VILNIAUS UNIVERSITETAS

EKONOMIKOS FAKULTETAS

VADYBOS KATEDRA

EVELINA VOLOSEVIČIŪTĖ

IV KURSAS, VADYBA IR VERSLO ADMINISTRAVIMAS,

INOVACIJŲ IR PROJEKTŲ VALDYMAS ŠAKA

Baigiamasis bakalaurinis darbas

VIDINĖ IR IŠORINĖ NEVYRIAUSYBINĖS ORGANIZACIJOS KOMUNIKACIJA

Leidžiama ginti _____
(parašas)

Katedros vedėjas Prof. dr. Danuta Diskienė
(vardas, pavardė)

Studentas_____
(parašas)

Darbo vadovas doc. Rimantas Lukoševičius

_____
(parašas)

Darbo įteikimo data _____

Registracijos Nr. _____

Darbas įvertintas _____
(data, įvertinimo balas, komisijos pirmininko parašas)

Vilnius, 2017 m

Turinys

Įvadas 3
1. NVO komunikacijos sampratų teorija 6
1.1. Nevyriausybinės organizacijos samprata/sąvoka 6
1.2. Nevyriausybinių organizacijų vaidmuo visuomenėje 9
1.3. Komunikacijos ryšys 11
1.4. Vidinė ir išorinė komunikacija 15
1.5. Komunikavimo procesas bei funkcijos 16
1.6. Organizacijos struktūros, komunikacija bei metodai 17
1.7. Komunikavimo rūšys, būdai ir jo srautai 20
2. NVO komunikavimo sistema ir jos suvokimas 21
3. NVO komunikavimo sunkumai bei jų išvengimas 23
4. NVO komunikavimo sistema ir jos suvokimo vertinimas 25
4.1. NVO pasiskirstymas bei komunikavimo sistema 25
4.2. Tyrimo metodologija 26
4.3. Lietuvoje esančių nevyriausybinių organizacijų nuomonė apie komunikavimo sistemą 28
4.4. NVO vertinimas 28
4.5. Atlikto tyrimo analizė 30
Išvados ir pasiūlymai 38
Summary 40
Literatūros sąrašas 41
PRIEDAI 43

Įvadas

Sparčiai besivystant, tobulėjant technologijoms, keičiantis suvokimui šiuolaikinėje visuomenėje, vienu metu žmogų pasiekia įvairiausių informacinių žinių, pranešimų, duomenų, faktų per radijo imtuvus, televiziją bei kompiuterį. Informacija yra būtent tas pagrindinis srautas, kurį reikia mokėti apdoroti, nes su ja kiekvieną kartą tenka susidurti vienaip ar kitaip. Be bendravimo ir komunikacijos sunkiai įgyvendintumėme daugelį išsikeltų tikslų ar iššūkių. Kiekvienam žmogui, tenka susidurti su iššūkiais, pagalvojus, koks tai iš tiesų yra sunkus ir sudėtingas procesas – informacijos sukaupimas, apdorojimas, ieškojimas, naudojimas bei pateikimas. Su šiuo informacijos srautu, ypač gausiu, šiuolaikinis XXI a. žmogus turi mokėti susidoroti, apdoroti bei suprasti.

Visiems informacijos srautai yra labai svarbūs, nes tai sudaro pagrindinę komunikacijos sistemą, be kurios nebūtų įmanoma tobulėti ar mokytis. Taigi, kaip ir visoms įmonėms, organizacijoms ar nevyriausybinėms organizacijoms komunikavimas sudaro labai didelę reikšmę siekiant tam tikrų užsibrėžtų tikslų.

Lietuvoje, vis daugiau, atsiranda ne pelno siekenčių organizacijų. Ne pelno siekiančios organizacijos yra dviejų tipų: vyriausybinės ir nevyriausybinės. Šiame darbe bus siekiama įsigilinti į nevyriausybines organizacijas (sutrumpintai - NVO) tiek iš vidinės pusės, tiek iš išorinės, aptarti svarbiausias detales, sunkumus, kurie gali iškilti bendradarbiaujant bei išanalizuoti komunikaciją.

Nevyriausybinė organizacija – tai laisva piliečių valia įkurta organizacija, kuri, kaip galėdama tarnauja visuomenės ar bent jau tam tikrų grupių labui, nesiekia jokio pelno ir tiesioginio dalyvavimo bandant valdyti valstybę. Šios organizacijos dar vadinamos nevyriausybiniu arba trečiuoju sektoriumi.

Nevyriausybinis sektorius, būtent Lietuvoje, plėtojasi ir labai sparčiai auga, siūlo vis daugiau įvairiausių paslaugų piliečiams bei institucijoms. Taip pat būtent Lietuvos nevyriausybinės organizacijos, dėl technologijų trūkumo, turi mažiau galimybių pagerinti darbo efektyvumą. Viena iš pagrindinių priežasčių yra finansinės lėšos, kurios pristabdo tinkamą informacijos kaupimą bei komunikaciją su visuomene ir įvairiomis institucijomis, todėl labai svarbu yra išnagrinėti pagrindines priežastis bei motyvus kodėl vis dėlto tai vyksta.

Taigi, tai, kad yra nepakankamas valstybės bei visuomenės dėmesys, mažėja efektyvios veiklos skatinimas. Nors ir rūpinimasis mūsų šalies socialine gerove yra vienas iš pagrindinių valdžios kompetencijų, bet ir visuomenės vaidmuo yra itin svarbus šioje veikloje, todėl šis pagrindinis tikslas gali būti siekiamas tik bendromis pastangomis. Yra žinoma, kad būtent komunikacija turi labai didelę reikšmę organizacijos sėkmei. Būtent šiais laikais viena iš pagrindinių komunikacijos priemonių tampa

elektrininės primonės. Pati efektyviausia, bet ir viena iš sudėtingesnių problemų yra komunikacija bei jos tobulinimas.

Ypač efektyvus nevyriausybinių organizacijų komunikavimas - bendradarbiavimas su visuomene bei valdžios insitucijomis, užsienio ar vidaus organizacijomis, kitomis nevyriausybinėmis organizacijomis yra pagrindinė priemonė norint gauti finansavimą, informuoti apie savo veiklos svarbą, pasiektus veiklos rezultatus, supažindinti su savo siekiais ir informuoti kuo tai yra reikšminga socialinei gerovei.

Darbo objektas – nevyriausybinių organizacijų komunikacija. Komunikavimas yra labai svarbus organizacijos efektyviai veiklai, todėl reikia ieškoti galimybių tobulinti ne pelno siekiančių organizacijų komunikavimo sistemą. Norint tai pagerinti, reikia įvertinti kas labiausiai tam daro įtaką, ir kaip suvokiama komunikacijos nauda. Šiame darbe bus supažindinama su nevyriausybinių organizacijų komunikavimo sistema bei galimybėmis ją pagerinti.

Darbo tikslas: išnagrinėti nevyriausybinių organizacijų komunikavimo sistemą, nustatyti bei įvertinti komunikaciją tarpusavyje, su valstybinėmis institucijomis bei kitomis organizacijomis, išsiaiškinti geriausias komunikavimo priemones, bendradarbiavimo skatinimo priežastis, komunikavimo vaidmens svarbą. Palyginti šių organizacijų tarpusavio bendradarbiavimą.

Uždaviniai:

- Apibrėžti nevyriausybinių organizacijų sampratą/sąvoką bei išsiaiškinti jų naudą, poreikį mūsų visuomenei;
- Apibrėžti pačią komunikacijos sąvoką bei išsiaiškinti jos naudą ir poreikį nevyriausybinėms organizacijoms;
- Išsiaiškinti NVO vaidmenį visuomenėje;
- Išsiaiškinti komunikavimo procesus bei funkcijas;
- Nustatyti komunikacinius ryšius tarp nevyriausybinių organizacijų;
- Išsiaiškinti kuo skiriasi vidinė komunikacija nuo išorinės;
- Įvertinti Lietuvos nevyriausybinių organizacijų komunikavimo sistemą;
- Nustatyti, kaip galima išvengti komunikavimo nesklandumų.

Metodai:

- Mokslinės literatūros analizė;
- Problemų analizė;

- Komunikacijos modelio analizė;
- Anketinė apklausa;
- Duomenų sisteminimas ir analizė;
- Tyrimo rezultatų analizė;
- Darbo apibendrinimas.

Nagrinėjant šią temą, remtasi nevyriausybinių organizacijų informacijos ir paramos centro leidiniais bei suteiktais duomenimis. Taip pat naudota mokslinė literatūra, straipsniai, Lietuvos spauda, internetas.

1. NVO komunikacijos sampratų teorija

1.1.Nevyriausybinės organizacijos samprata/sąvoka

Bene vienas iš svarbiausių atvirosios visuomenės bruožų yra būtent nevyriausybinės organizacijos ar ne pelno siekiančios organizacijos, kurios ypač daug dėmesio skiria visuomenės labui bei aktyviai skleidžia savo idėjas, stengiasi kaip tik galėdami pagerinti vietos gyvenimo sąlygas ar bent jau padeda žmonėms, kuriems iš tiesų reikia pagalbos. Šios organizacijos yra įkurtos ne valdžios, ne valstybės iniciatyva, o savanoriškos organizacijos, kurių dėka žmonės buriasi bei remia savanorišką veiklą ir yra įsteigtos laisva žmonių valia. Kaip teigia J. Mikolaitytė, O. Mejerė (2012) , NVO steigimas ir veikimas nepriklausomai nuo valdžios iniciatyvų, savanoriškumo ir savivaldos principais grindžiama veikla yra esminiai šių organizacijų veiklos požymiai.

Nevyriausybinės organizacijos - vienas pagrindinių indikatorių, parodo piliečių laisvanoriško dalyvavimo trečiajame sektoriuje aktyvumą, taip pat kartu norą kurti ir tobulinti šiandieninę visuomenę. Jų tikslas sukurti arba atstatyti ryšius tarp valstybės ir piliečių. Tik tuomet, kai valstybė valdoma bendradarbiaujant su nevyriausybinėmis organizacijomis yra organizuota visuomenės išraiška ir, valstybė valdoma demokratiškai.[1]

Kalbant apie nevyriausybines organizacijas jos įvardijamos skirtingoje literatūroje, kaip ne pelno, pelno nesiekiančios, nevalstybinės, nevyriausybinės, pilietinės, labdaringos, visuomeninės, trečiojo sektoriaus ir kitais terminais.

Lietuvoje, kaip ir kitose šalyse, vartojamos skirtingos sąvokos, tačiau atspindi tik atskirus organizacijų bruožus, todėl labiausiai nusistovėjusi yra nevyriausybinių organizacijų sąvoka. Pagal NVO apibūdinima, kaip viešojo sektoriaus nepriklausoma, nepolitine ir ne pelno siekianti organizacija, kurios veikla skirta visuomenės ar jos grupių gerovei didinti. (Šilinksytė, 2014)

Taigi, dažnai galime, kaip sinonimą, išgirsti savanoriškos organizacijos terminą. Jų skirtumas būtų tas, kad savanoriškumas yra akcentuojamas, kaip laisva iniciatyva, o NVO apibrėžimas labiau akcentuoja įvairias institucinias organizacijas.

Pirmajam – valstybiniam sektoriui priklauso ministerijos, Seimas, Vyriausybė, miestų, apskričių ir rajonų valdžios ir valdymo institucijos, ministerijos taip pat visos biudžetinės nuo valdžios priklausomos organizacijos, tokios kaip: vaikų darželiai, muitinės, ligoninės ir t.t.. Antrajam sektoriui priklauso įvairios komercinės struktūros: įvairiausių rūšių bendrovės, kompanijos ir įmonės. Trečiasis sektorius apima visas nevyriausybines organizacijas.

[1] Klaipėdos nevyriausybinės organizacijos.

Taigi, trečiojo sektoriaus organizacijos dirba tam, kad pakeistų ir pertvarkytų socialinę ir ekonominę infrastruktūrą. NVO tikslas yra daryti poveikį valstybinėms valdžios institucijoms ir skatinti visuomenę telktis (skatina bendruomeniškumą). Iš to aiškėja viso trečiojo sektoriaus vieta visuomenėje – jis yra tarpininkas tarp vyriausybės, valdžios ir verslo struktūrų bei žmonių.[2]

Ypač dažnai galime išgirsti jog NVO dar yra vadinamos privačiomis organizacijomis, kurios yra kuriamos keliais tikslais:

- dėl pelno;
- asmeninės naudos.

Tačiau, jos yra kuriamos ne dėl pelno ar asmeninės naudos, NVO narys negali gauti asmeninės naudos.

1 lentelė. **Ne pelno organizacijų rūšys**

Tipas / **Nariai**	*Visuomenei naudingos organizacijos*	*Mišrusis tipas*	*Grupinius interesus tenkinančios*
Turinčios narius – fizinius asmenis	Visuomeninės organizacijos, kai kurios asociacijos	Meno kūrėjų sąjungos, dauguma asoiacijų, profesinių sąjungų	Kai kuiros asociacijos ir profesinės sąjungos, savitarpio pagalbos grupės, kredito unijos, daugiabučių namų bendrijos, sodininkų bendrijos
Neturinčios narių, turinčios narius – juridinius asmenis	Dauguma labdaros ir paramos fondų, viešųjų įstaigų, bevyriausybinių kultūros ar švietimo įstaigų	Atstovavimo organizacijos	Įmonių asociacijos, specializuoti fondai

(Šaltinis: Praktikinis vadovas Lietuvos Nevyriausybinėms organizacijoms. Vilnius: Nevyriausybinių organizacijų informacijos ir paramos centras)[3]

[2] Ne pelno organizacijų ekonominė veikla
[3] Praktinis vadovas Lietuvos…,1999.

Visos nevyriausybinės organizacijos gali vykdyti savo veiklą, kurioje yra gaunamas pelnas, tačiau jis turi būtų tikslingai panaudotas būtent organizacijai, jos efektyvumo užtikrinimui.

Taigi, vieni geriausiai žinomų NVO tipų: įvairios asociacijos, labdaros, paramos fondai, visuomeninės organizacijos, profesinės sąjungos, bažnyčios ir religinės organizacijos.

NVO ištiesų galėtų efektyviai veikti įvairiausiose srityse, tačiau visuomenėje yra tam tikros išankstinės negatyvios nuostatos, kurias pirmiausiai organizacijos galėtų pašaliti komunikuojant. Dažniausiai nevyriausybinės organizacijos veikia šiose srityse: padeda žmonėms, kurie turi negalios problemų, taip pat veikia tokiose veiklose kaip gamtosauga, rūpinasi pensininkų gyvenimo sąlygomis. (Masiulis, 1997)

Pastebima, kad dauguma nevyriausybinių organizacijų atlieka vieną ar daugiau iš žemiau išvardintų funkcijų (Ilgius, 2001):

- Paslaugų teikimas. Savo nariams arba klientams teikiamos tokios paslaugos, kaip socialinė rūpyba, sveikatos apsauga, apmokymai, informacinės paslaugos, konsultacijos bei parama;
- Interesų atstovavimas arba aktyvus dalyvavimas visuomeniniuose reikaluose. Čia priklauso organizacijos, kurios naudoja įvairias kompanijas, lobizma ir kitus metodus, gindamos tam tikrą idėją ar kurios nors grupės interesus siekdamos pakeisti viešąją nuomonė ar politiką;
- Savitarpio pagalba ar pagalba sau. Organizacijos, dažniausiai suformuotos grupės asmenų, kurie turi bendrų interesų arba poreikių, siekiant suteikti savitarpio pagalbą, informaciją, paramą ir bendradarbiavimo galimybę;
- Ištekliai ir koordinavimas. Tai vadinamosios "tarpininkaujančios organizacijos", kurios koordinuoja viso sektoriaus arba konkrečioje srityje dirbančių organizacijų veiklą, teikia joms informaciją ir paramą. Tokios organizacijos atlieka svarbų vaidmenį, būdamos jungtimi tarp nevyriausybinio sektoriaus ir viešosios valdžios institucijų.

Apibendrinant galima teigti, kad ne pelno siekiančios organizacijos gali įnešti vieną iš didžiausių indelių informuodamos visuomenę, padėdamos formuoti socialinių paslaugų tinklą, skatindamos Vyriausybės veiksmų skaidrumą ir keldamos visuomenės sąmoningumo lygį. Svarbiausia yra tai, kad Lietuvoje esančios nevyriausybinės organizacijos išnaudotų visas joms suteiktas galimybes sustiprėti, kad galėtų pasiekti savo tikslą – kurti atvirą ir darnią pilietinę visuomenę.

Visos nevyriausybinės organizacijos turi tam tikrą įvaizdį ir visiškai nesvarbu ar jos tai kuria, ar ne. Pasak L. Marcinkutės (2011), bendradarbiavimo kontekste taip pat itin svarbus vaidmuo tenka NVO statusui: sėkmingas bendradarbiavimas, plėtojimas su patikimomis, aktyviomis, sistemingai ir konstruktyviai dirbančiomos NVO. Šiuolaikinėje visuomenėje organizacijos yra priimamos įvairiai, tai

priklauso nuo to, kokia būtent informacija yra gaunama iš visuomenės. Todėl ypač svarbu yra palaikyti gerus ryšius tiek su visuomene, tiek su kitomis nevyriausybinėmis organizacijomis, nes tik taip galima pateikti apie save norimą informaciją bei palaikyti tinkamus santykius su visuomene.

1.2.Nevyriausybinių organizacijų vaidmuo visuomenėje

Kiekvienoje organizacijoje labai svarbi yra komunikacija. Komunikacija – viena iš būtiniausių organizacijos gyvavimo sąlygų, jei tai nebus veiksminga, šis santykių modelis, kurį galime pavadinti organizacija, nepatenkins visuomenės poreikių.

Taigi, organizacijos informacijos teikimas apie save visai visuomenėi suteikia galimybę paaiškinti, kokia vis dėlto unikali ir išskirtinė yra NVO. Komunikavimo tikslas yra padėti pakeisti nuomonę, visuomenės požiūrį į tokias organizacijas, padėti susipažinti su jomis bei pritraukti kuo daugiau finansavimo, palankumo, susidomėjimo iš savanorių, nes dauguma žmonių turi neigiamus atsiliepimus ir yra nusistatę prieš tokias organizacijas.

Siekiant padidinti nevyriausybinės organizacijos komunikavimo lygį, turi būti nustatytas vaidmuo bei supratimas.

Visuomenės raida, paskatina ir nevyriausybinių organizacijų tolimesnį vystymasi. Nuo senų laikų žinoma, kad sovietinėje sistemoje, labiausiai dominavo – valstybės sektorius, kuris siekė ne tiek pelno, kiek pačios kontrolės, nes organizacijoms tebuvo paliktas laisvalaikio organizavimo vaidmuo, o ne valstybinių nurodymų siekiančios įmonės egzistavo tik pogrindyje. Visuomeninės organizacijos turėjo aiškias sistemas, tokias kaip vadovaujančios organizacijos, kurios buvo ypač susiliejusios su valstybės struktūra. Visiškai žlugus sistemai, pradėjo po truputi kurtis NVO, o likusios senosios visuomeninės organizacijos pakeitė savo funkcijas. Dabar galima pastebėti, kaip smarkiai konkuruojama tarpusavyje. Visas sektorius, žinomas kaip trečiasis, tampa tiek valstybinio, tiek verslo sektoriaus dideliais konkurentais, nes nėra valstybėje nei vienos funkcijos, kurią galėtų atlikti vienas sektorius atskirai.

Daugelyje šalių įmonėms, ne pelno organizacijos labai nepalankūs konkurentai, dėl to, jog joms yra teikiama įvairiausių lengvatų. NVO visiškai, tuo pagrindu, gali būti kaltinamos, nes jos besiplėsdamos į vis naujas sferas, sugriauna jau esamą, lygią ir kartasi nesąžiningą konkurencijos galimybę. Su valstybinėmis institucijomis konkuruojant nėra būtent tokio pivalumo, bet iš valdžios institucijų būtent NVO yra pajėgios perimti svarbias funkcijas (sporto veiklos organizavimo, socialinės apsaugos, švietimo ir kt.) valdyma bei vykdymą. Būtent taip gali atsiskleisti ne pelno siekiančios organizacijos socialinė reikšmė valstybei.

Pasak R. Šimašiaus (1999), nepaisant labai svarbaus veiklos bei investavimo "variklio" – materialinių paskatų nebuvimo (arba buvimo žymiai mažesniu mastu), ne pelno organizacijos turi keletą labai svarbių prigimtinių, o ne įstatymiais sukurtų privalumų lyginant su pelno siekiančiais subjektais, o juo labiau – viešaisiais subjektais:

1. Galimybė panaudoti nemokamą (savanorišką) darbą. Kaip rodo praktika, žmonės yra linkę skirti savo didelę dalį laisvalaikio darbui ne pelno organizacijose.
2. Galimybė gauti neatlygintiną, o dažnai ir neapmokestinamą paramą. Ne pelno organizacijos, kurių tikslas nėra asmeninė materialinė nauda, o priešingai nei įmonės, kurios siekia pelno, gali tikėris gauti paramą iš tų, kuriems atrodo priimtini ne pelno organizacijos tikslai. Žinoma, būtina pasistegti, kad ne pelno organizacijos lygiai dėl tų pačių priežasčių negali pritraukti investicijų, nes žmonės nori, kad jų sukaupti pinigai suteiktų jiems materialinę grąžą.
3. Papildomi stimulai vartotojams naudotis ne pelno organizacijų paslaugomis ar pirkti jų prekes. Žmonės dažniausiai jaučiasi geriau, je nors ir tą patį ar prastesnės kokybės daiktą už tą pačią ar net didesnę kainą įsigyja iš ne pelno organizacijos. Taip susidaro įspūdis, kad sumokėti pinigai, užuot atitekę verslininkui, atiteks kitiems asmenims ar projektams, kuriems šių lėšų labiau reikia.
4. Žmonės renkasi ne įmones, ne pelno klubus savo laisvalaikiui praleisti ar kitai veiklai organizuoti todėl, kad nori, jog kartu su jais šios veiklos metu būtų tik tokie žmonės, kuriuos jie norėtų matyti. Klubo atveju galima priimti arba nepriimti į klubą, tuo tarpu įmonė aptarnautų visus klientus.

Šios NVO savybės būdingos teikiant įvairiausias paslaugas. Tai tarsi papildoma paskata burtis. Šie privalumai skatina steigti naujas NVO arba jungtis.

Lietuva tūrėtų būti dėkinga daugumai nevyriausybinių organizacijų, už tokias teikiamas paslaugas, kaip švietimas, socialinė ir sveikatos apsauga, kurios šiandienai mums atrodo visiškai suvokiamos ir suprantamos. NVO prisidėjimas prie naujų idėjų raidos yra neišmatuojamas.

Susiduriant su finansiniais sunkumais ir profesionalaus savanorių valdymo stygiumi, valstybinių programų, skirtų savanorių valdymui, finansavimo stoka, tipiška NVO realizuoja savanorių verbavimą, tačiau susiduria su ilgalaikių savanorių išlaikymu organizacijoje. Dėl šios priežasties NVO patiria nuostolių ir vis labiau pripažįsta profesionalaus savanorių valdymo poreikį. Aktyviai veikiančių Lietuvos NVO darbuotojų veiksmai dažniausiai labai motyvuoti, o daugelio NVO veikla duoda gana gerų rezultatų. (Tamutienė ir Šimkus, 2012)

Duguma Lietuvos NVO šiuo metu atsidūrė tarsi uždarame rate: neturėdamos reikalingų lėšų, jos negali pasiekti reikšmingų rezultatų. O jeigu nėra veiklos razultatų, neįmanoma gauti paramos. Tenka įrodinėti savo svarbą arba glaudžiai bendradarbiauti su analogiško profilio užsienio organizacijomis. (Tamutienė ir Šimkus, 2012)

Nevyriausybinių organizacijų vaidmuo labai yra svarbus, nes keliami įvairūs tikslai, kuriuos reikia įgyvendinti, norint pagerinti komunikavimo sistemą jose:

- Visuomenės nuomonė (teikti kuo daugiau informacijos);
- Stiprinti pasitikėjimą (kurti ir stiprinti palankumą organizacijai);
- Palaikyti komunikaciją su visuomenę (bendraviavimas vienas svarbiausių palaikymo ryšių);
- Supratimas (įgyti bei stengtis palaikyti susidodomėjimą veikla).

Nagrinėjant pačias svarbiausias komunikavimo problemas NVO gavo galimybes tarpusavyje pasidalinti mintimis apie ypač aktualias problemas šių laikų visuomenėje. Būtent šių organizacijų dėka yra palaikomas bendravimas su įvairiais ligoniais, atstumtaisiais, pagyvenusiais, kuriems suteikiama didelė pagalba. Taip pat didelis dėmesys skiriamas ir jaunimui bei stengiasi suvienyti vyrus ir moteris, turtingus ir vargšus.

Kaip žinome, visos NVO nori ir stengiasi būti pripažintos, o svarbiausia ir pastebėtos. Komunikavimas ir yra viena iš pagrindinių priemonių siekti užsibrėžtų tikslų. Reiktų nepamiršti, jog puikus ryšys su visuomene neturėtų tapti gynybinė priemonė. Norint komunikavimo sistemą patobulinti, reikia tiksliai išsiaiškinti kas sudaro ir kas lemia komunikavimą, kokios viso to yra pagrindinės priežastys.

1.3. Komunikacijos ryšys

Žmonėms koordinuojant savo tam tikras pastangas bei siekiant bendrų tikslų, reikia ypač stebėti ir išmokti kitų žmonių tam tikrus veiksmus, ketinimus bei išsiaiškinti jų tikslus. Taigi žmonės išmoko vieni kitus suprasti, todėl informaciją vienas kitam perduodama komunikacijos priemonėmis. Būtent toks perdavimas atliekamas įvairiai: gestų, kalbos, įrenginių ar rašto pagalba. Komunikacijų pagalba, priimant sprendimus, asmenį pasiekia informacija, o sprendimai perduodami vykdytojams. Be komunikacijos niekas negali egzistuoti. Vienas iš svarbiausiu komunikacijos procesų tikslų ir yra siekti, kad informacija būtų suprantama.

Nė viena grupė negali egzistuoti be komunikavimo – prasmės mainų tarp grupės narių. Idėjas galima perteikti tik tada, kai vienas žmongus perduoda prasmę kitam. Tačiau komunikavimas yra

daugiau negu vien prasmės pardavimas. Prasmę taip pat būtina surasti. Tad komunikavimą turi sudaryti ir prasmės perdavimas, ir jos suvokimas. (Paliulis ir Chlivickas, 1999)

Komunikacijos pagalba, kaip žinia daroma labai didelė įtaką kitam žmogui.

Pasak A.Bosas (2000), komunikacija yra informacijos perdavimas vieno asmens kitam ir tokios informacijos supratimas. Be supratimo komunikacija yra nevisiška, ir dėl to tarp dviejų ar daugiau žmonių gali atsirasti dviprasmiškumo, nerimo, netikrumo ir klaidų.

Kaip žinia, labai svarbu dalinantis informacija yra tam tikras intensyvumas, kad atspindėtų realų laiką bei kultūra.

Norint komunikaciją suprasti, ji turi būtu aiški, nes būtent tai ir yra pagrindas komunikuojant. Yra keletą būdų, kaip komunikacijai padėti, kad ji būtų aiškesnė. Pavyzdžiui:

- Paprasti ir aiškūs pranešimai;
- Tiesioginis bendravimas;
- Grįžtamasis ryšys;
- Prasmė;
- Prieš pradedant komunikuoti, suprasti dėl ko tai darome.

Taip pat klausymosi dėka, mes viską galime suprasti papraščiau. Būtent išklausymas ir įsiklausymas padeda.

Pastovi informacija apie firmas, problemas, įmonės klimatą, leidžia pajusti ryšį su įmonę. Jei įmonės veiklos rezultatai pablogėja, atsiranda tam tikrų nesutapimų, nesutarimų, tai gali iššaukti blogo informatyvumo pasekmę. Gera bei gerai organizuota įmonė turi informacinę sistema, kuri ir pateikia vartotojams laiku pakankamą kiekį informacijos per elektroninius laiškus, technologines sistemas, tiesioginiu būdu.

Pablogėjus pačios įmonės veiklai, astiranda begalės nesutarimų. Todel yra svarbu informuoti bendradarbius, kitaip gali kilti konfliktų, kas skatintų įmonės žlugimą.

Informacijos svarba ypač auga. Ji padeda ir formuoja požiūrį į įmonę bei jos strategijas.

B.Grebliauskienė ir N.Večkienė (2004) sako, kad komunikacija – tam tikras nenutrūkstamas, integralus bei nebaigtinis ryšys, procesas. Tačiau priklauso ir nuo to, kaip mes į visą tai pažiūrėsime, nes yra įvairiusių komunikacijos proceso tyrimų, traktuotės ar krypties, taigi priklauso nuo to kaip mes tai suprasime ir klasifikuosime.

Komunikacija – kažkoks specifinis santykiavimas sistemos elementų, kai vieni elementai daro poveikį kitiems elementams, tam tikrais ženklais. Žmonių komunikacija yra tarsi susitarimo, vienovės susidarymas specialiais ženklais ir kalba. Būten žmonių grupinis gyvenimas ir iškėlė komunikacijos

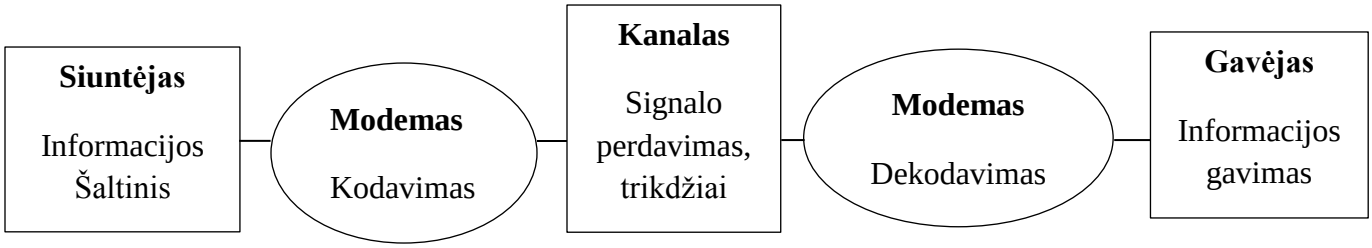
būtinumą. Žmonės stengėsi koordinuojant pažinti, stebėti bei išmokti kitų žmonių tam tikrus veiksmus, ketinimus ar mintis. Taip pat iškilo dar vienas būtinumas, kuris kvietė į pagalba ir kitus žmones, kurie kooperuotu savo pastangas. Komunikacijos formas ir sukooperavo bei sukoordinavo bendra veiklą. Taip dauguma žmonių ir išmoko pažinti vieni kitus iš mimikos, ar tam tikrų kūno judesių, kitaip dar pavadinama - gestai. (Paliulis ir Chlivickas, 1999)

A.Bosas (2000) teigia, kadangi komunikacija yra informacijos perdavimas bei supratimas vieno asmens kitam. Jei nesuprasime vienas kito, komunikacija nebus sklandi ir dėl to gali atsirasti nerimo, dviprasmiškumo, netikrumo ir klaidų.

Būtent geras visų informuotumas, tiek vadovų, tiek bendradarbių yra ypač būtinas ir tai sudaro sudedamąją jų valdymo dalį. Be viso to vadovauti beprotiškai sunku, o dažniausiai ir visiškai neįmanoma. Tai yra pagrindinė valdymo priemonė. Tik viską gerai suprantantis bei gerai informuotas bendradarbis viską gali atlikti bei įvykdyti jam deleguotas užduotis ir įvertinti darbo rezultatus. Taigi yra trys patys svarbiausi informacijos perdavimo būdai (Sakalas ir kiti, 2000):

- Informacija žodžiu, tai pokalbiai, pranešimai ir t.t.;
- Informacija rašytinė, tai yra informaciniai lapeliai, pranešimai ir t.t.;
- Infomacija grafikinė, tai yra įvairūs piešiniai, grafikai ir t.t.

Pasak A. Sakalas, P. Vanagas ir kitų, jei yra keičiamasi informacija tarp sistemų, tai yra kalbama apie komunikaciją (1 pav.).



1 pav. Komunikacinė schema

(Šaltinis: A. Sakalas, P. Vanagas, 2000)

Komunikavimo procesas yra sudėtingas ir priklauso nuo informacijos keitimesi dalyvaujančių veiksnių. Tai yra tiek objektyvūs, tiek subjektyvūs veiksniai.

1. Informacijos pasiūla ir paklausa. Tai labai prieštaringas veiksnys, nes susiduriame su situacija, kai informacijos yra daug, reikia pasirinkti reikiamą vadovaujantis minimumo principu.

Esant milžiniškam informacijos srautui, trūksta informacijos. Šis aspektas daugiau atspindi darbuotojų kvalifikacinį aspektą – informacinio išprusimo lygį: nežinojimą, ko norime, nemokėjimą atrinkiti svarbiausią, norėjimą žinoti tai, ko nereikia. (Sakalas, Vanagas ir kiti, 2000)

Labai svarbu yra, kad NVO apie save pateiktų tik pačią svarbiausią informaciją, norint pritraukti kuo daugiau finansinės paramos bei pasiekti visuomenės pasitikėjimą, pritraukti žmones užsiimti savanoriška veikla, skatinti NVO išmokti tinkamai atrinkti informaciją.

2. Labai svarbus techninių priemonių vaidmuo. Milžiniška techninė pažanga nulemia spartų duomenų apdorojimo decentralizavimą (dalies centinės valdžios funkcijų perleidimas, priklausymas vietos valdžios organams). Yra labai daug techninių galimybių, reikia jas inkamai naudoti, tačiau technikos naudojimas, kaip ir informacijos pasiūlos ir paklausos derinimas priklauso nuo informacinės sistemos organizavimo lygio. (Sakalas, Vanagas ir kiti, 2000)

   NVO neturi pakankamai finansinių lėšų įsigyti naujų technologijos priemonių. Siekdamos gerinti komunikavimo sistemą, jos turi užtikrinti tinkamą informacijos kaupimą, apdorojimą bei pastovų jos atnaujinimą, tai jos gali pasiekti gerai organizuojant informacinę sistemą bei gavusios finansinių lėšų atnaujinti technologines priemones.

3. Organizacinis informacijos vadybos lygis. - reikalingas informacija grupuojant pagal funkcijas, gaminius, klientus, regionus, ją naudojančius darbuotojus. Tai sudėtingas uždavinys, kuriam spręsti, įmonėje reikalingi informacijos vadybininkai, gerai perpratę vadybos procesus ir su jais susijusius informacijos poreikius bei informacijos perdavimo, saugojimio apdorojimo techniką.(Sakalas, Vanagas ir kiti, 2000)

Taigi ypač svarbu, kuo greičiau pateikti visą informaciją apie organizacijos veiklą visuomenei, bet kad būtų kuo mažesnės išlaidos.

Būtent komunikavimo pagrindinį procesą NVO atskleidžia jų sugebėjimas bendradarbiauti tarpusavyje. Juk yra aptarinėjami įvairiausi klausimai, pradedant socialinės rūpybos, sveikatos, aplinkos apsaugos ir baigiant miesto ūkio ir t.t.

Perduodant informaciją NVO rekomenduojama laikytis tam tikrų taisyklių:

- Informacijos mąstas turi būti konkretus;
- Paprastos ir visiem suprantamos lentelės;
- Suprantama kalba;
- Aiškiai ir prasmingai struktūrizuota;
- Pirmiausia tikslo paaiškinimas, o tik poto visos smulkmenos;
- Aiškios išvados;

- Jei norima perduoti sunkią informaciją, ją taip pat pateikti ir vizualiai;
- Įvairūs klausimai;
- Didelį srautą informacijos pateikti, kuo trumpiau;
- Informacijos perdavimas be trukdžiu;

M. Shumate ir A. O'Connor (2010), bendravimo teorija buvo naudinga suprasti NVO veslo alijansus, remiantis bendrais tikslais ir problemų sprendimu. Per bendradarbiavimą bei aiškų komunikavimą organizacijos gali lengviau pasiekti savo interesus ir gauti finansinę ar nefinansinę paramą.

Komunikacijos dėka galime pastebėti, koks yra bendradarbiavimas tarp NVO bei kitų įstaigų. Juk bendradarbiavimas vyksta įvairiausiais klausimais: socialinė rūpyba, švietimas, miesto ūkis, sportas ir t.t.

Bendradarbiavimo dėka yra atstovaujami NVO interesai, teikiamos paramos.

1.4. Vidinė ir išorinė komunikacija

Taigi, nagrinėjant nevyriausybines organizacijas galime išskirti ir du komunikavimo tipus - vidinę ir išorinę.

Pasak V. Baršauskienės ir kt. (2010), vidinė komunikacija vyksta būtent pačios organizacijos viduje, tarp padalinių ar darbuotojų. Tačiau, kuo didesnė yra organizacija, tuo sunkiau ir sudėtingiau komunikuoti. Galime daryti išvadą, kad tai informacijos srautų judėjimo mainai viduje. Taip pat yra išskirti dar keletas vidinės komunikacijos funkcijų:

- Informavimo, kai sklaida yra pagrindas veikimo žmogiškosios pusės. Būtent čia, turi būti žinoma informacija tiek vadovams, tiek darbuotojams, kad viskas būtų tinkamai atlikta.
- Emocijų perdavimo, kai per bendravimą, galima atskleisti vienas kitam daug įvairiausių emocijų. Nuo emocijų gali priklausyti ir organizacijos sėkmė.
- Motyvavimo, kai darbuotojai siekia geros kokybės dėl organizacijos. Vadovas turi nuspręsti, kaip jam geriausia būtų tinkamai apsręsti ir komunikuoti, nes tik taip pasieksti galima aukšus rezultatus susijusius su veikla.
- Kontrolės, kai bendraujant teikiamas grįžtamasis ryšys, taip vadovai, gali skatinti darbuotojus. Labai svarbu yra mokėti komunikuoti ir kontroliuoti darbuotojus.

Taip pat galime teigti, kad vidinė komunikacija vyksta ir su organizacijomis, kurios užsiiema tą pačia veikla arba priklauso NVO.

Išorinė komunikacija galima apibūdinti, kaip bendradarbiavimą su visuomenės nariais, piliečiais bei kitomis įstaigomis, organizacijomis, įmonėmis, kurių tikslai yra kitokie nei NVO. Labai svarbu yra stengtis reklamuotis ir gauti įvairiausias paramas bei lėšas, nes tai pagerintų ir organizacijos pozityvų įvaizdį.

Taigi, gerindami organizacijų bendradarbiavimą tiek iš vidinės, tiek iš išorinės komunikacijos pusės, padidinsim organizaijų sklaidą, palengvinsime finansavimo pritraukimą, sumažinsime klaidų padaryma mokydamiesi iš kitų.

1.5. Komunikavimo procesas bei funkcijos

Šiuolaikiniame gyvenime žmonėms tenka nuolat bendrauti vieniems su kitais, tai daryti ypač skatina asmeniniai bei profesiniai darbo interesai. Būtent asmeninių interesų pagalba inicijuotas bendravimas būna labai dažnai pagrįstas žmogaus nuotaikomis, emocijomis. Profesinėje srityje žmonės dažniausiai atstovauja ne tiek savo paties, bet ir NVO interesam. Tokį bendravimą yra vertą ir tikslinga iš anksto suplanuoti, numatyti jo vystymosi eigą ir priemones.

Komunikavimas organizacijose ar grupėse atlieka keletą svarbių funkcijų: emocinė išraiška, kontrolė, motyvavimas ir informavimas.

Taigi, nė vienos funcijos nederėtų laikyti svarbesnės vienai už kitą. Kad visi galėtų komunikuoti ir tai būtų efektyvu, jos privalo kontroliuoti narius bei skatinti juos. Svarbiausia yra grupės efektyvumas.

A.Sakalas (1998) sako, kad yra vienas iš pagrindinių proceso komunikavimo tikslų, tai kad būtų siekiama, jog informacija kuo geriau būtų suprasta. Nes kaip ir žinome, pats procesas komunikavimo visiškai negarantuoja jame dalyvaujančių žmonių efektyvumo bendraujant. Komunikavimo procesas turi 5 pagrindinius etapus:

- Informacijos atsiradimas (kyla žmogui kokia įdomi mintis);
- Informacijos kodavimas (mintyse viskas yra detalizuojama ir koduojama taip, kad gavėjas suprastų kalbos ženklus);
- Informacijos siuntimas;
- Informacijos atkodavimas (dekoduojama informacija, kai pasiekia gavėją);
- Informacijos supratimas (kai viskas yra dekoduojama virsta minčių kompleksu ir tai mums sukelia, tam tikrus vaizdinius ar emocijas).

Komunikacija gali būti sėkminga bei aktyvi tik tuomet, kai yra sulaukiama nuolatinio ryšio. Gaunant grįžtamąjį ryšį vartotojas ir šaltinis keičiasi komunikavimo vaidmenimis. Vartotojas tampa pagrindiniu šaltiniu, kuris atlieka visus tam būdingus veiksmus ir perduoda informaciją (savo, pradiniam šaltiniui reakciją). Kaip ir žinome, kad grįžtamojo ryšio pagalba, mes galime žymiai padidinti perdavimo informacijos efektyvumą. Pasikeitimas abipusia informacija, palyginus su vienpusiu pasikeitimu, nors vyksta gan lėčiau, tačiau išlieka efektyvesnis ir padidina tikimybę, kad pats pranešimas bus suprastas ir interpretuotas teisingai. (Jacikevičius, 1996)

NVO grįžtamasis ryšys labai yra svarbus, nes teikiama informacija visuomenei ape vykdoma organizacijos veiklą bei suteikiama galimybė nevyriausybinėms organizacijoms, kaip išgali siekti savo užsibrėžtų tikslų. Taigi labai svarbu, kad būtų nuoseklūs komunikacijos proceso etapai.

Ne pelno organizacijų komunikavimo ryšiai su pačia visuomene gali apimti daug įvairiausių veiklos sričių, todėl visi šie etapai jiems yra aktualūs ir svarbūs [4]:

- Reikalai, kurie yra susyje su visuomene. (būtina, bent jau stengtis parodyti, jog NVO, kaip galėdama siekia patenkinti visus jos lūkesčius);
- Vidinė komunikacija, darbuotojai;
- Pagalba, patarimai. (patirties pasidalinimas su naujomis NVO);
- Viešumas. (platinimas informacijos, kuti užtikrina organizacijai tam tikrą palankumą);
- Ryšiai su finansais. (Paramos užtikrinimas finansiškai, užmezgami geri santykiai);
- Paieška rėmėjų. (reikia ypač teisingai parašyti paraiškas bei skatinti paremti ne pelno siekiančias organizacijas);
- Santykiai geri su valdžios institucijomis. (tinkamų NVO sukūrimas įstatymų).

Galime pastebėti, kad šiuo metu NVO yra labai svarbu tinkamai taikyti bei patobulinti pačią komunikavimo sistemą, tose srityse, kuriose veiklai stinga bendradarbiavimo, komunikavimo ir bendravimo patirties.

Tačiau vienaip ar kitaip minėti visi komunikacijos proceso etapai yra visų pirma pastūmėti komunikacijos.

1.6. Organizacijos struktūros, komunikacija bei metodai

Šiuo metu vis daugiau atsiranda nevyriausybinių oganizacijų, kurių struktūros sudarytos labai panašiai. Nevyriausybinės organizacijos įkuriamos sušaukiant tam tikrų suiteresuotų asmenų

[4] Nevyriausybinių organizacijų paramos centras.

susirinkimą, kuris priima įstatus ir išrenką darbinį organą. Kaip žinia, augant pačiai organizacijai, jos valdymas keičiasi: atsiranda, poreikis samdyti vis daugiau darbuotojų, ieškoti savanorių, skatinti juos prisidėti prie organizacijos veiklos efektyvumo bei keisti valdymo struktūras.

A. Bosas (2000) mano, jog pati struktūra bei komunikacija sieja visas organizacijas į vieną visumą, stengiasi formuoti naujas idėjas, perduoti svarbiausia informaciją o svarbiausia kontroliuoja, kaip visą tai yra įgyvendinama. Pati struktūra ir komunikacija yra neatsiejama, nes tai naudojama visose gyvenimo srityse susijusiose su verslininkyste. Būtent verslininkiškoje organizacijoje tai yra pasiekiama labai sunkiai, nes struktūra bei komunikacija yra sukurta dėl galimybės plėstis.

Labai svarbi pati komunikacija organizacijos viduje. Visi darbuotojai turi suprasti bei žinoti tai, jog jų nuomonė yra iš tikrųjų svarbi bei išgirsta. Vadovybės labai sunki užduotis yra užtikrinti, kad visos šios salygos būtų vykdomos.

Verslo organizacijų ir NVO struktūra yra šiek tiek panašios, nes jose nėra labai daug griežtų veiklos koordinavimo taisyklių, tam tikrų funkcijų padalinių, taip pat struktūra neskatina konkurencinių santykių bei nėra sudėtinga. O ne pelno siekiančios organizacijos ir tradicinės organizacijos panašumas yra tik tas, kad pati valdžia yra centralizuota.

Jei kalbėtumėme apie patį procesą verslininkiškoje organizacijoje, tai komunikacija NVO artimesnė tradicinėms. Ne pelno siekiančių organizacijų komunikacija vyksta iš apačios į viršų bei horizontaliai. Kiekvienos problemos iškėlimas bei ieškojimas sprendimų vyksta visur ir visuose NVO. Jiems labai svarbu yra suprasti ir išgirsti visuomenės lūkesčius ir stengtis kaip galima juos patenkinti.

Komunikacija vyksta įvairiai: raštu, su technologijų pagalba – naudojant kompiuterį, sakytiniu žodžiu, asmeniškai – "akis į akį". Pamirštama, jog vadovų veiksmai gali reikšti daug daugiau nei jų pasakyti žodžiai. Per bendravimą organizacija vystosi ir auga. Taigi komunikacijos poveikis yra labai svarbus visoms organizacinio gyvenimo sritims.

Būtent komunikacija organizacijos viduje yra ypač aktuali. Juk norint, kad būtų vieninga komanda bei siektų bendrų tikslų, turi būti ir visi darbuotojai išgirsti ir išklausyti. Taigi nuo vadovų priklauso, ar tai bus užtikrinta. Dar viena iš priežasčių yra ir komunikacija su kitomis NVO, iš kurių galima gauti begalo daug patirties, pasisemti idėjų, išgirsti nuomonę, kuri galbūt padėtų organizacijai.

Pačioje tradicinėje organizacijoje nėra daug komunikacijos jungčių, reikalingų tam, kad būtų perduoama reikalinga informacija, idėjos. Viena iš priežasčių yra ta, kad vertikalus pavaldumas, labai trukdo žemesnio lygio darbuotojams lengvai komunikuoti. Dar viena priežastis, atskiri departamentai funkcionuoja, kaip tvirtovė, būtent tai atspindi silpna funkcinių organizacijos horizontale komunikaciją. Visą tai, stabdo komunikaciją. Verslininkiškoje organizacijose komunikacija perduodama iš visų pusių:

iš viršaus žemyn, iš apčios aukštyn bei keičiamasi informacija, tarp padalinių. Dėl produktyvios komunikacijos yra didesnė tikimybė įvairiausiom sėkmingoms naujovėms.

Produktyvios komunikacijos dėka, padidinama sėkmingos naujovės ir rizikos priėmimo tikimybė. Būtent formali NVO procesų komunikacija daugeliu atžvilgiu teikia daug naudos (įstatyminiai reikalavimai, archyvai ir t.t)

Pasak T.Peters (1987), norint plėsti komunikaciją, reikia taikyti keturis pagrindinius metodus:

- Informacija bei pasidalijimas;
- Ypač aiški komunikacija;
- Klausymas;
- Veiksmai.

Taigi labai yra svarbu pritaikyti bei atrasti pačią produktyviausią komunikavimo sistemą. NVO bendradarbiaudamos tarpusavyje stengiasi išmokti viena iš kitos bei semtis patirties. Norint pasiekti efektyvaus komunikavimo reikia tinkamai naudoti bei parinkti komunikacijos modelį su tinkamais srautais.

Atkreipiant demėsį į komunikacijos modelį. Visų pirma, siuntėjas siunčia pranešimą, informacijos perteikimo kanalu gavėjui, visiškai neabejodamas perteikimo kokybe, kad viskas bus be trukdžių, tačiau informacijos perteikime galėjo būti įvairūs trukdymai ar neaiškumai, kurie sumažina pranešimo efektą. Taip pat informacijos pateikėjui reikėtų atkreipti dėmesį į tai, kokios yra pačio gavėjo žinios, jo požiūris, jausmai, interesai, pomėgiai, jo psichologinė charakteristika ir kitus požymius. Juk nuo viso to priklauso kaip gavėjas priims jam teikiamą informaciją ir ar ji bus suprasta teisingai. (Jacikevičius, 1996)

Grįžtamasis ryšys yra labai svarbus. Jis padidina NVO informacijos perdavimo efektyvumą,padeda komunikatiriui prisiderinti savo prenešimą kurį jis ketina siųsti prie gavėjo poreikių bei reakcijos. Kai yra suvokiama, kad komunikatorius vis dėlto atsižvelgia į perduodamą reakciją, esame labiau linke atsakyti, išreikšti savo jausmus ir grįžtamajį ryšį.

Esant grįžtamąjam ryšiui galima keistis vaidmenimis, taip bendraujant ir bendradarbiaujant bei plečiant komunikaciją ,,iš lūpų į lūpas“, tai padidiną, efektyvumą.

Šiuolaikinėje visuomenėje labai svarbu yra atrasti tinkamiausią komunikavimo sistemos būdą, siekiant produktyvumo ir naudos. Taip yra gaunama begalo didelė patirtis iš kitų NVO. Tai lengviau padeda pasiekti iškeltus organizacijų tikslus.

1.7. Komunikavimo rūšys, būdai ir jo srautai

Komunikacija reiškia labai daug, ji yra daugiau nei paprastas kalbėjimas. Absoliučiai visi mūsų judesiai, tylėjimai, išsireiškimai yra tai, kas kitiems žmonėms praneša apie mus. Komunikacijos rūšių būna įvairusių.

N. Paliulis ir E. Chlivickas (1999), komunikavimo rūšis skirsto:

- Pagal informacijos išraišką (komunikavimas žodžiu, raštu, gestais);
- Pagal informacijos perdavimo kanalo talpumą (fizinis dalyvavimas) ;
- Pagal kanalo kryptį (vienpusis, abipusis) .

Visą tai, galime taikyti ir NVO, labai svarbu yra suprasti priemones, būdus bei išmanyti komunikavimo srautus, nes NVO komunikuoja tiek raštu, tiek žodžiu. Siekant kuo geresnių rezultatų, jos vadovaujasi komunikavimo sistemos principais. NVO privalo išmanyti komunikavimo priemones.

Pasak A. Sakalo, P. Vanago ir kitų (2000), komunikavimo variantai yra tokie:

1. Ratas – komunikavimo keliai organizuoti taip, kad kiekvienas gali kontaktuoti su artimiausiu kaimynu.
2. Grandinė – irgi kontaktuojama su vienu artimiausiu, kai kurie darbuotojai turi tik vienpusi kontaktą.
3. Žvaigždė – vienas narys yra privilegijuotoje pozicijoje. Kiti grupės nariai informaciją gauna tik per jį.
4. Visas tinkas – kiekvienas grupės narys susijęs tiesiogiais su kitais. Tai pagrindinis jo privalumas.

Informacijos srautų pasidalijimas NVO ribose padeda daugeliui tikslų:

- Problemos ieškojimas bei pagrindimas;
- Problemų sprendimai yra greitesni ir veiksmingesni;
- Norint padidinti naudingos informacijos kiekį;
- Visuomenės lūkesčių patenkinimas.

Galima teigti, kad komunikavimo sistema nevyriausybinėms organizacijoms yra labai svarbi ir reikšminga, kuo ji aiškesnė tuo lengviau. Yra daug įvairiausių taisyklių, kurių turėtų laikytis NVO, kad komunikacija būtų paprastesnė. Nutinka ir taip, kad kartais trukdžiai būna neišvengiami ir neįveikiami. Prieš pradedant komunikuoti, labai svarbu yra bandyti apsisaugoti nuo trukdžių arba juos bent išanalizuoti.

2. NVO komunikavimo sistema ir jos suvokimas

Kaip žinome, kiekviena šalis turi visuomeninių organizacijų, kurios atlieka labai svarbias visuomenei funkcijas, tačiau jos nėra vyriausybinės. Tai įvairaus pobūdžio organizacijos pvz: paramos fondai, asociacijos, aplinkosaugos draugijos ir panašiai. Ne pelno organizacijos efektyviai veikia įvairiose srityse, tačiau visuomenėje yra tam tikros išankstinės nuostatos, kuo pirmiausia turėtų užsiimti ne pelno organizacijos. Pavyzdžiui, Lietuvos žmonės mano, kad efektyviausiai nevyriausybinės organizacijos galėtų padėti žmonėms su negalia, pagerinti pensininkų gyvenimo sąlygas, veikti gamtosaugos srityje, tačiau nurodomos ir kitos tradicinės ne pelno organizacijos veiklos sritys. (Masiulis, 1997). Visos šios organizacijos nėra priklausomos nuo vyriausybės bei valdžios, jų veiklą dažniausiai finansuojama ne iš pagrindinio biudžeto lėšų, taip pat jos nesiekia jokio pelno. Būtent tokios organizacijos yra vadinamos nevyriausybinėmis. Labai svarbu, kaip bus pateikiama tai išoriniam vartotojui.

Dauguma NVO sugeba ir yra gan pajėgios vykdyti tam tikras socialines užduotis, kurios pasižymi bei remiasi glaudžiu, svarbiausia ilgalaikiu bendradarbiavimu su specialiais savivaldos organais.

Taigi valdžios institucijos dalyvauja kartu su NVO nustatant poreikius, vertinant įgyvendinamas užduotis bei vykdo partnerystės atmosferą. Dalyvavimas ypač pasireiškia, kai;

- Pasikeičiama informacija, kuri padeda įvertinti problemas, kurias norint išspręsti reikės socialinės paramos;
- Kai keičiamasi informacija, suteikiama galimybė palyginti skirtingų subjektų veiklą;
- Teikiamos konsultacijos dėl pačio pagrindinio projekto vykdymo;
- Kuriamos puikios sąlygos, kurios nustato partneryste bei įgyvendina visas svarbiausias regionines ir tarpregionines programas;
- Kartu yra vertinami vykdimo darbai, taip pat jų efektyvumas ir darbo eiga;
- Kuriami standartai, kurie padės įvertinti darbo kokybę.

NVO bendradarbiauti turi ne tik su pagrindinėmis valdžios institucijomis. Labai svarbu, kad jos mokėtų tinkamai sukomunikuoti tiek vidinėje aplinkoje, tiek išorinėje aplinkoje.

Ne pelno siekiančios organizacijos geriausiai atlieka būtent tas užduotis, kurios gali duoti mažas ar net nulines pajamas. Šiuo etapu labai svarbu yra pelnyti vartotojų pasitikėjimą. Todėl NVO puikiai gali susidoruoti su socialinėmis užduotimis, nes nereik didelio kapitalo ir pakanka parinktų, tinkamų, motyvuotų bendrovės atstovų bei geros komunikacijos.

NVO, sieka lygybės su visais partneriais naudojant turimas lėšas, turi standartizuoti savo padarytus veiksmus ir jais pagrįsti savo esamus santykius su valstybės valdžia. Būtent dėl šios priežasties jos nuolant bando pagerinti paslaugų kokybę, laikosi skirtų pagrindinių administravimo reikalavimų, ieško paramos įvairiausių šaltinų.

Valstybės valdžios pagrindinės institucijos privalo įvertinti bei pastebėti NVO, kaip labai potencalų bendradarbį, leisti veikti savarankiškai, taikyti bei įvesti bendras taisykles, susijusias su bendradarbiavimu.

3. NVO komunikavimo sunkumai bei jų išvengimas

NVO yra labai ekonomiškos – gaunamas finansavimas iš užsienio lėšų ir kitų įvairūs šaltinių. Ypač pigios yra aptarnavimo sąnaudos, taipogi dauguma išlaidų yra sumažintos iki minimumo. Nevyriausybinės organizacijos remiasi dažniausiai tik savanorių darbu, jų pagalba. NVO rinką reguliuoja ir pats klientas bei rėmėjų rinka, nes būtent iš jų gaunamas finansavimas. Labai svarbu yra sumažinti veiklos sąnaudas ir veikti ypač efektyviai.

NVO vis dar kyla sunkumų komunikavimo srityje. Daugelis mano jog bendradarbiavimas su šiomis organizacijomis gali trukdyti jų darbui ar riboti atitinkamų valdžios institucijų galimybes. Todėl, norint padidinti efektyvumą yra svarbu atsižvelgti į teisinius sprendimus bei bandyti suvienodinti pačią komunikavimo sistemą. Jei šie sprendimai bus skaidrūs, bus daugiau gaunama finansavimo bei paramos.

Abu sektoriai vietoj to, kad bendradarbiautu renkasi konkurenciją, kuri visiškai skirtingai gali apibūdinti prioritetus, taip pat jų nevykdymas ar vykdymas labai didina konfliktus. Būtina ne tik viešai suplanuoti, bet ir teikti paslaugas, diegti įvairias finansavimo paslaugų sistemas bei užtikrinti tai, kad procese dalyvautų ir NVO.

Ne pelno siekiančios organizacijos neturi pakankamai lėšų, kad galėtų įsigyti naujų bei gerų priemonių, tokių kaip naujausios technologinės priemonės ir t.t. Šiuolaikinėje visuomenėje visur diegiamos informacinės technologijos, nes jos suteikia galimybę tobulinti komunikacijos sistemą. NVO turi labiau domėtis ir susirūpinti dėl savo technologijų , nes jos būtent ir suteikia didžiausią galimybę tobulėti komunikacijoje, bendrauti elektroniniais laiškais, kalbėtis telefonu ar kitomis informacinėmis priemonėmis, programomis, tačiau tam reikia didesnių lėšų.

Šių laikų organizacijos negalime įsivaizduoti be technologijų. Įvairias technologijas įdiegti arba atmesti gali organizacijos darbuotojai. Tai parodo, kad technologijų panaudojimo būdai pirmiausiai yra narių organizacijos sprendimas, kuri daro įtaką tam tikriems sprendimams. Svarbiausia yra tai, kad NVO vadovai suprastų svarbiausią technologijų prigimtį, jų svarbą ir reikalingumą.

Sunkumai, kuriuos manome esant, tai yra skirtingi tam tikrų, atskirų grupių sektorių veiklos metodai, interesai, galimas tik vieno iš partnerio dominavimas, asmeniniai nesutarimai, nesugebėjimas organizuoti proceso, tai leidžia suprasti, kad niekas net nebando imtis jokiu iniciatyvų.

Nepaisant viso to, grupės darbas, vienija ir turi daug privalumų, tai:

- Bendradarbiaujant galimybė sustiprinti efektyvumą veikloje;
- Dubliavimosi tikslų pašalinimas;

- Gaunamas lengviau pritarimas visuomenės konkretiems uždaviniams bei galimybė yra sulaukti didesnio atgarsio;
- Galimybė lengviau pritraukti žmogiškuosius bei finansinius išteklius.

Dažniausiai yra dirbama su atskirais žmonėmis, norint išspręsti vietos problemą. Deja, akivaizdu yra ir tai, kad nėra bandoma ieškoti sąjungininkų kokybiškesniems problemos sprendimams.

Dažnai siekiant bendradarbiauti iškyla netikėčiausių sukumų, kurie ir sustabdo komunikacijos gerinimą. Didelės organizacijos neturi noro ir nejaučia jokio poreikio bendradarbiauti su kitomis, nes pačios yra stiprios, turi finansavimo šaltinius ir mano, jog tai niekad nesibaigs. Mažesnės organizacijos labiau orientuotos į savo veiklą ir išlikimą ir nemano, jog būtina yra dalį savo laiko skirti bendradarbiavimui visuomeninėje veikloje. Dažniausiai konfliktai kyla ir dėl to, kad į kitas organizacijas yra žiūrima, kaip į konkurentus, kurie siekia, to paties finansavimo šaltinio, nebandoma bendradarbiauti.

Būtų pats palankiausias bendradarbiavimo modelis, sukurti NVO, dirbančių toje pačioje srityje, arba labai panašioje ir sprendžiančių tas pačias problemas, grupę. Pamažu bus matomas susivienijimas, jungiantis bendrus interesus turinčias organizacijas. Tad, kol nebus sukurtas bendradarbiavimo mazgas, tol nebus jos įvertintos nei visuomenėje, nei politikoje.

Vienas iš geriausių tikslų suorganizuoti sambūri. Jis turi dvi pačias pagrindines darbo sritis: darbo standartų NVO palaikymas bei sukuriamas poveikis aplinkai. Aišku ir tai, kad galima teikti paramą lyderiams, informacijos pasikeitimą ir laisvą formą. Norint daryti bent kažkokią įtaką viešajai politikai bei apginti NVO sektorių yra būtina partnerystė.

Yra galimos šios veiklos formos, kurios labai palengvintų ryšius su kitomis organizacijomis:

- Mokymai. Būtų diskutuojama apie veiklos sritis NVO.
- Tam tikrų sričių atstovų rengiami susitikimai. Būtų sprendžiamos tos pačios ar labai jau panašios problemos.
- Plenarai. Tikslas būtų apibendrinti problemas ir rezultatus, kuriuos pasiekė organizacija.
- Forumas. Bendros nuomonės pasiekimas, analizė, išsireiškimas internete.

Tam tikrų salygų sudarymas padės organizacijoms apsispresti kada ir kur jos nori veikti kartu, o kur atskirai. Tai gali ypač palengvinti informacijos srautų pasikeitimą bei pagerinti ryšių užmezgimą.

4. NVO komunikavimo sistema ir jos suvokimo vertinimas

4.1. NVO pasiskirstymas bei komunikavimo sistema

Pačios NVO atsiradimas labai siejamas dar viduramžiais susikūrusiais labdaros fondais, kurios teikdavo paramą ir labdarą benamiams. Būtent pirmoji organizacija ir buvo panaši į dvasinio pobūdžio panašias labdaros organizacijas, kurios teikia nemokamas savo paslaugas, pagalbą, paramą. Pirmoji Lietuvoje save laiko Lietuvos Raudonojo Kryžiaus draugija, šalyje atsiradusi dar IX a. ir veikianti pagal kitokį įstatymą, sudarytą Lietuvos Raudonoji Kryžiaus draugijos.

Lietuvoje yra keturi NVO tipai: asociacijos, viešosios įstaigos, visuomeninės ir paramos fondai.

Vyraujanti teisinė forma – visuomeninės organizacijos, įstaigos. Antra pagal didį – viešosios įstaigos. Labdaros ir asociacijų yra mažiausiai. Galbūt todėl, kad visuomeninių ir viešųjų įstaigų teisinis režimas yra daug lengvesnis, minimaliausi suvaržymai.

NVO sunku yra nuspręsti, ką reikėtų pripažinti organizacijos nariu, nes kaip žinia nevyriausybinių organizacijų bei žmonių santykius galima apibūdinti trijomis, pagrindinėmis sąvokomis: savanoris, rėmėjas ir narys. Norit, kad Lietuvoje gyvenantis asmuo įsitrauktų į šią veiklą, turi būti ypač gerai informuotas apie organizacijas. Todėl komunikacija ir yra viena svarbiausių priemonių.

Dažniausiai visuomenės požiūrį į organizacijas, tiek netiesiogini, tiek tiesiogini lemia jos vadovai ir darbuotojia, nes būtent jie supažindina su organizacijos veikla.

Būtent komunikavimą reikėtų gerinti pradedant darbuotojais. Priemonės galėtų būti šios:

- Internetiniai forumai;
- Internetiniai puslapiai;
- Laiškai organizacijos darbuotojams;
- Laisvalaikio organizavimas;
- Organizacijos leidiniai;
- Skelbimų lentos;
- Metinės araskaitos;
- Įvairiausios darbuotojų tobulinimo/mokymo programos.

Ypač motyvuoti būna tie darbuotojai, kurie veikia aktyviausiuose NVO ir tai duoda labai gerų rezultatų. Nevyriausybinių organizacijų veikla, Lietuvai bei jos plėtrai yra labai reikšminga. Bet dauguma pastebi, jog NVO sektorius nėra pakankamai išsivystęs. Nes vis trūksta lėšų, pajėgumo. Viso

sektoriaus iniciatyvų stoka ir yra svarbiausia priežastis, kuri neleidžia plėstis bei stabdo veiklos ryšių bendrus interesus. Viena iš pagrindinių priežasčių yra riboti ryšiai su visuomene, dėl to dauguma žmonių negali suprasti tikrojo NVO vaidmens. Lėta yra ir savanorių veiklos tradicijų bei piliečių dalyvavimo plėtra. Ž. Kerytė rašo (2010), kad dalyvavimas visuomeninių organizacijų veikloje – tai puikus būdas jaunimui atskleisti savo iniciatyvumą, kūrybiškumą ir aktyvumą. Iš dalies nemenką vaidmenį čia vaidina ir ekonominė situacija, nes žmonės neturi pakankamai laiko, energijos, laisvų lėšų, kurias galėtų skirti organizacijai. Taip pat ir daugelis biudžetinių organizacijų stokoja pagrindinių lėšų, todėl tik pačios pagrindinės gali tikėtis paramos už patalpas, įrangą, remontus.

Tik per gerus santykius su valdžios institucijomis bei pilietiška visuomene galima pasiekti daugiau bei sužinoti ką numatoma daryti toliau ar kokie yra poreikiai. NVO gali išsakyti savo nuomonę, teikti pasiūlymus ir daryti tam tikrą poveikį politiniams sprendimams.

Taigi, visos nevyriausybinės organizacijos turi palaikyti gerus santykius, su tais kurie suteikia finansinę joms paramą ir su tais kuriems jos reikia. Pagrindinis tikslas ir yra, perduoti visą svarbiausią informaciją finansinių organizacijų atstovams bei bandyti įtikinti juos tuo, kas yra sakoma. Kaip žinome, kad tik tiesa ir atvirumas yra pats svarbiausias dalykas.

Nevyriausybinės organizacijos labai reikšmingos yra ir šiuolaikinei visuomenei:

- Į savo veiklą įtraukia kuo daugiau benduomenės narių (dažniausiai, kaip savanoriai);
- Jų veikla paremta išlaidų mažinimu;
- Inovatyviais būdais bandoma spręsti problemas;
- Dirbantys asmenys yra ypač lankstūs;
- Ugdo lyderius.

Kad ir kiek kyla sunkumų, kliučių, tačiau, vis daugiau atsiranda NVO. Joms yra lengviau, jų veikla sėkmingesnė, jos formuoja aiškesnius tikslus, ypač akcentuoja problemų sprendimus. Visą savo patirtį visos nevyriausybinės organizacijos stengiasi perduoti viena kitai. Būtent taip, galime pastebėti jog komunikavimo sistema egzistuoja.

4.2. Tyrimo metodologija

Tyrimo metodas

Tyrimas buvo atliktas pasirinkus kiekybinio tyrimo metodą. Norint atlikti tyrimą buvo pasirinktas apklausos būdas naudojant anketą (1 priedas) sudaryta www.apklausos.lt tinklapyje, kuri buvo privačiai siunčiama elektroniniu paštu nevyriausybinėms organizacijoms Jos pagalba buvo tikimasi gauti pačią

reikalingiausią, tinkamiausią informaciją norint atlikti tyrimą. Buvo sudaryta anketa su klausimais į kuriuos turėjo atsakyti NVO organizacijos t.y klausimai „arba arba“ bei plataus pasirinkimo, kai respondentai kai kuriuose klausimuose galėjo išreikšti savo nuomonę t.y nestruktūrizuoto tipo klausimai.

Anketą sudaro 16 klausimų. Dauguma jų yra uždaro tipo – prie kiekvieno klausimo yra pateikiami keli galimi atsakymų variantai. Klausimai yra pateikiami su galimais atsakymais, tam kad geriau išsiaiškinti tyrimo tikslus bei, kad būtų lengviau ir patogiau atsakyti respondentui. Anketoje buvo pateikti iš 16 2 atviri klausimai.

Tyrimo eiga

Tyrimas buvo atliekamas 5 darbo dienas. Nuo 2017-04-17 iki 2017-04-21. Kadangi anketa buvo pateikiama elektroniniu paštu, respondentui buvo nurodoma kokiais tikslais bus panaudoti atsakymai. Visi kontaktai buvo gauti iš http://www.3sektorius.lt/. Pasibaigus apklausai bei surinkus visus respondentų atsakymus, duomenys buvo apdorojami ir sudaromos diagramos.

Tyrimo tikslas

Nustatyti bei įvertinti NVO komunikaciją.

Tyrimo uždaviniai.

- Išsiaiškinti nevyriausybinių organizacijų komunikavimo sistemą;
- nustatyti bei įvertinti komunikaciją tarpusavyje;
- išsiaiškinti geriausias komunikavimo priemones;
- išsiaiškinti bendradarbiavimo skaitinimo priežastis;
- nustatyti bei įvertinti komunikaciją su valstybinėmins institucijomis;
- nustatyti komunikavimo vaidmenens svarbą.

Tyrimo imtis

Buvo panaudoti 47 NVO atsakymų duomėnys. Skirtingų pobūdžio, dydžio NVO iš visos Lietuvos.

Apklausėjas

Apklausą atliko pati autorė.

4.3.Lietuvoje esančių nevyriausybinių organizacijų nuomonė apie komunikavimo sistemą

Kiekviena šalis turi visuomeninių organizacijų, kurios atlieka ypač svarbias funkcijas visuomenei, ar siekia daryti tam tikrą įtaką. Tai gali būti: asociacijos, labdaros ir paramos fondai ir panašiai. Jos nėra priklausomos nuo valdžios, nes įkurtos ne vyriausybės ir jos nesieka pelno. Jų veikla finansuojama yra ne iš biudžeto lėšų. Labai svarbu yra bendradarbiavimas tarpusavyje bei pateikti išoriniam vartotojui informaciją apie organizaciją. NVO buvo apklaustos pateikiant anketą, kuri naudota tyrimui atlikti.

Šiuo tyrimu buvo siekiama išsiaiškinti NVO komunikavimo dažnumą, jo produktyvumą, svarbą, trečiojo sektoriaus komunikavimą tarpusavyje bei su vyriausybinėmis organizacijomis, darbuotojų skaičius, jų asmenines savybes, komunikavimo sunkumus ir gerinimo galimybės.

4.4. NVO vertinimas

Nevyriausybinių organizacijų komunikacija ir bendradarbiavimas tarpusavyje:

- 10 procentų apklaustųjų buvo visuomeninės organizacijos, 75 procentai asociacijos, 7 procentai labdaros ir paramos fondai, 8 procentai viešosios įstaigos.
- Taip pat net 96 procentai mano, kad komunikavimo sistemos tobulinimas pagerintu produktyvumą, o likę 4 procentai su tuo nesutinka.
- Iš apklaustų Lietuvos nevyriausybinių organizacijų 87 procentai palaiko ryšį ir bendradarbiauja tarpusavyje, nes tai suteikia žymiai daugiau patirties. 13 procentų apklaustųjų atsakė, jog komunikacija tarpusavyje yra visiškai nesvarbi.
- 77 procentai atsakė, kad dažniausiai komunikacija vyksta tarpusavyje, tarp bendrus interesus, tikslus turinčių organizacijų, taip dalinamasi savo patirtimi. Likusieji stengiasi įgyti naujų žinių bendradarbiaudami su kita veikla užsiimančiomis NVO.
- Iš apklaustųjų galime pastebėti, kad pagrindinis atsakymas, kuris labiausiai skatina bendradarbiauti yra bendri tikslai (32%). Taip pat kvalifikacijos kėlimas (16%), bendradarbiaujant galima įgyti daugiau patirties (23%), taip pat bendradarbiavimą gali sieti ir bendri ryšiai rengiant projektus (23%). NVO mano, kad būtent bendradarbiavimas su kitomis nevyriausybinėmis organizacijomis skatina ir savanorių ugdymą (6%).

Būtent bendradarbiavimas gali NVO padėti išspręsti problemas, su kuriomis susiduria tos organizacijos, kurios siekia tų pačių tikslų. Pagalbą sustiprintų komunikaciją bei jos tobulinimo galimybes.

Visuomenės/gyventojų dalyvavimas NVO:

- Pagal Lietuvoje veikiančių nevyriausybinių organizacijų apklaustuosius tik 8.5 procentai turi, daugiau nei 50 darbuotojų. 10.6 procentai daugiau nei 20 darbuotojų. Daugiau nei 10 darbuotojų turi 10.6 procentai atsakiusiųjų, o daugiausiai NVO dirba mažiau nei 10 darbuotojų – 70.3 procentai.
- Buvo klausiama apie savanorių veiklą bei jų nenorą būti savanoriais viso to pagrindinė priežastis, kaip mano organizacijos, kad tai yra neapmokama (39%), taip pat laiko trūkumas (35%). Aišku yra žmonių, kurie norėtų būti, tačiau informacijos stoka apie pačias NVO (20%) jiems trukdo bei nepasitikėjimas nevyriausybinėmis organizacijomis (6%), kaip žinia mūsų visuomenėje kartais kuriamas, per daug klaidingas įspūdis.
- Nevyriausyinių organizacijų buvo prašoma sureitinguoti darbuotojų bruožus, taigi labiausiai pasižymima aktyvumu, supratingumu, geranoriškumu, savanaudiškumu bei draugiškumu.

Norint užsiimti savanoriška veikla reikia būti supratingam, taip pat kad organizacijos kuo daugiau suteiktų informacijos apie save bei savo veiklą, tai skatintų dalyvavimą, prisidėjima prie NVO.

Nevyriausybinių organizacijų komunikavimo sistema:

- 44.7 procentai apklaustųjų teigia, kad NVO komunikaciją galima lyginti ir su kitų organizacijų komunikacija. Bet net 51 procentas pritaria tam tik iš dallies, likusieji 4.3 procentai visiškai mano, kad to net neverta lyginti.
- Net 96 procentai atsakakė, kad komunikavimas atlieką svarbų vaidmenį NVO veikloje, o likusieju (4%) su tuo nesutiko jiems gerai taip kaip yra gali dirbti ir vieni.
- Daugiausia NVO komunikacija vyksta el.pašto principu, tiesiogiai susitikus bei telefonu. Visos organizacijos nori pasirinkti tokią priemonę, kuri užtikrintų greičiausią grįžtamąjį ryšį.
- Buvo klausimas ir apie komunikaciją su Vyriausybinėmis organizacijos. Apie 62 procenus komunikuoja, likusieji 38 procentai – ne.
- Norint atkreipti dėmesį, buvo klausiama ir apie Valstybinių organizacijų finansinę paramą. Net 60 procentų nesulaukia jokių lėšų ir tik 40 procentų gauną tam tikras sumas.

Vienas iš svarbiausių klausimų buvo apie kylančius komunikavimo sunkumų išvengimus, tai galėtų būti:

- Skaidresnė veikla;

- Komunikavimo taisyklės bei strategijos;
- Bendras NVO tinklas:
- Įvairūs organizacijų mokymai;

Kalbant apie gerinimo galimybes, organizacijos mano:

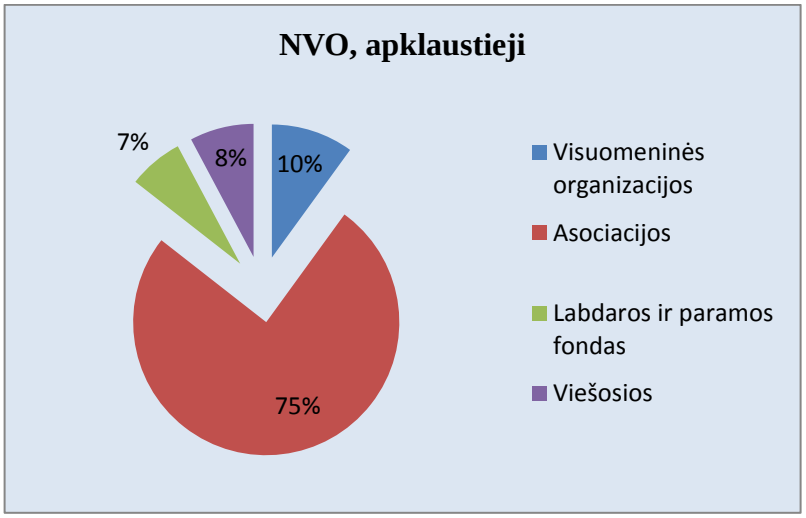
- Svarbiausia suvokti veiklą;
- Bendra platforma;
- Didesnis informacijų panaudojimas;
- Bendri seminarai ir projektai.

Iš analizės matyti, kad dauguma nevyriausybinių organizacijų nesuvokia tikrosios komunikacijos esmės. Jie rūpinasi tik savimi, bijo išeiti iš savo komforto zonos, rizikuoti, bendradarbiauti.

4.5. Atlikto tyrimo analizė

1. Nevyriausybinių organizacijų komunikacija ir bendradarbiavimas tarpusavyje. Buvo prašoma nurodyti kokiai NVO priklauso, ar yra ryšio palaikymas tarpusavyje bei bendradarbiavimo skatinimo priežastys.

Galime matyti Lietuvoje apklaustųjų dalyvavimo aktyvumą 2 paveikle.

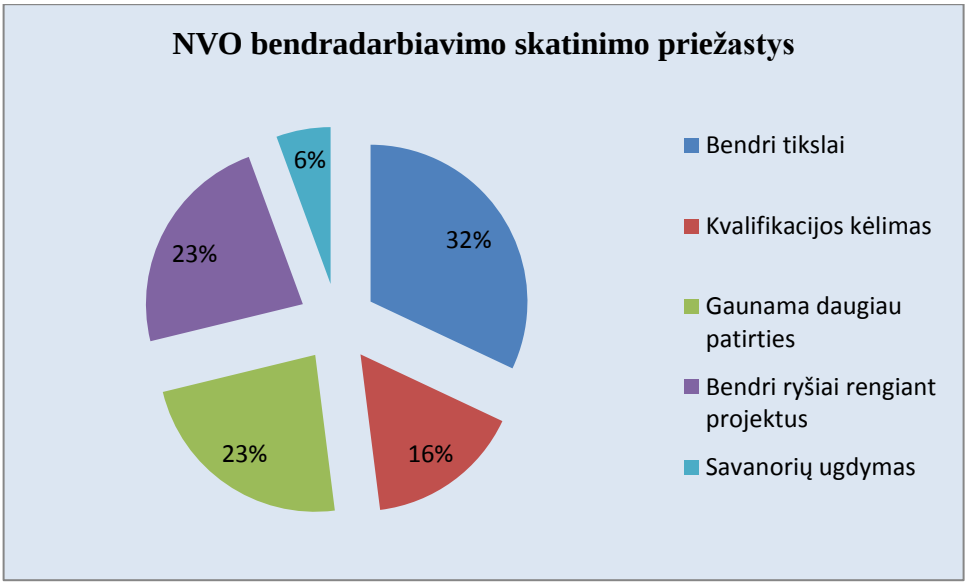


2 pav. **NVO apklaustieji**

(Šaltinis: parengta autoriaus, remiantis atliktu tyrimu)

Mano atliktame tyrime aktyviausios buvo asociacijos net 75 procentai, o mažiausiai atsakymų sulaukta iš labdaros ir paramos fondų.

Ryšį tarpusavyje palaiko net 87% apklaustųjų, nes tai joms suteikia daugiau patirties. Tačiau, vis dėlto labiausiai skatina bendradarbiauti bendri, iškelti tikslai (3 pav.)



3 pav. **NVO bendradarbiavimo skatinimo priežastys**

(Šaltinis: parengta autoriaus, remiantis atliktu tyrimu)

Būtent bendrų tikslų dėka pasiekiamas efektyviausias bendradarbiavimas (32%). Taip pat ir bendri projektai (23%) skatina komunikavimą, kurie padeda organizacijoms lengviau gauti finansinę pagalbą. Manoma, kad būtent bendradarbiaujant įgyjama daugiau patirties (23%), nes galima pasimokyti vienai organizacijai iš kitos, kas būtent sumažintų organizacijų nepasitikėjimą ar baimę kažką keisti, pradėti iš naujo. Kaip žinia, jog per patirtį gaunama daugiau reikalingos informacijos, kuri paskatintų organizacijas tobulėti.

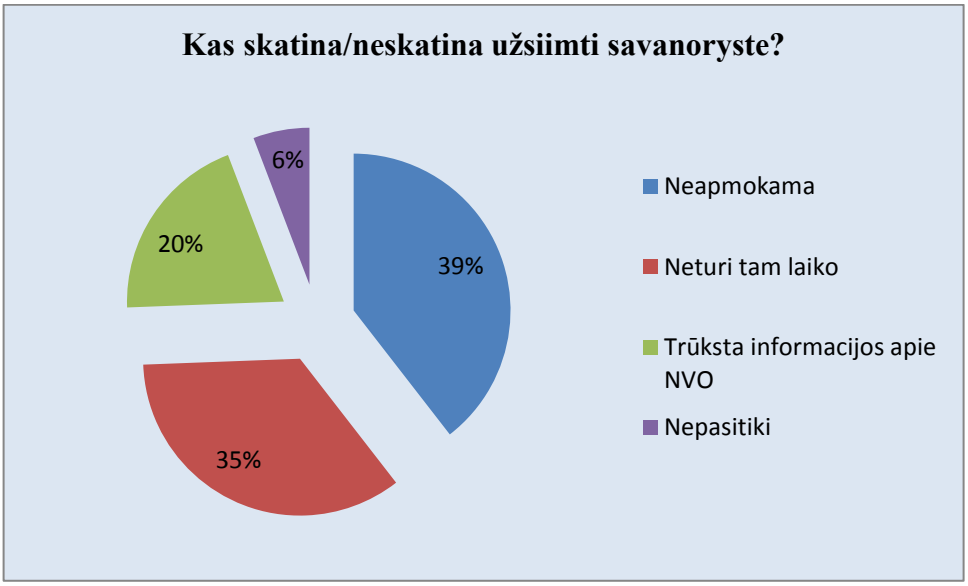
16 procentų mano, jog tai paskatintų kvalifikacijos kėlimą, kuris padėtų tiek darbuotojams, tiek organizacijai siekti geriausio rezultato.

Ir likusieji 6 procentai galvoja, kad bendradarbiavimo skatinimas ugdo savanorius.

Apžvelgus rezultatus, matome nevyriausybinių organizacijų norą ką nors keisti, tobulėti ir siekti efektyvumo.

2. Visuomenės/gyventojų dalyvavimas NVO. Lietuva pasižymi, kaip viena iš daugiausiai bedarbių turinčių šalių bei atlyginimo dydis pažvelgus į kainas siekia mažas pajamas. Todėl labdaros ir paramos fondai atlieka labai svarbų vaidmenį mūsų visuomenėje.

Lietuvoje sunku surasti savanorių, kurie būtų atsidavę darbui, tačiau yra daugybė NVO, kurios veikia ypač aktyviai. Iš atlikto tyrimo, galime matyti, kad mažiau nei 10 darbuotoju turi net 70.3 procentai organizacijų ir tik virš 50 darbuotojų turi 8.5 procentai. Taigi pagal atlikta tyrimą 4pav. galime matyti dėl kokių priežasčių užsiimama savanoriška veikla arba kitaip dėl ko tiek mažai savanorių.



4 pav. **Priežastys, kurios skatina/neskatina užsiimti savanoryste**

(Šaltinis: parengta autoriaus, remiantis atliktu tyrimu)

Pagrindis atsakymas buvo, kad tai yra neapmokama (39%), šiais laikais žmonės nori užsidirbti kuo daugiau, nes gyvenime išlaidos dažnai viršyja pajamas, todėl būtų sunku dirbti tokį darbą ar užsiimti tokia veikla, kuri yra neapmokama.

Kitas iš pagrindinių atsakymų buvo, kad nėra tam laiko (35%), nes užsiima kita veikla, nori skirti laiko ne tik sau, bet ir savo šeimai. Tačiau, jei daugiau būtų informacijos apie NVO, tai paskatintų savanoryste, nes dabar dėl informacijos trūkumo (20%) bei nepasitikėjimo (6%) dauguma nenori užsiimti savanoryste.

Be abejonės, ne kiekvienas žmogus gali dirbti NVO. Jis turi pasižymėti ir tam tikromis savybėmis, kurios padėtų ir pačiai organizacijai dirbti efektyviau. Pagal organizacijų atsakymus, galime matyti, kuriomis savybėmis pasižymi būtent jų darbuotojai labiausiai:

1. Aktyvumas;
2. Supratingumas;

3. Geranoriškumas;
4. Savanaudiškumas;
5. Komunikabilumas;
6. Draugiškumas.

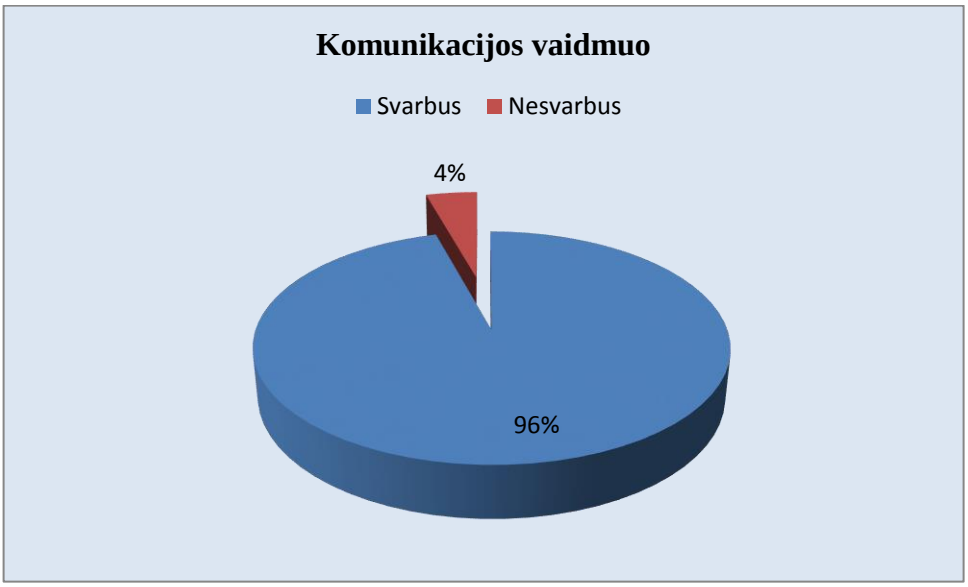
Daugiausia darbuotojų yra aktyvūs ir supratingi. Noras padėti kuo daugiau žmonių išsręsti jų problemas, išklausyti juos, palengvinti jų gyvenimą. Tačiau, jiems trūksta komunikalbilumo bei draugiškumo, kurios šiuolaikinėje visuomenėje užsima labai svarbią dalį. Jomis turi pasižymėtii kiekvienas žmogaus, tai vienos iš pagrindinių savybių.

NVO turėtų didesni dėmesį skirti reklamoms, žiniasklaidai, informacijos skleidimui, internetiniai platformai kurios skatintų žmones prisijungti bei supažindintų su veikla, siekiais. Viskas galėtų būti aiškiai ir trumpai parašyta ar pasakyta, kad būtų paprasta suprasti, pasidalinti „gerąją praktika, patirtimi“. Nevyriausybinės organizacijos taip pat turėtų daugiau rūpintis ir savo darbuotojais, padėti jiems tobulėti. Juk per komunikaciją galime sukurti glaudesnius ryšius,iš ko išaugą platesnė galimybė plėstis ir skleisti žinią visuomenei apie NVO veiklą.

3. Nevyriausybinių organizacijų komunikavimo sistema. Buvo prašoma atsakyti klausimus dėl komunikacijos skirtumus su kitomis organizacijomis, komunikacijos vaidmens svarbą, priemones, komunikaciją su vyriausybinėmis organizacijomis bei jų finansinę paramą.

Komunikacijos dėka galime dalintis informacija, patirimi. Juk komunikavimas skatina ir žmonių tobulėjimą. NVO didelė dalis mano, kad iš dalies tik yra panašios komunikavimo sistemos su kitų organizacijų (51%). Nes jų noras yra ne tik skleisti informaciją apie save, bet ir padėti kitiems.

Galime matyti, koks iš tiesų svarbus vaidmuo yra komunikacija NVO sistemoje pavaizduota 5 paveiksle.



5 pav. **Komunikacijos vaidmuo NVO**

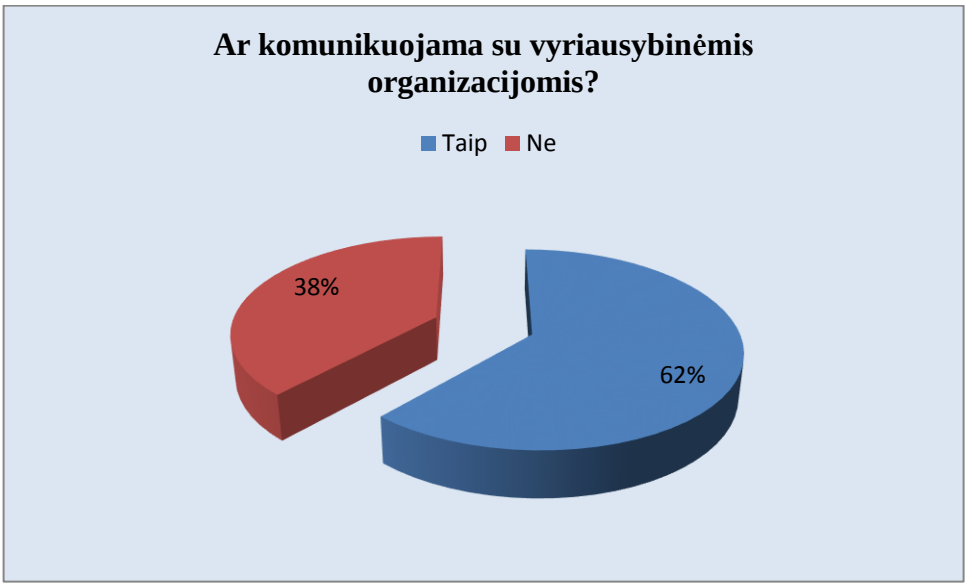
(Šaltinis: parengta autoriaus, remiantis atliktu tyrimu)

Šiuolaikinėje visuomenėje svarbus vaidmuo atitinka informacinėms technologijoms, tai tampa viena iš pagrindinių komunikavimo priemonių. Seniau, buvo naudojami įvairūs laiškai, kurie pristabdydavo pačią veiklą, dabar ypač paplito elektroninė komunikacija Buvo paprašyta NVO išreitinguoti komunikavimo priemonių dažnumą tarp nevyriausybinių organizacijų:

1. El.paštas;
2. Tiesiogiai susitikus;
3. Kita;
4. Telefonas.

Kaip matyti iš rezultatų, daugiausia komunikacija vyksta el.paštu, jiems tai atrodo patogiausia, tačiau ne visos organizacijos turi kompiuterines technologijas, todėl jiems tenka bendrauti tiesiogiai susitikus, kitomis priemonėmis arba telefonu.

Nevyriausybinėms organizacijoms Lietuvoje yra labai svarbi komunikacija ir su vyriausybinėmis organizacijomis, tačiau ne visos turi šansą ir ne visos yra išgirstos. Komunikacija su vyriausybinėmis organizacijomis pavaizduota 6 paveiksle.

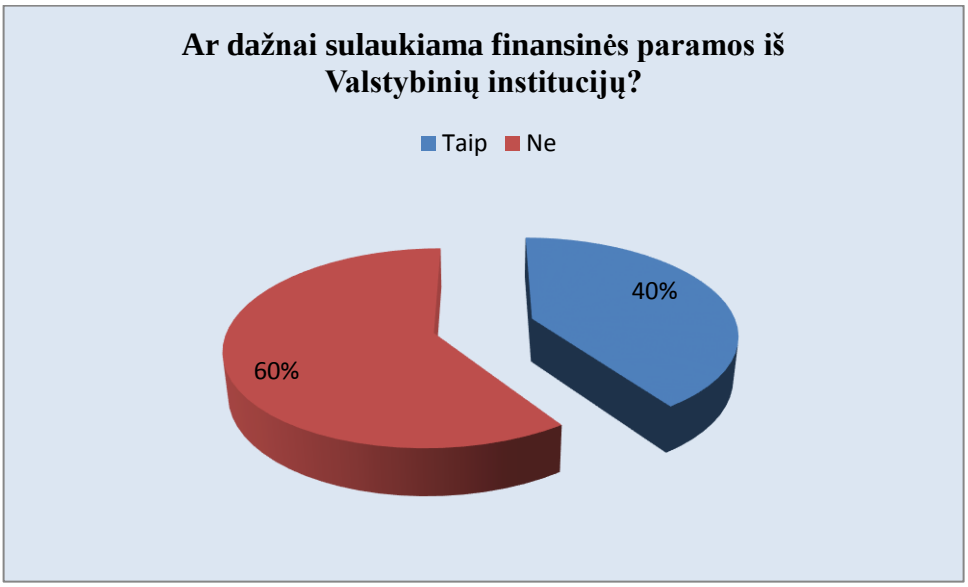


6 pav. Komunikacija su vyriausybinėmis organizacijomis

(Šaltinis: parengta autoriaus, remiantis atliktu tyrimu)

Iš tiesų, didelė dalis, net 62 procentai komunikuoja su vyriausybinėmis organizacijomis, kas padeda joms tobulėti, siekti rezultatų bei sulaukti paskatinimo, kuris padeda joms plėstis ne tik išorėje, bet ir viduje. Sulaukiama daugiau savanorių, bendradarbiaujama su kitomis įmonėmis, organizacijomis.

Finansinė parama yra ypač svarbi nevyriausybinėms organizacijoms, jų dėka jos gali pagelbėti kitiems, taip pat ir patys tobulėti, tai skatina ir konkurencingumą, ko neturėtų būti tarp šių organizacijų, nes daugumos tikslai yra tie patys. Finansinė paramos sulaukiama iš Valstybinių institucijų pavaizduota 7 paveiksle.



7 pav. **Finansinės pagalbos dažnis iš Valtybinių institucijų**

(Šaltinis: parengta autoriaus, remiantis atliktu tyrimu)

Kaip matone, kad finansinės paramos yra sulaukiama retai (60%), taiga visos organizacijos turi pačios kuo labiau stengtis save reklamuoti, padėti kitiems, kad jų darbai būtų matomi ir sulauktu didesnio pasisekimo tiek žinomumo, tiek finansinės paramos.

Atsakiusios NVO mano, kad geriausiai išvengti kylančių komunikavimo sunkumų būtų galima skaidrinant pačią veiklą, įvesti tam tikras komunikavimo taisykles suteikiant informaciją apie organizaciją bei įvairūs mokymai. Viena iš pagrindinių komunikacijos problemos priežasčių yra kylančios įvairiausios kliūtys, tokios kaip: neiški informacija, per daug išsiplėsta, blogai parinktos frazės, nėra nuoseklumo, pasikartojimai. Informacija turi būti suprantama kiekvienam. Kaip žinome, jog statistiškai žmonės įsisavina informacijos mažai. Turi būti įvertinta, tai kad darbuotojai atmintyje išlaiko tik apie 50% informacijos, o vadovai šiek tiek daugiau. Todėl pranešimai turi būti trumpi, bet dažnai pasikartojantys. Kuo paprasčiau ir aiškiau, tuo lengvesnis bendravimas, kuris skatina organizacijas siekti tikslų, užtikriną efektyvumą.

Dauguma NVO yra pajėgios glaudžiai bendradarbiauti tarpusavyje bei su atitinkamomis institucijomis. Juk administracija dažniausiai lėšomis remia organizacijos veiklą.

Valdžios institucijos dalyvauja kartu su NVO nustatant poreikius, derinant svarbiausias įgyvendinimo užduotis ir vertinant jų vykdymą. Šis dalyvavimas pasireiškia ypač:

- Kai keičiantis informciją ir įvertinus problemą, norint ją išspręsti reikia pagalbos;
- Teikiama konsultacija;

- Kuriamos įvairiausios sąlygos partnerytei;
- Ir kt.

Nevyriausybinės organizacijos dirba neatlygintinai. Galbūt todėl, jos taip kruopščiai susidoroja su socialinėmis užduotimis.

Būtent valstybės valdžios institucijos privalo pastebėti ir įvertinti nevyriausybines organizacijas kaip potencialų bendradarbį, pripažinti jų savarankiškumą bei taikyti aiškias bendradarbiavimo taisykles.

Išvados ir pasiūlymai

Apžvelgus teoriją bei įvertinus komunikacijos sistemą NVO, galima daryti išvadas:

1. Įvertinus komunikacijos sistemą, galima teigti - komunikacija yra viena iš žmonių bendravimo sričių, kurią kiekvienas lyg ir gerai supranta, bet labai sunkiai gali apibrėžti ir paaiškinti. Žmogus, negali egzistuoti be pastovaus ryšio su supančiu pasauliu, todėl nuolatos vyksta keitimasis informacija.
2. Nepaisant sunkumų, nevyriausybinės organizacijos ypač nori ir siekia kuo geresnių rezultatų komunikacijos srityje.
3. Nevyriausybinės organizacijos turi būti pripažintos svarbia valstybės ir savivaldybių egzistavimo dalimi, savo kasdieninėmis pastangomis prisidedančia prie visų žmonių gerovės.
4. Nevyriausybinės organizacijos, kurios veikia sėkmingai, suteikia didelę pagalbą, toms organizacijoms, kurios nori tobulėti ir siekti efektyvaus rezultato.
5. Komunikacija NVO yra dažnai tapatinama su kitų organizacijų komunikavimo sistema, tačiau ji turi tam tikrų savitų bruožų.
6. Bendradarbiavimas tarpusavyje atskleidžia NVO sugebėjimus.
7. Yra 3 pagrindinės komunikavimo rūšys (informacijos išraiška,informacijos perdavimo kanalas, kanalo kryptis).
8. Vidinė komunikacija t.y tokia, kuri vyksta organizacijos viduje arba tarp kitų NVO, išorinė komunikacija vyksta su kitomis įstaigomis.
9. Atliktos apklausos analizė rodo, kad NVO komunikavimas tarpusavyje, padeda pasimokyti iš klaidų ir to nekartoti.
10. NVO komunikacijos sistemos toulinimas pagerintų produktyvumą.
11. Nevyriausybiniu organizacijų, komunikaciją labiausiai skatina bendri tikslai.
12. Duomenys rodo, jog NVO pagrindinė komunikacijos priemonė yra elektroniniai laiškai bei tiesioginiai susitikimai, tačiau, daugumoje organizacijų neturi lėšų įsigyti naujųjų technologijų.
13. Apklausos duomenys rodo, kad labai retai iš vyriausybinių organizacijų yra sulaukiama finansinės pagalbos, o būtent finansinė pagalba padeda plėstis organizacinei veiklai bei padėti visuomenei.
14. NVO turėtu, kaip galėdamas užmegzti kuo glaudesnius ryšius su verslo ir valstybiniu sektoriumi. Tik bendradarbiaujant gali atsirasti didelės galimybės gauti finansavimą ar bent finansinę paramą. Būtent finansinė parama yra reikalinga naujoms programoms. Nefinansinė parama yra tam tikros

informacijos pateikimas, specialios lengvatos naudotis duomenų bazėmis, įvairūs mokesčiai su nuolaidomis, didelė galimybė suorganizuoti mokymus.

15. Ne pelno siekiančios organizacijos turėtų skatinti darbuotojus ar savanorius kuo daugiau dalyvauti įvairiausiuose apmokymuose, kurie padeda komunikavimo srityje bei pasinaudoti jau patyrusių NVO patarimais. Kuo glaudžiau bendradarbiauti su jau turinčiomis patirties organizaijomis, nes jos suteiks galimybę siekti tikslų bei tobulėti.
16. Labai svarbu yra tobulinti komunikavimo sistemą organizacijose. Informuoti pačius bendradarbius, nes tik geras informatyvumas padeda įvykdyti visus skirtus uždavinius bei įvertinti rezultatus ir skleisti visuomemenei žinią apie veiklą.
17. Nevyriausybinės organizacijos turėtų aktyviau reklamuotis, skelbti daugiau informacijos apie savo veiklą naudojant žiniasklaidos priemones ir naujausias informacines technologijas. Jos turėtų būti atviros ir lengvai prieinamos, kad kiekvienas Lietuvos gyventojas bei valdžios institucijos suprastų NVO tikslus, uždavinius ir darbo metodus. Taip lengviau būtų pritraukti ir Valstybinių institucijų paramą.

Summary

While the technology is being developed so fast it is impossible to understand how much information you can reach via radio, via television, via internet. Human is facing with an enormous information flow. Nowadays the humans have to be able to manage how to collect, process, search, submit the information.

The growth of the number of non-profit organizations was notices in Lithuania.Where are two types of non-profit organization: governmental and non-governmental. It will be discussed about non-governmental organization (hereinafter – NGO) at this work.

The non-governmental sector is growing and developing in Lithuania. It is offering variety of services for customers and for institutions. However, the lack of financial resources is the main issue witch impedes communication with society and institutions.

Work object – the system of inside and outside communication in NGO.

Work purpose: to define the communication system of NGO, to investigate and to offer the ways to make the communication system work better. To suggest the way how non-governmental and governmental organizations could collaborate in order to improve the communication systems.

Tasks: to define the meaning of NGO and to investigate the need and profit for society, to define the meaning of communication system, to evaluate the communication system of Lithuanian non-governmental organizations, to find out how to avoid the mistakes of communication, to evaluate and suggest the new ways for improvement if communication system.

Methods: analysis and summary of scientific literature, issue analysis, the description of the communication model, the specified analysis of issues, the summary of the work.

According to research,which was made in order to find out connection of non governmental organizations communication sistem plan,also to evaluate this communication between these non governmental and governmental organizational institutions,also to find out their best communication supplies and what causes this communication between these organizations.

Conclusion and suggestions: 1. It is very important to improve the communication system of organization. 2. To inform coworkers because the good communication helps to do the tasks and to evaluate the results. 3. The non-governmental organizations should use media and IT more often to promote and inform society about it is activities. NGO should be more open for society and for other organizations to understand the purposes, tasks, and work methods.

Literatūros sąrašas

1. Anketa. www.apklausa.lt (žiūrėta 2017m. Balandis)
2. Baršauskienė V., Almonaitienė J., Lekavičienė R, Antinienė D. (2010). *Žmonių santykiai organizacijose*. Kaunas: technologija.
3. Bosas A. (2000). *Korporacijų strategijos ir konkurencinis potencialas*. Klaipėda: Klaipėdos universiteto leidykla.
4. Grebliauskienė B. ir Večkienė N. (2004). *Komunikacinė kompetencija*. Vilnius: Žara.
5. Ilgius V. (2001*), Lietuvos nevyriausybinio sektoriaus dimensijos* // Savišvieta. Vilnius: Lietuvos suaugusiųjų švietimo asociacijos leidykla.
6. Jacikevičius A. (1996). *Žmonių grupių (socialinė) psichologija*. Vilnius.
7. Kerytė Ž. (2010). *Pilietiškumo konstravimas globalumo kontekste: NVO vaidmens kaita Lietuvoje*. KULTŪRA IR VISUOMENĖ Socialinių tyrimų žurnalas, p. 67-83. http://vddb.library.lt/fedora/get/LT-eLABa-0001:J.04~2010~ISSN_2029-4573.N_1_2.PG_67-83/DS.002.0.01.ARTIC (žiūrėta 2017m. Kovas)
8. Klaipėdos nevyriausybinės organizacijos. http://www.klaipeda.eudirect.lt/ (žiūrėta 2016m. Kovas)
9. Marcinkutė L. (2011). *Valstybinio ir nevyriausybinio sektorių (ne)bendradarbiavims ginant žmogaus teises Lietuvoje.* Kauno Vytauto Didžiojo universiteto leidykla, p. 31 – 53. http://talpykla.elaba.lt/elaba-fedora/objects/elaba:6130508/datastreams/MAIN/content (žiūrėta 2017m. Kovas)
10. Masiulis K. (1997). *Filantropija verslo lyderių akimis*. Vilnius: Lietuvos laisvosios rinkos institutas.
11. Mikolaitytė J., Mejerė O. (2012). *NVO valdymo konceptas: samprata, principai ir modeliai*. Ekonomika ir vadyba: aktualijos ir perspektyvos, p. 56-64. http://talpykla.elaba.lt/elaba-fedora/objects/elaba:6099918/datastreams/MAIN/content (žiūrėta 2017m. Balandis)
12. Ne pelno organizacijų ekonominė veikla. Vilnius: Nevyriausybinių organizacijų informacijos ir paramos centras, 1999.
13. Nevyriausybinių organizacijų paramos centras. http://www.nisc.lt (žiūrėta 2016m. Kovas)
14. NVO duomenų bazė. http://www.3sektorius.lt/ (žiūtėta 2017m. Balandis)
15. Paliulis N. , Chlivickas E.(1999). *Vadybos pagrindai*. Vilnius: Technika.
16. Peters T. (1987). *Thriving on chaos*. New York: Knpt.
17. Praktinis vadovas Lietuvos Nevyriausybinėms organizacijoms. Vilnius: Nevyriausybinių organizacijų informacijos ir paramos centras, 1999.
18. Sakalas A., Vanagas P. ir kiti. (2000). *Pramonės įmonių vadyba*. Kaunas: Technologija.
19. Sakalas A. (1998). *Personalo vadyba*. Vilnius: Margi raštai.
20. Shumate M., O'Connor A., (2010*). The Symbiotic Sustainability Model: Conceptualing NGO-Corpotare Alliance Communication. Jornal of Communication*, Vol. 60, p. 577-609. http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1460-2466.2010.01498.x/full (žiūrėta 2017m. Kovas)
21. Šimašius R. (1999). *Ne pelno organizacijos: reglamentavimas Lietuvoje ir Vakarų patirtis*. Vilnius: Nevyriausybinių organizacijų informacijos ir paramos centras.
22. Šilinskytė A., (2014). *Nevyriausybiniu organizacijų samprata ir vieta viešojo valdymo sistemoje*. Jaunųjų mokslininkų dabai, Šiaulių universitetas, p. 53 – 58 http://talpykla.elaba.lt/elabafedora/objects/elaba:6091940/datastreams/MAIN/content (žiūrėta 2017m. Kovas)

23. Tamutienė A., Šimkus A., (2012). *Savaanoriškos veiklos valdymas Lietuvoje: nevyrausybinių organizacijų patirtys.* Organizacijų vadyba: sisteminiai tyrimai, p. 105 – 121.
http://vddb.library.lt/fedora/get/LT-eLABa-0001:J.04~2012~ISSN_2335-8750.N_64.PG_105-121/DS.002.0.01.ARTIC
(žiūrėta 2017m. kovas)

PRIEDAI

1 priedas

APIE BENDRADARBIAVIMĄ TARUSAVYJE:

1.Kokiai/kokio pobūdžio Nevyriausybinei organizacijai atstovaujate?

Visuomeninė	Asociacija
Labdaros ir paramos fondai	Specifinė ne pelno
Viešoji	

2. Ar komunikavimo sistemos tobulinimas pagerintų produktyvumą?

Taip	Ne

3. Ar palaikomas ryšys su kitomis NVO?

Taip	Ne

4.Ar ryšio palaikymas suteikia daugiau patirties?

Taip	Ne

5.Ar dažniausiai komunikuojama su tomis organizacijomis, kurios užsiiema ta pačia veikla?

Taip	Ne

6. Kas labiausiai skatina bendradarbiauti?

Bendri tikslai	Kvalifikacijos kėlimas
Gaunama daugiau patirties	Bendri ryšiai rengiant projektus
Savanorių ugdymas	

DALYVAVIMAS NVO:

1. Darbuotojų skaičius?

>50	>20
>10	<10

2. Kaip manote, kodėl dauguma nenori būti savanoriais?

Neturi tam laiko	Trūksta informacijos apie organizaciją
Nepasitiki	Neapmokama

3. Kuo pasižymi darbuotojai?

Draugiškumu	Komunikabilumu
Geranoriškumu	Supratingumu
Aktyvumu	Savanaudiškumu

KOMUNIKAVIMO SISTEMA:

1. Ar NVO komunikaciją galima lyginti su kitų organizacijų komunikaciją?

Taip	Ne	Iš dallies

2. Ar komunikavimas atlieką svarbų vaidmenį NVO veikloje?

Taip	Ne

3. Komunikuojant dažniausiai naudojamasi?

El.paštu	Telefonu	Tiesiogiai susitikus	kitą

4. Ar NVO dažnai komunikuoja su Vyriausybinėmis organizacijomis?

Taip	Ne

5. Ar dažnai sulaukiama iš valstybinių institucijų finansinių lėšų?

Taip	Ne

6. Kaip Jūsų manymų būtų galima išvengti kylančių komunikavimo sunkumų?

7. Kokios Jūsų manymų galėtų būti komunikavimo sistemos gerinimo galimybės?