

СИСТЕМНИЙ ПІДХІД У КОРПОРАТИВНИХ ЗВ'ЯЗКАХ З ГРОМАДСЬКІСТЮ.

ТЕМА 1.

Лекція 1.

Екологічний підхід до ПР

NB! Сучасний ПР спирається на ідею взаємозв'язку організацій та інших об'єктів, діючих в оточуючому їх середовищі.

Тому

Головне завдання Паблік Рілешнз – допомогти організації в її намаганнях налаштуватися й адаптуватися до змін в оточуючому середовищі.

Поняття системи

Система – це сукупність взаємозалежних елементів, які підтримують своє існування у часі та у певних межах шляхом реагування та пристосування до змін оточуючого середовища з метою досягнення та підтримування певних цільових станів.

Оточуюче середовище за теорією систем – усе те, що генерує зовнішні впливи на систему – інформація, енергія та матеріальний вплив.

Підсистема й надсистема

- Організація є сукупність взаємодіючих елементів. У цьому сенсі вона є система.
- Якщо розглядати організацію як частину більш великої сукупності взаємодіючих елементів (банк як частина банківської системи країни, як один з роботодавців, як елемент фінансових системи країни і т.ін)., організація стає елементом системи більш високого порядку.

Рівень та визначення системи повинно відповідати проблемі, яка нас цікавить. В залежності від цього ми визначаємо елементи системи й взаємозалежні зв'язки між ними.

Генезис систем (Джеймс Г. Міллер)

- Безпосереднє оточення – це надсистема мінус сама система.
- Повне оточення включає усе вищесказане плюс надсистема й системи на усіх більш високих рівнях, які її містять.
- Аби вижити, система повинна взаємодіяти зі своїм оточенням, іншими частинами надсистеми та підлаштовуватись під них.
- Ці процеси змінюють як саму систему, так й її оточення.
- Як правило, існуючі системи адаптуються до свого оточення, й, у свою чергу, змінюють його.

Організація як система та функції ПР

- ПР є частиною адаптивної підсистеми організації, на відміну від виробничої, управлінської підсистем, а також підсистем матеріально-технічного забезпечення, підсистеми технічного обслуговування та інш.

Здатність організації проводити внутрішню настройку та адаптуватися до нових умов залежить від того, наскільки відкритою є ця організація відносно свого оточення.

Відкриті та закриті системи

Закриті системи характеризуються непроникливістю своїх кордонів, в наслідок чого вони не можуть обмінюватись матерією, енергією та інформацією зі своїм оточенням.

Закриті системи не пристосовуються до змін оточуючого середовища й зрештою розпадаються.

Відкриті системи мають проникливі кордони, через які відбувається взаємообмін з оточенням.

Відкриті системи адаптуються до змін оточуючого середовища, аби протистояти їм або, навпаки, використовувати їх у своїх цілях.

Система «організація-громадськість»

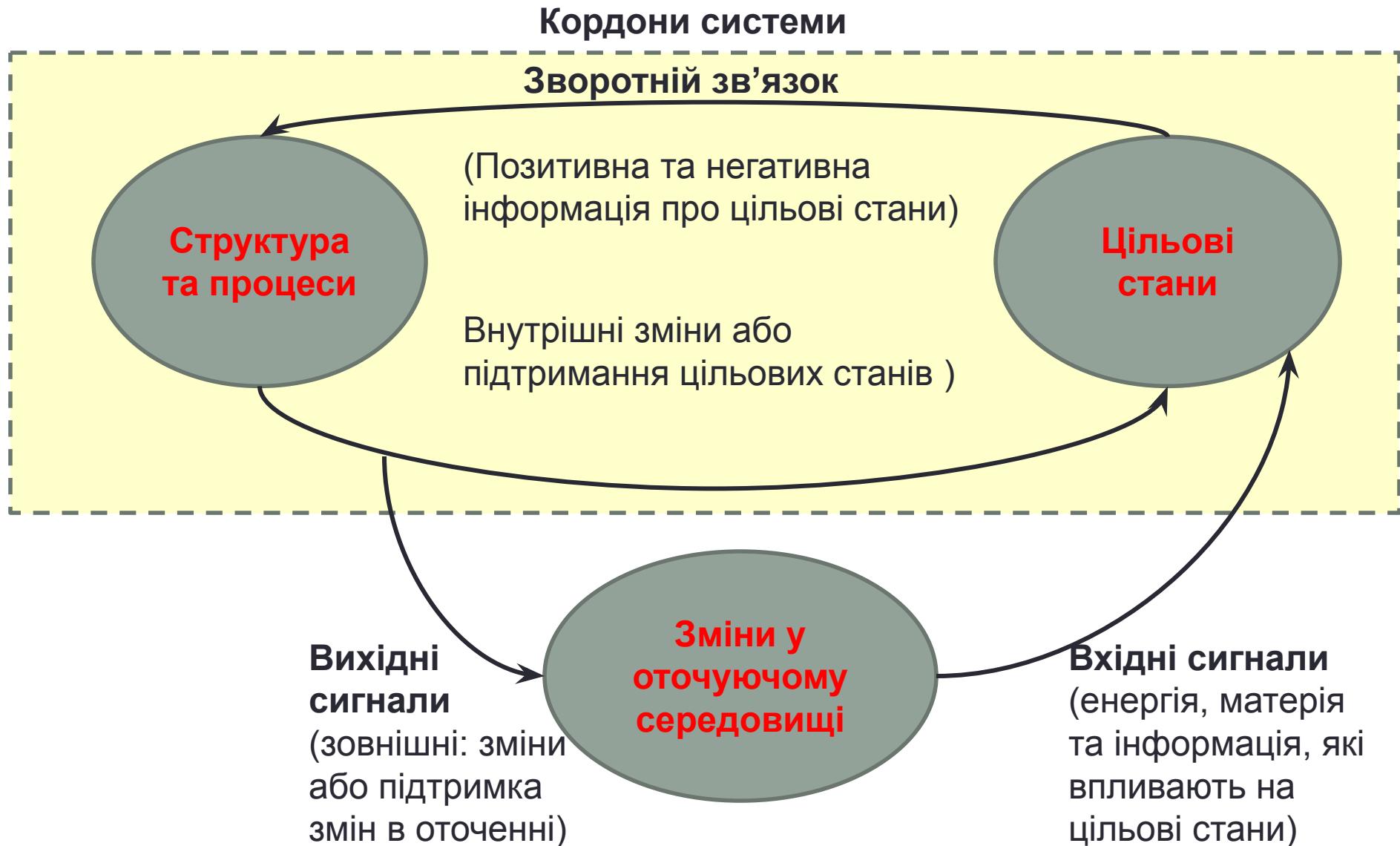
NB! У випадку, коли реакція системи на зовнішні впливи стає некерованою та хаотичною, рано чи пізно система сама по собі приходить у стан хаосу та безладу (за теорією систем – «стан ентропії»).

У випадку соціальних систем це означає, що стають неможливими координовані дії та поведінка, спрямована на досягнення взаємовигідних дій.

Як результат – система розпадається.

Мета Прмена й полягає у тому, щоби підтримувати організаційні зв'язки у повній згоді з спільними цілями та інтересами організації та її громадськостей.

Модель відкритих систем



Модель відкритих систем

NB! Вхідні сигнали впливають на визначення системою своїх цільових станів)тобто умови, які система розглядає як ідеальні або бажані.

- Зворотній зв'язок, який існує у відкритих системах, призводить до налаштувань (настроек – рус.) як у структурі системи так і у процесах, які відбуваються у системі. **Мета налаштувань – зменшення, підтримка або збільшення відхилень** у цільових станах системи.
- Кінцевою метою системи є її виживання що у постійно змінюваних умовах оточення означає безперервне налаштування системи з метою підтримки стану рівноваги, або балансу, або **гомеостазису**.

Модель відкритих систем

Гомеостазис – цільові стани, які, хоча й є відносно стабільними, все ж таки схильні до змін внаслідок дій вхідних сигналів системи.

Морфогенез – зміни в елементі «Структура та процеси» системи.

Зворотній зв'язок може бути як позитивний, так і негативний. *Позитивний* зворотній зв'язок – система реагує на відхилення, посилюючи або підтримуючи їх (відгук у контексті «збільшити», «підтримати», «продовжити»). *Негативний* зворотній зв'язок – повідомлення про помилку та вказує на відхилення – система виконує налаштування, зменшує відхилення (відгук у контексті «скоротити», «уповільнити», «перервати»).

Модель відкритих систем

- Соціальні системи мають можливість за допомогою саморегулювання проводити досить радикальні структурні зміни.
- Ці зміни допомагають системі пристосуватися до нових умов оточуючого середовища або модифікувати свої вихідні впливи, аби змінити або нейтралізувати джерела зовнішніх (вхідних) впливів.

Відкриті системи у змозі підлаштовуватись та адаптуватися до свого постійно змінюваного оточення.

Модель відкритих систем

Реактивні дії – використовуються дії як відповіді на погрожуючі зовнішні збудження. (каракатиця випускає чорнила як відповідь на зовнішні погрози). Розсилка прес-релізів безперервне – приклад реактивних дій. Характерні *при функціонерському підході до ПР-діяльності*

Проактивні дії спрямовані на запобігання або попередження виникнення проблем, використовують ті чи інші «радары ранішнього попередження» для збору інформації, виконання необхідних налаштувань та розробку внутрішніх та зовнішніх вихідних впливів. Характерні *при функціональному підході до ПР-активності* організацій.

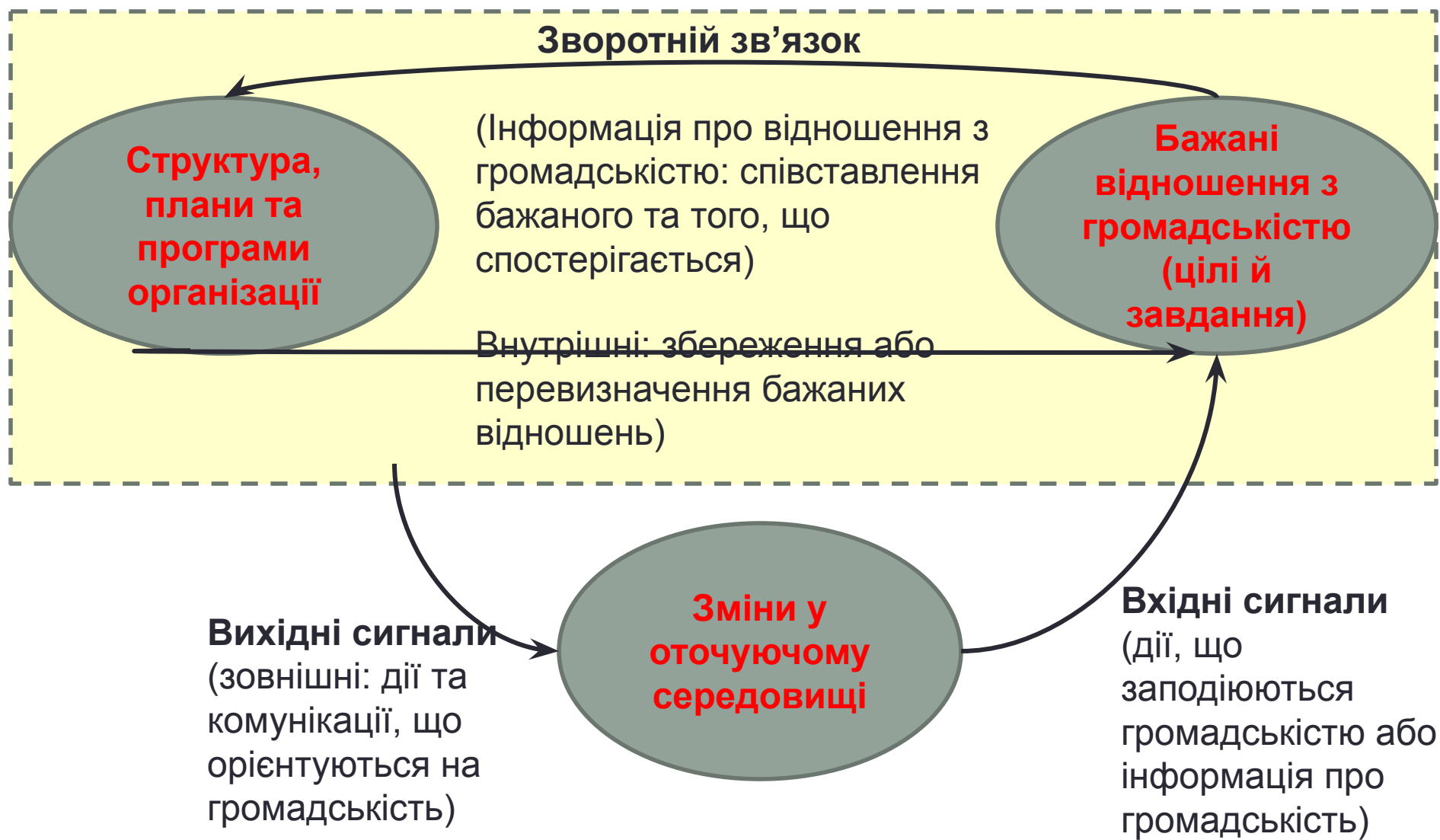
Модель відкритих систем

NB!

- **Закриті системи** намагаються встановити контроль над зовнішніми силами.
- **Відкриті системи** передбачають настройку та адаптацію та використовують «двосторонні симетричні» підходи до відношень між організацією та її громадськістю, в основі яких лежить обмін інформацією та передбачають зміни з обох боків системи..

Проактивні корегуючі дії є найважливішою й найкориснішою якістю відкритих систем для ПР.

Модель відкритих систем для ПР



Внутрішнє та зовнішнє середовище організації

- **Зовнішнє середовище** складається з окремих людей, груп та установ, що надають ресурси та які впливають на те, яким чином приймаються рішення або ті, що є споживачами результатів її діяльності організації - тобто споживачами продуктів та послуг.
- **Зовнішнє середовище** визначається групами факторів: політичних, економічних, ринкових, технологічних, міжнародних, факторів конкуренції, соціальних факторів тощо.
- **Зовнішні суспільні групи** існують за межами організації, не є безпосередньою її частиною, але мають з нею певні взаємовідносини. (наприклад: державні регулюючі органи тощо).

Внутрішнє та зовнішнє середовище організації

- **Внутрішнє середовище:** цілі, структура, завдання, технології, люди.

Внутрішні суспільні групи є частиною організації, впливають на її індивідуальність та визначають, яким буде шлях та результат діяльності організації.

До них належать: керівники, співробітники та інші зацікавлені особи (наприклад – інвестори).

* Завдання: Розглянути систему внутрішніх суспільних груп, запропоновані Дж. Хендріксом та зробити Повний список цільових громадськостей КНТЕУ. (Підручник, Даг Ньюсом, Д.В-С Терк, Д. Крукеберг. Все о ПР Теория и практика паблик рилейшнз, с. 113).

3 Моделі ПР в залежності від ступеня відкритості організації

I Тип Маніпулятивний : основна функція – контроль»

II Тип Службовий : основна функція – відповіді співробітникам;

III Тип : Транзакційний : основна функція – взаєморозуміння.

3 умови довгострокового існування організації (за екологічним підходом)

1. Організація приймає на себе відповідальність у межах своєї активності за її наслідки, оскільки взаємозалежність людства зростає;
2. Організація взаємодіє з різними громадськими та суспільними групами, не дивлячись на те, що вони можуть бути важкодоступними;
3. Організація інтегрується у спільноти, які покликана обслуговувати.

ПР з точки зору екологічному підходу

ПР спирається на взаємозалежність організацій й об'єктів. Одна з основних його функцій – допомогти настроїтися й адаптуватися у середовищі, що змінюється. З цією метою Пр-консультанти (Пр-мени відстежують зміни та будують стратегії, а саме:

1. Вивчають громадську думку;
2. Вивчають зміни у суспільстві;
3. Вивчають політичні течії;
4. Вивчають нові явища у культурі;
5. Відслідковують технологічні досягнення;
6. Спостерігають зміни у природному оточенні.

Предмет ПР

«Предмет зв'язків з громадськістю – репутація: результат того, що ви робите, що говорите та що інші говорять про вас. PR – наука, яка досліджує репутацію з метою отримати розуміння та підтримку й вплинути на думку на поведінку людей» (PR News. Oktober 10, 1994,p.3)