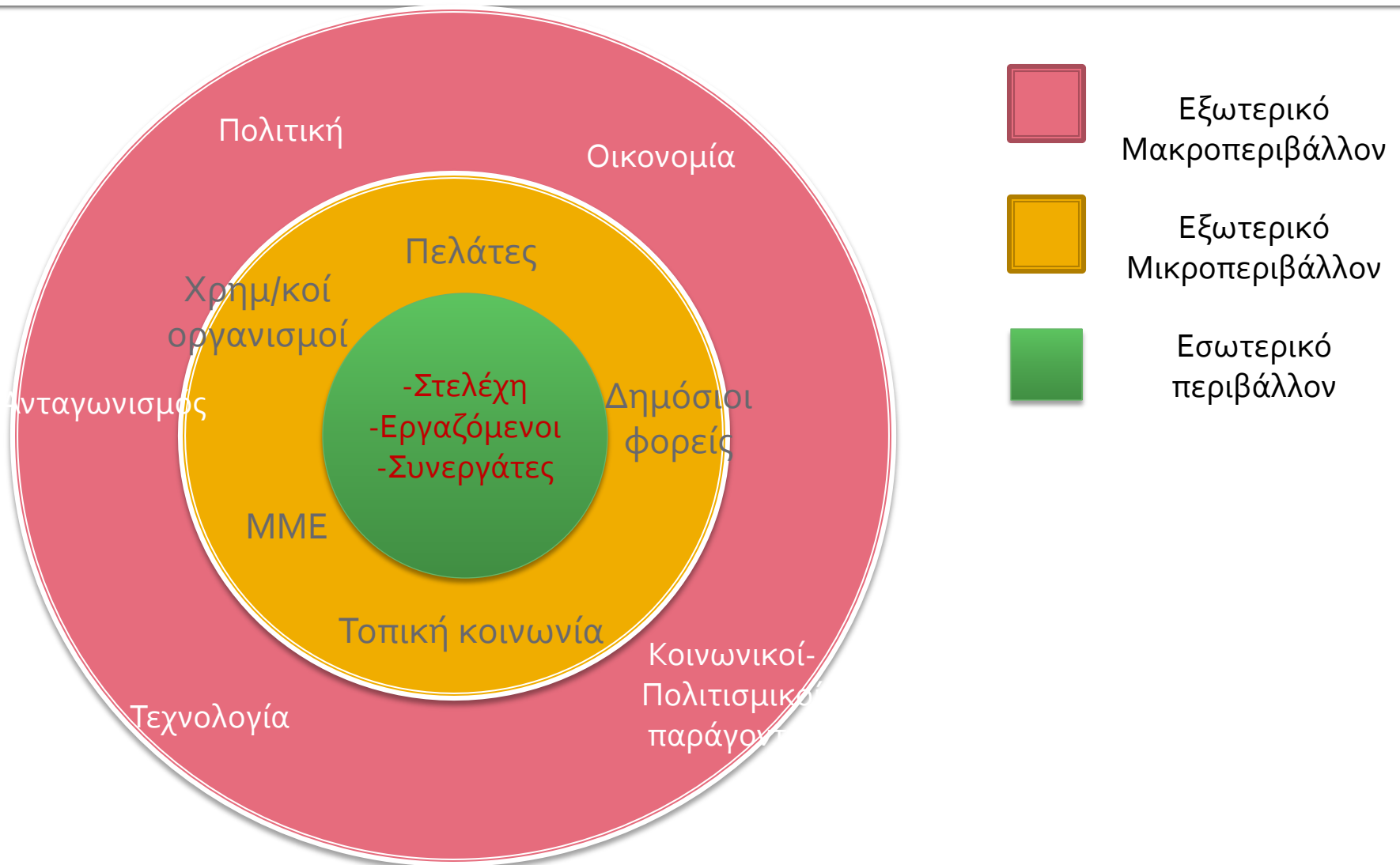


Διακρίσεις οργανωσιακής επικοινωνίας

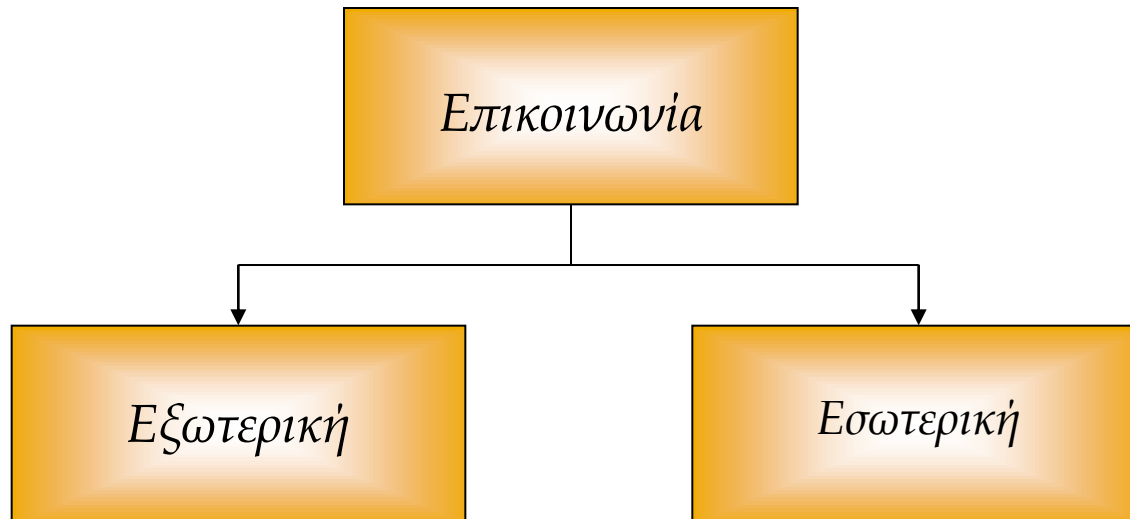
Περιεχόμενα διάλεξης

- Εννοιολογικός προσδιορισμός εξωτερικής και εσωτερικής επικοινωνίας
- Μορφές εσωτερικής επικοινωνίας
- Τρόποι επικοινωνίας με τις διάφορες ομάδες κοινού
- Εννοιολογικός προσδιορισμός τυπικής και άτυπης επικοινωνίας
- Έννοια και μορφές άτυπης ομάδας

Ανάλυση περιβάλλοντος



Διαχωρισμός οργανωσιακής επικοινωνίας



Κριτήριο διαχωρισμού είναι το αν η επικοινωνία γίνεται με κάποια ομάδα κοινού από το εσωτερικό ή το εξωτερικό περιβάλλον του οργανισμού

Εξωτερική επικοινωνία

- Αφορά στην ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ του οργανισμού και των ομάδων κοινού του εξωτερικού περιβάλλοντός του
- Ενδεικτικές ομάδες κοινού:
 - Πελάτες
 - Τοπική κοινότητα
 - Χρηματοοικονομικοί οργανισμοί
 - Δημόσιοι φορείς
 - ΜΜΕ

Σχέσεις με τους πελάτες

Έμφαση σε

- Ποιοτικές υπηρεσίες
- Πελατοκεντρική θεώρηση
- Δημιουργία σχέσεων
- Αμφίδρομη, ξεκάθαρη, ειλικρινή και ολοκληρωμένη επικοινωνία

Σχέσεις με την τοπική κοινωνία

Βελτίωση των σχέσεων μέσω

- Δωρεών
- Φιλανθρωπιών/ υποτροφιών
- Κοινωφελών έργων
- Χορηγιών
- Θετικών επεμβάσεων στο περιβάλλον
- Εκδηλώσεων/ ενημέρωσης πολιτών
- Δυνατότητα επισκεψιμότητας

Σχέσεις με τους χρηματοοικονομικούς οργανισμούς

- Αναζήτηση, εντοπισμός και εστίαση στα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά και τις απαιτήσεις των επιμέρους οργανισμών και ομάδων
- Έμφαση στη δημιουργία διαρκούς, άμεσης και αμφίδρομης επικοινωνίας

Σχέσεις με δημόσιους φορείς

Επιτυγχάνονται μέσω

- Συνέπειας στις υποχρεώσεις
- Δημιουργίας διαύλων καλής και συχνής επικοινωνίας μεταξύ κρατικών φορέων και φορέων του οργανισμού
- Πρόσκλησης εκπροσώπων σε εκδηλώσεις
- Προβολής της συνεισφοράς του οργανισμού
- Συμμετοχής σε συλλόγους και ενώσεις

Σχέσεις με τα ΜΜΕ

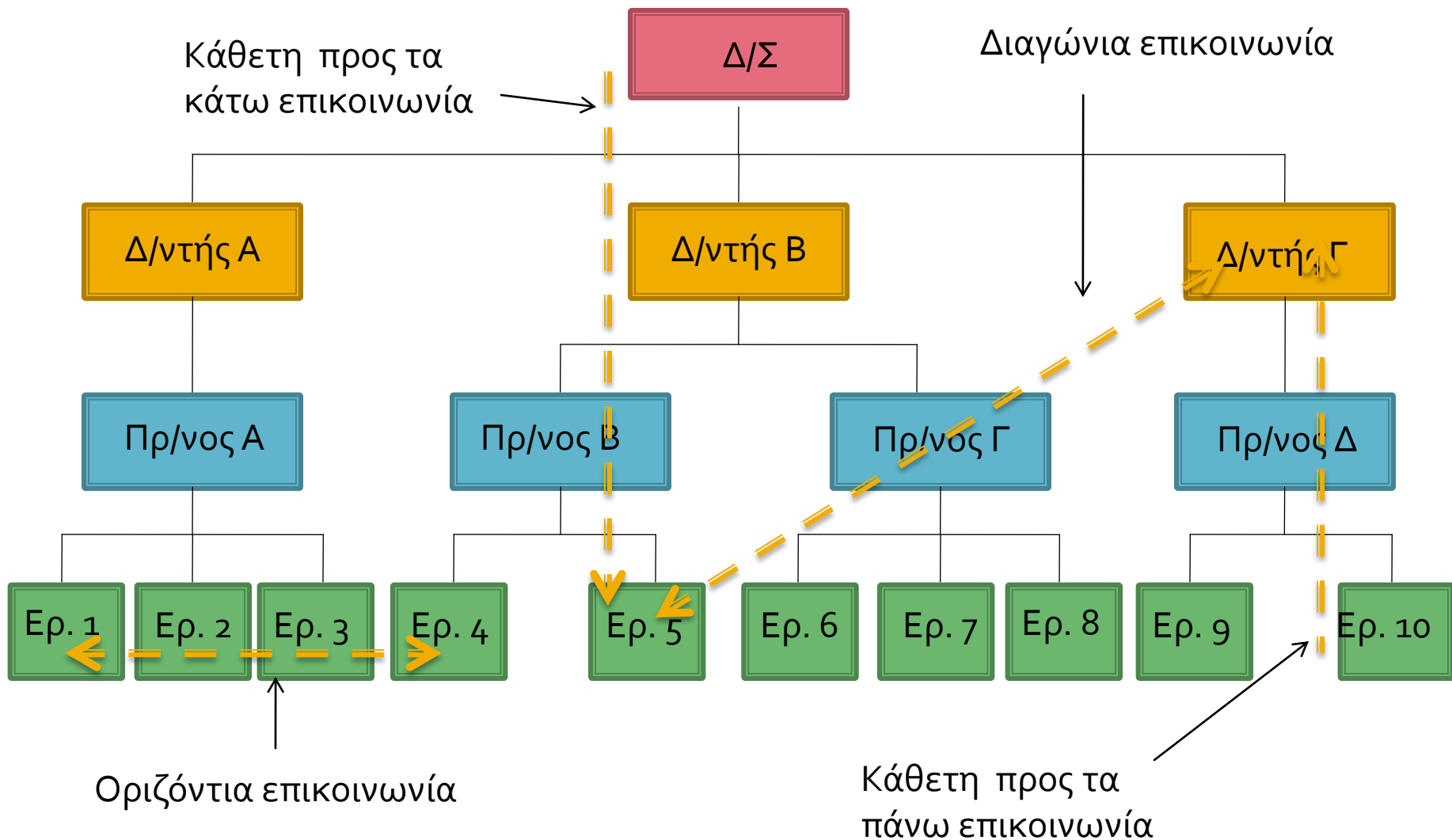
Επιτυγχάνονται μέσω

- Της γνώσης του τρόπου λειτουργίας και των ιδιαιτεροτήτων τους
- Ίσης μεταχείρισης προς όλους
- Διευκόλυνσης του έργου τους
- Τακτικής συνεργασίας
- Ειλικρινούς σχέσης

Εσωτερική επικοινωνία

- Περιλαμβάνει την ανταλλαγή μηνυμάτων μεταξύ των μελών του οργανισμού
- Η ανοικτή επικοινωνία βοηθά στην οικοδόμηση αισθημάτων εμπιστοσύνης, σεβασμού και συνεργασίας μεταξύ στελεχών και εργαζομένων, καθώς και στην ανάπτυξη ιδεών και καινοτομίας

Κάθετη & κατά μήκος επικοινωνία



Η κάθετη προς τα κάτω επικοινωνία

- Αφορά την πληροφόρηση των υφισταμένων από τους προϊσταμένους
- Οφείλει
 - Να παρέχει συγκεκριμένη και ακριβή πληροφόρηση για τις απαιτήσεις κάθε εργασίας
 - Να πληροφορεί για τις οργανωσιακές διαδικασίες και πρακτικές
 - Να πληροφορεί για τον επιθυμητό τρόπο άσκησης της εργασίας
 - Να ενημερώνει τους υφιστάμενους για τις επιδόσεις τους
 - Να δημιουργεί συναισθηματικό δέσιμο μεταξύ οργανισμού και εργαζομένων

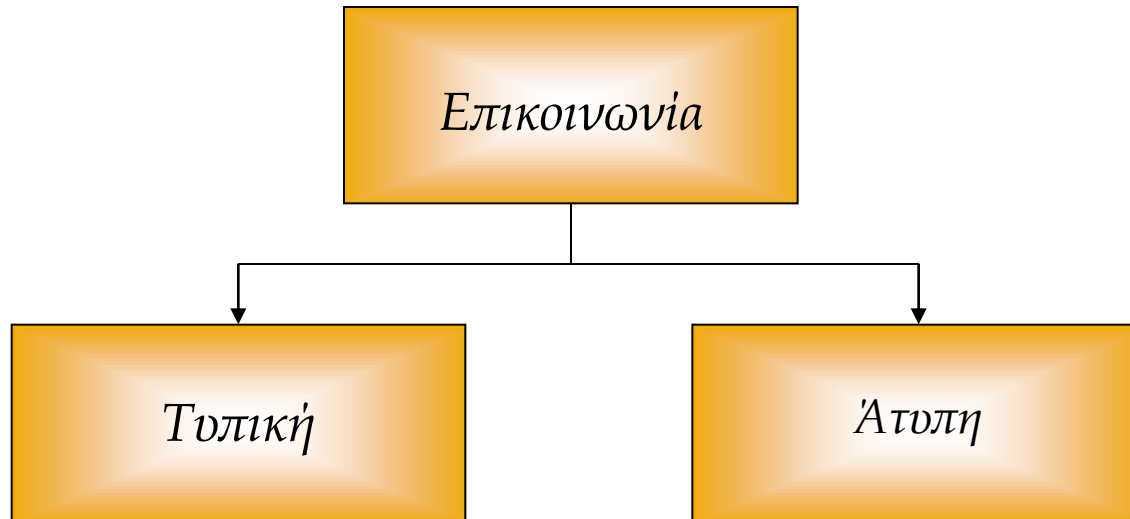
Η κάθετη προς τα πάνω επικοινωνία

- Αφορά την πληροφόρηση των προϊσταμένων από τους υφισταμένους
- Οφείλει να περιλαμβάνει
 - πληροφορίες σχετικά με τις προσωπικές τους ιδέες και τις απόψεις σε ζητήματα εργασίας και οργανωσιακά ζητήματα, και
 - πληροφορίες που σχετίζονται άμεσα με τις επιδόσεις τους

Κατά μήκος επικοινωνία

- Διακρίνεται σε
 - Οριζόντια
 - Διαγώνια
- Βοηθά
 - Στο συντονισμό των δραστηριοτήτων των τμημάτων του οργανισμού
 - Στην επίλυση προβλημάτων τα οποία δεν περιορίζονται σ' ένα τμήμα
 - Στη διάχυση της πληροφόρησης σε ολόκληρο τον οργανισμό
 - Στην αντιμετώπιση συγκρούσεων μεταξύ των τμημάτων

Διαχωρισμός οργανωσιακής επικοινωνίας

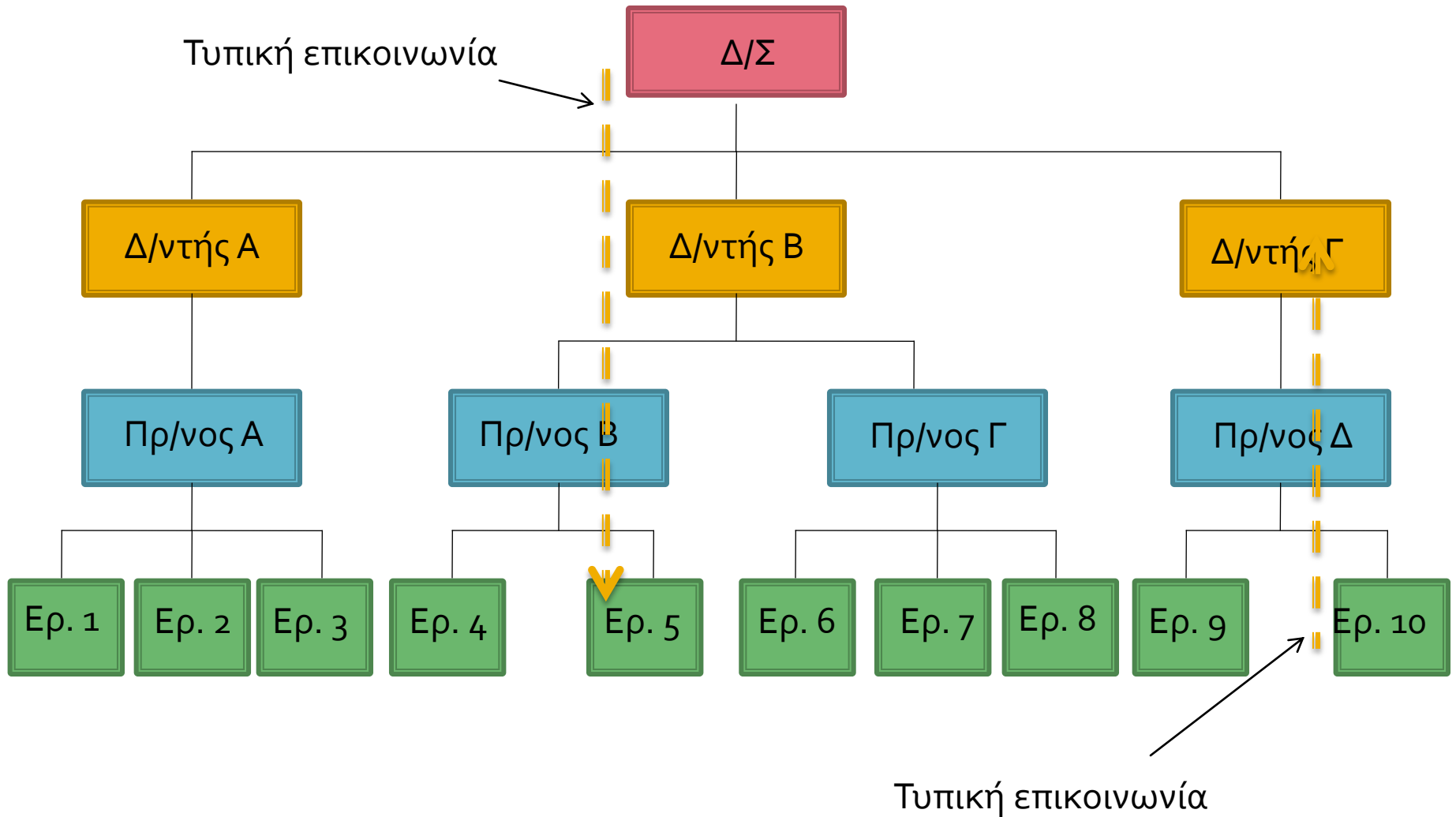


Κριτήριο διαχωρισμού είναι το αν κατά την επικοινωνία ακολουθείται η επίσημη δομή του οργανισμού

Τυπική επικοινωνία

- Είναι η επικοινωνία που προκύπτει από την επίσημη οργανωτική δομή του οργανισμού που περιγράφεται με το οργανόγραμμα
- Ακολουθεί την τυπική ιεραρχική δομή
- Βοηθά στην ανάθεση καθηκόντων, την αναπληροφόρηση, τον έλεγχο και την πραγματοποίηση των όλων δραστηριοτήτων για την εύρυθμη λειτουργία του οργανισμού

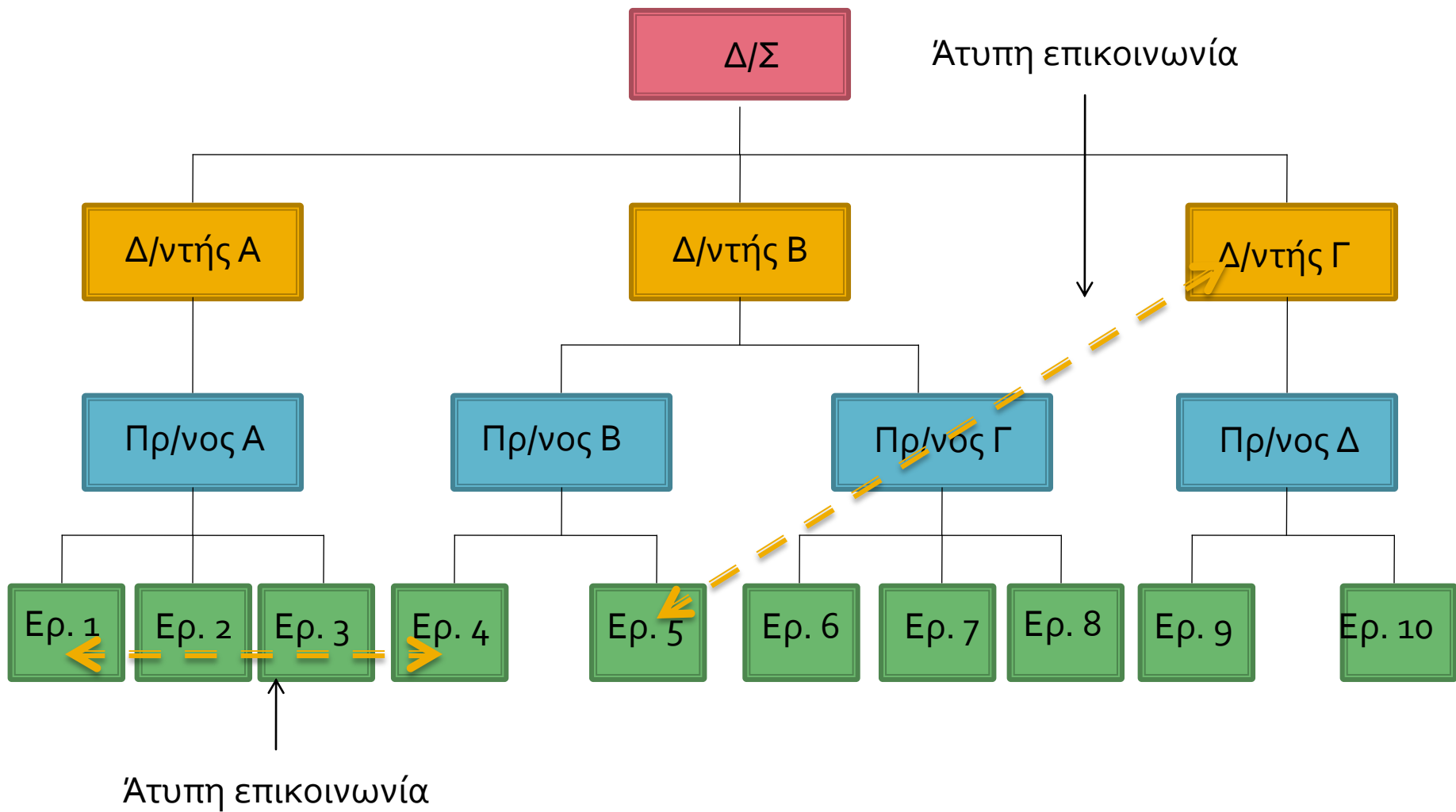
Τυπική επικοινωνία



Άτυπη επικοινωνία

- Δεν λαμβάνονται υπόψη ούτε την επίσημη δομή, ούτε τα επίσημα ιεραρχικά επίπεδα, ούτε τις προβλεπόμενες σχέσεις στελεχών και εργαζομένων
- Προκύπτει εξαιτίας:
 1. Ελλείψεων στο οργανόγραμμα
 2. Σε προσωπικές και κοινωνικές σχέσεις που αναπτύσσονται εντός του οργανισμού

Κάθετη & κατά μήκος επικοινωνία



Άτυπη ομάδα (κλίκα)

- Αποτελεί μια μικρή ομάδα ατόμων, η οποία χαρακτηρίζεται από κοινά χαρακτηριστικά των μελών ή κοινή ταυτότητα δράσης
- Έχει ανεπίσημη δική της δομή και συνήθως αναγνωρίζει ένα μέλος της ως ανεπίσημο ηγέτη της
- Είναι τριών μορφών:
 - Οι οριζόντιες
 - Οι κάθετες
 - Οι μεικτές
- Η ύπαρξή τους είναι αναπόφευκτη για κάθε οργανισμό