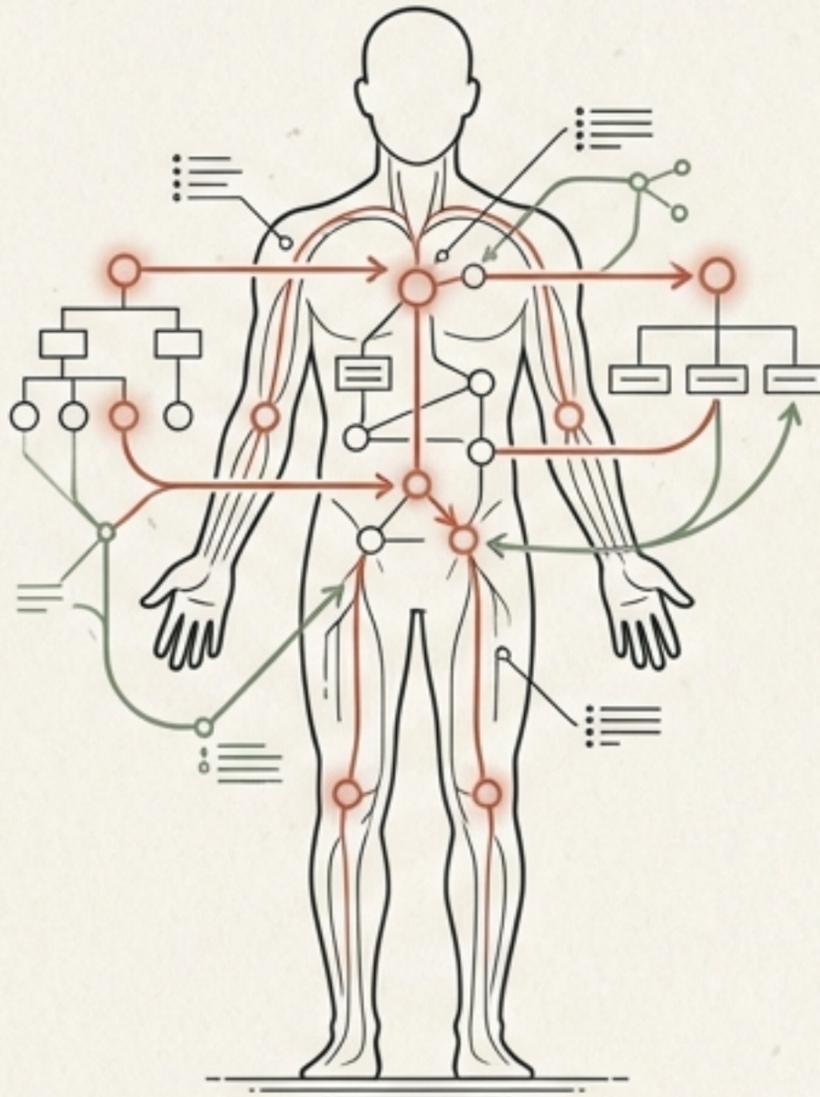


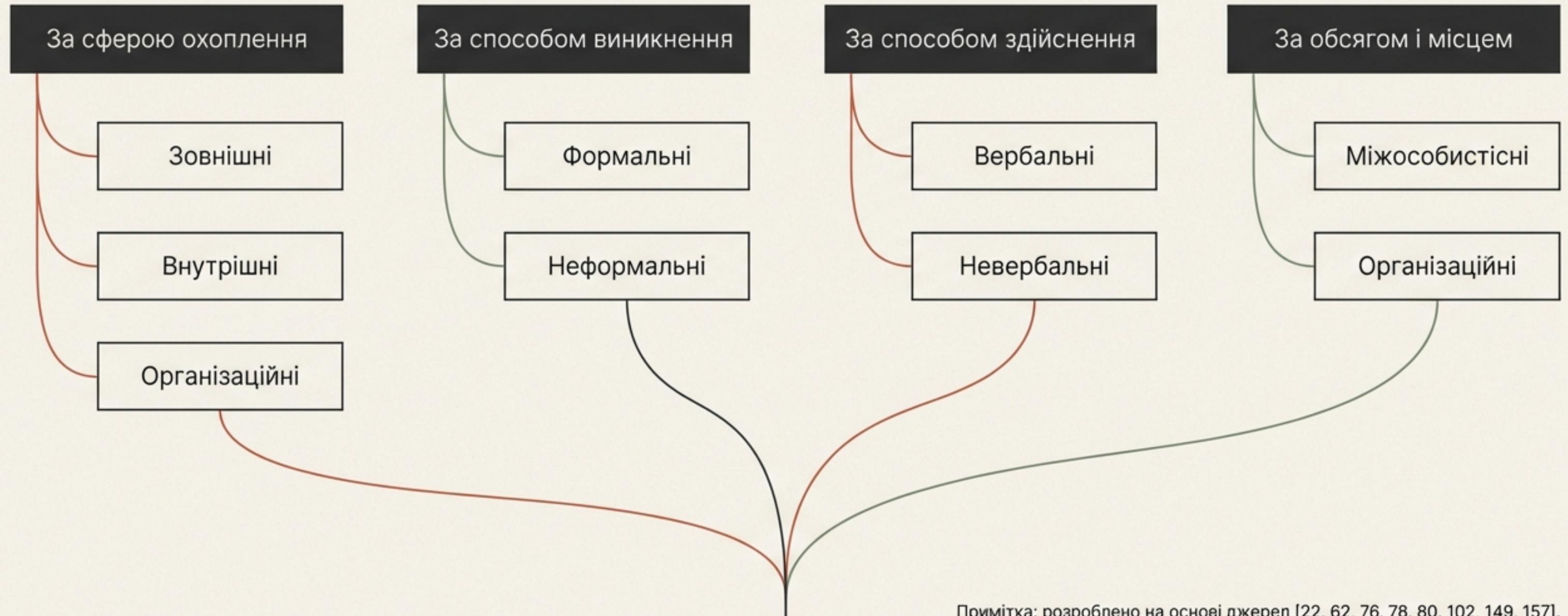
Анатомія бізнес-комунікацій

Класифікація, канали та потоки інформації на підприємстві



Навчально-методичний матеріал

Екосистема комунікацій: карта класифікації



Примітка: розроблено на основі джерел [22, 62, 76, 78, 80, 102, 149, 157].

Кордони організації: Зовнішні та внутрішні сфери

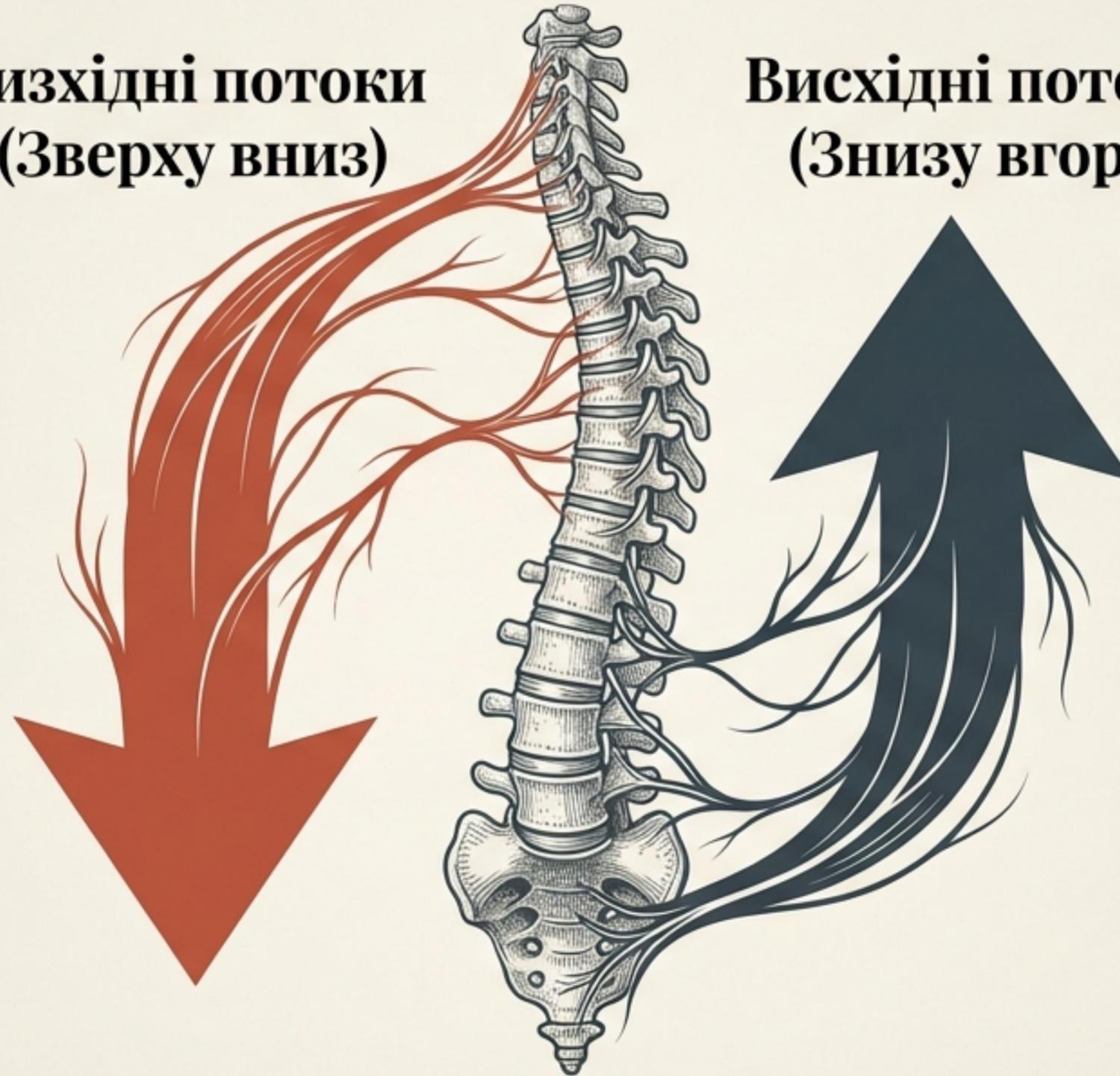


Ефективні внутрішні комунікації є найважливішим елементом організаційної культури.

Вертикальні потоки: Ієрархія та контроль

Низхідні потоки (Зверху вниз)

- Від керівництва до персоналу
- Функція: Керівництво і контроль
- Зміст: Накази, директиви, розпорядження



Висхідні потоки (Знизу вгору)

- Від персоналу до керівництва
- Функція: Зворотний зв'язок та оцінювання
- Зміст: Звіти, пропозиції, скарги

Координація: Горизонтальні та діагональні зв'язки



Горизонтальні (Один рівень ієрархії)

Обмін між колегами або підрозділами рівного статусу.

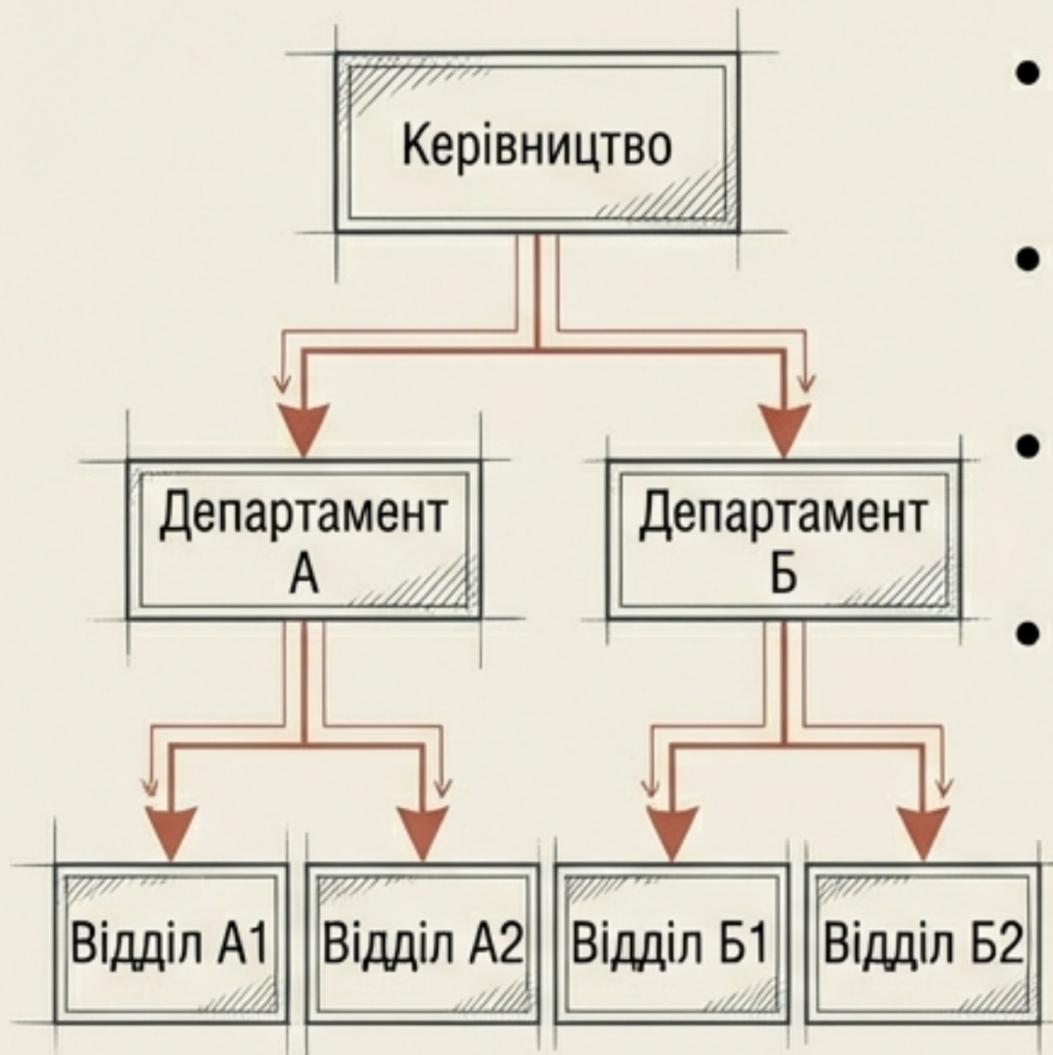


Діагональні (Різні рівні)

Обмін між особами різних рівнів, що перетинає ланцюг команд.

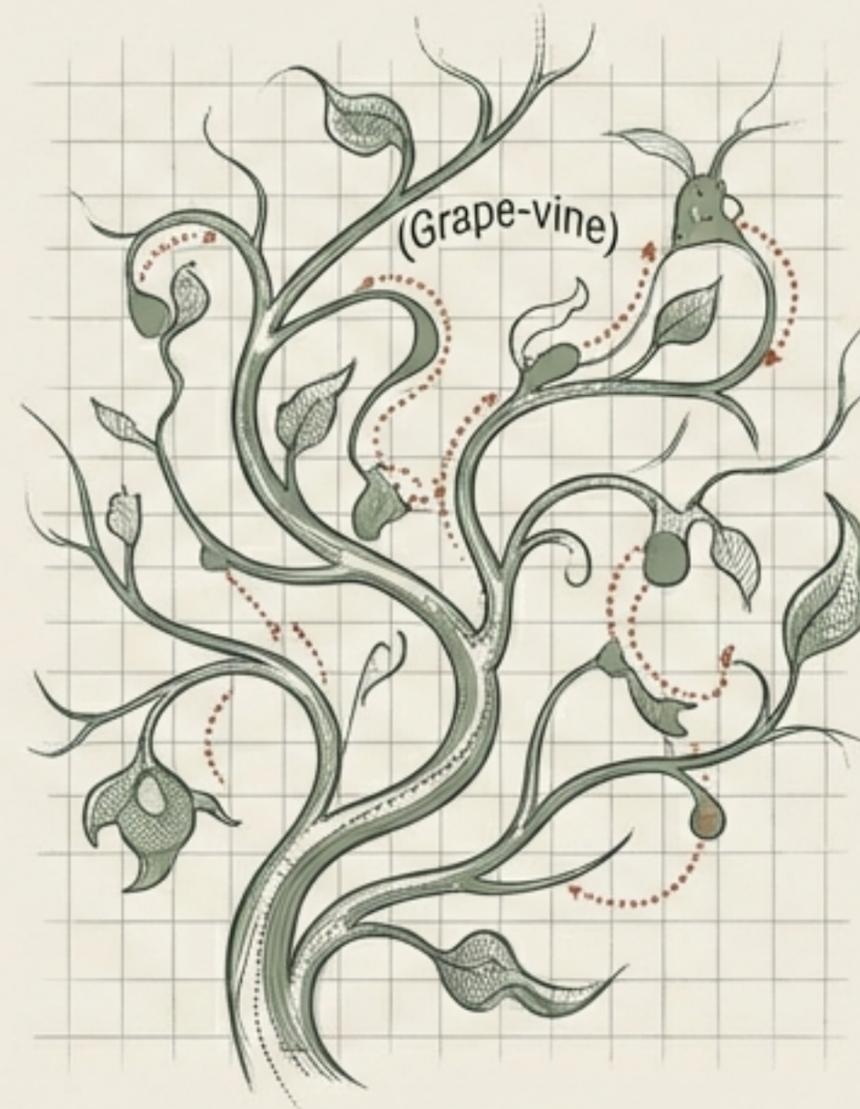
Тіньова мережа: Формальні проти неформальних

Формальні комунікації



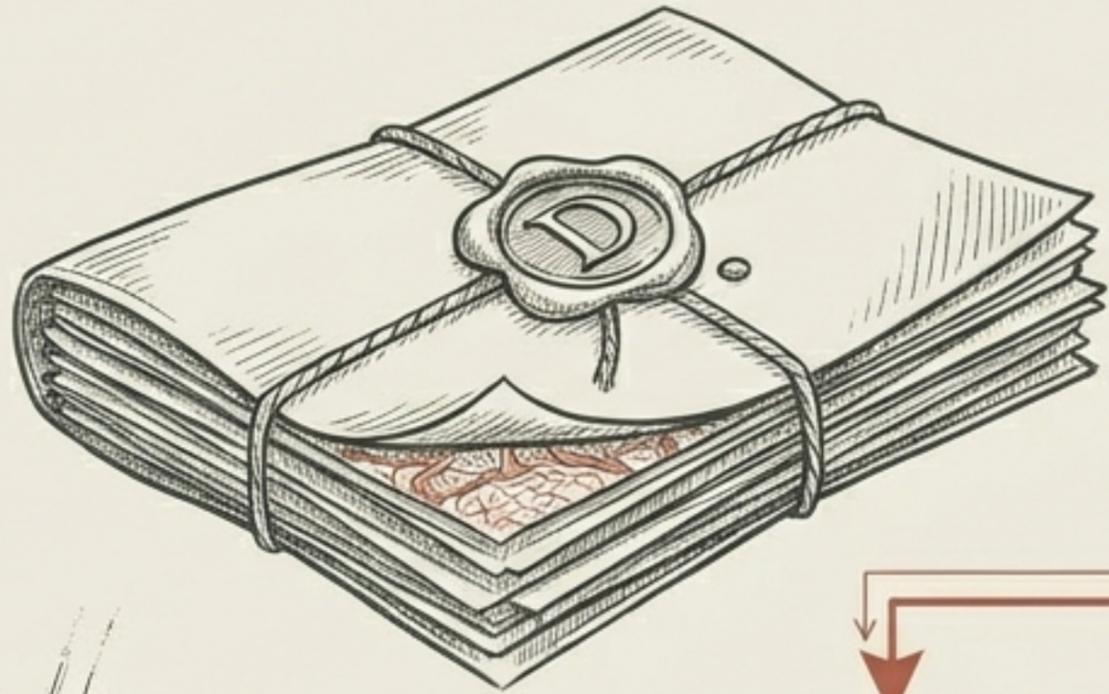
- Створюються керівництвом
- Стандартизований зміст
- Чітко визначені учасники
- Задokumentовані шляхи

Неформальні комунікації



- Виникають спонтанно (особисті стосунки)
- Система поширення чуток (Grape-vine)
- Непередбачувані шляхи
- Ризик: Інтерпретація та викривлення інформації

Документ як інструмент менеджменту



Документ – це обов'язковий елемент роботи, що зберігає інформацію та регламентує комунікацію.

Зовнішні документи

- Службове листування
- Претензії та оферти
- Гарантійні листи

Внутрішні документи

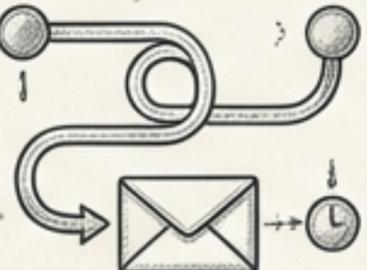
- Накази та розпорядження
- Службові записки (Меморандуми)
- Звіти та протоколи

Чому ми пишемо?

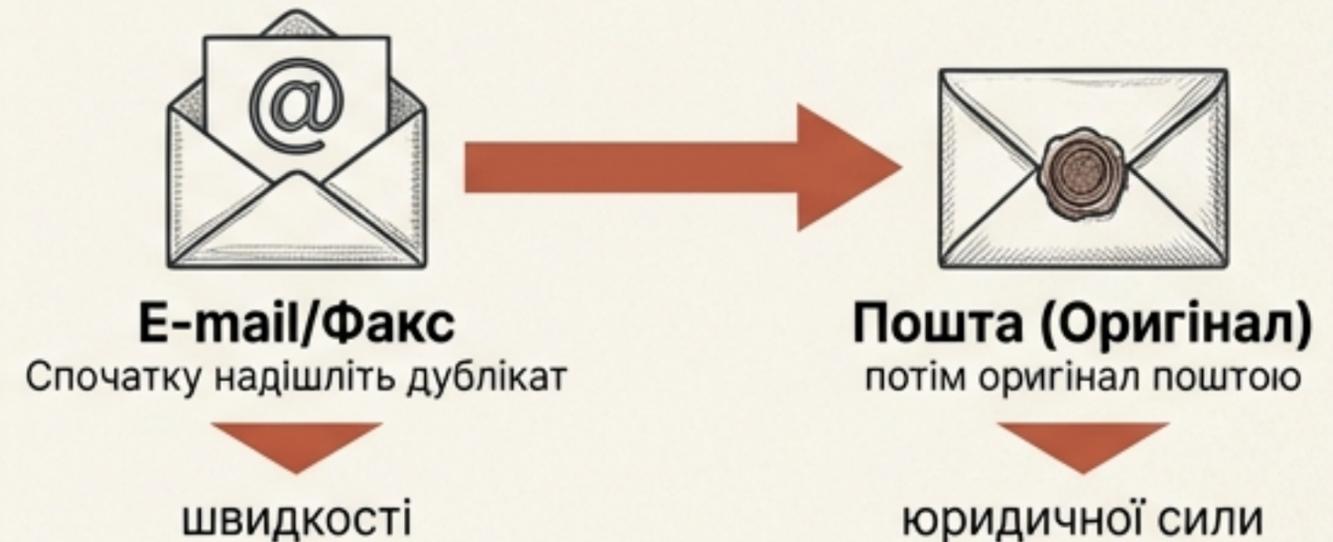
- Юридична вага
- Архівування
- Складність інформації
- Конфіденційність

Аналіз письмових комунікацій: Ризики та стратегії

Недоліки (Disadvantages)

-  **1. Відсутність зворотного зв'язку** –
Немає миттєвої реакції, ризик
нерозуміння.
-  **2. Трудовитрати** – Час на складання,
редагування, реєстрацію.
-  **3. Часовий розрив** – Затримка між
відправленням та отриманням.
-  **4. Необоротність** – Написане не
можна повернути чи виправити
емоції.

Стратегія пом'якшення (Mitigation Strategy)



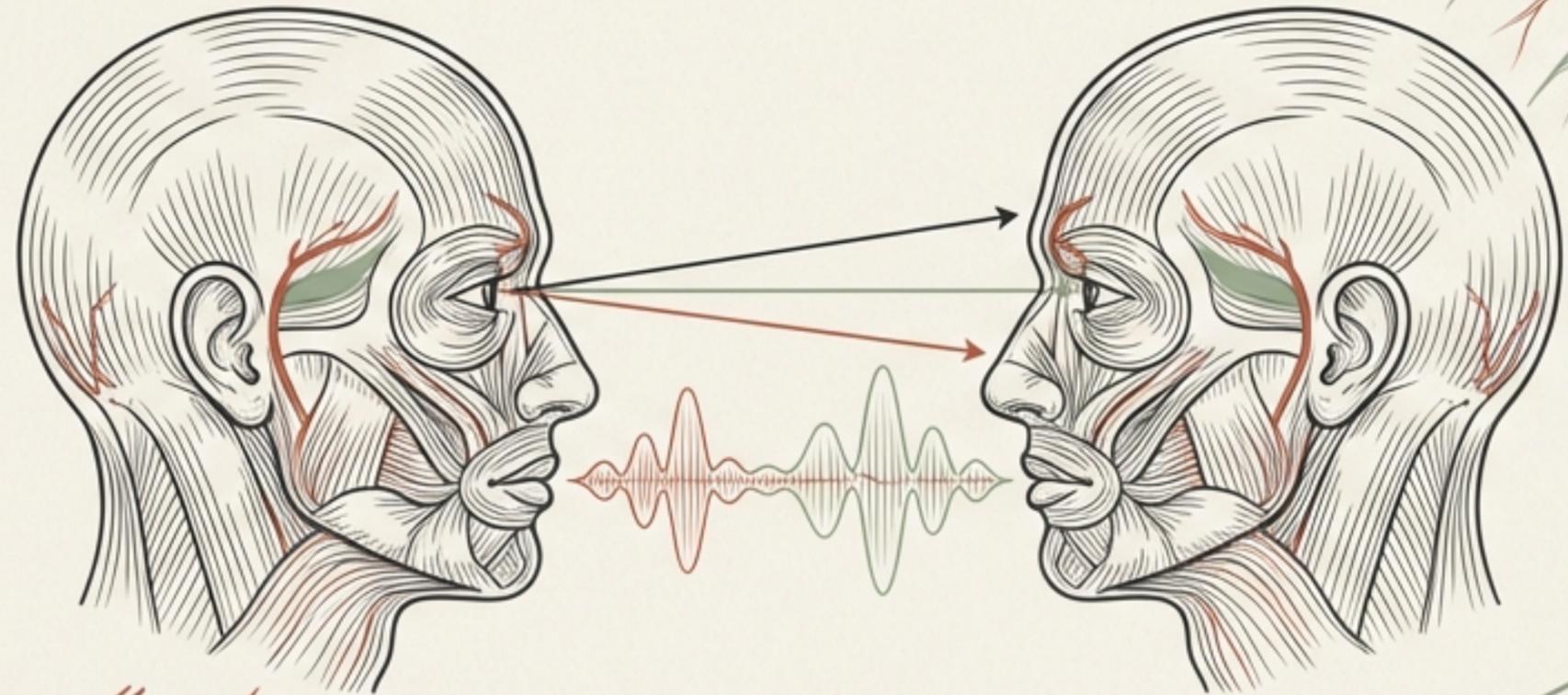
Правило терміновості

Людський фактор: Міжособистісні комунікації

Обмін суб'єктивним досвідом між працівниками у просторовій близькості.

Ключові умови:

- 👁️ Зоровий та слуховий контакт
- 👂 Можливість дотику
- ↔️ Миттєвий зворотний зв'язок



Перепони (Barriers)

- 🚫 Неповне сприйняття інформації
- 🚫 Невербальні розбіжності (жести суперечать словам)
- 🚫 Неякісний зворотний зв'язок

Канали сприйняття: Вербальні та Невербальні

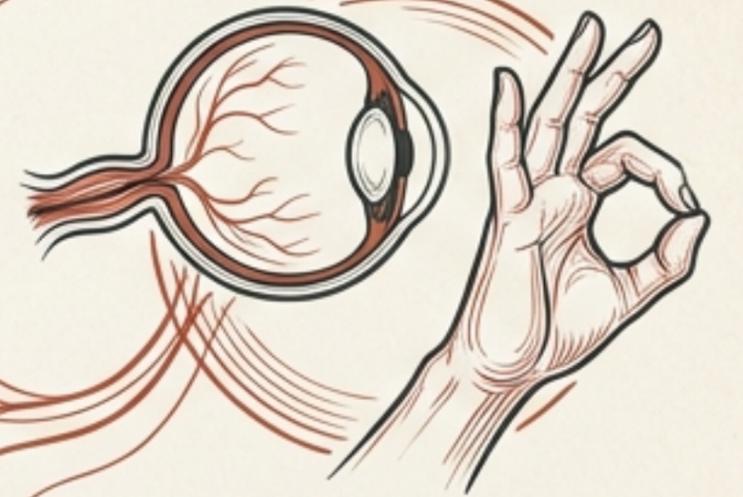


Вербальні

Спілкування за допомогою мови.

- Наради, усні заяви, повідомлення.

Універсальні для всіх типів PR



Невербальні

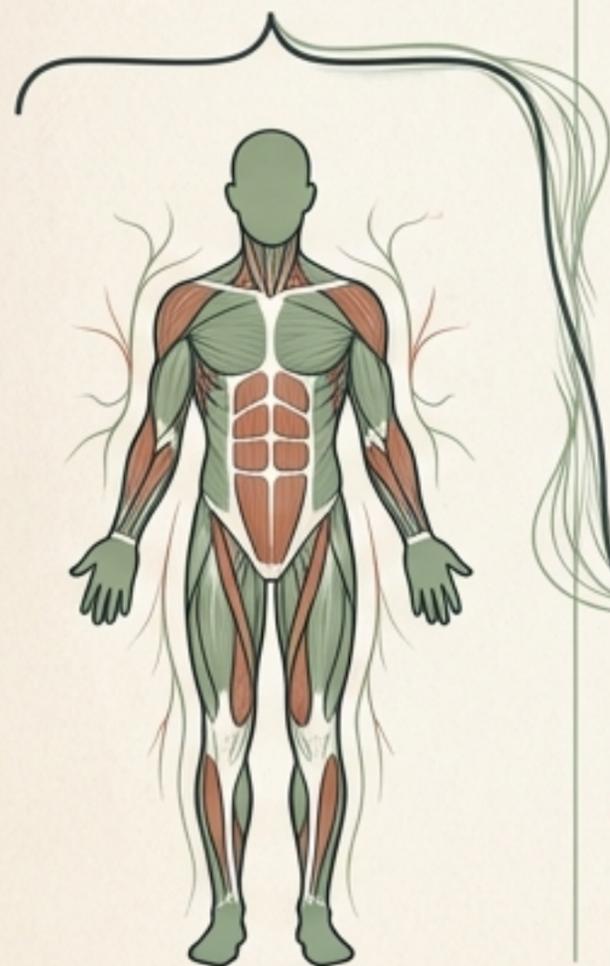
Взаємодія через виразні рухи тіла.

- Погляд, міміка, жести, пози, посмішка.

Декодування невербальних сигналів

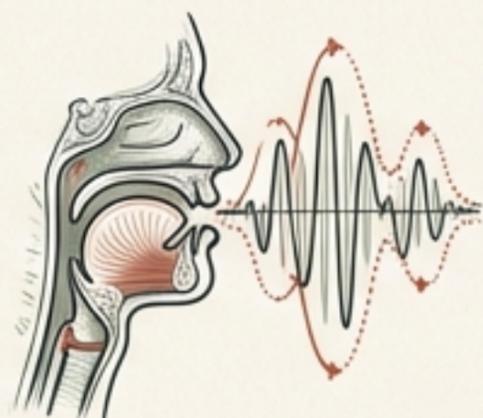
Рухи тіла

Жести, міміка, пози,
вираз обличчя.



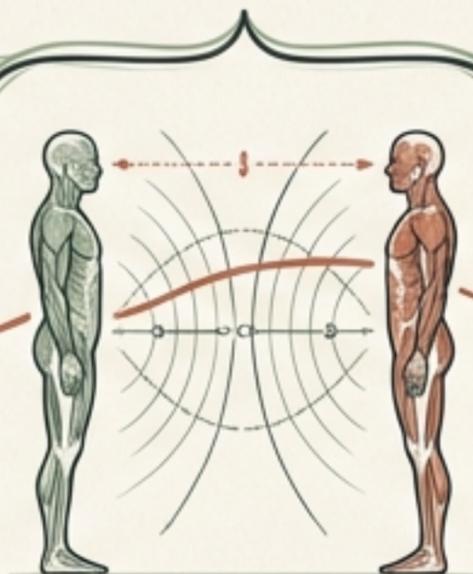
Мова

Якість голосу,
модуляція,
грамотність, темп.



Простір

Дистанція при
передачі інформації.



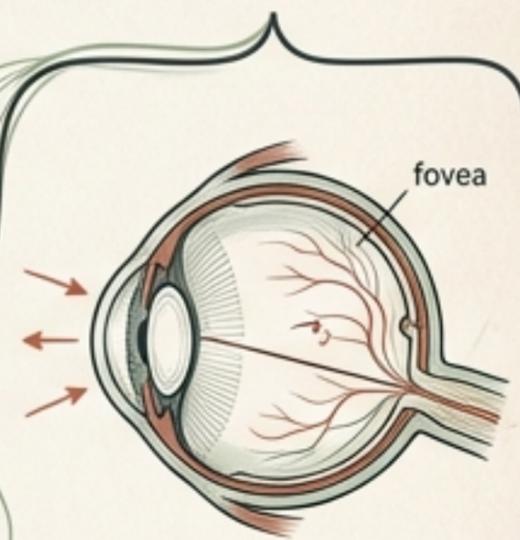
Час

Вчасний прихід
або запізнення.



Рухи очима

Обмін поглядами
та їх частота.



Мова

Якість голосу,
модуляція,
грамотність, темп.

Простір

Дистанція при
передачі інформації.

Час

Вчасний прихід
або запізнення.

Рухи очима

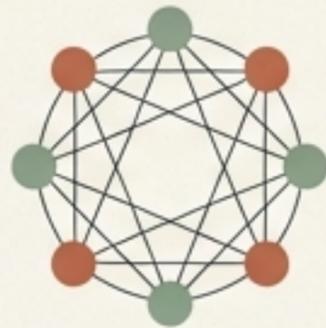
Обмін поглядами
та їх частота.

Матриця О. Білика: Учасники та взаємодія

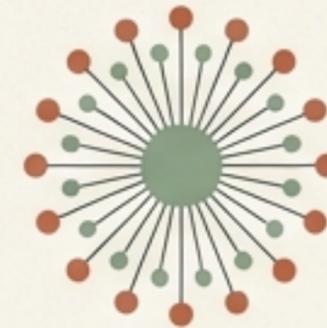
За кількістю осіб



Міжособистісна
(2 особи)



Групова
(Демократична взаємодія)



Масова
(Один до широкої аудиторії)

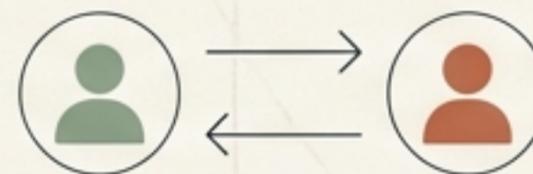
За способом взаємодії

Монологічна



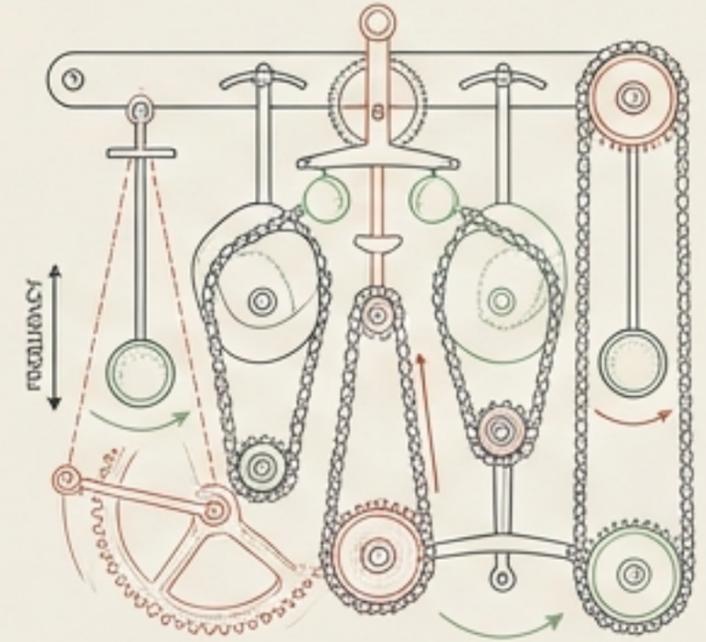
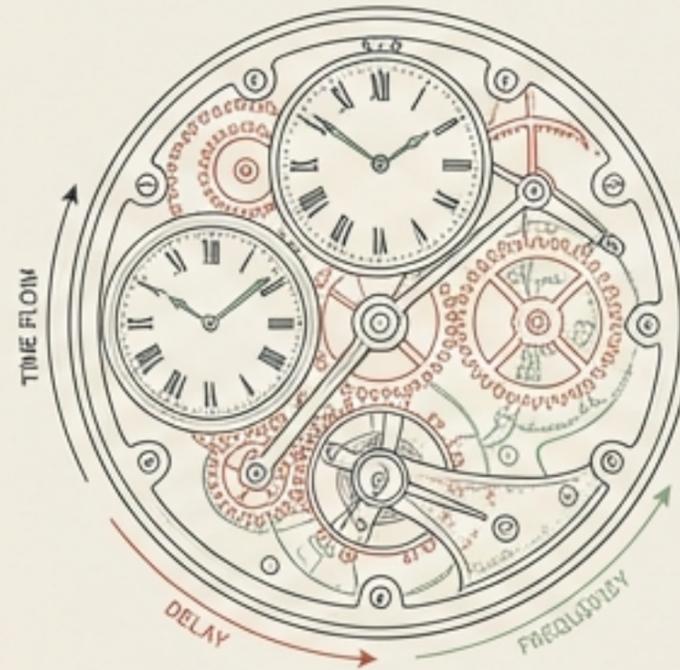
Комунікатор говорить, аудиторія слухає.

Діалогічна



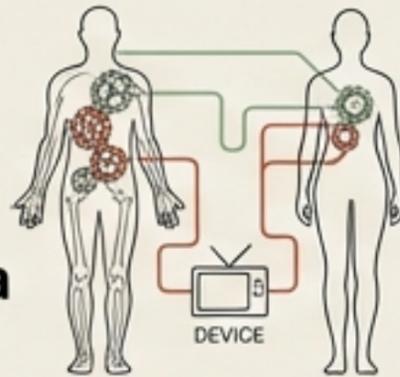
Обмін думками між двома та більше особами.

Матриця О. Білика: Технологія та час



Технічні засоби

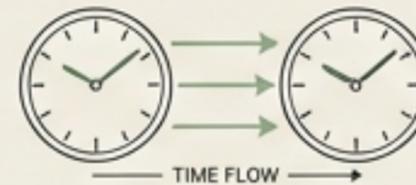
Безпосередня
(Face to face)



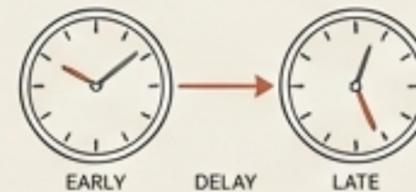
Опосередкована
(Через пристрої)

Синхронність

Синхронна
(Одночасна)

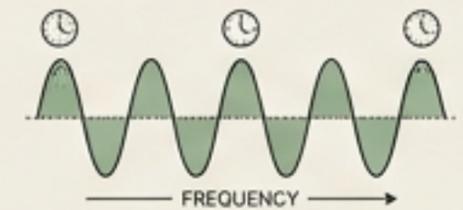


Діахронна
(Почергова)



Періодичність

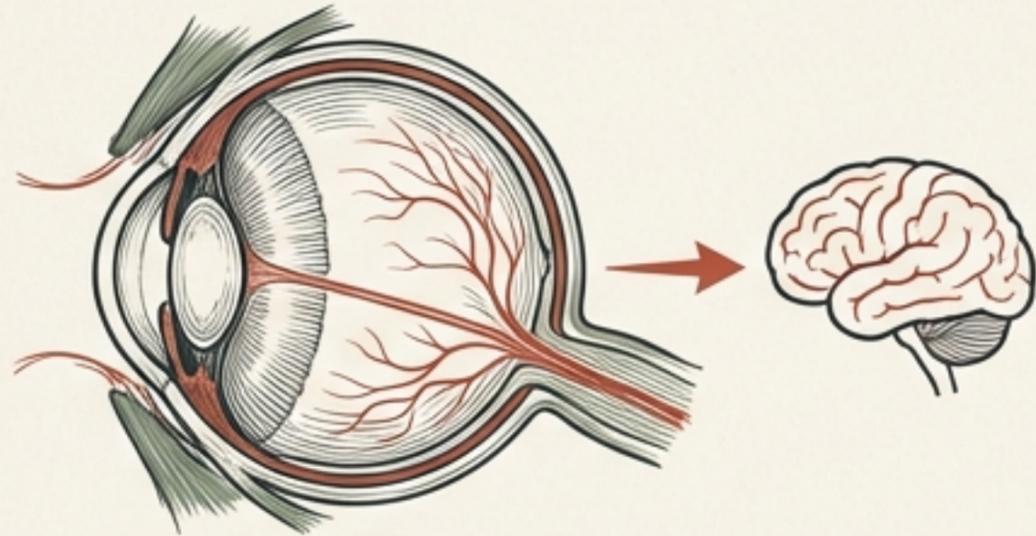
Періодична
(Регулярна)



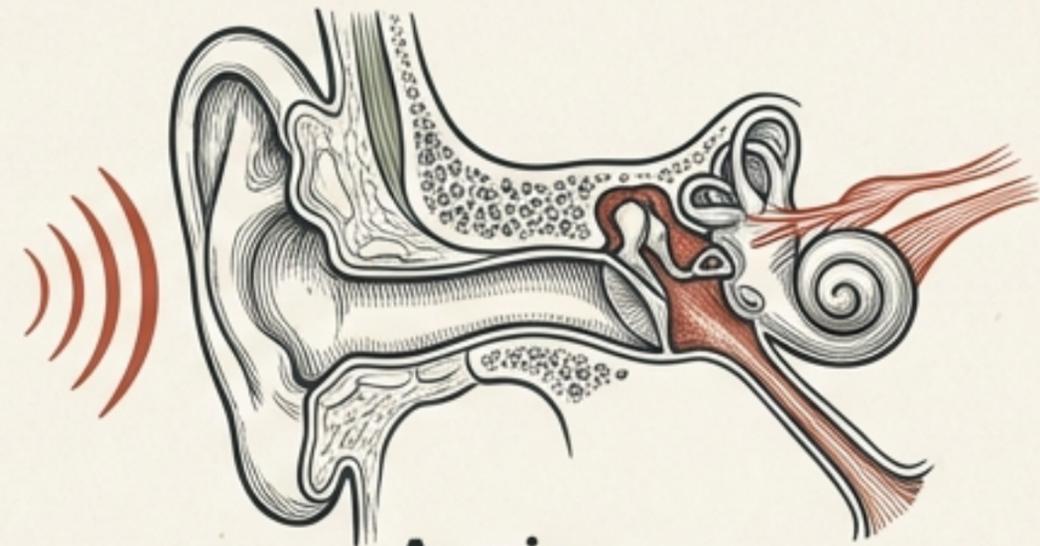
Аперіодична
(Нерегулярна)



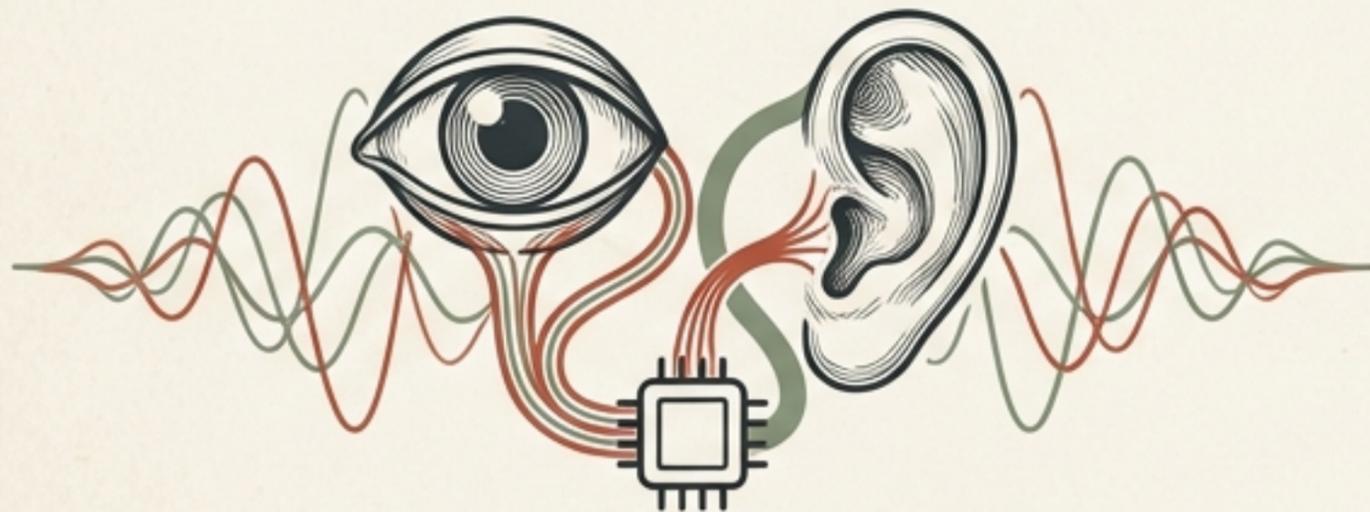
Матриця О. Білика: Канали сприйняття



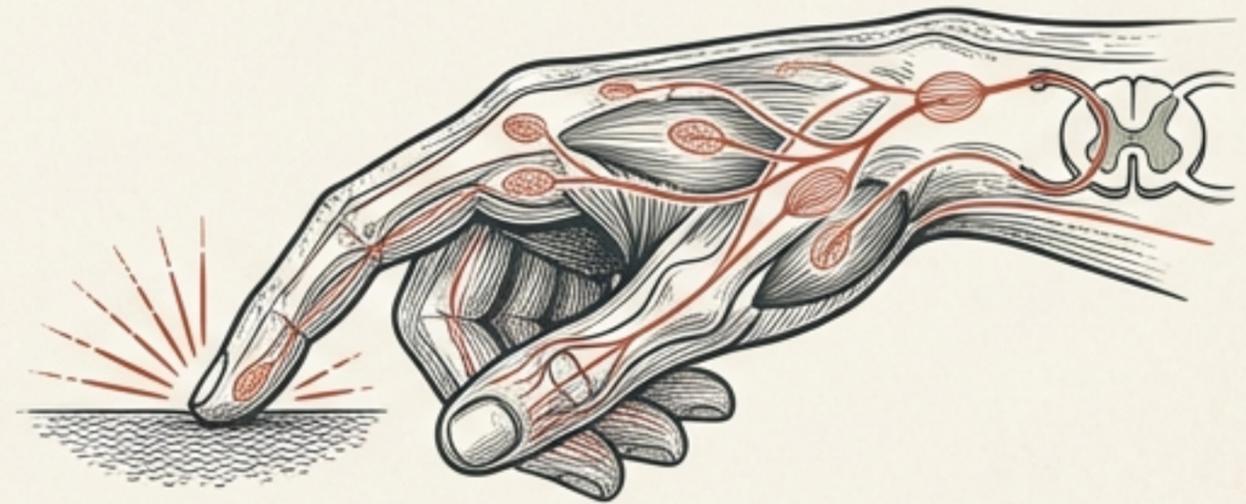
Візуальна
(Зорові образи)



Аудіальна
(Звуки)

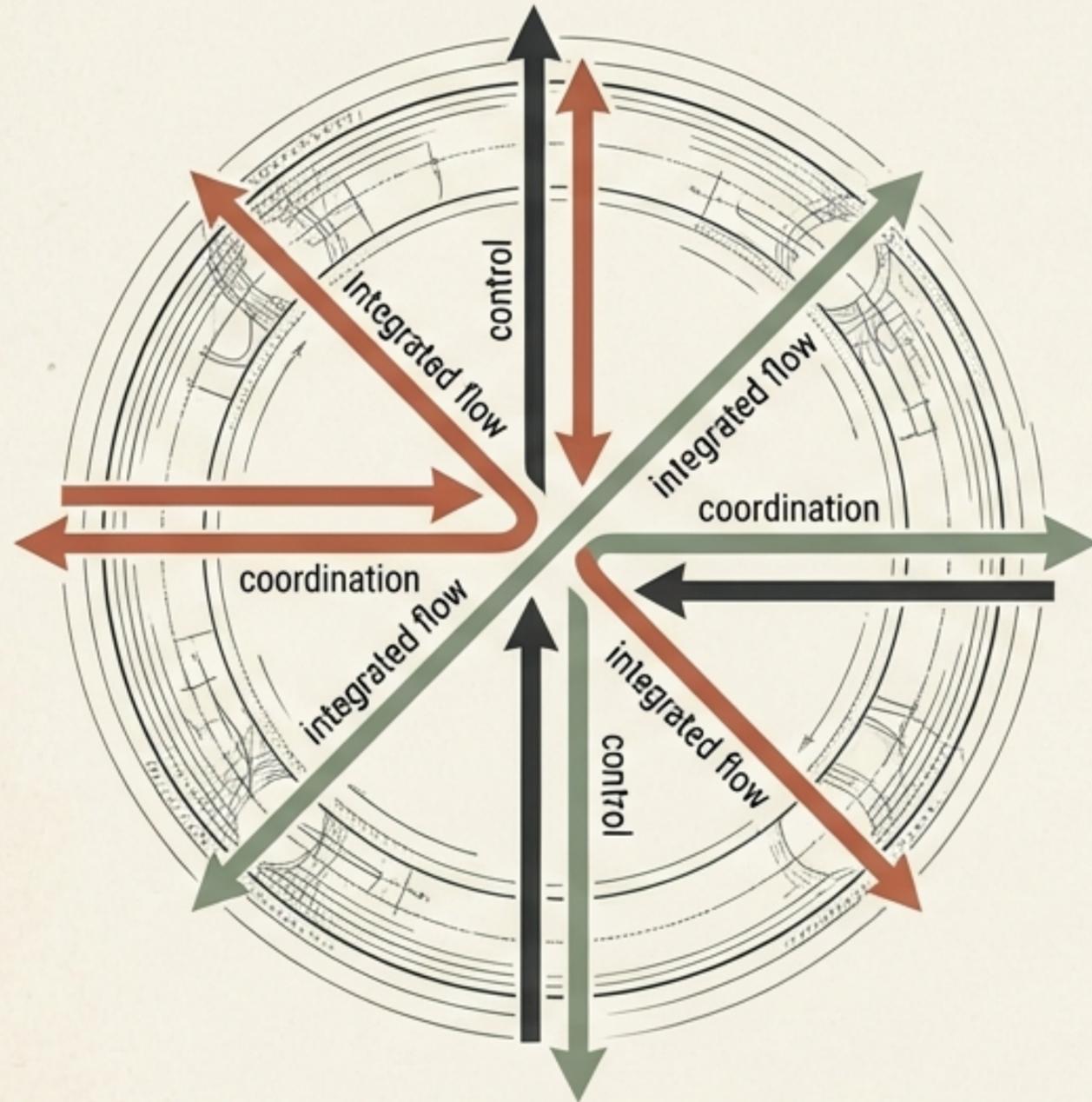


Аудіовізуальна
(Комбінована)



Тактильна
(Дотик)

Резюме: Цілісна система



Менеджмент вимагає опанування як вертикальних (контроль), так і горизонтальних (координація) потоків.



Баланс: Поєднуйте формальні документи для законності з неформальними зв'язками для швидкості.



Усвідомленість: Обирайте вірний канал (Письмовий vs Усний) та декодуйте невербальні сигнали.



Конфіденційність: Захист непублічної інформації є окремою дисципліною.

“Комунікація перетворює групу людей на діючий організм.”