

*Вътрешно  
организационно  
комуникиране*



# КОМУНИКАЦИОННИ МРЕЖИ

- Комуникации между двама или повече членове на организацията;
- Разкриват схемата на взаимодействие между участниците в комуникационния процес.
- Те се различават една от друга по скорост, точност на предаване на съобщенията, степен на централизация, децентрализация, предсказуемост на резултатите и степен на удовлетвореност на участниците в процеса.

# КАНАЛИ НА КОМУНИКАЦИЯТА

- **Речеви** – еднолични срещи, оперативки, делови съвещания, индивидуални и групови консултации, телефонни разговори, видео-материали;
- **Писмени** – вестници, списания, сборник от документи, вътрешни бюлетини, делови писма, доклади, отчети, анализи, афиши, обяви, реклами;
- **Невербални** – тяло, дрехи, мирис, пространство

# ФОРМАЛНИ КОМУНИКАЦИОННИ КАНАЛИ

- Те са: вътрешни, вертикални, хоризонтални и външни;
- **Вертикалните** – предават информация отдолу нагоре и обратно. Те са връзки на власт, които носят информация със задължителен характер;
- **Хоризонтални** – предават информация между отделните служители и отдели по повод на изпълнената дейност. Това са връзки на сътрудничество.

# НЕФОРМАЛНИ КОМУНИКАЦИОННИ КАНАЛИ

- Предават се съобщения, които представляват интерес само за отделни хора или групи от хора.
- Това са доброволни канали за връзка

# ВИДОВЕ КОМУНИКАЦИОННИ МРЕЖИ

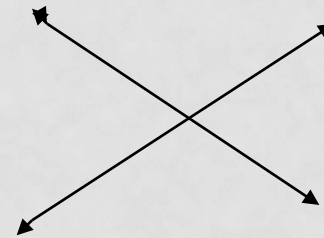
- **“Верига”** – участниците не се чувстват достатъчно удовлетворени, поради задължителния и (формален) характер.
- **“Звезда”** – подходяща за изпълнение на прости задачи. Взаимоотношенията са формални.
- **“Кръг”** – взаимодействие между членовете на групата, високо ниво на удовлетвореност.
- **“Многоканална мрежа”** – отношенията са неформални с висока степен на удовлетвореност.

# ВИДОВЕ КОМУНИКАЦИОННИ МРЕЖИ

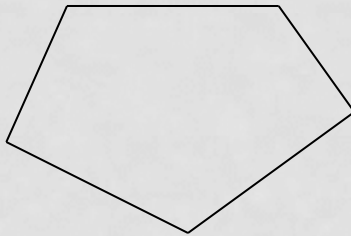
“Верига”



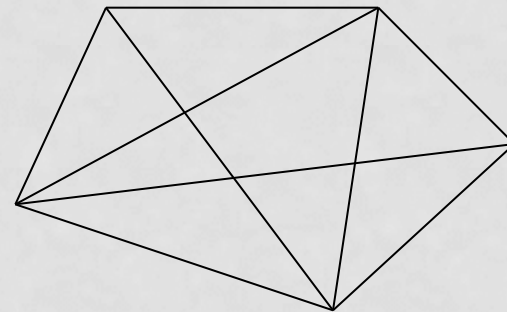
“Звезда”



“Кръг”



“Многоканална мрежа”



# МОРАЛЪТ В КОЛЕКТИВА

- Повишава ефективността на организацията;
- Регулатор е на отношенията в колектива.
- Механизми на функциониране – обществено мнение, контрол и принуда и индивидуални механизми (професионален дълг, съвест, морални чувства).



# ФУНКЦИИ НА КОМУНИКИРАНЕТО

- Отдаване на заповеди, разпореждания, указания, препоръки и съвети, с цел направляване на дейността;
- Осъществяване на контрол чрез използване на информация, постъпваща по линията “обратна връзка”;
- Оценяване на изпълнението и на поведението.

# ФОРМИ НА ВЪТРЕШНА ВЕРТИКАЛНА КОМУНИКАЦИЯ

- Вертикална комуникация – по линията на власт в мрежата “**Верига**”, “**Звезда**”.
- Основни форми:

*Низходяща* – установяване на взаимоотношения с предаване на информация горе-долу, от ръководител към подчинени – “Управленско комуникиране”;

*Възходяща* – по линията долу-горе. Предава се информация за постигнати резултати от подчинените.

# ВЪТРЕШНА ХОРИЗОНТАЛНА КОМУНИКАЦИЯ

Свързана е с **проблемите**:

- Времето за предаване на информация от едно звено на друго;
- Необходимост от координация между различните нива;
- Възможности за използване на съвременни средства за комуникация и тяхната гъвкавост.

# УВЕЛИЧАВАНЕ СТЕПЕНТА НА РАЗБИРАНЕ, ВЪЗПРИЕМАНЕ И ДОБРОВОЛНО ИЗПЪЛНЕНИЕ

1. Да се спазват условията за взаимно разбиране между ръководителя и неговите подчинени. Условия:

- единство на професионалния език;
- отчитане равнището на интелекта;
- пълнота на информацията;
- логичност на изложението;
- концентриране на вниманието.

## УВЕЛИЧАВАНЕ СТЕПЕНТА НА РАЗБИРАНЕ, ВЪЗПРИЕМАНЕ И ДОБРОВОЛНО ИЗПЪЛНЕНИЕ

2. Да се съблюдава действието на основните закони на управленско общуване.

**Първи закон** – „Да разбереш това още не означава да приемеш“. Условия:

- Непротиворечивост между това, което подчиненият трябва да направи и неговите принципи и възгледи по даден въпрос.
- Съвпадение между текстовата (това, което ръководителят иска да предаде) и персонифицираната (информацията за самия него) информация на всяко едно съобщение.
- Съвпадение между личните интереси на подчинения и интересите на колектива.

## УВЕЛИЧАВАНЕ СТЕПЕНТА НА РАЗБИРАНЕ, ВЪЗПРИЕМАНЕ И ДОБРОВОЛНО ИЗПЪЛНЕНИЕ

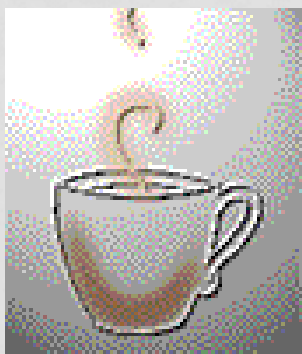
- **Втори закон** – „При равни други условия хората по-лесно приемат позицията на този човек, към който изпитват емоционално положително отношение (симпатия, превързаност, дружба, любов), и обратно, по-трудно приемат (а не рядко и отхвърлят) позицията на този човек, към който изпитват емоционално отрицателно отношение (неприязъм, антипатия, ненавист)“.

# УВЕЛИЧАВАНЕ СТЕПЕНТА НА РАЗБИРАНЕ, ВЪЗПРИЕМАНЕ И ДОБРОВОЛНО ИЗПЪЛНЕНИЕ

3. Изполване на психологически прийоми за достигане на разположение:

- “Собствено име”;
- “Огледало на отношенията” предразположението, че лицето е огледало на отношението към другия;
- “Златни думи” – комплименти;
- “Търпелив слушател”;
- “Личен живот” – хоби, колекционерски увлечения.

4. Подходящ стил на комуникиране - още от древноримския писател Корнелий Тацит: „omnium consensu“ – „към общото съгласие“, а не „dixi“ – „аз казах“.



***ПРИЯТНА  
ПОЧИВКА!***

*Доц. Искра Петкова д.п.*