

Лекція 4.

Форми та методи внутрішньоорганізаційної комунікації в публічному управлінні

Розподіл форм і методів внутрішньоорганізаційної комунікації (1)

Внутрішньоорганізаційна комунікація в публічному управлінні реалізується за допомогою низки форм і методів, які можна структурувати у межах окремих видів комунікації:

- індивідуальні та групові,
- безпосередні та опосередковані,
- формальні та неформальні.

Розподіл форм і методів внутрішньоорганізаційної комунікації (2)

Індивідуальна комунікація передбачає обмін повідомленнями між двома особами (комунікаторами) безпосередньо чи через певні комунікативні канали за допомогою звуку, зображення, поглядів, жестів, міміки.

Групові форми комунікації забезпечують обмін повідомленнями між одним і багатьма комунікаторами (або ж між групами, що складаються з багатьох комунікаторів) одночасно. При цьому взаємодія відбувається як безпосередньо, так і опосередковано.

Розподіл форм і методів внутрішньоорганізаційної комунікації (3)

Безпосередня комунікація здійснюється у межах візуального сприйняття з використанням вербальних і невербальних засобів.

Опосередкована комунікація здійснюється через посередника: або з допомогою фізичних осіб-посередників, або різних засобів комунікації, включно з технічними засобами (рупор, гучномовець, телефон, радіо, відеозв'язок, комп'ютерні комунікаційні мережі локального або глобального характеру).

Розподіл форм і методів внутрішньоорганізаційної комунікації (4)

Формальна комунікація передбачає комунікативну взаємодію в межах певних ієрархічних структур і формалізованих правил, норм, стандартів та зазвичай здійснюється з метою виконання передбачених нормативно-правовими актами службових обов'язків.

Неформальна комунікація передбачає комунікативну взаємодію між людьми поза сферою їх формальних відносин, може регламентуватися звичаєм.

Розподіл форм і методів внутрішньоорганізаційної комунікації (5)

З урахуванням зазначених підходів форми і методи внутрішньоорганізаційної комунікації в публічному управлінні можна поділити на:

- безпосередні індивідуальні;
- безпосередні групові;
- опосередковані індивідуальні;
- опосередковані групові.

У межах кожної групи можна буде виділити формальні та неформальні форми і методи.

Форми безпосередньої індивідуальної комунікації (1)

Може бути як формальною (ділова бесіда, консультація, індивідуальний прийом, навчальні заняття), як і неформальною (діловий обід (вечеря), чутки).

Ділова бесіда – це форма комунікації, яка передбачає обмін інформацією, думками, з'ясування позицій з метою ідентифікації, вирішення, оцінювання певної проблеми, обговорення проектів рішення тощо.

Консультація – це спілкування із фахівцем з певного питання з метою отримання необхідних порад.

Індивідуальний прийом передбачає індивідуальне безпосереднє спілкування керівника з підлеглими з метою розгляду їх заяв, скарг, пропозицій щодо діяльності установи або з особистих питань.

Форми безпосередньої індивідуальної комунікації (2)

Навчальні заняття можна віднести як до індивідуальних, так і до групових форм безпосередньої комунікації у публічному управлінні. У такий спосіб до відома персоналу доводиться нова інформація, відпрацьовуються необхідні уміння та навички.

Діловий обід (вечеря) є прикладом неформальної комунікації та передбачає обговорення службових питань у невимушеній обстановці зазвичай для пошуку нестандартних підходів до вирішення проблем, отримання підтримки.

Чутки – неперевірені повідомлення, що поширюються неофіційними комунікативними каналами. Можуть виникати та поширюватися як спонтанно, внаслідок неточної інтерпретації якоїсь інформації в умовах інформаційної невизначеності, так і цілеспрямовано – для «зондування ситуації», здійснення інформаційних провокацій тощо.

Форми безпосередньої групової комунікації (1)

Безпосередня групова комунікація у публічному управлінні також здійснюється у формальний (переговори, наради, збори, засідання колегіальних органів, презентація, навчальні заняття) і неформальний («корпоративне» свято, «толока», «суботник») способи.

Переговори являють собою розмову, бесіду з метою обмінятися думками або домовитися про щось із кимось, провести обговорення для з'ясування думок, настроїв сторін або укладення угоди.

Нарада призначена для обговорення певних питань.

Форми безпосередньої групової комунікації (2)

Збори – це комунікативний захід, що передбачає спільну присутність в одному місці певної категорії осіб, об'єднаних конкретною метою. На відміну від наради, у зборах бере участь більша кількість учасників, а проблематика, що обговорюється, стосується безпосередньо їх самих.

Засідання колегіальних органів (рад, колегій, комісій, робочих груп тощо) являє собою форму організації роботи постійно діючого органу. У більшості випадків проведення засідання передбачається відповідним положенням (статутом).

Презентація – комунікативний захід з метою публічного представлення чогось нового – проекту закону, цільової програми, нового складу органу публічного управління тощо. Може бути одночасно спрямованим як на внутрішню аудиторію установи, так і на широку громадськість.

Нарада як форма внутрішньоорганізаційної комунікації (1)

Метою **наради** може бути:

- з'ясувати та проаналізувати стан справ чи проблеми, скоординувати діяльність (інформаційний тип нарад);
- поінформувати про шляхи, досвід вирішення проблеми, переконати персонал у правильності прийнятого рішення (роз'яснювальна нарада, нарада-інструктаж);
- знайти вирішення проблеми, зібрати ідеї (проблемна нарада, «мозкова атака»);
- відібрати та прийняти конструктивне рішення (нарада з прийняття рішення);
- дати учасникам необхідні знання, підвищити їх кваліфікацію (конференція, нарада-навчання).

Нарада як форма внутрішньоорганізаційної комунікації (2)

Нарада як комунікативний захід має три фази:

- 1) підготовка наради, що передбачає: визначення доцільності проведення наради, складу її учасників, дати, часу та місця проведення, підготовку необхідних матеріалів та учасників наради;
- 2) проведення наради, під час якої важливо: дотриматися встановлених тривалості заходу та його регламенту, забезпечити протоколювання;
- 3) прийняття рішення, що охоплює: дотримання процедур колективного прийняття рішення (голосування та встановлення його результатів тощо), забезпечення подальшого контролю за прийнятим рішенням.

Форми опосередкованої індивідуальної комунікації

Опосередкована індивідуальна комунікація може бути реалізована у таких формах:

телефонна (або **відеотелефонна** з використанням програмного забезпечення Skype) **розмова**,
ділове листування (у тому числі електронною поштою або через внутрішню мережу установи),
спілкування у соціальній мережі тощо.

Форми опосередкованої групової комунікації (1)

Опосередкована групова комунікація у публічному управлінні реалізується зазвичай через такі форми як: відеоконференція, ділове листування, видання наказів (розпоряджень), погодження проекту документа, дошка оголошень, внутрішній веб-сайт, спілкування у соціальній мережі.

Відеоконференція – це форма проведення групових комунікативних заходів (найчастіше – нарад) з використанням систем відеотрансляції, що забезпечує одночасну комунікацію територіально розосереджених суб'єктів.

Форми опосередкованої групової комунікації (2)

Накази (розпорядження) можна розглядати як форму опосередкованої комунікації організаційно-розпорядчого чи нормативно-правового характеру, за якої повідомлення надходить до одержувача (групи одержувачів) у письмовій формі.

Погодження проекту документа відбувається у разі виникнення потреби у проведенні оцінки доцільності створення документа, його обґрунтованості та відповідності законодавству. Погодження може здійснюватись як в установі посадовими особами, які відповідно до їх компетенції вирішують питання, порушені в проекті документа (внутрішнє погодження), так і за її межами іншими заінтересованими установами (зовнішнє погодження).