

Organisatsioonisisene ja – väline kommunikatsioon



JANA TROLLA
TARTU
DETSEMBER 2013

Suhtlemine



- Info ja arusaamade edasiandmine inimestevahelistes suhetes.
- Suhtlemisel on alati olemas saatjad ja vastuvõtjad.
- Vastuvõtja ülesandeks on saatja saadetud sõnumit tõlgendada ja saata tagasi kinnitav sõnum.
- Tähelepanu tuleb seega peale sõnade pöörata ka kogu ümbritsevale kommunikatsioonisüsteemile.

Verbaalne ja mitteverbaalne suhtlemine

3

- **Verbaalne suhtlemine**
 - Loomulik keel- kõne kiirus, rütm, pausid
 - Paralingvistiline- intonatsioon, mitmed häälsused (naer, nutt, köhatused, parasiithäälsused)
- **Mitteverbaalne suhtlemine**
 - Miimika ja žestid, silmside
 - Keha- ja pealiigutused ning kehahoiak
 - Distantne kaasvetlejaga

Suhtlemisel arvesta

4

- **Olulist rolli mängivad mitmesugused vahendid**
 - Riieus, soeng, lõhn, puudutused- paljudel juhtudel ei ole teise inimese puudutamine soovitatav, kuid on olukordi kus kätlemine ja isegi kallistamine on suhtlemist soodustavaks teguriks.
- **Kehakeel**
 - Võib väljendada palju rohkemat kui verbaalne kõne. Enda kehakeelt tuleb tunda.

Suhtlemise komponendid

5

Suhtlemisprotsessil 3 alamprotsessi:

- Informatsiooni edastamine ja vastuvõtmine
- Suhtlemispartneri ja situatsiooni tajumine
- Suhtlemispartneri mõjutamine

Võib jagada ka

- psühholoogilise kontakti loomine,
- sõnumi edastamine
- suhtlemisakti lõpetamine.

Organisatsioonis toimuvad suhtlemisprotsessid

6

- **Ametlik suhtlemine**
 - Ametialane suhtlemine, seotud hierarhiaga, sageli on kirjalik suhtlus.
- **Mitteametlik suhtlemine**
 - Aluseks töövälised või tööga mitteseotud suhted kolleegide ja klientidega.

Sageli on mõlemad suhtlemised paralleelselt kulgevad protsessid.

Eduka suhtlemise võimalused

7

- **Edukaks suhlemiseks on vaja:**
 - Kuulamine- nimetatakse ka aktiivseks kuulamiseks.
 - Kehtestamine- oskus väljendada selgelt oma soove ning seista nende eest, kuid mitte partnerit alla suruda.
 - Toimetulek konfliktsetes olukorras- tunnista oma eksimust, soovi probleemi lahendada.
 - Koostöö partneriga- arvesta teisega!
 - Õige käitumisviis vastavalt olukorrale- kui vaja, siis kuula; kui vaja, siis seisa enda eest

Olulised tegevused

8

- Küsimine- kuidas teine meist aru sai
- Aktiivne kuulamine- mõtle kaasa, jälgi partnerit
- Verbaliseerimine- partneri tunnete sõnastamine (“kui ma teid õigesti mõistan, olete solvunud”)
- Parafraaseerimine- partneri poolt öeldu ümbersõnastamine
- Mina- sõnumid- anna hinnanguvabalt teada kuidas tajud teise käitumist (“mind pahandas ,et sa hiljaks jäid ja sinu kliendid pidid sind ootama”)
-

Tagasiside suhtlemises

9

- On sõnaline või sõnatu reaktsioon partneri käitumisele.
- Kajastub, kui võrd on partnerit mõistetud.
- Tagasiside reeglid:
 - Räägi partneri käitumisest ja tegudest mis tehtud, mitte tema isiksusest.
 - Ära järelda vaid kuula,
 - Ära hinda vaid kirjelda, kasutades väljendeid “seekord”, “vahetevahel”, väldi “alati”, “mitte kunagi”, “iga kord”.
 - Piirdu olevikuga, ära lasku minevikku

Kommunikatsioonibarjäärid

10

- Vastuvõtubarjäärid
- Barjäärid mõistmisel
- Barjäärid omaksvõtmisel

Vastuvõtubarjäärid

11

- Ümbruskonna mõju
- Vastuvõtu eelarvamused ja seisukohad
- Vastuvõtja vajadused ja ootused

Barjäärid mõistmisel

12

- Keele- ja lauseehituslikud probleemid
- Vastuvõtja võime kuulata ja vastu võtta (eriti teadete puhul mis ohustavad tema väljakujunenud arusaamu)
- Kommunikatsiooni pikkus
- Ametipositsiooni mõjud

Barjäärid omaksvõtmisel

13

- Kiirhinnangud
- Isikutevahelised konfliktid saatja ja vastuvõtja vahel

Mõlemal osapoolel tuleb mõista, et vaeleusaamad on paratamatud ja seetõttu tuleb pidevalt küsida ja kontrollida mõistmist tagasiside andmise kaudu.

Kuidas edukaks suhtluseks valmistuda

14

- Oluline on algus
 - Ära alusta vabandusega
 - Ei tohi näidata ebakindlust
 - Ei tohi olla hoolimatu
- Lugupidav ja austav suhtumine partnerisse
 - Kuula partnerit
 - Soodusta eneseväljendust pilgu ja kehakeelega

Valmistudes oluliseks kõneluseks, mõtle...

15

- Milline on minu eesmärk, mida tahan saavutada?
- Kas olen kõik põhjalikult läbi mõelnud?
- Kas suudan partneri kõigile küsimustele vastata?
- Kas püüdsin ennast asetada vestluspartneri seisukohale ja teda mõista?
- Kas minu mõtted on väljendatud selgelt ja täpselt?
- Kas olen valinud õige kõnetooni?
- Kas ma jääksin rahule kui vestlus toimuks minuga?

Pea meeles, et...

16

- Ära langeta enneaegset otsust, kuula lõpuni
- Mida enam suhtlemist, seda enam sümpaatiat
- Alusta positiivselt
- Kasuta mina- keelt, esinda iseennast
- Väljenda oma tundeid siiralt ja otsekoheselt
- Räägi otsekoheselt, ära vihja
- Esita küsimusi, küsija on juhirollis!

Avalikkussuhted

17

- Organisatsioon paistab avalikkusele just sellisena, milline on selle tegelik ehk sisemine olemus ning kus ja kui suures ulatusesettevõtte kriitilised punktid mõjutavad selle välist imagot.
- Suhtekorralduse märksõnad on
 - Avatus
 - Ausus
 - Usaldatavus

Suhtekorralduse abil püütakse aidata kaasa turunduseesmärkide saavutamisele!

Avalikkussuhete eesmärk (1)

18

- Luua usaldust ja tõsta seeläbi organisatsiooni mainet
- Luua olukord, kus meid väärtustatakse, hinnatakse ja meie juurde tahetakse tulla
- Maine loob tuntu!

Avalikkussuhete eesmärk (2)

19

- Tervishoiuettevõtte vajab avalikkuse mõjutamist ja positiivset mainet.
 - Just sellesse haiglasse tahetakse tööle tulla!
 - Just sellesse haiglasse tahetakse ravile tulla!
 - Selles seisneb usaldus.
 - Usaldust ja mainet ei saa osta, seda tuleb luua!
 - Kuidas?

20

- Asutus mõjutab oma mainet:
 - tegudega – mida asutus teeb
 - teabega – mida asutus ütleb
 - milline asutus välja näeb
- Suhtekorralduse abil saab mõjutada:
 - väärtusi,
 - seisukohti,
 - teadmisi,
 - arvamusi,
 - käitumist

Välimate avalikkussuhete vahendid

21

- Buklett, infoleht, tutvustav trükis
- Pressikonverents
- Video
- Aastaülevaade
- Eriväljaanne
- Kohtumised
- Spetsiaalsed üritused
- Külaskäigud

Välimate avalikkussuhete tulemused

22

- Tuntus
- Mõistmine
- Heakskiit
- Usaldus
- Soosing
- Positiivne õhkkond
- Töötutus
- Töösõprus

Sisemiste avalikkussuhete vahendid

23

- Telefon
- Kirjad
- Teated
- Kohtumised, koosolekud
- Siseleht, teadetetahvel
- Kohtumine juhiga (intervjuu)
- Osakonna koosolekud
- Töökaaslased, teised juhid
- Aastaülevaated

Sisemise info liikumine

24

- Tippjuhilt
- Oma juhilt
- Koosolekutelt
- Sisemiste infokanalite kaudu
 - Seinalehelt
 - Personalilehelt
 - e-kirja teel

Sisemise suhtekorralduse õnnestumise eeldused

25

- Info saamine
- Aktiivne info hankimine õigel ajal
- Positiivne õhkkond
- Soov infot vahendada
- Õige ajastamine

Avalikkussuhete probleemid

26

- Asjad jõuavad päralt kuulujuttudena
- Juhtkond ei tea, mida firmas räägitakse
- Info ei ole täpne
- Infot ei ole piisavalt saadaval
- Juhid hoiavad infot saladuses
- Teated on vananenud
- Info ei jõua kohale
- Arvamusi ei võeta kuulda
- Keel ja mõisted on arusaamatud
- Ei saa vabalt öelda oma arvamusi
- Liiga palju infot

Kommunikatsiooni põhivalem

27

- Kes teatab?
- Millise kanali kaudu?
- Mida?
- Kellele?
- Millise efektiga ehk kuidas publik seda vastu võtab?

Kokkuvõtteks

28

- Planeeri
- Tunnetas sihtgruppi
- Arvesta kanalit
- Ole faktides täpne
- Räägi arusaadavalt, heas keeles
- Ühest asjast ühes kohas
- Analüüsi tulemust
- Järgmine kord võta õppust

Läbirääkimised

29

- **Läbirääkimiste etapid on:**
 - Ettevalmistamine
 - Nõudmiste/ pakkumiste esitamine
 - Eriarvamuste käsitlemine
 - Seisukohtade määratlemine

Oluline läbirääkimiseks (1)

30

- **Mõtle järgmistele küsimustele:**
 - Kus viibime praegu?
 - Kuhu tahame jõuda? (lähi- ja kaugesmärgid)
 - Mida teha, et eesmärgile jõuda?
- **Sõnasta eesmärk nii, et see oleks:**
 - Reaalne, selge, mõõdetav, hinnatav, ajaliselt kindlaks määratud ja väljakutsuv.

Oluline läbirääkimiseks (2)

31

- Eesmärkide esitamisel pea meeles:
 - Leia ühiseid väärtusi ja huve
 - Alusta teise poole põhihuvist
 - Esita kõige tähtsamad eesmärgid
 - Anna partnerile aega ja ruumi
- Ära liialda argumentidega!

Läbirääkimised möödas

32

- Mõista, et läbirääkimiste protsess on lõppenud.
- Oska oma seisukohti edasi vajadusel nihutada.
- Mõista, et ka väikesed saavutused on tähtsad.
- Ole realist
- Kinnita läbirääkimiste tulemusi.

Hiljem...

33

- Ära kahetse seda, mis on juhtunud ja ära tuleta seda pidevalt meelde.
- Hinda läbirääkimistel saavutatud tulemust.
- Pea kinni üldistest eetikanormidest.
- Anna infot oma meeskonnale läbirääkimiste tulemuste kohta.

Loe lisaks...

34

- Brooks, I. (2008) Organisatsioonikäitumine. Üksikisik, rühm ja organisatsioon. Äripäeva raamat. Tänapäev
- Marquis, B. L., Huston, C. J. (2006) (Ed.) Leadership roles and management functions in nursing: theory and application. Lippincott.
- Sullivan, E. J., Decker, P. J. (2009). Effective Management in Nursing. Seventh Edit. USA.
- Virovere, A.; Alas, R.; Liigand, J. (2005) Organisatsioonikäitumine. Estonian Business School. Käsiraamat. Külüm. Tallinn