

Abstrakt

Cílem mé práce je vytvoření komplexního pohledu na problematiku komunikace v organizaci a zdůraznění její důležitosti pro fungování organizace a naplňování jejích strategických cílů. Práce představuje možné interpretování komunikace v organizaci a zaměřuje se při tom na zásadní momenty využívání komunikace v organizaci a dopady neefektivní komunikace na spokojenost zaměstnanců a jejich život v organizaci.

K vypracování této práce jsem použila metodu kompilace a komparace odborné literatury a metodu expertních rozhovorů, které ukazují stav interní komunikace ve dvou vybraných organizacích a dokazují jednostranné vnímání komunikace v rámci organizace.

První část práce podrobně rozebírá vlastnosti jednotlivých forem komunikace, jejichž znalost je velmi důležitým základem pro další studium problematiky komunikace v organizacích. Tato část práce popisuje také zásady aktivního naslouchání, které bývá velmi často opomíjeno jako součást komunikačních dovedností.

Druhá část práce se věnuje možným interpretacím a dělením komunikace v organizacích v odborné literatuře a podrobně zpracovává problematiku interní komunikace a jejích dílčích částí.

Další část práce přináší pohled na komunikaci ve vztahu manažera a zaměstnance. Tento pohled na komunikaci v organizacích je velmi často v odborné literatuře i praxi opomíjen, ačkoliv právě zaměstnanci, jejich angažovanost a loajalita jsou klíčovými faktory fungování a úspěchu organizace. Nevhodně nastavená strategie interní komunikace a zejména nedostatečné komunikační dovednosti manažerů mají velmi negativní vliv na spokojenost zaměstnanců a tím i na jejich angažovanost, loajalitu a výkon.

Čtvrtá část práce se věnuje koučování jako možnému nástroji manažerské práce, jeho charakteristikám, přínosům a možnostem využití.

Pátá kapitola se zaměřuje na krizovou komunikaci. Přináší její definici, charakteristiky a hlavní zásady. Hlavním cílem této části práce je pohled na interní krizovou komunikaci, která je velmi často opomíjena a upozaděna na úkor komunikace s médii a veřejností. Dále se

tato část věnuje vzniku krizových situací, jejichž zdrojem jsou zaměstnanci, a kterým lze předcházet účinnou komunikací.

Poslední část práce obsahuje závěry a shrnutí expertních rozhovorů a možná doporučení ke zlepšení stavu komunikace v organizacích. Rozhovory potvrdily, že organizace vnímají komunikaci v organizaci zejména jako komunikaci externí, která buduje značku a pověst organizace. Méně se již věnují komunikaci interní a nejmenší důležitost přikládají komunikaci ve vztahu manažera a zaměstnance, kterou nevnímají jako rovnocennou a stejně významnou součást komunikace v organizaci.

Klíčová slova

Verbální komunikace, nonverbální komunikace, aktivní naslouchání, zpětná vazba, interní komunikace, motivace, řízení změn, řízení výkonu, konflikt, koučování, krizová komunikace