Funded by the European Union

BOMCA | БОМКА
BORDER MANAGEMENT PROGRAMME IN CENTRAL ASIA
ПРОГРАММА СОДЕЙСТВИЯ УПРАВЛЕНИЮ ГРАНИЦАМИ В ЦЕНТРАЛЬНОЙ АЗИИ

State Border Guard Republic of Latvia

Коммуникатсияи самарабахш

РОҲНАМОИ АМАЛӢ БАРОИ МАҚОМОТИ ХУДИДОРАКУНИИ МАҲАЛЛӢ ДАР МИНТАҚАҲОИ НАЗДИСАРҲАДИИ КИШВАРҲОИ ОСИЁИ МАРКАЗӢ

Январи 2024 сол

Ministry of Interior Hungary
Food and Veterinary Service Republic of Latvia
State Border Guard Service Republic of Lithuania
ICMPD International Centre for Migration Policy Development
State Revenue Service Republic of Latvia
1862 Riga Technical University
Border Guard Republic of Poland
Central Directorate for Immigration and Border Police Italian Republic

Барномаи мусоидат ба идоракунии сарҳадот дар Осиёи Марказӣ (БОМКА) – Марҳилаи 10
www.bomca-eu.org

Ҳамаи ҳуқуқҳо ҳифз карда шудаанд. Ҳеҷ қисми нашрияи мазкурро бидуни иҷозати дорандагони ҳуқуқи муаллифӣ бо ҳар гуна воситаи интиқол, электронӣ ё механикӣ, аз ҷумла нусхабардорӣ, сабт ё системаи нигоҳдорӣ ё хондан дубора таҳия, нусхабардорӣ ё интиқол додан мумкин нест.

Нашрияи мазкур аз ҷониби Иттиҳодияи Аврупо маблағгузорӣ карда мешавад. Мазмуну мундариҷаи он масъулияти танҳо Барномаи БОМКА - 10 мебошад ва ҳатман нуқтаи назари Иттиҳодияи Аврупоро инъикос намекунад.

Изҳори сипос

Роҳнамои мазкур яке аз натиҷаҳои чорабинии **“Коммуникатсияи самарабахш: семинари амалӣ барои мақомоти худидоракунии маҳаллӣ дар минтақаҳои наздисарҳадии Қирғизистон ва Ӯзбекистон”** мебошад, ки дар моҳҳои январ-феврали соли 2023 дар чорчӯби *ҷузъи (компоненти) 4-уми* Барномаи мусоидат ба идоракунии сарҳадот дар Осиёи Марказӣ – Марҳилаи 10 (БОМКА 10) гузаронида шуд.

*Ҷузъи 4 барои **таҳкими ҳамкории фаромарзӣ ҷиҳати беҳтар кардани шароити зиндагӣ дар минтақаҳои наздисарҳадӣ тавассути рушди иқтисодии маҳаллӣ бо таваҷҷуҳ ба ҳуқуқи инсон, баробарии гендерӣ ва гурӯҳҳои осебпазир** пешбинӣ шудааст.* Амалисозии вазифаҳои мушаххаси Барнома ба ноил шудан ба ҳадафи умумии афзоиши амният, субот ва рушди устувор дар минтақаи Осиёи Марказӣ, инчунин дастгирии ҳамкории фаромарзӣ ва беҳтар кардани шароити зиндагии сокинони минтақаҳои наздисарҳадии кишварҳои Осиёи Марказӣ мусоидат мекунад. Семинари амалӣ бахше аз талошҳои Барнома барои дастгирии шарикон бо мақсади беҳтар намудани фаъолияти коммуникатсионӣ, аз ҷумла коммуникатсияи мустақими онҳо бо аҳолии маҳаллии минтақаҳои наздисарҳадӣ мебошад.

Семинар дар ду кишвар баргузор карда шуд: ду рӯзи аввал дар Қирғизистон, Ош (30-31 январи соли 2023), ки пас аз он иштироккунандагон бо мақсади шиносоӣ аз гузаргоҳҳои сарҳадии “Дустук” ва “Дустлик” дар сарҳади Қирғизистон ва Ӯзбекистон боздид намуданд ва рӯзҳои чорум ва панҷум дар Андиҷон (2-3 феврал) ташкил карда шуданд. Иштироккунандагони семинар роҳбарони мақомоти маҳаллии ноҳияҳои наздисарҳадии Қирғизистон ва Ӯзбекистон ё муовинони онҳо буданд, ки мустақиман ба аҳолии ноҳияҳои худ иттилоот ва дигар хидматрасониҳо пешниҳод менамоянд.

Чорабиниҳо дар ду шаҳр ва боздид аз гузаргоҳҳо ва ноҳияҳои наздисарҳадӣ бо мақсади беҳтар намудани мубодилаи иттилоот ва кор бо аҳолии маҳаллӣ гузаронида шуданд. Онҳо ба иштироккунандагон имконият доданд, ки мустақиман дар маҳал ҳангоми убур аз сарҳад шароити маҳаллии ҳар ду ҷониб, инчунин душвориҳо, мушкилиҳо ва имкониятҳоеро беҳтар омӯзанд, ки хар кадоме аз тарафҳо бо онҳо дучор мешаванд.

Барномаи БОМКА 10, инчунин коршиносони Барнома ва муаллифони ин Роҳнамои амалӣ **хонум Айгул Болотова, хонум Ирина Чистякова ва ҷаноби Дайнюс Радзевичус** ба намояндагони мақомоти маҳаллии минтақаҳои наздисарҳадии Қирғизистон ва Ӯзбекистон барои иштироки фаъоли онҳо дар семинар ва мубодилаи ошкоронаи таҷриба изҳори сипос менамоянд. Муаллифон ҳамчунин миннатдории худро ба Иттиҳодияи Аврупо барои маблағгузорӣ ҷиҳати татбиқи ташаббуси мазкур, инчунин дастаи Барномаи БОМКА 10 барои дастгирӣ дар омодасозӣ ва баргузории чорабинӣ баён мекунанд.

Шарҳи мухтасар

Намояндагони мақомоти худидоракунии маҳаллӣ ҳамеша дар коммуникатсияҳои мухталиф иштирок мекунанд ва бояд тавонанд аз бартарӣ ва имкониятҳои ҳар кадоме аз онҳо истифода баранд.

Дар Роҳнамои амалии мазкур иттилооти муфассал дар бораи асосҳо, унсурҳо ва каналҳои коммуникатсия пешниҳод карда шуда, ҳамчунин принсипҳои асосии коммуникатсияи самарабахш баррасӣ карда шудаанд. Принсипҳои асосии коммуникатсияи самарабахш қобилияти интиқоли иттилоот ба қабулкунанда бо мақсади ба даст овардани натиҷаи дилхоҳ, инчунин малакаҳо ва сифатҳои шахсиро дар бар мегиранд, ки ба коммуникатсияи самарабахш мусоидат мекунанд. Дар Роҳнамо роҳҳои баланд бардоштани сатҳи самарабахшии коммуникатсия пешниҳод карда шудаанд, ки барои мақомоти худидоракунии маҳаллӣ ҷиҳати кор бо аҳолии минтақаҳои наздисарҳадии кишварҳои Осиёи Марказӣ муҳим мебошанд. *Иттилооти мазкур **дар боби якуми** Роҳнамои амалӣ дастрас мебошад.*

Дар ***боби дуюми*** *Роҳнамо* шарҳ дода шудааст, ки стратегияи коммуникатсия чист ва истифода намудани он ҳамчун ҳуҷҷати корӣ барои ташкили коммуникатсияи самарабахши мақомоти худидоракунии маҳаллӣ бо аҳолии ноҳияҳои наздисарҳадӣ пешниҳод карда шудааст. Дар ин боб сохтори он, муайян кардани ҳадафҳо ва вазифаҳо, аудиторияи мавриди ҳадаф ва гурӯҳбандии (сегментатсияи) он, инчунин таҳияи равишҳои стратегӣ дар коммуникатсияҳо, таҳияи нақшаи коммуникатсия ва нишондиҳандаҳо ҷиҳати ноил шудан ба ҳадафҳои коммуникатсия ба таври муфассал баррасӣ карда шудаанд. Боби мазкур ҳамчунин бахши “Мониторинг ва арзёбӣ”-ро дар бар мегирад, ки барои муайян кардани он кумак мерасонад, ки то чӣ андоза коммуникатсия самарабахш буд ва он бояд чӣ гуна арзёбӣ карда шавад.

Дар охири ҳар боб дар қуттӣ вазифаҳои амалӣ пешниҳод карда шудаанд, ки ба хонанда барои муфассалтар кор кардан ва дар амал татбиқ намудани маводҳои омӯхташуда кумак мекунанд.

Дар бахши “Манбаъҳои иловагӣ” истинодҳо (ссылка) ба захираҳое пешниҳод карда шудаанд, ки мумкин аст барои онҳое муфид бошанд, ки мехоҳанд бо сохтори коммуникатсия, аз ҷумла дар соҳаи муҳоҷират ба таври бештар муфассал шинос шаванд.

МУНДАРИҶА

Рӯйхати ихтисораҳо 6

Муқаддима 7

Боби 1. Асосҳои коммуникатсия 8

Боби 2. Коммуникатсияҳои стратегӣ дар кори мақомоти худидоракунии маҳаллӣ 12

Хулоса 25

Манбаъҳои иловагӣ 27

Рӯйхати ихтисораҳо

БОМКА 10	Барномаи мусоидат ба идоракунии сарҳадот дар Осиёи Марказӣ – Марҳилаи 10
КА	Комиссияи Аврупо
ИА	Иттиҳодияи Аврупо
ГС	Гузаргоҳи сарҳадӣ

Муқаддима

Роҳнамои амалии мазкур дар чорчӯби Барномаи мусоидат ба идоракунии сарҳадот дар Осиёи Марказӣ – Марҳилаи 10 (БОМКА 10) таҳия карда шудааст. Марҳилаи 10-уми барнома дар моҳи апрели соли 2021 оғоз шудааст. Имрӯз он барномаи пешбар ва бузургтарин дар минтақа мебошад, ки аз ҷониби Иттиҳодияи Аврупо (ИА) маблағгузорӣ карда мешавад. Муҳлати амалисозии марҳилаи ҷорӣ 54 моҳ аст.

Аз оғози татбиқи барномаи БОМКА дар соли 2003, фаъолияти он барои баланд бардоштани сатҳи тавоноӣ ва рушди институтсионалӣ, такмили системаи идоракунии сарҳад ва бартараф намудани қочоқи маводи мухаддир, рушди долонҳои тиҷоратӣ ва мусоидат ба тиҷорат дар минтақаи Осиёи Марказӣ нигаронида шудааст. Ҳар марҳилаи оянда бо дарназардошти натиҷаҳои бадастомада аз марҳилаҳои қаблӣ таҳия карда шудааст.

Ҳамин тавр, Марҳилаи 10-уми барнома ***барои баланд бардоштани сатҳи амният ва субот дар минтақа тавассути мусоидат ба рушди устувори иқтисодӣ ва идоракунии ҳамгирошудаи сарҳадот пешбинӣ шудааст. Марҳилаи феълӣ ҳамчунин ҳамкории сарҳадиро дастгирӣ намуда, ба беҳтар кардани шароити зиндагии сокинони минтақаҳои наздисарҳадии Осиёи Марказӣ нигаронида шудааст***.

Ҷузъи (компоненти) 4-и барнома барои ***таҳкими ҳамкории фаромарзӣ бо мақсади беҳтар намудани шароити зиндагӣ дар минтақаҳои (ноҳияҳои) наздисарҳадӣ тавассути рушди иқтисодии маҳаллӣ бо таваҷҷуҳ ба ҳуқуқи инсон, баробарии гендерӣ ва дастгирии гурӯҳҳои осебпазир пешбинӣ шудааст.*** Ҷузъи мазкур ҳамчунин ба кор бо мақомоти маҳаллӣ, ҷомеаи шаҳрвандӣ ва созмонҳои ғайридавлатӣ нигаронида шудааст. Яке аз вазифаҳои ҷузъ дастгирии ҳамкории наздисарҳадӣ, инчунин баланд бардоштани сатҳи тавоноии мақомоти худидоракунии маҳаллӣ барои кор бо аҳолии ноҳияҳои наздисарҳадӣ ва беҳбуди баъдии сифати хидматрасониҳо ба аҳолӣ мебошад.

Бо дарназардошти аҳамияти коммуникатсияи самарабахш барои кормандони мақомоти худидоракунии маҳаллӣ, ки бо аҳолии ноҳияҳои наздисарҳадӣ кор мекунанд, барномаи БОМКА 10 рушди малакаҳои касбии коммуникатсияро дар байни намояндагони мақомоти худидоракунии маҳаллӣ ба таври фаъол дастгирӣ менамояд. Чорабинии “Коммуникатсияи самарабахш: семинари амалӣ барои мақомоти худидоракунии маҳаллӣ дар минтақаҳои наздисарҳадии Қирғизистон ва Ӯзбекистон”, ки дар шаҳрҳои Ош (Қирғизистон) ва Андиҷон (Ӯзбекистон) барои намояндагони мақомоти худидоракунии маҳаллии ду кишвар баргузор гардид, бахше аз дастгирии барномаи БОМКА 10 дар ин самт мебошад.

Ҳадафи ниҳоии семинар – такмили малакаҳои коммуникатсионии (муоширатии) иштироккунандагон ва муҳимтар аз ҳама, таъмини коммуникатсияи бештар самарабахш ва беҳтар намудани огоҳсозии аҳолии минтақаҳои наздисарҳадӣ, инчунин банақшагирии самарабахш ва стратегии фаъолияти коммуникатсионӣ буд. Дар тӯли 5 рӯз иштироккунандагон имконият пайдо карданд, ки на танҳо донишҳои назариявӣ ба даст оранд, балки ҳамчунин донишҳои касбнамудаи худро барои таҳияи стратегияи коммуникатсия, муайян кардани аудиторияи мавриди ҳадаф, гурӯҳбандии (сегментатсияи) онҳо ва банақшагирии чорабиниҳои коммуникатсионӣ дар сатҳи маҳаллӣ дар амал татбиқ кунанд.

Ин ***Роҳнамои амалӣ*** бо мақсади беҳтар намудани фаъолияти коммуникатсионии мақомоти давлатӣ дар сатҳи маҳаллӣ таҳия шудааст. Роҳнамо аз машваратҳои амалӣ оид ба коммуникатсия, инчунин ба роҳ мондани коммуникатсия бо аҳолӣ иборат мебошад. Маводи пешниҳодшаванда ба корҳои омодашуда аз ҷониби гурӯҳи муаллифон – коршиносон ҳангоми омода намудани тренинг-семинар асос ёфтааст. Аз ин рӯ, он мумкин аст ҳамчун воситаи интиқоли донишҳои касбнамудаи иштироккунандагони семинар ба ҳамкорони онҳо аз мақомоти худидоракунии маҳаллӣ хидмат кунад.

Боби 1. Асосҳои коммуникатсия

Фасли 1.1. Коммуникатсия чист?

Коммуникатсия (аз забони лотинӣ – communication – муошират, алоқа) – **раванди** мубодилаи иттилоот дар байни ду шахс ё бештар аз онҳо мебошад.

Вобаста ба иштироккунандагони муошират ва хусусияти робитаи мутақобили онҳо 3 намуди коммуникатсияро ҷудо кардан мумкин аст.

Коммуникатсия байнишахсӣ – муошироти мустақими ду шахс ё бештар аз онҳо мебошад (муошироти телефонии ҳамкорон, муколамаҳо дар вақти хӯроки нисфирӯзӣ, суҳбати ҳамсафарон, вохӯриҳои инфиродии корӣ, суҳбати волидайн бо кӯдак, суҳбати тасодуфии ду роҳгузари ношинос дар кӯча ва ғайра). Дар ин коммуникатсия хусусиятҳои инфиродии шахсии иштироккунандагони робитаи мутақобила махсусан муҳим аст ва самарабахшии он аз он вобаста аст, ки онҳо якдигарро чӣ гуна дарк мекунанд.

Коммуникатсияи гурӯҳӣ – вақте ки на одамони алоҳида хамчун шахсият, балки намояндагони гурӯҳҳои алоҳидаи иҷтимоӣ (ҷаласаи роҳбарони шуъбаҳои созмон, ҷаласаи банақшагирӣ ва ҷаласаҳои кӯтоҳ дар ширкатҳо, лексияҳо, мусобиқаҳои варзишӣ, муколамаи байни намояндаи мақоми худидоракунии маҳаллӣ ва сокинон ва ғайра) робитаи мутақобила доранд. Ин маънои онро дорад, ки дар коммуникатсия, пеш аз ҳама, онҳо манфиатҳои гурӯҳи худро ифода мекунанд ва ба ҳадафҳо, меъёрҳо ва қоидаҳои он такя менамоянд.

Коммуникатсияи оммавӣ – дар он шумораи номуайяни одамон иштирок мекунанд ва хусусиятҳои инфиродӣ ё гурӯҳии онҳо комилан муҳим нестанд, зеро паёмҳо дар ин намуди муошират на барои шахсони алоҳида, на гурӯҳҳо, балки барои аудитория ҳамчун оммаи мардум пешбинӣ шудаанд. Аудиторияи коммуникатсияи оммавӣ аз чунин хусусиятҳо ба монанди ҷинс, синну сол, шуғл, мансубияти қавмӣ, ҷои истиқомат, вазъияти иҷтимоиву иқтисодӣ (масалан, тамошобинони филмҳо, хонандагони рӯзнома ё телеграм-канал, боздидкунандагони саҳифа дар шабакаҳои иҷтимоӣ, шунавандагони радио ва ғайра) ташаккул меёбад.

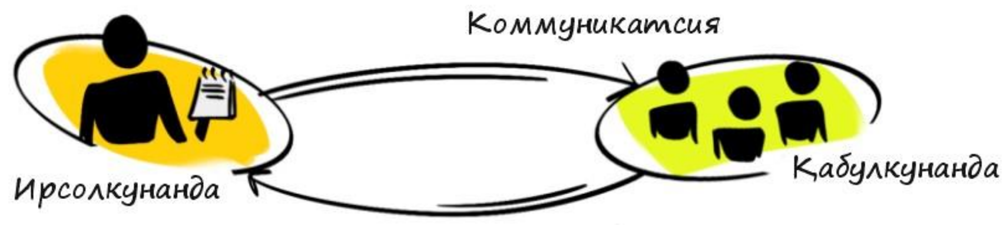
Кормандони мақомоти худидоракунии маҳаллӣ дар коммуникатсияҳои гуногун иштирок мекунанд ва онҳо бояд тавонанд аз бартариятҳо ва имкониятҳои ҳар намуди коммуникатсия истифода баранд.

Барои ин, пеш аз ҳама, шумо бояд ҷудо намудани унсурҳои асосии коммуникатсияро ёд гиред, ки мавридҳои зеринро дар бар мегиранд:

Ирсолкунанда – шахс (ё созмон), ки манбаъи иттилооти интиқолшаванда мебошад.

Қабулкунанда – шахсе (гурӯҳ ё аудитория), ки бояд иттилооти интиқолшавандаро қабул кунад ва ҳамчунин онро дуруст ва ба таври муносиб дарк намояд.

Паём – ҳамон иттилооти интиқолшаванда мебошад, ки бояд дар шакли равшану возеҳ ва фаҳмо баён карда шавад.



Ғайр аз ин, дар ҳар гуна робитаи мутақобил метавон чунин унсурро ҳамчун канали коммуникатсия ҷудо кард.

Канали коммуникатсия – воситае аст, ки тавассути он ирсолкунанда паёмро ба қабулкунанда (шахс, гурӯҳ ё аудитория мавриди ҳадаф) интиқол медиҳад. Вобаста ба намуди коммуникатсия, каналҳои он низ фарқ карда мешаванд: суҳбати рӯ ба рӯ (байнишахсӣ), вохӯрии мустақим дар ҷаласа дар ҷомеаи маҳаллӣ (гурӯҳӣ) ё пахши мустақим барои муштариён (подписчик) дар аккаунти шабакаҳои иҷтимоии шумо (оммавӣ).

Як нуктаи муҳими дигар: вобаста ба канал мо формати бештар самарабахши паёмро интихоб мекунем – суҳбат, суханронӣ дар назди оммаи мардум, видеои кӯтоҳ ва ғайра. Яке аз роҳҳои самарабахш будан дар коммуникатсия – интихоб ва ба таври ҳадафманд истифода намудан аз формати бештар мувофиқ барои шумо мебошад.

> ***Вазифа:*** *Аз фаъолияти касбии худ ба ёд оред ва мисолҳо пешниҳод кунед, ки кай шумо иштироккунандаи коммуникатсияи байнишахсӣ, гурӯҳӣ ё оммавӣ будед. Шумо паёми худро дар кадом формат ирсол кардед (суханронӣ, паём дар мессенҷер, мактуб, пост дар саҳифаи шабакаи иҷтимоӣ, видеоролик ва ғайра)? Ба назари шумо, дар кадом формат шумо бештар боварибахш ҳастед? Чаро?*

Фасли 1.2. Принсипҳои асосии коммуникатсияи самарабахш

Коммуникатсияи самарабахш – қобилияти интиқол додани иттилоот ба қабулкунанда бо мақсади ба даст овардани натиҷаи дилхоҳ мебошад. Вобаста ба намуди коммуникатсия ва хусусиятҳои аудитория методҳои гуногуни коркард ва интиқоли иттилоот вуҷуд доранд, ки шумо интихоб мекунед. **Вазифаи муҳимтарин – ноил шудан ба ҷалбшавии ҳадди аксари қабулкунандагони иттилоот ба раванди муошират мебошад**.

Ин вақте мумкин аст, ки раванди интиқоли иттилоот аз ирсолкунанда ба қабулкунанда тавассути муҳите сурат мегирад, ки дар он иттилооти интиқолшаванда аз ҷониби ҳар ду иштироккунанда ба таври яксон фаҳмида мешавад.

Самарабахшии ҳар гуна коммуникатсияро метавон аз рӯи ду меъёр арзёбӣ кард: субъективӣ ва объективӣ.

Меъёри *субъективӣ* бо эҳсосоти мо алоқаманд аст ва мо метавонем натиҷаи робитаи мутақобилро тавассути ҷавоб ба савол арзёбӣ кунем – ман пас аз коммуникатсия чиро эҳсос мекунам? Қаноатмандӣ ё ноумедӣ? Озурдахотирӣ ё шодӣ? Бо муайян кардани эҳсосот ва нигаронии худ – дар натиҷаи коммуникатсия ман худро бад ё хуб эҳсос мекунам – мо метавонем муваффақият ё нокомиро ба таври субъективӣ арзёбӣ кунем.

Меъёри *объективӣ* ба он алоқаманд аст, ки коммуникатсия ба чӣ натиҷа оварда расонидааст ва то чӣ андоза он ба ҳадафи баёншуда мувофиқат мекунад. Дар ин ҷо на танҳо қобилияти муайян кардани ҳадафи коммуникатсия, балки ҳамчунин барои ҳамаи иштироккунандагони робитаи мутақобила фаҳмо ва қобили қабул будани ин ҳадаф муҳим мебошад.

Малакаҳо ва сифатҳои шахсӣ, ки ба эҷоди коммуникатсияи самарабахш мусоидат мекунанд:

- шунидани моҳият (гуфташуда ва гуфтанашуда);
- муайян кардани натиҷаҳои коммуникатсия;
- мухтасар гап задан;
- қабул кардани иттилоот бидуни баҳогузорӣ (тафаккури воқеӣ);
- истифода намудан аз услуби коммуникатсияи ғайридирективӣ;
- равона намудани диққат.

Вазифа: *Ба фикри шумо, чӣ ба шумо барои ба даст овардани натиҷаи дилхоҳ дар ҳолатҳои гуногуни коммуникатсионӣ кумак мекунад? Ҷиҳати қавии шумо чист? Барои самарабахш будан, шумо бояд рӯи чӣ боз кор кунед?*

Фасли 1.3. Роҳҳои баланд бардоштани сатҳи самарабахшии шахсӣ дар коммуникатсия

Ба ҳамсуҳбат диққат диҳед ва аз методҳои гӯшкунии фаъол истифода баред. Масалан, пурсидани саволҳои ҳидояткунанда ва дақиққкунанда муфид аст ва ин ба шумо имконият медиҳад, ки ҳамсуҳбатро ба ҳадди аксар дақиқ фаҳмед.

Ба таври равшану возеҳ, мухтасар, аз рӯи моҳият ва дар чорчӯби мавзӯъи баёншуда гап занед. Барои ин шумо бояд ҳамеша ба ҳадафи коммуникатсия диққат диҳед. Ин ба шумо имконият медиҳад, ки бо тафсилоти номатлуб хотири худро парешон накунед ва бифаҳмед, агар ҳамсуҳбататон суҳбатро ба тарафи дигар барад, ӯро сари вақт ба мавзӯъи асосӣ баргардонед.

Ба далелҳо такя кунед. Дар коммуникатсия аз мулоҳизаронихои арзёбикунанда, тафсир ва муносибатҳои маҳдудкунанда худдорӣ намоед. Далел – чизе мебошанд, ки онро метавон тафтиш (ҳодиса рух додааст ё не) ва андозагирӣ кард (бо километр, грамм, рақамҳои молиявӣ ва ғайра).

На танҳо маъно, балки ҳамчунин эҳсосоти худро дар бораи мавзӯъи мавриди муҳокима баён кунед. Агар шумо аз натиҷаи суҳбат ғамгин бошед, инро бигӯед ва қайд кунед, ки шумо воқеан мехоҳед аз коммуникатсия чиро ба даст оваред. Баръакс, агар шумо қаноатманд бошед, дар бораи ин ба ҳамсуҳбати худ бигӯед. Дар воқеъ, ба ёд дошта бошед, ки суханронии бо эҳсосот обурангдодашуда таваҷҷуҳи шуморо ба мавзӯъи мавриди муҳокима нишон медиҳад.

Аз се канали коммуникатсия ба таври муносиб истифода баред: *шифоҳӣ* (хаттӣ ва шифоҳӣ), *ғайришифоҳӣ* (тарзи ист (поза), ифодаи чеҳра (мимика), ҳаракат, нигоҳ, имову ишора), *парашифоҳӣ* (оҳанги садо, суръат, интонатсия, тарзи талаффуз (артикулятсия)). Ҳар се канали коммуникатсия муҳим мебошанд ва таваҷҷуҳи моро талаб мекунанд. Дар ин ҷо меъёри муҳимтарин мувофиқат дар омезиши онҳо мебошад: ЧӢ ГУНА мо ба назар мерасем бояд ба ЧӢ ва ЧӢ ТАВР гап задани мо мувофиқат кунад. Масалан, костюми корӣ шарти ҳатмӣ барои иштирок намудан дар ҷаласа бо роҳбарият аст, вале дар вохӯрӣ бо дӯстон, он мумкин аст номуносиб ба назар расад.

Аз воситаҳои техникии коммуникатсия истифода баред (телефон, платформаҳои коммуникатсия, барномаҳои почтаи электронӣ, месенҷерҳо). Ин ба шумо имконият медиҳад, ки сайёр, бомасъулият бошед ва барои ҳамсуҳбатони мухталифи худ аз каналҳои бештар роҳати робитаи мутақобила интихоб кунед. Фаромӯш накунед, ки новобаста аз он ки шумо чӣ қадар банд ҳастед, бояд ҳамеша имконияти вохӯриҳои шахсии рӯ ба рӯ ва коммуникатсияи (муоширати) мустақим бо аудиторияи асосии шумо мавҷуд бошад.

Вазифа: *Ҳар гуна вазъияти коммуникатсиониро ба ёд оред, беҳтараш он вазъияте, ки шумо аксари вақтҳо дар он қарор мегиред. Масалан, вохӯрӣ бо сокинони маҳаллӣ. Иштироки худро дар ин коммуникатсия аз нуқтаи назари истифодаи се канал таҳлил кунед: шифоҳӣ (Маъмулан шумо ба одамон чӣ мегӯед? Ин барои онҳо то чӣ андоза муҳим аст? Оё онҳо дар суханронии шумо ба саволҳои муҳими худ ҷавоб пайдо мекунанд?); ғайришифоҳӣ (Шумо дар ин вохӯриҳо чӣ гуна ба назар мерасед – чӣ мепӯшед, ороиши мӯй чӣ гуна аст, пойафзол, лавозимот?), парашифоҳӣ (Овози шумо маъмулан чӣ гуна садо медиҳад? Баланд ё паст? Боэътимод ё парешон? Якранг ё ҳаяҷоновар? Суръати суханронӣ, тарзи талаффуз (диксия) ва қувваи овоз чӣ гуна аст?). Пас аз он ки шумо худро дар маҷмӯъ тасаввур мекунед, фикр кунед, ки шумо чиро мехоҳед тағйир диҳед, то ки таъсири худро ба ҳамсуҳбат ё аудитория (мухотабон) тақвият диҳед?*

Боби 2. Коммуникатсияҳои стратегӣ дар кори мақомоти худидоракунии маҳаллӣ

Фасли 2.1. Стратегияи коммуникатсия чист?

Стратегияи коммуникатсия – ҳамеша ҳуҷҷати дуюмдараҷаи стратегӣ мебошад. Пеш аз ҳама, созмони шумо/лоиҳа/ҳар гуна фаъолият бояд стратегияи рушд ё нақшаи стратегӣ ё ҳуҷҷати дигаре дошта бошад, ки дар он чӣ гуна ба даст овардани ҳадафҳои асосии созмон/лоиҳа/фаъолият тавсиф карда мешавад.

Ҳадафҳои стратегияи коммуникатсия ҳамеша натиҷаи интизорравандаеро баён мекунанд, ки шумо метавонед бо истифода аз воситаҳои коммуникатсия ба даст оред. Онҳо ба саволи зерин ҷавоб медиҳанд: “Коммуникатсия бо аудиторияи мавриди ҳадаф барои ба даст овардани натиҷаҳои созмон/лоиҳа/фаъолият бо дарназардошти он шароите, ки мо дар он қарор дорем, чӣ кор карда метавонад?”.

“Асос”-и стратегияи коммуникатсия – ҳадафи стратегӣ (ҳадафи дарозмуддати бузурги иҷтимоӣ, сиёсӣ, ҳадафи рушд) мебошад, ки барои ноил шудан ба он, воқеан, тамоми талошҳо анҷом дода мешаванд. Ин нуктаи муҳим вақте равшан мегардад, ки мо дарк мекунем, ки стратегияи коммуникатсия танҳо бахше аз стратегияи умумии ноил шудан ба ҳадафҳо мебошад. Он ба шумо имконият медиҳад, ки роҳҳои таъмин намудани ҷонибҳои манфиатдори худро бо иттилоот таҳия намоед, паёмҳои боварибахшро эҷод ва паҳн кунед ва платформаҳои муколамаро инкишоф диҳед.

Ҳамин тавр, стратегияи коммуникатсия тавсифи ҳамаи иштироккунандагони раванди ҳамкорӣ, шароит ва механизмҳои коммуникатсияро дар бар мегирад. Ҳангоми таҳия намудани он, мо ба саволҳои зерин ҷавоб медиҳем: барои ба даст овардани таъсири дилхоҳ чӣ бояд интиқол дода шавад, ба кӣ, дар кадом шароит ва чӣ гуна интиқол дода шавад. Дар шакли умумии худ, стратегияи коммуникатсия – барномаи дарозмуддати аз нигоҳи захираҳо мутавозин барои ноил шудан ба ҳадафҳои стратегӣ тавассути робитаҳои мутақобили иттилоотӣ ва коммуникатсионӣ бо муҳити берунӣ ва дохилӣ мебошад.

Барои ноил шудан ба ҳадафҳои созмон/лоиҳа/фаъолият зарур аст, ки қобилияти ба таври самарабахш ва стратегӣ хабар додан дар бораи онҳоро дошта бошед. Коммуникатсияҳо барои ноил шудан ба дастгирии ҷомеа ва таҳкими эътимоди онҳое нақши муҳим мебозад, ки шумо барои онҳо кор мекунед.

Вазифа: *Ҳадафҳои стратегии худро хонед ва фикр кунед, ки кадом коммуникатсияҳо муҳим мебошанд ва шумо онҳоро бо чӣ касоне ба даст оварда метавонед? Кӣ бояд дар бораи ҳадафҳои стратегии шумо донад? Чӣ гуна шумо метавонед бо онҳо муошират кунед, тавассути кадом каналҳо, дар кадом форматҳо, чӣ қадар зуд-зуд? Онҳо дар бораи фаъолияти шумо боз чиро бояд донанд? Чӣ гуна онҳо бояд рафтори худро тағйир диҳанд, то ки ҳадафҳои шумо ба даст оварда шаванд? Чӣ гуна шумо метавонед онҳоро бовар кунонед, ки рафтори худро тағйир диҳанд?*

Фасли 2.2. Сохтори стратегияи коммуникатсия

Барои он ки **стратегияи коммуникатсия ба воситаи корӣ табдил ёбад, он бояд:**

1. одамонеро ба таври возеҳ муайян намояд, ки дастгирии онҳо барои муваффақияти созмон/лоиҳа/фаъолият муҳим аст. Ин аудиторияи мавриди ҳадафи шумо аст. Шумо тамоми таъсири асосиро ба онҳо равона мекунед (барои дақиқ донистани он ки ин одамон кӣ ҳастанд, муҳим аст, ки харитаи ҷонибҳои манфиатдор таҳия карда шуда, онҳо мувофиқи дараҷаи таъсир афзалиятбандӣ карда шаванд);
2. намудҳои рафтореро тавсиф кунад, ки ба ноил шудан ба натиҷаҳои лоиҳа мусоидат мекунанд, агар шумо ин одамонро бовар кунонед, ки онҳоро дар таҷрибаи ҳаррӯзаи худ ҷорӣ намоянд;
3. дорои паёмҳо (паёмҳои асосӣ) бошад, ки барои аудиторияи мавриди ҳадаф фаҳмо ва муҳим мебошанд;
4. тарзи истифодаи каналҳои коммуникатсияро тавсиф ва шарҳ диҳад, ки фарогирии зарурии аудиторияро таъмин карда, барои онҳо роҳат ва ошно бошад ва бовариро ба вуҷуд орад;
5. аз роҳҳо ва воситаҳои зарурии арзёбии самарабахшии коммуникатсия истифода намояд;
6. дорои нақшаи коммуникатсия бошад, ки муҳлат ва буҷетро муқаррар намуда, чорабиниҳои мушаххаси коммуникатсиониро тавсиф мекунад, ки бояд амалӣ карда шаванд.

Қисмҳои асосие вуҷуд доранд, ки ба шумо барои пурра тавсиф намудани ҳамаи ин унсурҳои стратегияи коммуникатсия имконият медиҳанд. Онҳо унсурҳои сохтор мебошанд:

- таҳлили вазъият;
- ҳадафҳо ва вазифаҳо;
- аудиторияи мавриди ҳадаф;
- равишҳои стратегӣ;
- хавфҳо (риск) ва стратегияи кам кардани онҳо;
- нақшаи коммуникатсия;
- мониторинг ва арзёбӣ;
- барномаҳо (приложение).

***Вазифа:** Ҳуҷҷати асосии стратегияи худро гиред ва ҳамаи бахшҳои онро дар сутун нависед, то ки сохтори ҳуҷҷатро фаро гиред. Онро бо сохтори стратегияи коммуникатсия муқоиса кунед, ки дар ин фасл пешниҳод карда шудааст. Кадом фаслҳо умумӣ мебошанд? Ҳангоми таҳияи стратегияи коммуникатсия, шумо аз иттилооти дар ҳуҷҷати асосии стратегия вуҷуддошта чиро ва чӣ гуна истифода бурда метавонед?*

Фасли 2.3. Таҳлили вазъият

Таҳлили вазъият – қадами аввалин дар раванди банақшагирии бомуваффақияти стратегии коммуникатсияҳо мебошад. Он замина ва контекстеро фароҳам меорад, ки бар асоси онҳо созмони шумо нақшаи стратегии коммуникатсияи худро таҳия мекунад.

Саволҳои асосӣ барои таҳлили вазъият:

- Миссия (рисолат) ва биниши созмони шумо чист?
- Иқтидори (потенсиали) феълии коммуникатсионии шумо, аз ҷумла штати кормандон, мушовирон ва захираҳои молиявӣ чӣ гуна аст?
- Созмони шумо дар бораи коммуникатсия чӣ гуна қарор қабул мекунад? Мубодилаи иттилоот дар дохили созмон чӣ гуна сурат мегирад?
- Ҷиҳатҳои қавитарини созмони шумо дар бахши коммуникатсия кадомҳоянд? Мушкилоти бузургтарини шумо кадомҳоянд?

- Ниёзҳои фаврии коммуникатсионии созмони шумо кадомҳоянд?
- Оё воситаҳои ахбори омма аз созмони шумо ва мушкилоте огоҳ мебошанд, ки он (созмон) барои ҳалли онҳо талош мекунад?
- Қабулкунандагони иттилооти шумо киҳоянд?

Воситаи дигаре, ки ба шумо барои омӯхтани вазъият кумак мекунад, ба истилоҳ **SWOT-таҳлил**[1] мебошад, ки вазъятро аз чаҳор тараф муайян мекунад: ҷиҳатҳои қавӣ ва заифи созмон, имкониятҳо ва таҳдидҳо аз нуқтаи назари коммуникатсияҳои самарабахш.

Ҷиҳатҳои қавӣ ва заиф – ҳамеша иттилоот дар бораи он аст, ки созмони шумо чӣ гуна аст. Барои тавсиф намудани онҳо, ҳадди аққал як соли охири кори худ, муваффақиятҳо, дастовардҳо, нокомиҳо, пешрафтҳо ва корҳоро ба ёд оред ва онҳоро аз нуқтаи назари коммуникатсияи бомуваффақият ё ноком таҳлил кунед.

Таҳдидҳо ва имкониятҳо – он аст, ки чӣ гуна муҳити берунӣ ба фаъолиятҳои шумо таъсир мерасонад ва чӣ гуна шумо роҳҳои муқовимат ба он ё истифодаи онро барои мақсадҳои худ доред.

Шумо метавонед муҳити беруниро дар соҳаҳои зерин таҳлил кунед (вале на танҳо):
- мушкилоти глобалӣ, минтақавӣ ва маҳаллӣ ё дастовардҳо;
- тамоюлҳои асосии рушд, дастовардҳои илм ё ҷомеа;
- имкониятҳо ва маҳдудиятҳои муҳити рақамӣ ва технологияҳо;
- қонунгузорӣ;
- тағйироти иҷтимоӣ;
- муҳити зист.

Пас аз таҳлил намудани вазъият аз чаҳор тараф, шумо метавонед боз аз як воситаи дигари SWOT-**синтез** истифода баред. Барои ин, кӯшиш кунед, ки роҳҳои коммуникатсиониро дар чорроҳаи блокҳои гуногун пайдо кунед:
- ҷиҳатҳои қавӣ ва имкониятҳо: барои истифода бурдани имкониятҳо аз ҷиҳатҳои қавии дохилӣ истифода баред;
- ҷиҳатҳои қавӣ ва таҳдидҳо: барои кам кардани таҳдидҳо аз ҷиҳатҳои қавии худ истифода баред;
- ҷиҳатҳои заиф ва имкониятҳо: беҳтар кардани ҷиҳатҳои заиф бо истифода аз имкониятҳо;
- ҷиҳатҳои заиф ва таҳдидҳо: кор кардан барои бартараф намудани ҷиҳатҳои заиф ҷиҳати пешгирӣ аз таҳдидҳо.

Вазифа: *Пеш аз гузаронидани таҳлили вазъият, ретроспективаи фаъолияти*

[1] ***SWOT-таҳлил*** *— методи банақшагирии стратегӣ мебошад, ки дар ошкор намудани омилҳои муҳити дохилӣ ва берунии созмон ва ҷудо кардани онҳо ба чаҳор категория ифода меёбад: 1)* ***S****trengths (ҷиҳатҳои қавӣ), 2)* ***W****eaknesses (ҷиҳатҳои заиф), 3)* ***O****pportunities (имкониятҳо) ва 4)* ***T****hreats (таҳдидҳо).*

коммуникатсионии худро баргузор кунед ва ба чанд савол ҷавоб диҳед: Кадом рӯйдодҳои соли гузашта дар созмонатон ба шумо таассурот бахшиданд? Вақте ки чизе ба таври зарурӣ сурат нагирифт, кадом лаҳзаҳои манфӣ буданд? Дар ин муддат шумо чиро омӯхтед? Шумо дар давраи оянда чиро такрор кардан мехоҳед? Дафъаи дигар бояд чӣ ба таври дигар анҷом дода шавад?

Фасли 2.4. Ҳадаф ва вазифаҳои стратегияи коммуникатсия

Муайян кардани ҳадафҳо ва вазифаҳои стратегияи коммуникатсия ҳамчун асос барои фаъолиятиояндаи коммуникатсионии шумо хидмат мекунад. Онҳо интизориҳоро ташаккул медиҳад, ки шумо мехоҳед онҳоро қонеъ созед. Онҳо ҳамчунин ба шумо дар муайян кардани миқдори захираҳои зарурӣ ва банақшагирии фаъолиятҳои коммуникатсионӣ кумак мекунад. Ҳадафҳо ва вазифаҳо бояд мушаххас ва ҳадафманд бошанд.

Бояд ба ёд дошт, ки ҳадафҳои коммуникатсия ҳамеша бо тағйирот дар ҳаёт ва фаъолиятҳои аудиторияи мавриди ҳадаф алоқаманд мебошанд, ки мумкин аст дар сатҳи рафтор, малакаҳо, дониш, сиёсат, меъёрҳо ё муносибатҳо ба мушкилоти мушаххас ба вуҷуд оянд.

Ҳадафҳои коммуникатсия мавридҳои зеринро муайян мекунанд:

- тағйироти дилхоҳ дар рафтори аудиторияи мавриди ҳадаф, меъёрҳои иҷтимоӣ ё сиёсат ва ба саволи “Мо чӣ мехоҳем?” ҷавоб медиҳад;
- тағйироти эҳтимолӣ ва ба саволи “Ин тағйирот ба одамони мушаххас, ҷомеа ва ҷамъият дар маҷмӯъ чӣ гуна таъсир мерасонад?” ҷавоб медиҳанд;
- муҳлатҳое, ки барои тағйирот зарур мебошанд ва ба саволи “Ин тағйирот ба мо кай лозим мебошанд?” ҷавоб медиҳанд.

Ҳадафи коммуникатсия ба мо фаҳмиши онро медиҳад, ки мо дар натиҷаи коммуникатсия бо истифодаи муносиб аз воситаҳои коммуникатсия кадом таъсирро ба даст овардан мехоҳем. Танҳо се таъсир вуҷуд дорад:

- огоҳӣ дар бораи фаъолияти/созмони шумо;
- муносибат ба фаъолияти/созмони шумо;
- ният барои иштирок дар фаъолияти/созмони шумо.

Ҳадаф ҳамеша андозагирӣ карда мешавад (бо вақт, миқдор, сифат). Ҳадафҳои ба хубӣ таҳияшуда дар коммуникатсияҳо мумкин аст аз рӯи шкалаи **SMART** *(**S** – Specific/Мушаххас, **M** – Measurable/Андозагиришаванда, **A** – Actionable/Бадастовардашаванда тавассути амалҳо, **R** – Realistic/Воқеӣ, **T** – Time specific/Вақти мушаххасро талаб мекунад)* андозагирӣ карда шаванд.

Вазифа: *Ҳадафҳои худро боз аз рӯи як меъёри дигар тафтиш кунед – оё онҳо дар соҳаи масъулияти шумо ҳастанд? Оё маҳз шумо ва созмони шумо барои ноил шудан ба он комилан масъул буда метавонед? Агар шумо фаҳмед, ки ноил шудан ба ҳадафи шумо бештар аз созмонҳо ё одамони дигар вобаста аст, дар бораи муайян кардани ҳадафи нав фикр кунед.*

Фасли 2.5. Аудиторияи мавриди ҳадаф

Дар робита ба аудитория, пеш аз ҳама, бояд фаҳмид: дастгирии кӣ барои муваффақияти созмон/лоиҳа/фаъолият муҳим аст? Вақте ки шумо инро дарк мекунед, шумо метавонед талошҳои коммуникатсионии худро ба кор бо ин гурӯҳҳо равона кунед.

Фаҳмидани аудиторияи мавриди ҳадаф барои мавридҳои зерин имконият медиҳад:

- истифода намудан аз канали мувофиқ барои коммуникатсия бо он
- интихоб намудани формат, жанр ва услуби самарабахши коммуникатсия
- банақшагирӣ ва ҳисоб кардани таъсирҳои коммуникатсия ва хавфҳо
- ташкил намудани механизмҳои дахлдори пешрафт

Масъалаи гурӯҳбандии (сегментатсияи) аудитория барои коммуникатсияҳои стратегӣ бисёр

муҳим мебошад. Танҳо бо фаҳмидани хусусиятҳои дарк, ангезаҳо (мотиватсия), муносибатҳо ва намунаҳои рафтори одамон мумкин аст коммуникатсияи самарабахш ба роҳ монда шавад. Яке аз роҳҳои гурӯҳбандӣ тақсим кардани гурӯҳҳо ба аудиторияи аввалиндараҷа, дуюмдараҷа ва сеюмдараҷа мебошад.

Аудиторияи аввалиндараҷа – он одамоне мебошанд, ки рафтори онҳо бояд барои ноил шудан ба ҳадафҳои лоиҳа тағйир ёбад. Аудиторияи дуюмдараҷа – он одамоне мебошанд, ки дар контексти тағйирёбии рафтор ба одамон аз гурӯҳи ибтидоӣ таъсири мустақим доранд. Ба аудиторияи сеюмдараҷа онҳое дохил мешаванд, ки ба тамоми ҷомеа таъсир мерасонанд. Онҳо дорои мақоми роҳбар ва захираҳое мебошанд, ки онҳоро метавонанд барои тағйир додан равона кунанд. Онҳо ҳамчунин дорои қобилияти бовар кунонидан ба туфайли харизма ё эътимоди одамон мебошанд.

Вазифа: *Кӯшиш кунед, то муайян намоед, ки аудиторияи аввалиндараҷа, дуюмдараҷа ва сеюмдараҷа барои фаъолияти шумо кист. Оё онҳо барои шумо аудиторияи шинос ҳастанд ва оё шумо қаблан бо онҳо кор кардаед?*

Фасли 2.6. Равишҳои стратегӣ дар коммуникатсияҳо

Равишҳои стратегии коммуникатсионӣ ба таври дақиқ тавсиф мекунанд, ки чӣ гуна ҳадафҳои стратегияи коммуникатсия ба даст оварда мешаванд. Маҳз дар кадом фаъолиятҳои мушаххас мудохилаи коммуникатсионӣ инъикос меёбад, чӣ гуна ин фаъолиятҳо дар барномаи ягонаи амалҳо байн карда мешаванд, масалан, дар маъракаи иттилоотӣ ё дар платформаҳои гуногуни иттилоотӣ. Дар ин ҷо донистани аудиторияҳои мавриди ҳадафи худ ва одатҳои истеъмоли расонаии (медиапотребление) онҳо омили калидӣ мебошад.

Ҳамин тавр, стратегияи коммуникатсия метавонад чанд равиши стратегии коммуникатсияро дар бар гирад, ки пайдарпайии талошҳо ва ҳамоҳангии байни гурӯҳи мавриди ҳадаф ва шарикон, инчунин робитаи мутақобили тағйироти воридшавандаро таъмин мекунад. Равишҳои стратегӣ

мумкин аст ҳамзамон ё марҳила ба марҳила ба нақша гирифта шаванд.

Намунаҳои равишҳои стратегӣ мавридҳои зеринро дар бар мегиранд (вале бо онҳо маҳдуд нестанд):

- эдвокасӣ (аз забони англисӣ advocacy – *маъракаи ҷамъиятӣ*);
- диққат додан ба брендинг;
- тамосҳои мустақим (вохӯриҳо, коммуникатсияи/муошират байнишахсӣ);
- сафарбаркунии ҷомеа;
- воситаҳои ахбори оммаи сатҳи ҷомеа;
- воситаҳои ахбори оммаи анъанавӣ;
- воситаҳои ахбори оммаи нав (шабакаҳои иҷтимоӣ, мессенҷерҳо);
- баланд бардоштани сатҳи тавоноии аудиторияи мавриди ҳадаф;
- омӯзиш додани аудиторияи мавриди ҳадаф;
- машваратҳо бо аудиторияи мавриди ҳадаф;
- шахсони бонуфуз (блогерҳо, влоггерҳо, соҳибони аккаунтҳо дар шабакаҳои иҷтимоӣ);
- рекламаи берунӣ (“аутдор”) (баннерҳо, граффитӣ ва ғайра);
- маводи чопӣ ва ғайра.

Вазифа: *Чанд равиши стратегии коммуникатсиониро интихоб кунед, ки ба назари шумо мувофиқ мебошанд ва таҳлил кунед, ки онҳо то чӣ андоза бо истифода аз ҷадвали зерин ба аудиторияи мавриди ҳадафи шумо мувофиқат мекунанд.*

Ҷадвали “Равишҳои стратегӣ дар коммуникатсия бо аудиторияи мавриди ҳадаф”

Равиши стратегӣ	Тавсиф	Бартарӣ	Камбудӣ

РАВИШҲОИ СТРАТЕГӢ БАРОИ НОИЛ ШУДАН
БА ҲАДАФҲОИ КОММУНИКАТСИОНӢ
БАЛАНД БАРДОШТАНИ САТҲИ ТАВОНОИИ АУДИТОРИЯИ МАВРИДИ ҲАДАФ
ВОСИТАҲОИ АХБОРИ ОММАИ САТҲИ ҶОМЕА
ВОСИТАҲОИ АХБОРИ ОММАИ НАВ
ВОСИТАҲОИ АХБОРИ ОММАИ АНЪАНАВӢ

РАВИШҲОИ СТРАТЕГИ БАРОИ НОИЛ ШУДАН
БА ҲАДАФҲОИ КОММУНИКАТСИОНӢ
ШАХСОНИ БОНУФУЗ
РЕКЛАМАИ БЕРУНӢ
МАВОДИ ЧОПӢ
МАШВАРАТҲО БО АУДИТОРИЯҲОИ МАВРИДИ ҲАДАФ

Фасли 2.7. Нақшаи коммуникатсия

Нақшаи коммуникатсия – нақшаи амал оид ба татбиқи стратегияи коммуникатсия мебошад. Он чорабиниҳои мушаххасеро дар бар мегирад, ки барои ноил шудан ба ҳадафҳои он пешбинӣ шудаанд.

Сохтори Нақша бо омилҳои гуногун муайян карда мешавад (кадом ҳадафҳо, хусусияти аудиторияи мавриди ҳадаф чист, равишҳои стратегии коммуникатсия кадомҳоянд ва ғайра) ва он метавонад бахшҳои зеринро дар бар гирад:

- нақшаи коммуникатсияҳои мустақим (вохӯриҳо бо аҳолӣ, машваратҳо, суханрониҳои оммавӣ ва ғайра);
- нақшаи коммуникатсияҳои расонаӣ (медиакоммуникатсия) (ҳамкорӣ бо воситаҳои ахборӣ омма – конфронсҳои матбуотӣ (пресс-конференсия), сафарҳои расонаӣ (медиатур), клубҳои матбуотӣ (пресс-клубҳо), пахши иттилоотӣ (пресс-релиз) ва ғайра);
- нақшаи таълим (тренингҳо, семинарҳо, озмоишгоҳҳо ва ғайра);
- нақшаи истеҳсоли контент (муҳтаво) (нақшаи контент барои шабакаҳои иҷтимоӣ, видео, аудио, маводи чопӣ, рекламаи берунӣ ва ғайра);
- нақшаи ҷамъоварии иттилоот ва мониторинг (чорабиниҳое, ки мо барои андозагирии самарабахшии коммуникатсияҳо ба нақша мегирем – пурсишҳо, мониторинги воситаҳои ахбори омма, фокус-гурӯҳҳо ва ғайра);
- нақшаи коммуникатсияҳо дар ҳолатҳои буҳронӣ (чӣ метавонад дар амалисозии стратегияи коммуникатсия монеъ шавад ва чӣ гуна шумо метавонед аз ин хавфҳо (риск) пешгирӣ кунед).

Вазифа: *Рӯйхати чорабиниҳои маъмулии коммуникатсионии худро тартиб диҳед. Аввал муайян кунед, ки онҳо ба кадом фасли сохтори Нақшаи коммуникатсия дахл доранд. Сипас, ҳар чорабиниро ба фаслҳои матритсаи нақшаи коммуникатсияи зерин тавсиф кунед, ки ба шумо барои пайгирии мӯҳлатҳо, тарафҳои масъул, нишондиҳандаҳои татбиқи стратегия*

ва фаҳмидани он имконият медиҳад, ки мо ба кадом ҳадафҳо ноил шуда истодаем (ниг. Ҷадвал).

Ҷадвали "Матритсаи нақшаи коммуникатсия"

#	**Чорабинӣ/фаъолият/маҳсул**	**Тарафҳои масъул (шахс, созмон)**	**Муҳлат**	**Натиҷаҳои интизорраванда (нишондиҳандаҳо)**	**Кадом Ҳадафи стратегия ба даст оварда мешавад** ***Дигар шарҳҳо (комментарияҳо) – агар вуҷуд дошта бошад (масалан, буҷети иловагӣ, дастгирии техникӣ, унсурҳои муҳими мундариҷаи консепсия ва ғайра лозим аст.***

Фасли 2.8. Мониторинг ва арзёбӣ

Барои фаҳмидан ва арзёбӣ кардани дараҷаи самарабахшии фаъолияти коммуникатисонии шумо, муҳим аст, ки амалҳо оид ба мониторинг ва арзёбӣ ба нақша гирифта шаванд. Дар ин ҷо равиши маҷмӯӣ (ҳамгирошуда) ва тағйирпазирӣ дар истифодаи воситаҳои гуногун зарур аст.

Тавсия дода мешавад, ки гузориш дар бораи натиҷаҳои мониторинг ва арзёбӣ аз 4 қисм иборат бошад:

- нишондиҳандаҳои миқдорӣ (бар асоси иҷрои нақшаи коммуникатсия);
- маълумоти омории интернетӣ (интернет-статистика) (бар асоси таҳлили кори манбаъҳои интернетии (интернет-ресурс) шумо ва аккаунтҳо дар шабакаҳои иҷтимоӣ);
- натиҷаҳои пурсиши аудиторияҳои мавриди ҳадаф;
- тавсияҳо барои тағйир додан ва ислоҳ кардани нақшаи феълии татбиқи стратегияи коммуникатсия.

Натиҷаҳои миқдории амалисозӣ

Нишондиҳандаҳо ба нақшаи коммуникатсия дохил карда шудаанд (ниг. ҷадвали боло *“Матритсаи нақшаи коммуникатсия”*, сутуни “Натиҷаҳои интизоршаванда”), ки иттилооти умумиро дар бораи амалисозии он пешниҳод мекунанд. Ин мумкин аст миқдори контенти истеҳсолшуда, чорабиниҳо, вохӯриҳо, иштироккунандагони ҷалбшуда ва ғайра бошад.

Маълумоти омории интернетӣ (интернет-статистика)

Манбаъи маълумот – манбаъҳои онлайни (онлайн-ресурс) шумо. Он мумкин аст нишондиҳандаҳои зеринро дар бар гирад:

- шумораи боздидкунандагони сайт;
- шумораи муштариён (подписчик) дар шабакаҳои иҷтимоӣ;
- мавҷудият ва фаъолияти хадамоти фикру мулоҳизаҳои ҷавобӣ дар сайт;

- нишондиҳандаҳои ҷалби аудитория дар шабакаҳои иҷтимоӣ (шарҳҳо (комментарияҳо), тугмаи “Мубодила кардан” (поделиться))
- шумораи тамошоҳо дар интернет;
- таҳлили мактубҳо ва шарҳҳо дар шабакаҳои иҷтимоӣ;
- шумораи паҳнкунии иттилоот аз ҷониби корбарони бегона аз тариқи интернет;
- шумораи муроҷиатҳои коркардшуда ва интиқолшуда тавассути каналҳои фикру мулоҳизаҳои ҷавобӣ дар сайт.

Пурсиши аудиторияҳои мавриди ҳадаф

Барои арзёбии сатҳи самарабахшии татбиқи нақшаи коммуникатсия, шумо метавонед таҳқиқи аудиторияи мавриди ҳадафро гузаронед, то муайян кунед, ки онҳо чӣ чизи навро фаҳмиданд, чӣ гуна онҳо муносибати худро тағйир доданд (масалан, розӣ/норозӣ) ва чиро ба таври дигар иҷро карданд.

Методҳои гуногуни таҳқиқот вуҷуд доранд: пурсиш аз тариқи телефон, пурсиши онлайн (онлайн-опрос) ва пурсиши мустақим. Объекти таҳқиқот – аудиторияи аввалиндараҷаи мавриди ҳадаф мебошад, ки дар стратегияи коммуникатсия муайян карда шудааст.

Вазифа: *Саволҳо тартиб диҳед, то муайян кунед, ки дониши аудиторияи мавриди ҳадафи шумо дар натиҷаи фаъолияти коммуникатсионии шумо чӣ гуна тағйир ёфтааст. Кадом саволҳо ба шумо имконият медиҳанд, то муайян намоед, ки оё муносибати онҳо ба созмони шумо тағйир ёфтааст ё не?*

Хулоса

Ҳадафи Роҳнамои амалии мазкур кумак расонидан ба намояндагони сохторҳои давлатӣ дар сатҳи маҳаллӣ дар ноҳияҳои наздисарҳадӣ барои бештар ба таври самарабахш ва муназзам ба роҳ мондани коммуникатсия мебошад. Роҳнамои амалии мазкур ҳамчунин ба намояндагони сохторҳои давлатӣ имконият медиҳад, ки фаъолияти коммуникатсионии худро ба таври муносиб иҷро намуда, хидматрасониҳои иттилоотиро ба аҳолии маҳалле ҳадафмандона пешниҳод намоянд, ки он ҷо онҳо кор мекунанд.

Дар Роҳнамо мафҳуми "коммуникатсия ва банақшагирии он" шарҳ дода шудааст. Он иттилооти муфассал оид ба истифодаи принсипҳои асосии коммуникатсия бо мақсади ба даст овардани натиҷаи дилхоҳ, инчунин дастурамали қадам ба қадамро барои банақшагирии фаъолияти коммуникатсионӣ ва иттилоотӣ ҷиҳати такмил додани малакаҳои шахсӣ ва касбӣ дар бар мегирад, ки ба эҷоди коммуникатсияи самарабахш мусоидат мекунанд.

Муҳимтарин принсипҳои асосӣ мавридҳои зеринро дар бар мегиранд:

- √ **Коммуникатсия** – раванди мубодилаи иттилоот дар байни ду шахс ё бештар аз онҳо мебошад.
- √ **Коммуникатсияи самарабахш** – қобилияти интиқол додани иттилоот ба қабулкунанда бо мақсади ба даст овардани натиҷаи дилхоҳ мебошад.
- √ **Стратегияи коммуникатсия** – ҳамеша ҳуҷҷати дуюмдараҷаи стратегӣ мебошад. Пеш аз ҳама, созмони шумо/лоиҳа/ҳар гуна фаъолият бояд стратегияи рушд ё нақшаи стратегӣ ё ҳуҷҷати дигаре дошта бошад, ки дар он чӣ гуна ба даст овардани ҳадафҳои асосии созмон/лоиҳа/фаъолият тавсиф карда мешавад.
- √ **Ҳадафҳои коммуникатсия** – ҳамеша бо тағйирот дар ҳаёт ва фаъолияти аудиторияҳои мавриди ҳадаф алоқаманд мебошанд, ки метавонанд дар сатҳи рафтор, малакаҳо, дониш, сиёсат, меъёрҳо ва ё муносибат нисбат ба мушкилоти муайян ба вуҷуд оянд.
- √ **Аудиторияи мавриди ҳадаф** – одамоне мебошанд, ки рафтори онҳо бояд барои ноил шудан ба ҳадафҳои лоиҳа тағйир ёбад. Онҳо одамоне мебошанд, ки дар контексти тағйирёбии рафтор ба одамон аз гурӯҳи ибтидоӣ таъсири мустақим доранд ва онҳое, ки ба тамоми ҷомеа таъсир мерасонанд, дорои мақоми роҳбар ва захираҳое мебошанд, ки онҳоро метавонанд барои тағйир додан равона кунанд. Онҳо ҳамчунин дорои қобилияти бовар кунонидан ба туфайли харизма ё эътимоди одамон мебошанд.
- √ **Равишҳои стратегӣ дар стратегияи коммуникатсия** – равишҳое мебошанд, ки пайдарпайии талошҳо ва ҳамоҳангсозиро дар байни гурӯҳи мавриди ҳадаф ва шарикон, инчунин ҳамоҳангии тағйироти анҷомшавандаро таъмин мекунанд.
- √ **Нақшаи коммуникатсия** – нақшаи амал оид ба татбиқи стратегияи коммуникатсия мебошад. Он чорабиниҳои мушаххасеро дар бар мегирад, ки барои ноил шудан ба ҳадафҳои он пешбинӣ шудаанд.

Гурӯҳи лоиҳа ва коршиносон Роҳнамои мазкурро бо умеди он таҳия намудаанд, ки он барои мақомоти маҳаллии ҳокимияти давлатӣ ҷиҳати таҳкими ҳамкории фаромарзӣ ва пайваста беҳтар намудани шароити зиндагии одамон дар минтақаҳои наздисарҳадӣ тавассути рушди иқтисодии маҳаллӣ бо таваҷҷуҳ ба ҳуқуқи инсон, баробарии гендерӣ ва гурӯҳҳои осебпазир ба китоби рӯимизӣ табдил мешавад. Бо вуҷуди ин, муҳимтарин ҳадафи таҳия намудани ҳуҷҷати мазкур саҳми иштироккунандагони семинар ва ҳамчунин ҳамаи онҳое хоҳад буд, ки дар мақомоти маҳаллии ҳокимияти давлатӣ кор мекунанд ва ҳамкории фаромарзӣ, инчунин беҳтар кардани шароити зиндагии сокинони минтақаҳои наздисарҳадии Осиёи Марказиро даргирӣ мекунанд.

Манбаъҳои иловагӣ

Истилоҳот

Маълумотномаҳои дар поён овардашуда истилоҳоти дурусти соҳаи муҳоҷиратро шарҳ медиҳанд. Онҳо барои мақомоти худидоракунии маҳаллӣ дар минтақаҳои наздисарҳадӣ муҳим мебошанд, ки ба равандҳои муҳоҷират дучор мешаванд.

Инъикоси раванди муҳоҷират: маълумотнома оид ба инъикоси раванди муҳоҷират барои рӯзноманигорон, ICMPD 2020. Дастрас аст дар: https://www.icmpd.org/file/download/54466/file/RU_Momenta%2520Handbook.pdf

Маълумотнома оид ба истилоҳоти соҳаи муҳоҷират, Созмони байналмилалии муҳоҷират (СБМ), 2011. Дастрас аст дар: https://publications.iom.int/system/files/pdf/handbook_on_migration_terminology.pdf

БАРНОМАИ МУСОИДАТ БА ИДОРАКУНИИ САРҲАДОТ ДАР ОСИЁИ МАРКАЗӢ

Идораи минтақавӣ дар Осиёи Марказӣ

Маркази тиҷоратӣ 79
Дафтари 1003
кӯчаи Исанов, 79
Бишкек,
720001 Ҷумҳурии Қирғизистон

Тел.: +996 312 97 50 91
bomca@icmpd.org

www.bomca-eu.org

Моро дар шабакаҳои иҷтимоӣ пайгирӣ кунед

@BOMCAPROGRAMME