Główny Inspektorat Ochrony Środowiska

Monitoring efektów realizacji Projektu PL0100 „Wzrost efektywności działalności Inspekcji Ochrony Środowiska, na podstawie doświadczeń norweskich”

Działania i narzędzia komunikacji

Główny Inspektorat Ochrony Środowiska

Działania komunikacyjne

„W działaniach komunikacyjnych uczestnicy interakcji realizują swe plany działania w warunkach porozumienia osiągniętego w drodze komunikacji, podczas gdy same koordynowane działania zachowują charakter działalności celowej”.

Habermas J. [1986] Pojęcie działania komunikacyjnego.
Tłum. A. M. Kaniowski, w: Kultura i Społeczeństwo,
t. XXX, nr 3, s. 42.

Główny Inspektorat Ochrony Środowiska

Narzędzia komunikacji

Komunikacja rozumiana jako proces wymiany informacji dzieli się na:

komunikację wewnętrzną

komunikację zewnętrzną

Główny Inspektorat Ochrony Środowiska

Komunikacja wewnętrzna

Komunikacja wewnętrzna dotyczy sposobu komunikowania się pomiędzy wszystkimi jednostkami i pracownikami Inspekcji Ochrony Środowiska.

Komunikacja jest procesem dwukierunkowym, dlatego istotną kwestią jest dobre porozumiewanie się na linii przełożony - pracownik.

Główny Inspektorat Ochrony Środowiska

Czynniki efektywności komunikacji wewnętrznej

- odpowiednie planowanie i wybór właściwego kanału komunikacyjnego,
- umożliwienie zespołowi komunikacji zwrotnej i wyboru metody komunikacji,
- udostępnianie zespołowi informacji i zadbanie o właściwą atmosferę,
- bieżące monitorowanie stanu realizacji zadań i bieżące przekazywanie informacji zwrotnych,
- udzielanie po zakończeniu zadania informacji zwrotnych zaangażowanym osobom,
- szkolenia pracowników.

Główny Inspektorat Ochrony Środowiska

Zalety sprawnej komunikacji wewnętrznej

- Poprawne funkcjonowanie urzędu. Inspektor powinien wiedzieć, w jakim kierunku zmierza IOŚ, wówczas będzie widział sens swojej pracy oraz angażował się w realizację celów.
- Dobra komunikacja wewnętrzna stanowi niezbędny warunek do efektywnego komunikowania się IOŚ z zewnętrznymi grupami docelowymi, a w efekcie do budowania pozytywnego wizerunku urzędu i społecznego zaufania do jego działań. Przepływ informacji pomiędzy pracownikami WIOŚ i GIOŚ powinien być merytoryczny, szybki, użyteczny.
- Pracownicy instytucji są dobrze zorientowani w zakresie działań IOŚ, posiadają aktualną wiedzę merytoryczną i mogą być rzetelnym źródłem informacji dla członków społeczności lokalnych lub przedstawicieli innych urzędów.

Skuteczna komunikacja wewnętrzna stanowi podstawę efektywnej komunikacji zewnętrznej!

Główny Inspektorat Ochrony Środowiska

Komunikacja zewnętrzna

Komunikacja między instytucją a jej otoczeniem zewnętrznym, czyli petentami, społecznością oraz władzami, innymi instytucjami za pośrednictwem reklamy, prasy, wydawnictw firmowych, konferencji, sponsoringu, wydarzeń, szkoleń, spotkań oraz innych bardziej lub mniej bezpośrednich metod komunikowania.

Główny Inspektorat Ochrony Środowiska

Formy komunikacji zewnętrznej

Komunikacja z przedstawicielami grup docelowych może być realizowana poprzez:

Kontakt bezpośredni

Różnorodne nośniki informacyjne

Główny Inspektorat Ochrony Środowiska

Formy realizacji komunikacji bezpośredniej

- **Imprezy publiczne** (wystawy, prezentacje, odczyty, spotkania, prelekcje, targi)
- **Konferencje, seminaria i fora**.
- **Szkolenia, warsztaty, programy edukacyjne.**
- **Udział w organizowaniu studiów podyplomowych.**

Główny Inspektorat Ochrony Środowiska

Formy realizacji komunikacji z wykorzystaniem nośników informacyjnych

- Materiały informacyjne, biuletyny, publikacje, broszury.
- Strony i serwisy, portale internetowe.
- Poczta elektroniczna.
- Tablice multimedialne.
- Komunikacja z wykorzystaniem dokumentów papierowych.
- Komunikacja typu fax.
- Telefon stacjonarny i komórkowy.
- System RSS.

Główny Inspektorat Ochrony Środowiska

Czynniki efektywności komunikacji:

- Dobranie narzędzi i metod działania do potrzeb i charakterystyki grupy docelowej.
- Zasada wielokierunkowej wymiany informacji.
- Stosowanie kilku narzędzi komunikacji jednocześnie dla osiągnięcia danego celu.

Główny Inspektorat Ochrony Środowiska

Cechy skutecznego komunikatu:

- stosowanie prostego języka
- formułowanie krótkich informacji
- czytelny sposób prezentacji
- zainteresowanie odbiorców tematem
- mowa ciała

Główny Inspektorat Ochrony Środowiska

Kierunki działań w celu uzyskania prawidłowej komunikacji

- Transparentność GIOŚ i WIOŚ
- Komunikacja wewnętrzna i zewnętrzna
- Podnoszenie kwalifikacji dla pracowników GIOŚ i WIOŚ
- Promocja IOŚ, jej ekspertów i efektów pracy

Główny Inspektorat Ochrony Środowiska

Transparentność GIOŚ i WIOŚ

- jasno określone zasady działania instytucji,
- zakresy obowiązków,
- utworzenie bazy danych dot. działalności kontrolnej WIOŚ,
- sprawozdawczość,
- interpretacja przepisów, w tym dot. udzielania informacji publicznej i informacji o środowisku.

Główny Inspektorat Ochrony Środowiska

Komunikacja wewnętrzna i zewnętrzna

- utworzenie w GIOŚ i WIOŚ stanowisk rzeczników prasowych lub specjalistów ds. komunikacji społecznej ,
- bieżąca wymiana informacji nt. medialnych lub kryzysowych wydarzeń pomiędzy komórkami odpowiedzialnymi za komunikację w GIOŚ i WIOŚ,
- wykorzystywanie forum wymiany doświadczeń przez pracowników GIOŚ i WIOŚ,
- uporządkowanie stron internetowych GIOŚ i WIOŚ,
- przyjęcie wspólnego logotypu dla całej Inspekcji,
- opracowanie i rozpowszechnienie wśród pracowników WIOŚ i GIOŚ informacji o sposobie postępowania – „Gdy dzwonią media” ,
- podtrzymywanie dobrych i stałych stosunków z mediami – utworzenie w GIOŚ i WIOŚ listy dziennikarzy zajmujących się tematyką ochrony środowiska do tzw. szybkich kontaktów z mediami, szczególnie przydatne podczas sytuacji kryzysowych.

Główny Inspektorat Ochrony Środowiska

Podnoszenie kwalifikacji dla pracowników GIOŚ i WIOŚ

- organizowanie przez GIOŚ szkoleń dla pracowników WIOŚ, w tym z zakresu komunikacji społecznej,
- uczestnictwo w konferencjach i sympozjach naukowych.

Główny Inspektorat Ochrony Środowiska

Promocja IOŚ, jej ekspertów i efektów pracy

- wystawy i targi,
- kampanie edukacyjne,
- kampanie informacyjne,
- prezentacje podczas: konferencji i seminariów,
- materiały informacyjne, biuletyny, publikacje, komunikaty dla prasy,
- programy telewizyjne i audycje radiowe,
- portale, strony i serwisy internetowe, newslettery,
- tablice multimedialne.

Główny Inspektorat Ochrony Środowiska

Dziękuję za uwagę