



INTERNÍ KOMUNIKACE -
JAK MOMENTÁLNĚ OVLIVŇUJE
NÁLADU VE FIRMĚ A JEJÍ VÝKON?

Petr Bajer

Interní komunikace



CO?
OBSAH



JAK?
FORMA



KDY?/PROČ?
FREKVENCE

Možné Komunikační nástroje v organizaci

Komunikace osobní	Komunikace písemná	Komunikace elektronická
Komunikace tváří v tvář	Firemní časopis	Intranet
Skupinový rozhovor/porada	Firemní noviny, firemní zpravodaje	E-maily, internet, elektronické porady
Firemní schůze, interní prezentace	Výroční zprávy	Vizuální a audiovizuální komunikace
Vzdělávání	Manuály pracovních činností	Firemní televize a rozhlas
Konzultace	Nástěnky	Oběžníky, metodické pokyny a předpisy
Společenské a sportovní akce, dny otevřených dveří	Firemní profil	Faxy, telegramy, telegrafy

Formy a prostředky interní komunikace

- **Sestupná komunikace** plyne z vyšších úrovní organizace do nižších skrze pracovní instrukce, oficiální dokumenty, manuály, procedury, směrnice, příkazy, interní publikace, intranet, nástěnky, zápisy z porad apod.
- **Vzestupná komunikace** směřuje z nižších organizačních stupňů k vyšším a je realizována poradními diskuzemi, schránkami pro návrhy a připomínky, dny otevřených dveří, zprávami apod.
- **Horizontální komunikace** zahrnuje komunikaci pracovníků na stejném organizačním stupni. Tato forma komunikace zabezpečuje hlavně neformální koordinaci činností, nezbytnou k optimálnímu fungování organizace.
- **Diagonální komunikace** probíhá neomezeně mezi různými organizačními úrovněmi různých oddělení a nemusí dodržovat vertikální organizační strukturu. Často je tato forma úsporou času.
- **Formální komunikace** vyplývá z organizační struktury a jejím cílem je informovat spoluzaměstnance o způsobu fungování organizace a přiblížit vnitřní chod organizace. Formální komunikace je důležitá pro identifikaci zaměstnanců s organizací.
- **Neformální komunikace** vychází z náhodných setkání a osobních kontaktů mezi zaměstnanci. Tato forma komunikace je nezbytná, neboť má za následek zpestření, uvolnění a zábavu.
- **Verbální komunikace** je nejrozšířenější formou komunikace v organizaci a jejími hlavními výhodami je úspora času, bezprostřední zpětná vazba, účinnost, neverbální signály a zvýšená pravděpodobnost porozumění.
- **Písemná komunikace** na druhou stranu poskytuje nezpochybnitelný doklad o průběhu komunikace a má tedy větší váhu než komunikace verbální.



**DÁ SE VŮBEC
KOMUNIKOVAT DOBŘE?**

Interní komunikace - jak momentálně ovlivňuje náladu ve firmě a její výkon?



**AUTENTICKÁ
UVĚŘITELNÁ**



**KONZISTENTNÍ
JEDNOTNÁ**



**PROAKTIVNÍ
V ČASNÁ**

Pozitivní výstupy interní komunikace

- Transparentnost firemní komunikace **eliminuje tvorbu domněnek, fám a „zaručených informací“**, které přímo či nepřímo narušují pracovní proces.
- Informovaní zaměstnanci se mohou plně soustředit na svěřené pracovní úkoly a nemusejí se doptávat zjišťovat potřebné informace. **Vědí, co potřebují, případně vědí, kde to nalézt.**
- Posílení nástrojů **obojstranné komunikace** napříč firmou. Možnost **se ozvat**.
- Zjištění **reálného stavu firemní komunikace**
- Posílení pozitivně vnímaných kanálů a nástrojů a odbourání nefunkčních
- **Firma ví**, jaké informace a jakou formou zaměstnanci nejlépe vstřebávají.
- Možná implementace nových cest a metod komunikace na základě zjištění auditu, doporučení zaměstnanců a zkušenosti jiných firem.
- **Zájem o zaměstnance a jejich názor.**
- Výše uvedené vede k **zvýšení spokojenosti a angažovanosti zaměstnanců a zvýšení efektivity jejich práce**

Špatné interní komunikace

- Komunikace bez kontextu,
- Nahodilá
- Nesrozumitelná
- Příliš formální a vzdálené
- Nejednoznačná
- Určení jen pro určitou skupinu
- Reaktivní – pozdě
- Zbytečná

Zaměstnanec: se nezajímá, nechce, nevěří !



COVID

Auditu interní komunikace

- Aby se mohlo něco zlepšit, je nutné znát **výchozí stav** a jeho silné a slabé stránky.
- Audit se zaměřuje na všechny oblasti interní komunikace, tedy na její **obsah, formu i frekvenci**.
- Soustředí se, jak na komunikaci vedení společnosti směrem k zaměstnancům, tak i na **možnosti** komunikace zaměstnanců s vedením společnosti.
- Prověřuje aktuálně používané **nástroje** komunikace a zjistí, nakolik efektivně jsou využívány.

Interní komunikace

Co si odnést!



**AUTENTICKÁ
UVĚŘITELNÁ**



**KONZISTENTNÍ
JEDNOTNÁ**



**PROAKTIVNÍ
V ČASNÁ**



OTÁZKY



DĚKUJI

PETR BAJER