

<b>1.</b>	<b>Úvod</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>Co je interní komunikace</b>	<b>5</b>
2.1.	Co to je? Všechno!	5
2.2.	Proč interku potřebujeme?	6
2.2.1.	Abychom se nestresovali!	6
2.2.2.	Abychom byli angažovaní!	7
2.3.	Jak to vypadá, když to funguje	9
2.4.	A jak to vypadá, když to nefunguje?	10
<b>3.</b>	<b>Co musí fungovat, aby fungovala interka</b>	<b>13</b>
3.1.	Kultura, vize, mise, strategie, to je, oč tu běží!	13
3.2.	Otevřená komunikace	18
3.3.	Podpora vedení	21
3.4.	Manažeři	23
3.5.	Týmovost	25
3.6.	Jasná organizace a struktura	27
3.7.	Zpětná vazba	30
3.8.	Včasné a relevantní informace	32
3.9.	Personální zabezpečení	34
3.10.	Technologie	36
<b>4.</b>	<b>Praxe ve firmě</b>	<b>39</b>
4.1.	Cílové skupiny a jejich specifika	39
4.1.1.	Boardy aneb šéfové	40
4.1.2.	Manažeři	42
4.1.3.	Kancelářské myši	43
4.1.4.	Modré límečky	43
4.1.5.	Obchodní zástupci	44
4.1.6.	Kreativci	46
4.1.7.	IT lidé neboli ajťáci	48
4.1.8.	Co z toho všeho vyplývá?	49
4.2.	Nástroje a kanály interní komunikace	50
4.2.1.	Formální	50
4.2.1.1.	Tištěné	50
4.2.1.2.	Digitální	52
4.2.1.3.	Osobní	56
4.2.2.	Neformální	59
4.3.	Měřit? A co vlastně?	60
4.3.1.	Měření je nutnost!	60
4.3.2.	Co a jak měřit	61
4.3.3.	Průzkumy a analýzy	62
4.3.4.	Audit interní komunikace	63

4.4.	Jak proboha udělat aby to lidi poslouchali?	65
4.4.1.	Strategie, taktika, operativa	65
4.4.2.	Co a jak komunikujeme?	
	Jaké jsou úkoly interní komunikace?	67
4.4.2.1.	Informování	67
4.4.2.2.	Vysvětlování	67
4.4.2.3.	Interakce	67
4.4.2.4.	Zábava	68
4.4.2.5.	Všechny úkoly dohromady	68
4.4.3.	Optimální komunikační mix	69
4.5.	Fígle a finty aneb jak na to, aby to frčelo	70
4.5.1.	Podpora vedení	70
4.5.2.	Příklad a schopnosti manažera	70
4.5.3.	Komunikační standardy	71
4.5.4.	Komunikační balíčky	72
4.5.5.	Péče o nového zaměstnance	73
4.5.6.	Kolečka	74
4.5.7.	Informace o firmě a její situaci	75
4.5.8.	Partnerství mezi lidmi a firmou	75
4.5.9.	Gamifikace	76
4.5.10.	Emoce	76
4.5.11.	Humor	77
4.5.12.	Hodnocení zaměstnanců	78
4.5.13.	Koučovací postupy	78
4.5.14.	Přirození lídři	79
4.5.15.	CSR a interní komunikace	80
<b>5.</b>	<b>Interní komunikace jako součást firmy</b>	<b>81</b>
5.1.	Interní komunikátor a jeho postavení	82
5.2.	Vztahy s ostatními útvary	83
5.3.	Propojení externí a interní komunikace	85
<b>6.</b>	<b>Specifika</b>	<b>87</b>
6.1.	Práce z domova	87
6.2.	Dlouhodobě nemocní a pracovníci na rodičovské dovolené	88
6.3.	Hendikepování zaměstnanci	89
6.4.	Malá firma	90
<b>7.</b>	<b>Krizová interní komunikace</b>	<b>91</b>
7.1.	Krizová komunikace v akutní situaci	92
7.2.	Krizová komunikace preventivní	93
7.3.	Manuál krizové interní komunikace	94
<b>8.</b>	<b>Maléry a průšvihy v interní komunikaci</b>	<b>95</b>
8.1.	Nejasná organizace a zadávání úkolů	95
8.2.	Zadržování informací a dezinformace	96

8.3.	Nefungující zpětná vazba	97
8.4.	Drby a fámy	98
8.5.	Změny a novinky	99
8.6.	Hromadné propouštění	100
8.7.	Odchody a vyhazovy	101
8.8.	Sloučení a akvizice	102
8.9.	Stěhování firmy	103
8.10.	Osobní a příbuzenské vztahy na pracovišti	104
8.11.	Nespravedlnost	105
8.12.	Nedodržování dohod a slibů	106
8.13.	Špatný příklad manažera	107
8.14.	Netrestání nedostatků a nedůslednost	108
8.15.	Zamlčování problémů	109
8.16.	Nezájem o zaměstnance	110

## **9. Quo vadis, interko? 111**

9.1.	Průzkumy, vyhodnocování, změna!	111
9.2.	Důslednost	112
9.3.	Vývojové tendence	113
9.4.	Slušnost se vyplácí	114
9.5.	Šťastnou cestu!	115