

Interna komunikacija se često uspoređuje s krvotokom tvrtke, tj. uvjetom bez kojeg se ne može. Ukoliko interna komunikacija nije kvalitetna, ona postaje opasnom prijetnjom tvrtki koju može rastaviti na sastavne dijelove. Dobra i/li loša interna

komunikacija bitno utječe na onu eksternu s vanjskim klijentima – suradnicima, dobavljačima, kupcima/korisnicima/ gostima, te u konačnici na organizacijsku učinkovitost. Stoga, interna komunikacija zavređuje da joj se posveti više truda i pažnje.



Marija Novak
Istok

Riječ o vještini koja se može i treba stalno usavršavati. Zbog te važnosti, ta je tema obrađena kroz radionicu na nedavno održanoj 7. Konferenciji poslovnih tajnica/ka, administrativnih djelatnica/ka i voditeljica/a ureda.

INTERNA KOMUNIKACIJA

– krvotok i preduvjet uspjeha tvrtke

Zbog čega sve interno komuniciramo?

Brojni su razlozi zbog kojih interno komuniciramo. Prije svega to činimo zbog razmjene informacija koje su neophodne da bi se radni procesi uopće mogli odvijati. Slijedeći razlog je smanjenje nejasnoća i nesigurnosti vezanih uz neki zajednički projekt ili predmet na kojem timski radimo. U prilog tome idu i teorije o razvoju govora koji je bio, a i danas je, neophodan alat za učinkovito obavljanje složenijih radnih poduhvata. Jedan od razloga, za komunikaciju unutar tvrtke ili ustanove je i dobivanje neophodnih povratnih informacija, tzv. feedbacka o obavljenom poslu, poslanoj informaciji ili kvaliteti nekog završenog posla. Kao društvena bića, interno komuniciramo i zbog potrebe za društvom s ciljem stvaranja bolje timске atmosfere, što je preduvjet timске komunikacije, a samim time i timskog rada.

Unutar tvrtke komuniciramo u raznim smjerovima: horizontalno, na istoj razini s kolegama, suradnicima unutar tvrtke; vertikalno prema višim hijerarhijskim razinama - s nadređenima; vertikalno prema nižim hijerarhijskim razinama - s podređenima i bočno s djelatnicima

ma drugih odjela u tvrtki ili ustanovi bez neposredne hijerarhijske nadređenosti ili podređenosti. Neovisno o smjeru komunikacije unutar tvrtke ili ustanove, ključna je njena kvaliteta jer se interna komunikacija značajno odražava na eksternu s vanjskim klijentima - suradnicima, dobavljačima, kupcima/korisnicima/gostima, te u konačnici na kompletnu organizacijsku učinkovitost. No, interna komunikacija je nerijetko poremećena, tj. sudionici u toj komunikaciji nailaze na brojne prepreke i to na svim razinama.

Prepreke u horizontalnoj komunikaciji (na istoj hijerarhijskoj razini)

Funkcija interne horizontalne komunikacije je ubrzanje protoka informacija, bolje razumijevanje, rješavanje teškoća, bolja koordinacija, razmjena ideja, inovacija...

Interna se komunikacija na toj ravnopravnoj razini najčešće odvija u obliku: formalnih i neformalnih razgovora, sastanaka, internog dopisivanja, izvještaja... Kvalitetna interna horizontalna komunikacija daje djelatnicima osjećaj uzajamnosti, društvene i emocional-