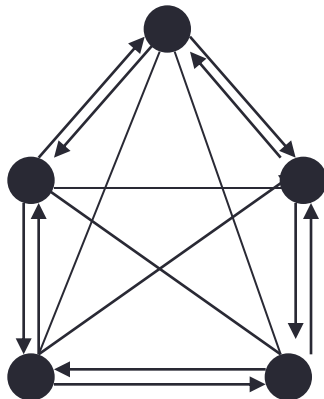
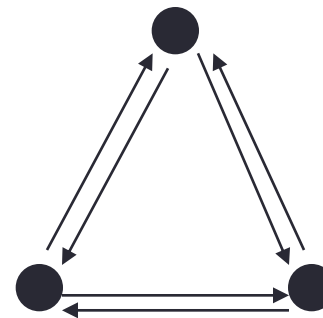
2. Předpoklady správného fungování komunikace

- Chápání komunikace a organizace
- Otevřenost účastníků komunikace
- Vzájemná důvěra účastníků komunikace
- Společné cíle všech zaměstnanců
- Čas a prostor pro komunikaci
- Organizační struktura
- Styl řízení
- Kultura organizace
- Komunikační kompetence všech zúčastněných

3. Základní model komunikace



Modely komunikace v závislosti na počtu účastníků komunikace



Komunikace v organizační struktuře

Závisí na:

- složitosti organizační struktury
- přesném vymezení povinností, pravomoci a odpovědnosti jednotlivých článků
- fungování oficiálních komunikačních cest (rychlost, včasnost a přesnost předávané informace)
- malém významu šeptandy v organizaci
- volbě vhodných prostředků přenosu informací
- na možnosti a kvalitě zpětné vazby v komunikaci mezi nadřízenými a podřízenými
- kvalitě interpersonální komunikace

4. Faktory ovlivňující kvalitu komunikace

Technické

Prostředky přenosu informace
Kompatibilita prostředků
Funkčnost
Dostupnost pro uživatele

Lidské

Předmět činnosti a cíle organizace
Kultura organizace
Převažující styl řízení
Typy manažerů
Motivace zaměstnanců
Velikost pracovních kolektivů

Typy manažerů v komunikaci uvnitř organizace

- pošťáci
- černé díry
- hradby
- jezdci na kole

JANDA, P. *Vnitrofiremní komunikace*. Praha: Grada Publishing, 2004, s. 125

5. Revize komunikace

- prošetření komunikace
- vyhodnocení
- implementace
- zhodnocení

Co je třeba zkoumat?

- S kým by kdo měl komunikovat?
- S kým skutečně komunikuje?
- Co by mělo být sděleno?
- Co se skutečně sděluje?
- Jak by měla komunikace s publikem probíhat?
- Jak skutečně probíhá?

JAKÉ ÚKOLY JE TŘEBA V RÁMCI REVIZE SPLNIT?

- prověřit všechny podoby a způsoby komunikace uvnitř organizace

- označit silné a slabé stránky komunikace v organizaci
- v nutných případech doporučit změny
- zajistit, aby komunikace organizace byla zásadová a promyšlená

Malý test efektivity komunikace uvnitř organizace

1. Dostáváte informace potřebné pro Vaše místo?
2. Máte přístup k potřebným informacím?
3. Dozvíte se první informace od managementu nebo prostřednictvím neformální komunikace?
4. Dostáváte informace příliš pozdě, příliš brzy, příliš často, právě včas?
5. Jaký druh informací potřebujete ke své práci?
6. Jak často potřebujete informace aktualizovat?
7. Dostáváte příliš mnoho informací, zbytečné informace?
8. Čtete pravidelně vnitřní informační materiály (časopis,...)?
9. Považujete poskytování některých informací za zbytečné?
10. Jakou formou Vám jsou informace nejčastěji předávány?
11. Kterou z forem považujete ze své pracovní pozice za nejúčinnější?

O komunikaci v organizaci je nezbytné pečovat.

Její vysoká kvalita patří k významným hodnotám organizace.

Zpětně ovlivňuje hodnotu organizace.



Použité zdroje

JANDA, P. *Vnitrofiremní komunikace*. Praha: Grada Publishing, 2004

HURST, B. *Encyklopedie komunikačních technik*. Praha: Grada, 1994

NEKVAPILOVÁ, I. *Podstata sociální komunikace*. Vyškov: VVŠ PV ve Vyškově, 2003

Děkuji za pozornost.

PhDr. Ivana Nekvapilová, Ph.D.

odborná asistentka

Katedra sociálních věd a práva

Fakulta ekonomiky a managementu

Univerzita obrany

Brno

ivana.nekvapilova@unob.cz



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost



UNIVERZITA
OBRANY