SAT-2.201-01-HC-04

COMMUNICATION ORGANIZATION

Teodora Todorova

КОМУНИКАЦИЯ В ОРГАНИЗАЦИЯ

Теодора Тодорова

Communication organization: *Competence in communication is a social skill that can be trained and improved. The communication consists of information exchange between the communicating individuals in society. Successful management is linked to the ability to communicate with colleagues, subordinates and leaders to influence the people in order to implement organizational strategy. Leading the communication is verbal channel of communication. Significant are informal relations in view of psychology, organizational behavior and business communications. If we want to succeed as managers must learn to care for our employees to feel satisfied. When the microclimate in team is good employees will be positive, they are calm and confident, you are highly motivated to do their job well enough to meet the expectations of them.*

Key words: *communication, organization, team, communicative competence*

JEL Codes: *I 10*

ВЪВЕДЕНИЕ

Потребността от общуване възниква още от ранното детство, като непрекъснато се модифицира и усложнява през целия период на социализация на индивида. В процеса на общуване човек опознава не само другите, а и самия себе си. Цялата човешка култура се заражда и формира чрез общуването. Общуването е жизнена необходимост, ежедневен процес, без който е невъзможно развитието на каквато и да е човешка дейност. То е основен фактор за задълбочаване социализацията на индивида, за постигане на вътрешна сплотеност, единомислие и единодействие. Общуването е широкообхватен социален процес, който обхваща взаимодействието между различни социални групи, меджу социалната група и личността, както и между отделните личности. То е начин за постигане на житейско и професионално удовлетворение. Компетентността в общуването е социално умение, което може да се тренира и усъвършенства. Това е особено важно за успешната професионална реализация на хората, които работят в областта на мениджмънта.

Общуването се осъществява на три нива: комуникация, интерактивно общуване и перцепция. Комуникацията се състои в обмен на информация между общуващите индивиди в едно общество. Интерактивността се изразява в обмена не само на знания, идеи, но и на въздействия. Перцепцията характеризира процеса на взаимно възприемане на партньорите в процеса на общуването и се установява въз основа на взаимното разбиране.

Комуникацията между отделните членове в организацията, между началник и подчинени, между отделни обособени групи в организацията е от съществено значение за постигане на общоорганизационните цели. Успешният мениджмънт е свързан с умението за общуване с колеги, подчинени и ръководители, с оказване на въздействие върху хората с цел осъществяване на организационната стратегия.

ИЗЛОЖЕНИЕ

За постигането на добра комуникация в здравната организация е важно да се овладее способността да се слушат хората. Често се оказва, че слушането е по-важно

от говоренето и действието. Мениджърите, които не са добри слушатели, обикновено не са добри и като ръководители.

Склонността към еднопосочна комуникация произтича от заблудата, че управлението означава да се дават нареждания на хората и да се командват. Понякога колеги от други организации могат да предложат важни сведения и съвети, като допълнителната информация може да помогне за увеличаване шансовете за успех.

Всеки човек има свой уникален начин да сигнализира за приемането, отхвърлянето или разбирането на отправеното му послание, затова е важно да се научим да интерпретираме вербалните и невербалните послания на колегите ни, да можем да разчитаме езикът на тялото. Разпознаването на сигналите на реципиента ще ни помогне да извлечем оптимална полза от контактите ни с другине, от контактите с деловите партньори.

Водеща роля при комуникирането има вербалният канал на общуването[2]. Той протича на съзнателно равнище, но своевременно трябва да се отчита и емоционалното състояние. Емоциите, настроението, самочувствието се изразяват без думи, по невербален начин. В комуникационните процеси паралелно на вербалната информация индивидите излъчват и невербална. Тя протича на несъзнателно равнище и е много по-автентична, тъй като разкрива същинското емоционатло състояние и отношение между взаимодействащите. Съчетаването на информацията, излъчвана едновременно по двата канала на общуването, подпомага взаимното разбиране и преценката за истинност на обменяните послания между участниците.

Много може да се научи за взаимоотношенията между хората, за техните качества, способности, предпочитания и нрави, като се наблюдава системно на каква дистанция разговарят участниците в директното общуване, колко продължава взаимният им контакт очи в очи, какви жестове и мимики използват, каква е интонацията на речна им, т.е. когато се наблюдава тяхното невербално поведение. Поради неосъзнаването на невербалното поведение то е значително по-автентично от вербалното. Комуникативно по-изразителна е горната половина на тялото: лицето, главата, ръцете и корпусът.

Значими са и неформалните отношения с оглед психологията на организационото поведение и на бизнес комуникациите. Формалното общуване в организацията е само малка част от целия комуникационен процес в нея[2]. Официалните заповеди и съобщения се използват за потвърждване на решения, които вече са взети неофициално.

Ако желаем да успеем като мениджъри трябва да се научим да се грижим за нашите служители да се чувстват удовлетворени. Ефективността ни на ръководител ще бъде пряко отражение както на способността ни да комуникираме с хората, така и на познанията ни върху възможностите за оптимално съчетаване на неформалните функционални роли с организационните, които са от формален характер. Трябвада знаем какви са нашите служители и какво ги мотивира в работата. Информацията за предпочитанията на персонала и мотивирането на най-важните служители са съществени за успешното управление на организацията.

Нито един метод на комуникация не е подходящ за всякакви ситуации. Понякога е необходимо формално общуване. Ако целта на комуникацията е да се въздейства върху поведението на служителите, неформалното устно общуване притежава няколко предимства пред формалната писмена комуникация:

- неформалното общуване дава възможност за индивидуален подход към човека, на когото искаме да въздействаме;
- създава сещане за близост и принадлежност към групата;

- неформалното устно общуване ни позволява по-голяма тъвкавост в подхода в зависимост от обстоятелствата.

Желателно е да се избягва авторитарния подход при комуникиране, да се намали до минимум използването на езика на командите. При комуникация със служителите трябва да се стремим да избягваме изявления от позицията на висшестоящ и липсата на диалог.

Съществуват четири универсални правила, формулирани като предписания, относно комуникативната компетентност:

1. Уважавайте автономността на другите хора.
2. Гледайте другите в очите, когато общуването е директно.
3. Не дискутирайте с други хора това, което някой е споделил с Вас конфиденциално.
4. Не критикувайте публично друг човек.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

За да се утвърдим като уважаван лидер и мениджър, за да осигурим добър психоклимат в колектива желателно е да проявяваме вежливост към служителите си. Всичко, което засяга човешките ресурси в организацията, стимулира нейното позитивно развитие. Когато микроклиматът в психоколектива е добър служителите ще са позитивно настроени, ще са спокойни и уверени в себе си, ще са силно мотивирани да вършат работата си добре, за да удовлетворят очакванията към тях. Психологичният комфорт зависи от манифестирането на искрено взаимно уважение, от готовността за отчитане интересите и на другата страна, от адекватната преценка на психологичната близост между партноьорите в общуването.

ЛИТЕРАТУРА

[1] http://nursing-bg.com

[2] Грънчарова,Г. Управление на здравните грижи, Издателски център МУ-Плевен 2011, 97,113.

За контакти:

Ас. Теодора Тодорова Тодорова, Катедра “Здравни грижи”, Русенски университет “Ангел Кънчев”, тел.: 0897-083-403, e-mail: tetodorova@uni-ruse.bg

Докладът е рецензиран.