

# ОБЩЕРОССИЙСКАЯ КОНФЕРЕНЦИЯ, 2012 ГОД

## Методика и педагогическая практика

*Шагадатова Алсу Нурулловна*

*ЯНАО, г. Новый Уренгой*

*Муниципальное образовательное учреждение*

*дополнительного образования детей*

*«Детская Экологическая станция»*

### ВНЕШНИЕ И ВНУТРЕННИЕ КОММУНИКАЦИОННЫЕ ПРОЦЕССЫ В МБОУ ДОД «ДЕТСКАЯ ЭКОЛОГИЧЕСКАЯ СТАНЦИЯ»

Коммуникации – это процесс обмена информацией, ее смысловым значением между двумя или более людьми. Поскольку образовательное учреждение представляет собой структурированный тип отношений между людьми, она в значительной степени зависит от качества коммуникаций для обеспечения эффективного функционирования.

Коммуникационные процессы в МБОУ ДОД ДЭС включает в себя: участие в создании эффективной коммуникационной инфраструктуры организации, обеспечение внутренней и внешней коммуникации, в том числе с государственными службами, общественными организациями, коммерческими структурами, средствами массовой информации; участие в формировании и поддержании корпоративной культуры;

Структуру коммуникативного процесса в ДЭС я условно разделила на четыре элемента:

1. Отправитель, лицо, генерирующее идею, или собирающее и передающее информацию. Это собственно являются педагоги Детской Экологической станции.



2. Собственно информация (сообщение, письма, приказы, положения).

3. Канал, средство передачи информации. СМИ, интернет, сайт учреждения.

4. Получатель, лицо, которому предназначена информация и которое интерпретирует ее (педагоги ДЭС, педагоги образовательных учреждений города и руководители учреждений различной формы собственности)

На эффективность работы и сплоченность коллектива Детской Экологической станции влияет используемая в организации модель внутрикоммуникативных процессов.

Коммуникативные сети подразделяются на *централизованные* (вся коммуникация замыкается на руководителе) и *децентрализованные* (коммуникация относительно равномерно распределяется между всеми членами образовательного учреждения). Централизованные сети способствуют решению относительно простых управленческих задач, но препятствуют эффективности решения сложных проблем, уменьшают удовлетворенность работой у членов групп, снижают уровень коллективного единства, хотя и способствуют развитию лидерства.

Оптимизация коммуникативной структуры — важный элемент интенсификации контактов внутри коллектива и управления им.

*Руководитель* — это центр коммуникативного взаимодействия и информационных потоков, который выполняет ведущие информационные роли:

- пользователя информации — внешней и внутренней, поступающей в организацию;



- распространителя информации — не только через документооборот, но и вербальные контакты (обзоры, беседы и т.д.);

- поставителя информации внешним организациям, заинтересованным лицам (о планах, стратегии, действиях и результатах работы учреждения, проявляется как эксперт по вопросам своей сферы деятельности).

Я выделила *шесть областей коммуникативного взаимодействия* руководителя МБОУ ДОД ДЭС с сотрудниками.

**1. Прием на работу.** Задача — убедить потенциального сотрудника в достоинствах работы в данной учреждении, получить определенное представление о новом сотруднике.

**2. Ориентация.** Задача — ознакомить с базовыми целями организации, конкретными программами, условиями их выполнения, формировать у сотрудников уверенность в общественной необходимости успешного решения поставленных перед коллективом задач.

**3. Индивидуальная оценка сотрудников.** Задача сообщить подчиненному свое отношение к его работе, оценить вклад в деятельность организации.

**4. Обеспечение безопасности** (физической, экологической, психологической). Задача представить сотрудникам информацию об условиях работы, степени их безопасности и мерах, принимаемых для ее обеспечения, создания творческого морально-психологического климата в коллективе.

**5. Обеспечение дисциплины.** Задача ознакомить сотрудников с действующими в организации правилами, инструкциями, традициями, контролировать их выполнение.

**6. Функционирование.** Задача обеспечить сотрудников необходимой служебной информацией, оказывать необходимую организационно-методическую поддержку.



Регулирование и координация индивидуальных усилий с последующим созданием единого упорядоченного организационного процесса с помощью коммуникативного взаимодействия являются центральной функцией руководителя.

При изучении внутренних коммуникационных процессов в МОУ ДОД ДЭС я выделила следующие *основные причины неэффективной коммуникации*.

- Неблагоприятный психологический климат в коллективе. К неверному восприятию информации и ее умышленному искажению приводят недоброжелательные отношения между сотрудниками.

- Личностные моменты: предвзятость отдельных работников по отношению к мнению окружающих, всевозможные стереотипы в сознании и поведении, отсутствие интереса к информации, нарушенное эмоциональное состояние и др.

- Отсутствие единого понимания используемых понятий и терминов, символов, т.е. наличие семантических барьеров коммуникативного взаимопонимания и взаимодействия.

- Большое количество промежуточных звеньев в коммуникативной цепи.

Анализ эффективности внешних и внутренних коммуникационных процессов в  
МБОУ ДОД «Детская Экологическая станция»  
Отношения с организациями информационного сектора.

Налаженные отношения PR подразделений различного рода организаций с информационными структурами являются принципиально важными для компании.

Задачами PR МБОУ ДОД ДЭС являются повышение лояльности, обеспечение позитивного присутствия школы в информационном пространстве



области, а также укрепление положительного образа МБОУ ДОД ДЭС как стабильного и развивающегося учреждения и позиционирование его как школы, предоставляющей качественное образование. Поэтому необходимо активно взаимодействовать со средствами массовой информации. При выборе СМИ для МОУ ДОД ДЭС важным становится не их количество, а качество (рейтинг). Для этого необходимо работать с электронными средствами массовой информации. Электронные СМИ более эффективны при создании положительного образа объекта, у них большая аудитория, в отличие от печатных изданий.

Взаимодействие осуществляется путём рассылки пресс-релизов в СМИ, проведения пресс-конференций, с помощью телефонной связи, а также личных встреч с журналистами. Когда на базе школы проводятся крупные мероприятия: соревнования, встречи, научные конференции, конкурсы, пресс-конференции, приглашают журналистов для освящения события.

Организация ведёт активную работу в информационном пространстве.

Резюмируя сказанное, отметим, что взаимодействие МБОУ ДОД ДЭС со средствами массовой информации являются эффективным, налажена обратная связь с журналистами, в информационном поле нет пробелов.

Взаимодействие с информационным сектором осуществляется посредством личного взаимодействия пресс-секретаря с журналистами; пресс-релизов, рассылаемых в СМИ; direct mail; пресс-конференций; заявлений для СМИ; с помощью телефонной связи.

Обучающиеся – важная и необходимая часть, без которой существование и развитие МБОУ ДОД ДЭС невозможно.

Коммуникация – двусторонний процесс. Вышеприведённые средства – личное общение, а также СМИ – можно отнести к средствам коммуникации с школьниками и их родителями. Информирование –



односторонний процесс. К средствам информирования школьников об МОУ ДОД ДЭС можно отнести публикации в СМИ.

Для наиболее эффективного результата взаимодействия с детьми МБОУ ДОД ДЭС необходимо поработать над полиграфической продукцией – брошюры, буклеты, листовки. К такому выводу можно прийти, проанализировав полиграфическую продукцию. Яркие, красочные, лощёные брошюры бросаются в глаза, запоминаются и дольше хранятся.

МБОУ ДОД ДЭС сотрудничает с администрацией города, Департаментом образования ЯНАО, Управлением образования, образовательными учреждениями города и коммерческими организациями. Эти отношения самые формализованные и регламентированные. Они опираются на сложившиеся традиции, разработанные регламенты. Взаимодействие носит официальный характер: приказы, заявления, постановления и т.д. Контакты на уровне связей с общественностью практически отсутствуют.

Взаимодействие с органами власти на уровне связей с общественностью осуществляется в том случае, когда есть совместное мероприятие или событие. Это могут быть пресс-конференции. Таким образом, отношения с органами государственной власти носят формальный характер, взаимодействие происходит в случае проведения совместных мероприятий, а также для решения общих вопросов.

Коммуникация с представителями третьего сектора осуществляется посредством телефонной связи, личного общения, анкетирования, проведения совместных семинаров и тренингов, через Интернет.

Взаимодействие со структурами третьего сектора позволяет организации повысить свой публичный капитал. Причём не только вне организации, но и внутри неё.

Далее проанализируем внутренние коммуникации МБОУ ДОД ДЭС:



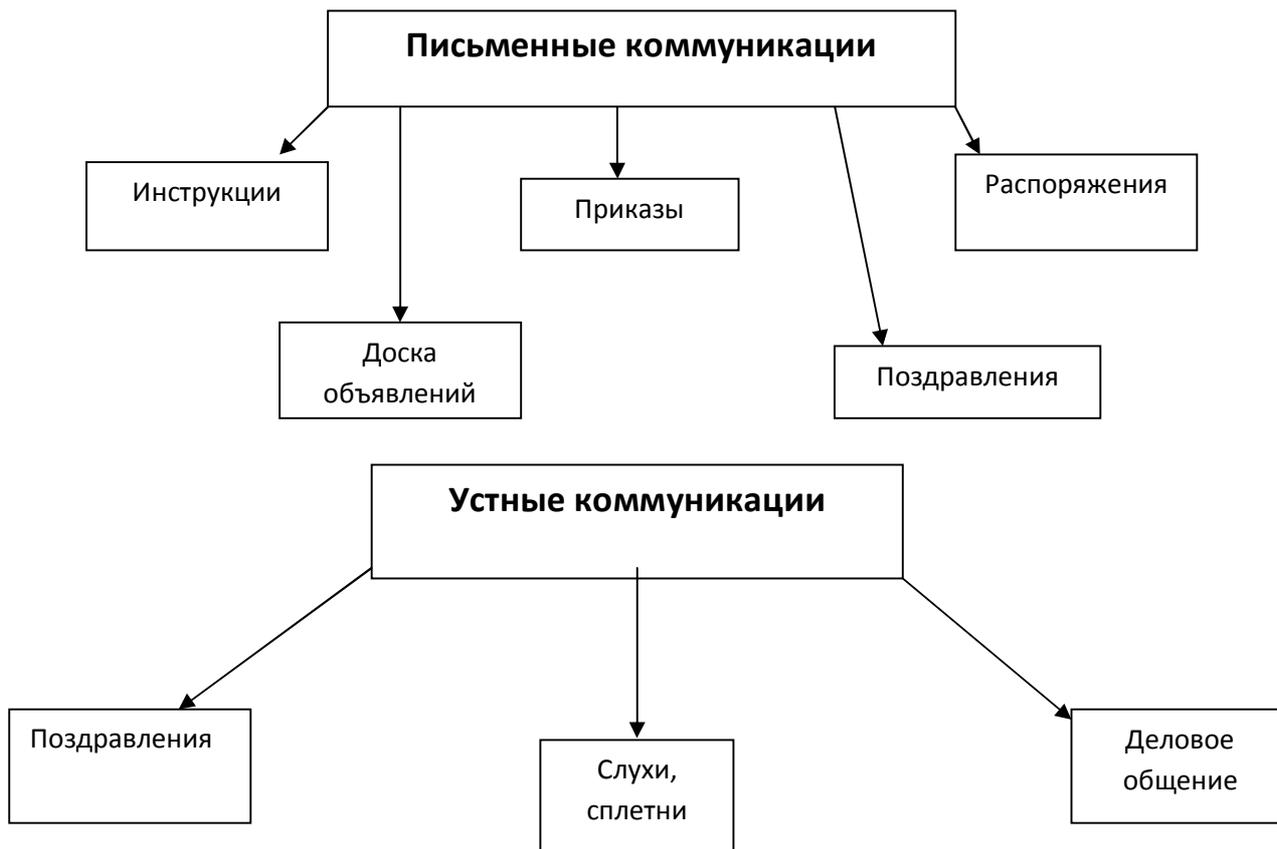


Рис.2 - Схема внутренних коммуникаций

Внутренние коммуникации в организации осуществляются вертикально и горизонтально. Вертикальные связи осуществляются как от директора к подчинённым, так и от подчинённых к директору – в форме обратной связи. Оповещение коллектива идёт поэтапно: директор передаёт сообщение преподавателям. Если конечным получателем сообщения должны быть школьники, то информацию до сведения доносится до них преподавателями.

Для более эффективной коммуникации внутри организации необходим не только обмен по нисходящей, но и по восходящей, т.е. снизу вверх. Таким образом, директор узнают о том, что происходит в школе. Обмен информацией по восходящей осуществляется в форме отчётов, заявлений, предложений и объяснительных записок. Коммуникация сверху вниз осуществляется при помощи указов, приказов, постановлений ректора.



Горизонтальные коммуникации происходят между отделами организации. Безусловно, нельзя сказать, что ни один отдел не сотрудничает друг с другом. Для того чтобы наладить коммуникации между отделами необходимо проводить совместные мероприятия, семинары, совещания.

Тем не менее, коммуникации внутри организации осуществляются как формально, так и неформально. Формальные коммуникации – это, приказы, распоряжения и другие официальные документы. Неформальное общение происходит как в стенах школы, так и за его пределами. Обычно, в неформальном общении задействованы слухи. Теоретики коммуникационного менеджмента утверждают, что поскольку по каналам слухов информация передается много быстрее, чем по каналам формального сообщения, руководители пользуются первыми для запланированной утечки и распространения определенной информации или сведений типа «только между нами». Возможно, это действительно, когда дело касается официальной информации, другое дело, когда личной. Слухи – довольно точный канал передачи информации, тем не менее, когда дело касается личных и эмоционально окрашенных сообщений, о точности передаваемой информации можно поспорить. Если ставить на точность сведений, то слух – не действенное средство распространения информации внутри университета.

Одним из средств внутренней коммуникации являются доски объявлений. На досках вывешиваются объявления, поздравления, приказы и т.д. На главном информационном стенде размещается информация о коллективах, а также внутрикорпоративное издание. Помимо досок объявлений есть доска почёта.

Ещё одним средством коммуникации является внутренняя телефонная линия.

Сайт МБОУ ДОД ДЭС можно отнести к каналам как внешней, так и внутренней коммуникации. На сайте дана полная информация об образовательном учреждении: от истории до педагогического состава. Эта



информация подходит для представителей внешней общественности. На главной странице помещены новости за последние 30 дней, благодаря этому представители внутренней и внешней общественности могут узнавать о событиях МБОУ ДОД ДЭС. Также на сайте размещены поздравления, разделы сайта, информация для населения и т.д. В силу того, что сайт довольно «скучный» не привлекает к себе внимание пользователей, этот канал нельзя назвать эффективным.

Для сотрудников ДЭС проводятся корпоративные праздники: на Новый год, 8 марта, 23 февраля, а также дни рождения и юбилеи сотрудников. Неформальное общение, которое происходит на перечисленных мероприятиях, способствует сплочению коллектива, формированию корпоративного духа.

Обучающиеся – та часть, которая также входит в структуру внутренних коммуникаций. Всю необходимую информацию они получают от педагогов, при помощи межличностного общения; слухи – один из каналов получения информации; также школьникам доступна доска объявлений и внутрикорпоративное издание.

Резюмируя сказанное, отметим, что в системе внутренних коммуникаций МБОУ ДОД ДЭС есть свои недочёты, касающиеся горизонтальных коммуникаций внутри учреждения. Налажена система обратной связи между начальством и подчинёнными. Обмен информацией осуществляется при помощи официальных документов: приказов, указов, постановлений, заявлений, выговоров; неофициальных сообщений: поздравлений, слухов, сплетен. Посредством делового общения: собрания, совещания, конференции. В целом коллектив работает слаженно, придерживаясь официальных отношений.

