

Роль социальной коммуникации в процессе взаимодействия органов власти с населением.

Паращукова Анастасия Сергеевна

E-mail: yfcnfcmz99@yandex.ru

Формирование и развитие государства происходит через преодоление отчуждения личности от власти, превращение государства в социально-ответственный инструмент общества, осуществляющий активную социальную политику в интересах всех категорий населения на основе принципов открытости, социальной справедливости, согласия и взаимовыгодного партнерства. Для повышения эффективности органов власти необходимо комплексное взаимодействие между людьми в организации, между структурными подразделениями и т.д.

В гражданском обществе создаются условия для интенсивного взаимодействия населения и органов власти и, как следствие, встает вопрос о создании наиболее перспективных каналов коммуникации, позволяющих обеспечить не только прямую, но и обратную связь при подобном общении. Таким образом, в органах власти, как и в любой организации, также используют организационные коммуникации. Это процесс, с помощью которого руководители создают и развивают систему предоставления и передачи информации большому количеству людей, как внутри организации, так и за ее пределами.

Под термином коммуникации понимается обмен информацией между людьми. Для того, чтобы коммуникация состоялась, необходимо, как минимум, наличие двух людей. Без обмена информацией люди в организациях не могут вместе работать, формулировать задачи и решать их [4]. Коммуникации служат инструментом обеспечения координации деятельности по всей вертикали и горизонтали, позволяют получить всем участникам организационных процессов необходимую для осуществления их деятельности информацию [2].

В зависимости от материально-технического оснащения организации (в данном случае органов власти) различается род социальной коммуникации. Род коммуникации подразумевает совокупность родственных коммуникационных каналов. Таких каналов выделяют три вида. Первый вид - это устная коммуникация, использующая, как правило, одновременно и в неразрывном единстве естественные невербальные каналы. Второй вид - документная коммуникация, применяющая документы письменного и печатного вида. И третий вид коммуникации - это электронная коммуникация, современный вид, который представлен электронными средствами связи, ресурсами [1].

Чтобы рассмотреть с помощью каких коммуникаций органы власти взаимодействуют с населением, обратимся к третьему виду организационных коммуникаций, а именно к электронной коммуникации. Это может быть, как электронные сети, электронная почта, интернет ресурсы, официальные сайты органов власти, так и средства массовой информации.

Например, в 2015 году в городе Ставрополе было проведено исследование в сфере взаимодействия средств массовой информации и органов власти. В целом, опрос населения показал, что наиболее популярным электронным ресурсам являются Интернет (74%) и телевидение (48%). В совокупности 94% опрошенных жителей, хотя бы однажды, но пользовались услугами местных сайтов [3].

Также результаты исследования показали, что СМИ значительно влияют на уровень доверия населения органам местного самоуправления. Большинство экспертов (65%) отметили, что местные средства массовой информации свободны в предоставлении информации населению, 53% экспертов считают, что степень информационной открытости местных органов власти недостаточно высока. 60% экспертов отмечают незначительную роль СМИ при осуществлении диалога между властью и населением значительной. Большинство экспертов (60%) отметили недостаточную эффективность коммуникационного обмена в системе «Власть-СМИ-Общество».

Что же касается социальных сетей, они являются инструментом для связи с гражданами и СМИ. Через социальные сети можно быстро и оперативно донести новости, важную информацию до широкой аудитории, в следствии чего население быстрее узнает о различных изменениях в законодательстве и других важных событиях.

Использование социальных сетей дает возможность выстраивать диалог с гражданами, получать реакцию пользователей на ту или иную информацию. Также в социальных сетях можно проводить опросы у большого количества населения. Социальные сети развиваются со стремительной скоростью. С каждым годом увеличивается аудитория сети интернет. Органы государственной власти, политические деятели активно осваивают социальные сети. Что так же помогает взаимодействовать с населением. В списке самых популярных социальных сетей в России за 2016 год оказались Вконтакте, Одноклассники, Facebook.

Таким образом, все большее значение при оценке работы органов власти оказывает установленное взаимодействие с населением, его простота и доступность, а также возможность получения обратной связи, способной не только оценить работу органов государственной власти, но и отрегулировать возникающие в процессе такого общения недостатки работы или конфликты интересов.

Источники и литература

- 1) Григорьева Н.Н. Коммуникационный менеджмент: учебный курс. М.: МИЭМП, 2010г.
- 2) Марков А.А. Связи с общественностью в органах власти. Учебник. – М.: ИНФРА - М, 2014г.
- 3) Материалы Всероссийской научно-практической конференции «Прошлое, настоящее и будущее Российской цивилизации» 2015г.
- 4) www.docme.ru (Коммуникации в управлении)
- 5) wikipedia.org (Информационные барьеры)