

3. Gaia- Barne Komunikazioa.



3.1.- Sarrera.

3.2.- Komunikazio prozesua

3.3.- Komunikazioan eragina dituzten faktoreak.

3.4.- Komunikazio motak.

3.5.- Komunikazioaren oztopoak eta oztopoak gainditzeko erak.

3.6.- Barne Komunikazio plana.

3.7.- Teknologia berrien eragina barne komunikazioan.

GAIAREN HELBURUAK

- 1.- Komunikazioa, lidergoa eta motibazioarekin erlazionatzeko gai izan.
- 2.- Komunikazioa eta informazioaren artean desberdindu.
- 3.- Komunikazio prozesuak antolaketetan duen garrantzia ulertu.
- 4.- Antolaketa barruan dauden komunikazio mota ezberdinak desberdindu.
- 5.- Komunikazio prozesuetan egon daitezkeen arazoak detektatu eta konpontzeko era.
- 6.- Komunikazio teknologia berriek, antolaketan erabakiak hartzeko orduan dituzten eraginak azaldu.

3.1.- Sarrera

3.1.1.- Komunikazioa eta informazioa.

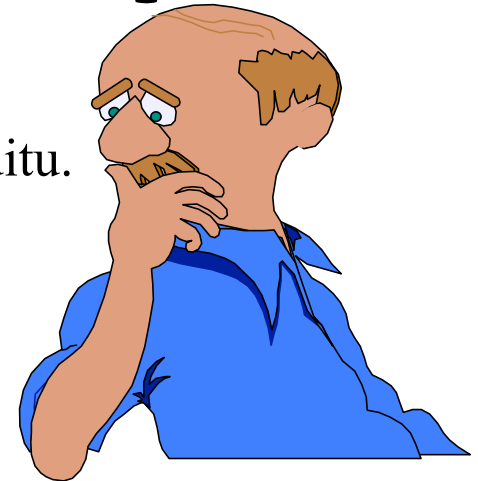
3.1.2.- Komunikazioaren garrantzia.

- Plangintza, antolaketa, zuzendaritza eta kontrola batzen ditu.
- Partaideen adimen eta gaitasunak aprobetxatzeko aukera
- Zuzendariaren “rol”ak.

3.1.3.- Komunikazioaren funtzioak

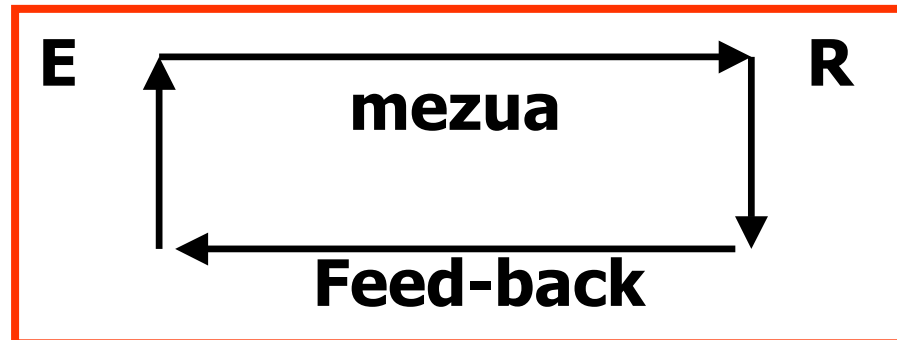
- Informatzea
- Kontrolatzea
- Motibatzea

3.1.4.- Komunikazio ezaren ondorioak.



1.- Sarrera

- **1.1. Komunikazioa Vs Informazioa.**
- Igorle eta hartzaile baten arteko informazio trukitzea (hartzaileak ulertu behar du)



- **1.2. Komunikazioaren garrantzia erakundean.**
- Planifikazioa, antolaketa, zuzendaritza eta kontrol prozesuak lotzeko era da.
- Talentuak aprobetxatzea
- Gerentearen rol-ak (Mintzberg):
 - Inter- pertsonala
 - Informatzailea
 - Erabakitzailea
- **1.3. Komunikazioaren funtzioak.**
- Informatu
- Kontrolatu
- Motibatu
- Adierazpen emozionala

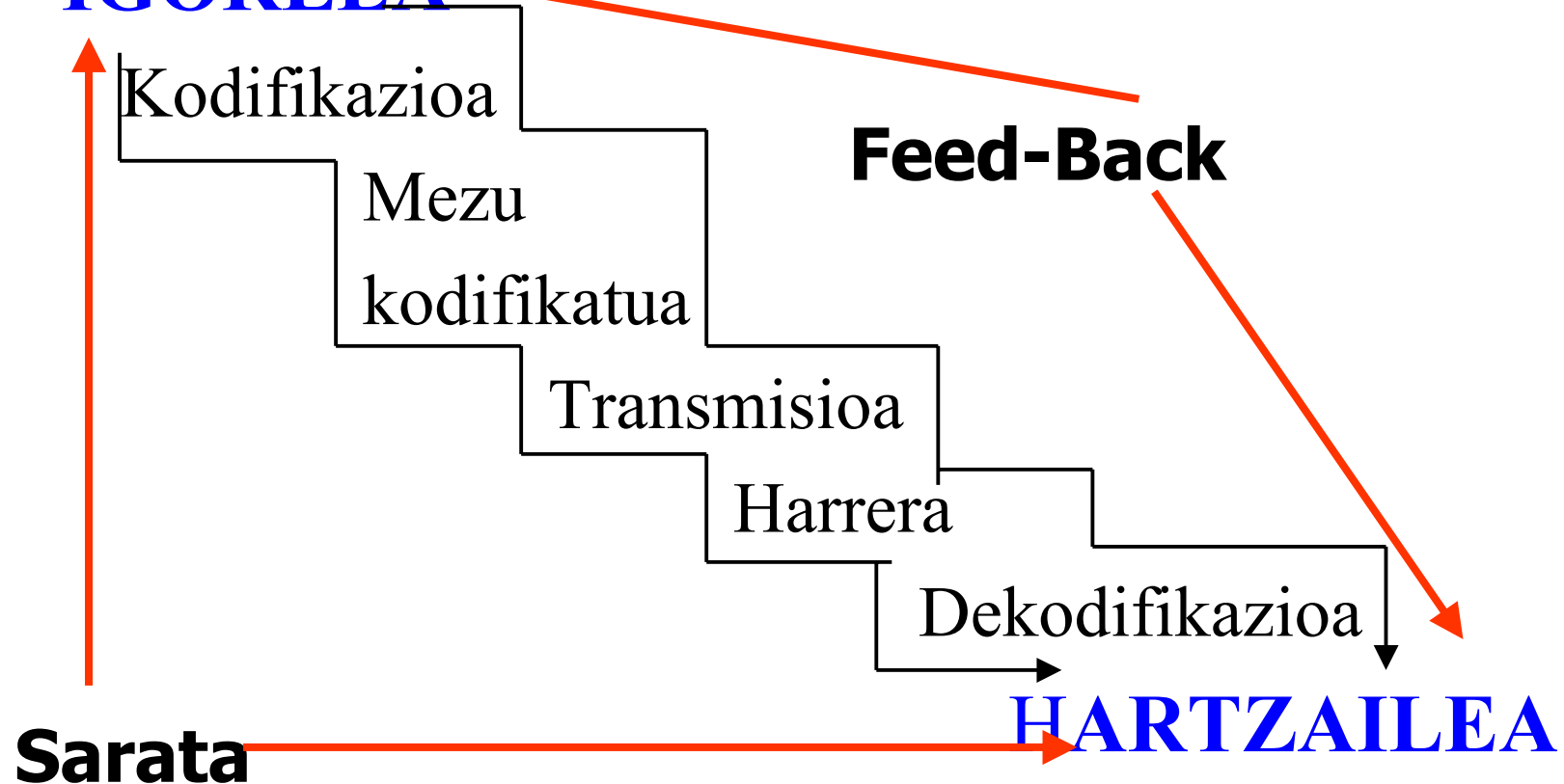
- **Gerentziaren hiru papelak (Mintzberg)**
- 1. Paper inter-pertsonala: antolaketa unitatearen liderrak \Rightarrow Langile, hornitzaile, bezeroekin interakzioa.
- 2. Paper informatzailea: Lankide, langile etabarren informazioa bilatuko du eta sakabanatu ere.
- 3. Paper erabakitzailea: Proiektuak praktikan jarri, konfliktoak ebatzi, errekurtsioak banatu,
 - Lortzen duten informazioaren arabera
 - Erabakiak komunikatu

4.- Komunikazio ezaren ondorioak

- Lanaren identifikapen eza enpresarekin
- Gehiegizko espezializazioa funtzio eta eginkizunetan.
- Aurrerapen teknologikoetara moldatzeko zailtasunak
- Komunikazio informala enpresaren interesen aurka

3.2.-Komunikazio prozesua

- **IGORLEA**



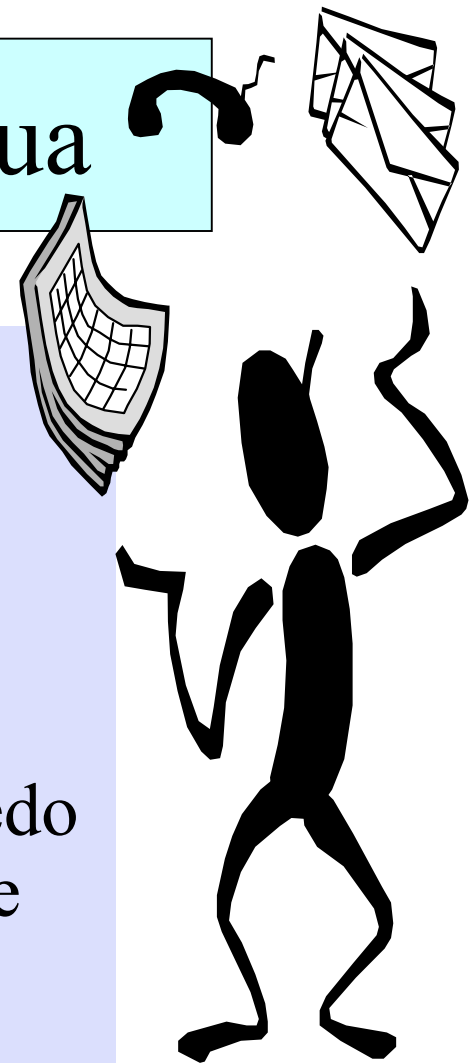
2.- Komunikazio Prozesua

- **1.- Igorlea**

- Erakundeko partaide guztiak

- **2.- Kodifikazioa**

- Informazioa hitzetara, grafikoetara edo transmisorako egokia den beste bide batetara pasatzean datza,
- Hartzailea ezagutu beharra



- **3.- Mezu kodifikatuaren garapena**

- **Hasiera**
- **Erdialdea**
- **Amaiera**

- **4.- Mezuaren transmisioa**

Transmizio bide egokiena aukeratu

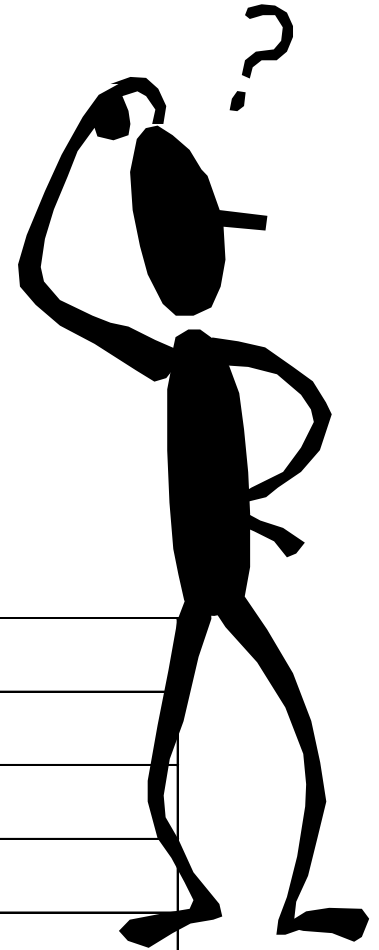
- Ohizko metodo hierarkikoak
- Fokatzeko parte hartzaileek sortutako metodoak
- Feed-backa bideratzen duten metodoak
- Enpresaren kultura eta baloreak sortzeko metodoak

Adibideak

Metodo hierarkiko tradizionalak:	Fokatze partehartzaileek sortutako metodoak	Feedbacka errazteko metodoak	Barne kultura garatzeko metodoak
Saileko notak	Elkartrukeko bilerak	Iritzi inkestak	.- Barne aldizkari eta egunkariak
.-Lan batzarrak	.- Kalitate zirkuluak	.- Iradokizun buzoiak	.- Zirkularrak
.-Bakarkako elkarrizketak	.- Komunikaziorak o formazioa	.-Urtero elkarrizketa urrengoko nagusiarekin	.-Pertsonalari eskutitzak
.- Zuzendarien eta zuzendariekin batzarrak			.- Kirol taldeak
.-Barne komunikazioak			.- Iragarki-taula

•5.- Harrera:

- Ulertzeko ahaleginak egin behar ditu hartzaileak
- Elementu motibatzailea
- Gutxi baloratzen den portaera



Komunikazio portaerak			
idatzi	irakurri	Hitz egin	entzun
Portaera bakoitzari eskeinitako denbora enpresa munduan			
%9	%16	%30	%45
Portaera bakoitza ikasteko emandako denbora			
Eskolan eta institutoan emandako 12 urte eta unibertsitatea	8 urte eskolan	Bizitzako lehen 3 urteak eta heziketa jarraia.	?

Hobeto entzuteko gomendioak:

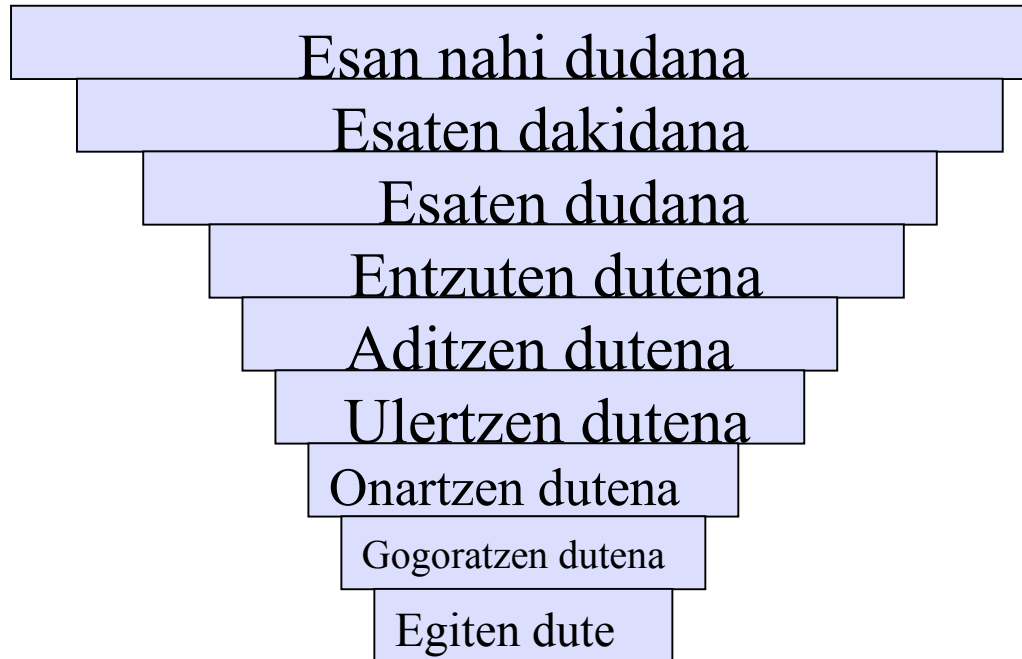
- Era aktiboan entzun
- Komunikazioaren erantzunkizuna
- Mezua ulertu egin dala zihurtatu
- Jarrera baikorra
- Interesa adierazi
- Hitz egiten utzi



•6.- Dekodifikazioa:

–Ikurrak eta kodeak interpretatu

•7.- Hartzailea : Mezua ulertu behar duena



•8.- Feed-Back (atzeraelikadura):

- Prozesua osotzen du
- Ez ahozko komunikazioaren bitartez ere eman daiteke

•**Zarata:** Komunikazio prozesuko etapa batzu edo guztietan eragiten duen interferentzia da.

Iritzi defektuosoak, interpretazio txarrak,...

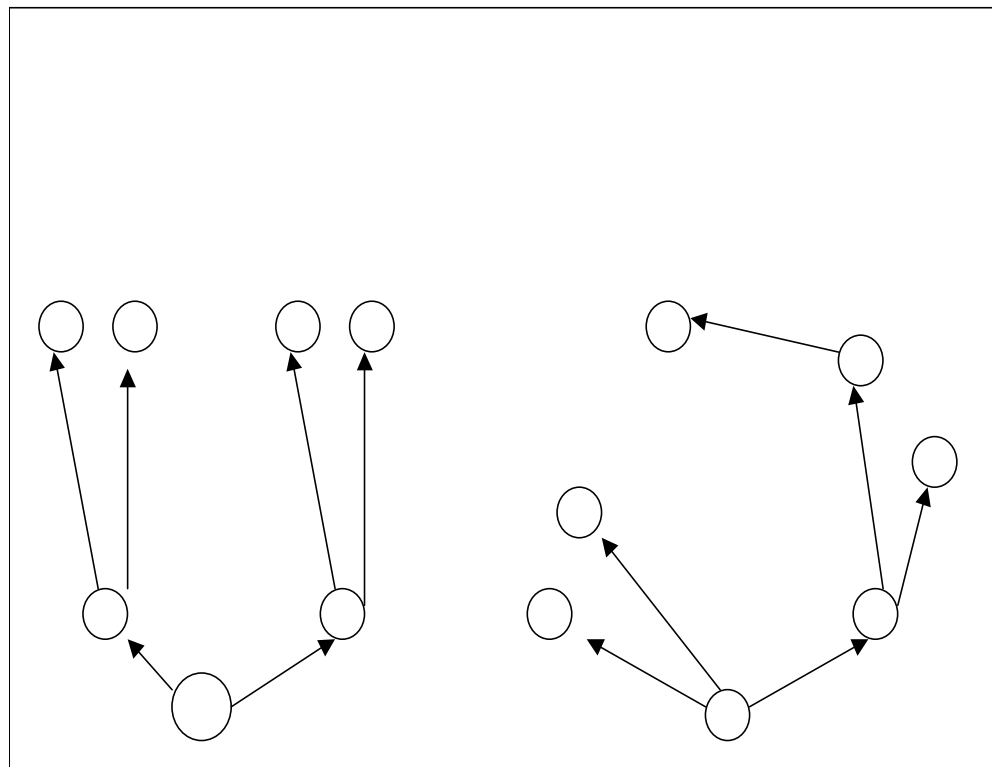
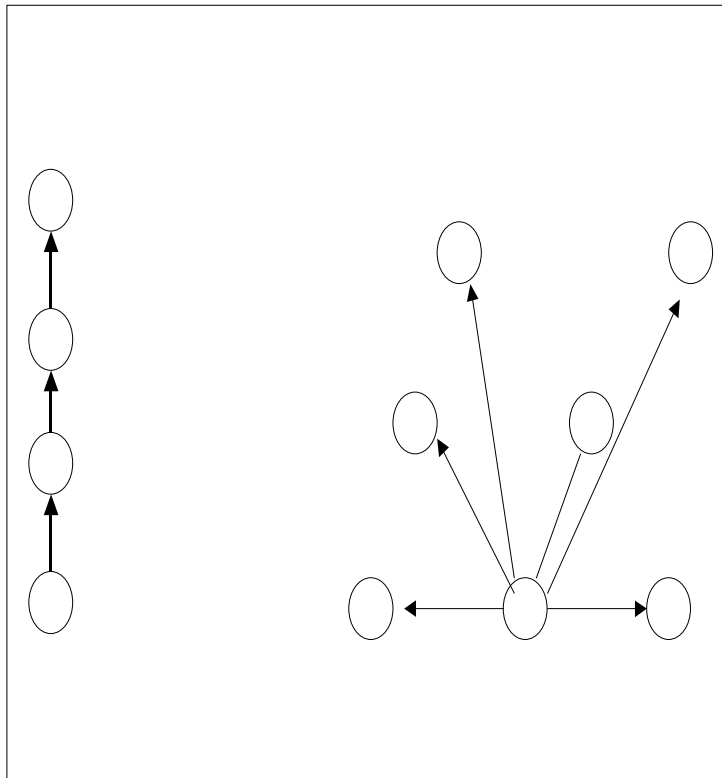
•**Kanalaren gaitasuna :** Informazio kopuruan mugak.

3.3.- komunikazioan eragina duten faktoreak

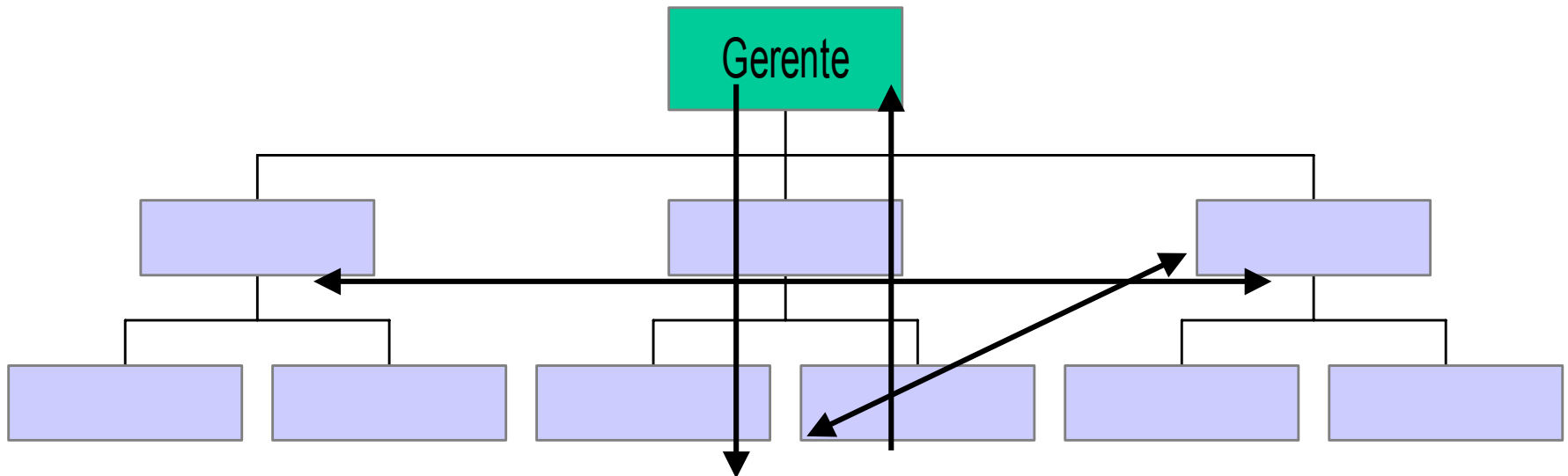
- Komunikazio kanal formalak.
 - distantzia
 - Informazio fluxu librearen kontra
- Autoritatearen egitura
- Lanen espezializazioa
- Informazioaren ezaugarria.

Komunikazio metodoa	Definizioa	Abantaiak	Desabantaiak
Hitzezkoa	Hitza erabiltzen denean mezua bidaltzeko	Transmisio arina Atzeraelikadura arina	.-Distortzio potentzial handiago .-Arinegi ematea erantzuna
Idatzikoa (elektronika barne)	Idatzizko hitza erabiltzen da.	Behin betiko erregistroa Erregistro nabarmena. Erregistro egiaztigarria Elektronikoa Arina Nahiko merkea	.- Denbora gehiago behar du. Berehalako atzeraelikadura falta da. Ez da komunikazio guztia irakurtzen. Ziurtasun arazoak.
Hitzezkoa ez dena.	Nahitan edo ez bidalitako edozein mezua, ez dena idatzizkoa ezta hitzezkoa	Esanahiak bidaltzen ditu	Txarto interpretatuak izan daitezke.

Erabiltzen diren komunikazio motak



C) Zirkulaten duen norabidearen arabera



Bertikala

- Beheranzkoa

- Antolaketa guztietan
- Arauak ea.
- Beharrezkoa
- Eragozpena:
gehiegizko
informazioa
- Maila ezberdinen
artean galtzea
- Geldoa

- Goranzkoa

- informeak
- Ezin bestekoa
- Beheranzkoa baino
emaitza txarragoak
- Gestio estiloa ?
- Distortsioen biktima

Gurutzatua

- Horizontala

- Maila berdin bateko pertsonak
- Bide informalak
- Koordinazioa hobetu
- Ekipo lanak...

- Diagonala

- Maila hierarkiko ezberdina
- Agintariei informatzeko beharra



5.- Komunikazio hesiak

Hesi pertsonalak

Iragazkiak

Zuzendaritza estikoa

Eragina edo boterea galtzearen beldur

Pertzepzio selektiboa eta balore usteak

Emozioak

Entzuteko baliabideen eskasia

Iturrien sinesgarritasuna

Hesi semantikoak

Mintzbergekek aipatutako hesi semantikoen adibide bat (1. Mundu-Gerran. Britaina Handiko ejerzituko jeneral baten eta bere soldaduen arteko komunikazioan)

Bidalitako mezua

- “*Send Reinforcements: We are going to advance.*”

- Hartzaileek jaso zuten mezua:
 - “*Send three and four pence: We are going to a dance.*”

- **Hesi fisikoak**

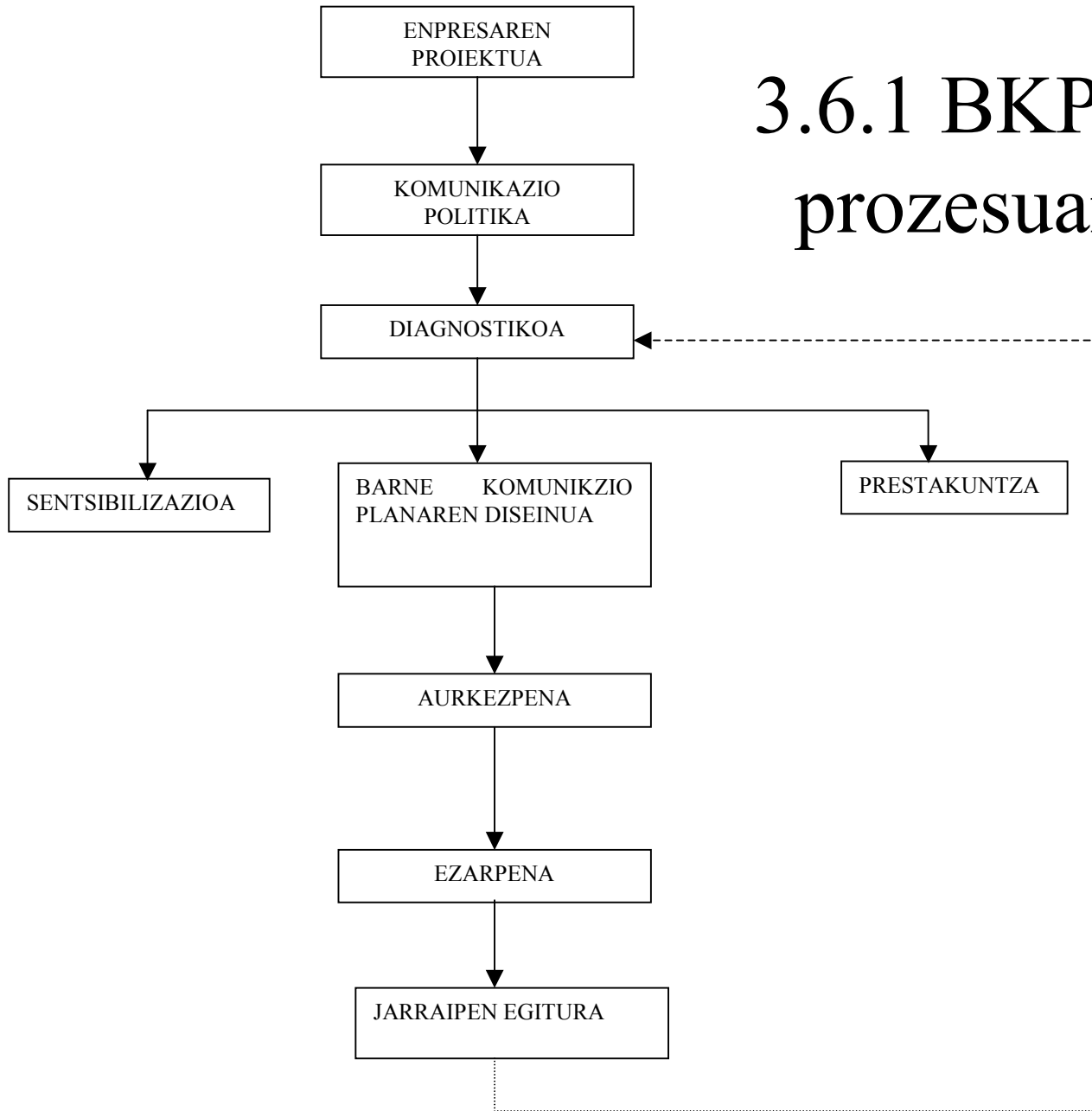
- Erakundearen egitura
- Distantzia geografikoa
- Denboraren presioak
- Komunikazioaren gehiegizko karga



3.6.- Barne Komunikazio Plana

- Helburua: enpresan komunikazioa hobetzea. Enpresako kide guztiak komunikazioaren garrantziaz arduratzea eta jabetzea.
- Derrigorrezkoa zuzendaritzaren partehartzea.
- Planaren Koordinatzaile-animatzaile bat izendatu. Honek, sail ezberdinetako langileez osatutako talde baten laguntza izan beharko luke.
- Adituen laguntza (Ad. Inforpress: BK Pak, BK auditoriak)

3.6.1 BKPren garapen prozesuaren faseak.



Barne Komunikazio Plan batek kontutuan izan behar duen informazioa

1. Harrerarako informazioa.

- Hasierako bildurra gutxitzea
- Enpresaren antolakuntza, egitura, helburuak eta produktuak, bere sailaren informazioa, nor izango den bere zuzendaria, bere lankideak, bere lana, enpresak eskaintzen dituen lan baldintzak,...

2.- Iharduerari eta helburuei buruzko informazioa.

- A) “Tarteko linea” edo ardura gehien duten enplegatuei bideratu behar diegun informazioa.
- B) Goi zuzendaritzak enplegatu guztiei bideratzen dien informazioa
- C) Informazio eskaeraei erantzuna eman.


Barne Komunikazio Plan batek kontutuan izan behar duen informazioa

3.- Lan-informazioa.

- Lan baldintzei buruzko informazioa, sindikatuekin enpresak dituen negoziazioen berri, hobekuntzak, heziketa, pertsonal politikak, lan giroa, pentsio planak eta beste abantail sozial batzuk, higiene eta osasuna, ...

4.- Pertsonen arteko komunikazioari buruzko informazioa eta betebeharrak

7.- Teknologia eta komunikatzeko bide berriak

- * Informazioa = Boterearen lehen mailako iturria
Komunikazioa = Boterea mantentzeko bidea
(komputerizatutako sistema zentrala)
- * Teknologia komunikazioa moldatuko du
(Ordenagailu pertsonala)  ~~Informazio kontrola~~
- * Ordenagailu sareak **GROUPWARE**