

Аксененко Я. С., Водолазова Е.В. Проблемы и пути совершенствования коммуникации в деятельности органов государственной власти // Академия педагогических идей «Новация». – 2018. – №5 (май). – АРТ 117-эл. – 0,3 п. л. – URL: <http://akademnova.ru/page/875548>

РУБРИКА: ПОЛИТИЧЕСКИЕ НАУКИ

УДК 35

Аксененко Ярославна Сергеевна,
Водолазова Елена Владимировна
студентки 3 курса, факультета управления
ЮРИУ РАНХИГС
г. Ростов-на-Дону, Российская Федерация
aksenenkoy98@mail.ru , ya.ellenru@yandex.ru

**ПРОБЛЕМЫ И ПУТИ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ
КОММУНИКАЦИИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНОВ
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ**

Аннотация: В данной статье рассмотрена коммуникация в деятельности органов государственной власти. В ходе исследования были выявлены проблемы в осуществлении коммуникационных воздействий на государственной службе, а так же пути и программы, способствующие устранению проблем функционирования коммуникации в деятельности органов государственной власти.

Ключевые слова: коммуникации, государственная служба, взаимодействие на государственной службе, трудности коммуникации.

Aksenenko Yaroslavna Sergeevna,
Vodolazova Elena Vladimirovna

3rd year students, faculty of Management

URIU RANEPА

Rostov-on-Don, Russian Federation

PROBLEMS AND WAYS OF IMPROVING COMMUNICATION IN THE ACTIVITIES OF GOVERNMENT BODIES

Annotation: This article is devoted to communication in the activities of public authorities. The research identified problems in the implementation of communication influences in the civil service, and ways and programs that contribute to eliminating the problems of the functioning of communication in the activities of public authorities.

Keywords: Communication, public service, The interaction of the public service, communication difficulties

Человеческий фактор в конце XX века занял самое важное место среди факторов, обеспечивающих успешное функционирование организации. Современные руководители понимают, что, без эффективного управления персоналом, организация не сможет развиваться и полноценно функционировать. Поэтому необходимо воплощение в жизнь программ, способствующих устранению проблем функционирования коммуникации в деятельности органов государственной власти, будет сформирована такая корпоративная культура, которая будет способствовать выживанию компании в жесткой конкурентной борьбе и достижении стоящих перед ней целей.

В настоящий момент, при строгой иерархии, возникают проблемы в осуществлении коммуникационных взаимодействий на государственной службе. К основным проблемам по рассматриваемой теме можно отнести проблемы, связанные с передачей информации внутри организации можно классифицировать по причинам их возникновения.

Сложности при создании и поддержании эффективного функционирования системы коммуникации могут возникать из-за большого количества уровней управления в организационной иерархии. В этом случае наблюдается ряд негативных признаков:

- 1) Увеличивается нагрузка на исполнителя, находящегося в конце коммуникационной цепочки.
- 2) Возрастает риск искажения информации при прохождении от одного до другого звена цепи.
- 3) Увеличивается вероятность информационной перегрузки и/или дефицита информации на отдельных участках цепочки.

Трудности в процессе коммуникации подтверждают нечёткое разграничение функций. Особенно часто это можно наблюдать на примере межведомственных взаимодействий федерального и муниципального уровней. Полномочия органов власти могут пересекаться, но цели работы каждого элемента системы свои. Поэтому неизбежны вопросы о границах компетенции того или иного подразделения (ведомства). Проблемы местного уровня, которые можно решить силами района или муниципалитета, направляются в более высокие инстанции. Таким образом, на некоторых участках коммуникационной цепочки наблюдаются информационные перегрузки, в то время как орган, уполномоченный решать возникшую проблему, передаёт ответственность вышестоящему органу.

Повышение эффективности системы коммуникации подразумевает совершенствование управления коммуникационными потоками. Специалисты выделяют два подхода к определению эффективности коммуникации.

Первый подход определяет эффективность коммуникации как соотношение результата коммуникативного процесса и затрат на его обеспечение. Согласно второму подходу эффективность коммуникации – это результат сравнения намеченной цели и достигнутого результата.

Трудности, возникающие при определении эффективности коммуникации связаны с проблемой количественного измерения достигнутого эффекта и при оценке затрат на обеспечение коммуникации. Эффективность взаимодействия определяется достижением намеченных целей, качеством выполнения поставленных задач. Примером низкой эффективности коммуникаций может служить межведомственный конфликт.

В результате изучения проблемы низкой эффективности коммуникаций можно предложить ряд мер по совершенствованию взаимодействия.

1. Дифференциация служебных функций в процессе выполнения конкретных задач сотрудниками одного подразделения, разграничение их полномочий, определение зон ответственности конкретных лиц при низкой эффективности коммуникаций внутри подразделения. Определение подотчётности подразделений государственных органов и ведомств, совершенствование нормативно-правовой базы в случае коммуникационных проблем между госорганами.

2. Создание постоянно действующих групп, для решения проблем межведомственного характера. Назначение ответственных лиц по каждому направлению межведомственного взаимодействия.

3. Повышение уровня коммуникативной компетенции служащих по вопросам, входящим в их зону ответственности: повышение их осведомлённости о причинах конкретной проблемы, процессе её решения, о степени участия других подразделений или государственных органов и их полномочиях. Понятие коммуникативная компетенция включает в себя не только эффективное выполнение переговорных функций, но и умелое использование различных каналов коммуникации как внешней, так и внутренней. В связи с этим стоит отметить возрастающую роль современных информационных технологий, расширяющих возможности передачи, хранения и использования служебных данных. Уверенное владение ПК, навыки использования ресурсов Интернета должны входить в сферу компетенций современного государственного служащего.

4. Совершенствование переговорного процесса. К этому аспекту повышения эффективности горизонтальных коммуникаций можно отнести: мониторинг рисков в процессе взаимодействия отделов, повышение открытости данных в процессе совместной выработки решения, применение возможностей ситуационного центра. Должно быть согласовано и документировано определение приоритетности выполнения задач, а также подотчётность и ответственность подразделения после процедуры оценки результатов. Нельзя не учитывать значение ситуационных центров в выработке управленческих решений. Созданный в подразделении ситуационный центр объединяет профессиональный опыт служащих и позволяет выдвигать и принимать во внимание экспертные оценки при выполнении конкретной задачи на различных этапах. В обязанности

ситуационного центра входит мониторинг проблемы, обсуждение альтернативных решений, совместная выработка плана действий, обсуждение этапов межведомственного взаимодействия и текущих результатов, подготовка переговорного процесса (прил. 5). Основные функции – обеспечение актуальной и обоснованной информацией с учётом приоритетности намеченных задач, согласование процессов планирования.

5. При горизонтальных взаимодействиях на государственной службе необходимо учитывать значительную роль аппаратов при руководителях подразделений (или государственных органов). Среди основных задач, решаемых такими аппаратами можно назвать представление интересов ведомства и определение направлений переговорного процесса при осуществлении межведомственных взаимодействий, контроль за исполнением решений руководства и защиту внутренней информации. Аппаратом осуществляется оперативное руководство, корректировка текущих задач, управление отношениями внутри и вне организации.

Практика делового общения выработала целый ряд рекомендаций, которые способствуют повышению эффективности коммуникаций. Эти рекомендации особенно актуальны для органов государственного и муниципального управления, так как основой ее деятельности является повышение уровня жизни населения, а, следовательно, решение их проблем, оказание государственных и муниципальных услуг. Вся деятельность сотрудников органов государственной власти строится на коммуникационном взаимодействии с жителями и организациями.

Поэтому рекомендации по улучшению делового общения, повышению коммуникативных качеств являются актуальными для государственных и муниципальных служащих. Для работников сферы

государственного и муниципального управления, которым очень часто приходится общаться с населением и не всегда по приятным поводам, очень важно уметь производить на собеседников или собравшимся на какой-либо форум людей благоприятное впечатление. От этого часто зависит успешное решение проблем.¹ Поэтому умелая самопрезентация, как составная часть коммуникационного процесса, свидетельствует о профессионализме государственных и муниципальных служащих.²

Возникает проблема хранения информации в таком виде, что бы она была доступна в случае необходимости. Поэтому необходимо использование системных методов хранения документов и бумаг. При создании любой системы регистрации и хранения надо соблюдать следующие требования:³

- материал всегда должен быть доступен,
- материал должен регистрироваться, храниться и выдаваться с минимум задач.

Таким образом, система коммуникаций, построенная для выполнения типичных функций не может обеспечить решения всех задач управления. Необходимо не только построение единой системы связи, определенной и закрепленной в описанных регламентах, но и регуляция коммуникативных потоков в связи с решением новых нестандартных задач или изменением ситуации.

¹ Шаповалов В.Ф. Коммуникация как глобальная проблема современного мира[Электронный ресурс] URL:<http://www.socionauki.ru/journal/articles/130978/> 16.07.17

² Савушкина Л.Н.,Валиева Г.Р.,Сафиуллин Н.А. Совершенствование коммуникационных процессов в муниципальном управлении на основе компетентностного подхода Казанский государственный аграрный университет Журнал: Актуальные проблемы гуманитарных и естественных наук Научное издательство «Институт стратегических исследований» №12 – 2 2016 – С 78

³ Почему возникают проблемы в коммуникации[Электронный ресурс] URL:<http://mal-profi.ru/article/781/> 18.07.17

Основной проблемой внешних коммуникаций является низкая эффективность обратной связи. В деятельности соответствующих комитетов, управлений и департаментов наблюдается функциональная ориентация на информирование, на формирование имиджа, на работу со СМИ в то время как собственно взаимодействию с общественностью уделяется недостаточно внимания. Практически отсутствует основной признак связи с общественностью – двухсторонний диалог между властью и населением, выраженный в обсуждении принимаемых решений, привлечения граждан к оценке деятельности, учете и контроле общественного мнения.

Решение проблемы внешних коммуникаций может состоять из нескольких шагов. Во-первых, если госорган насчитывает достаточно большое количество сотрудников, правильным решением будет составить корпоративную информационную политику. Это документ, который содержит правила раскрытия и донесения информации, регламентирует инструменты и механики контактирования, а также определяет, что можно говорить, а что нельзя.

Во-вторых, следует определить, кто имеет право говорить и давать заявления от лица государственного органа и комментировать происходящие события в публичных пространствах (в СМИ, на интервью, на конференциях и т.п.). Не каждый человек обладает даром речи и обладает полной картиной всего происходящего в компании. Сегодня люди, имеющие право представлять компанию в публичном пространстве, называются внешними спикерами.

В-третьих, должен быть определен принцип мониторинга и обработки информации: как компания реагирует на внешние высказывания о ней? А реагировать нужно обязательно иначе, как уже было сказано выше, информационное пространство заполнится догадками и слухами

Результат внешних коммуникаций государственного органа взаимодействие со всеми субъектами внешних коммуникаций и принятие решений руководством госоргана на региональном уровне. Государственный орган тем самым делает важный шаг на пути сотрудничества с субъектами внешних коммуникаций, налаживая контакты с ними и совместно решая проблемы, возникающие в процессе деятельности.

Подводя итоги, коммуникация - это процесс обмена информацией между отправителем и получателем. следует отметить, что коммуникации в органах государственного управления должны определяться организационной структурой и функциональным содержанием деятельности этих органов. Однако проработанное построение системы коммуникационных потоков и чёткая регламентация «запрограммированных» процессов является недостаточным условием для успешной деятельности государственных служащих. Для решения текущих задач и своевременного реагирования на постоянные изменения внутренней и внешней среды необходимо осуществлять регуляцию коммуникационных процессов. Каждый способ регуляции коммуникаций имеет свои «подводные камни» – проблемы, о которых руководитель должен иметь представление и знать, как их ликвидировать, или минимизировать их негативные последствия. Существует множество проблем коммуникаций в деятельности органов государственной власти. Они все разнообразны и не существует универсального метода решения всех проблем. Каждая

ситуация по-своему индивидуально, а если речь идет о органах государственной власти, где деятельность ее сотрудников носит от части творческий характер, тем более. Поэтому вырабатывая пути совершенствования коммуникаций в данных органах необходимо осознано подходить к анализу причин и последствий появления того или иного вопроса.

Список использованной литературы:

1. Руднева Н.В. Герасимов В.О., Шарафутдинов Р.И. Коммуникации в органах государственной власти и местных Самоуправлениях. коммуникации в органах государственной власти и местных самоуправлениях // Экономика и современный менеджмент: теория и практика: сб. ст. по матер. XL междунар. науч.-практ. конф. № 8(40). – Новосибирск: СибАК, 2014. – С 23.
2. Шаповалов В.Ф. Коммуникация как глобальная проблема современного мира [Электронный ресурс] URL:<http://www.socionauki.ru/journal/articles/130978/16.07.17>
3. Савушкина Л.Н.,Валиева Г.Р.,Сафиуллин Н.А. Совершенствование коммуникационных процессов в муниципальном управлении на основе компетентностного подхода Казанский государственный аграрный университет Журнал: Актуальные проблемы гуманитарных и естественных наук Научное издательство «Институт стратегических исследований» №12 – 2 2016г. – С 78.
4. Почему возникают проблемы в коммуникации [Электронный ресурс] URL:<http://mal-profi.ru/article/781/> 18.07.17 г.
5. Гайдай В.О.Проблемы формальных коммуникаций в органах государственного управления В сборнике: Проблемы управления социально-экономическими системами в условиях инновационного развития. Студент и научно-технический прогресс Сборник научных трудов IX региональной научно-практической конференции и XXXIX студенческой научной конференции. 2015. С. 358

Дата поступления в редакцию: 07.05.2018 г.
Опубликовано: 11.05.2018 г.

© Академия педагогических идей «Новация», электронный журнал, 2018
© Аксененко Я. С., Водолазова Е.В., 2018