

КОМУНІКАТИВНА ВЗАЄМОДІЯ ОРГАНІВ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ ТА СУСПІЛЬСТВА: СУТНІСТЬ ТА ЕТАПИ НАЛАГОДЖЕННЯ

COMMUNICATIVE COOPERATION BETWEEN PUBLIC AUTHORITIES AND SOCIETY: ITS NATURE AND STAGES

Ітченко Д.М.

кандидат технічних наук,
доцент кафедри публічного управління
та менеджменту організацій,
Чернігівський національний технологічний університет

Назаренко В.П.

студентка,
Чернігівський національний технологічний університет

Радченко А.Ю.

студентка,
Чернігівський національний технологічний університет

У статті розглянуто важливість налагодження комунікативної взаємодії у державному управлінні. Зазначено основні рівні комунікативних відносин, умови та елементи ефективної взаємодії органів державної влади з населенням. Досліджено основні комунікативні перешкоди та визначено етапи вирішення цієї проблеми.

Ключові слова: комунікація, комунікативний процес, комунікативна взаємодія, державне управління.

В статье рассмотрена важность налаживания коммуникативного взаимодействия в государственном управлении. Указаны основные уровни коммуникативных отношений, условия и элементы эффективного взаимодействия органов государственной власти с населением. Исследованы основные коммуникативные барьеры и определены этапы решения данной проблемы.

Ключевые слова: коммуникация, коммуникативный процесс, коммуникативное взаимодействие, государственное управление.

The paper examines the importance of communicative cooperation in public administration. The main levels of communicative cooperation and conditions and elements of effective cooperation between public authorities and people are presented. The main communicative barriers are studied, and the stages of solving this problem are determined.

Key words: communication, communication process, communicative cooperation, public administration.

Постановка проблеми у загальному вигляді та її зв'язок із важливими науковими чи практичними завданнями. У зв'язку з динамічним розвитком суспільства, структурними й функціональними змінами майже в усіх сферах життя управління як невід'ємна його частина теж зазнала певних змін. І з кожним подальшим етапом розвитку суспільства загострюється комунікаційна проблема.

Важко уявити діяльність будь-якої організації без налагоджених комунікативних процесів. Інформація є важливим управлінським інструментом, завдяки якому відбувається аналіз, контроль та прийняття більшості рішень. У сучасних умовах інформаційної революції відбувається трансформація основ суспільства. Ефективне використання комунікаційних

систем і мереж може забезпечити пріоритетну позицію держави на світовій арені.

Кризові явища в економіці та політиці підштовхують уряд шукати не тільки нові шляхи комунікації з населенням для передачі інформації людям, а й нові методи, які відрізняються кращим змістовним наповненням, для порозуміння з народом. Це важливо, адже від налагоджених комунікаційних зв'язків держави із суспільством залежить рівень довіри до них. Саме за цим показником, згідно з даними Європейського соціального дослідження, Україна посідає останні місця серед європейських країн [1].

У державному управлінні України існує проблема інформаційного забезпечення. Роз'яснення політики, економічних реформ, дій та вчинків уряду в цілому є розмитими,

часто малоінформативними та несистематизованими. Влада мало піклується про наслідки такого спілкування з населенням, про можливість втрати останніх ниток комунікації. Необхідно правильно працювати з інформацією, вміти здійснювати комунікацію між представниками різних ланок управління, уникати чинників, які негативно впливають на процес комунікації у державних органах влади, адже ефективність комунікаційного процесу визначає рівень продуктивності роботи держави. Необхідно налагодити діалог, успіх якого залежить від спільних дій органів державної влади й об'єднань громадян та їх готовності до співробітництва. Проте відбулися певні зміни в процесах взаємодії, зокрема із засобами масової інформації, управлінськими структурами, збільшилася кількість громадських організацій та їх взаємодія з людьми.

Аналіз останніх досліджень і публікацій, в яких започатковано розв'язання даної проблеми і на які спираються автори. Термін «комунікація» зазвичай має різне сприйняття у різних учених і, відповідно, різне трактування.

Загальні аспекти висвітлення знань та понять у галузі державного управління належали таким дослідникам, як К.О. Ващенко, В.Д. Бакуменко, Ю.П. Сурмін та ін.

Механізми комунікацій розглядали у своїх роботах Т.О. Бажинова, А.В. Баровська, О.Г. Кучабський, а питання щодо масових комунікацій вивчали С.М. Квіт та В.В. Іванов.

Досить вагомий внесок у розвиток науки про комунікації на сучасному етапі, зокрема у розрізі комунікацій у публічній сфері, зробили Юрген Габермас [2] та Ніклас Луман [3].

Значний внесок у дослідження проблем організаційних комунікацій та шляхів їх удосконалення зробили: Р. Гріфін, В.В. Яцура, Б.З. Мільнер, Н.К. Петрук, В.Е. Рева, М. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоурі, О.М. Віноградська, Н.С. Віноградська, В.С. Шевченко, Г.В. Осовська, О.А. Осовський, В.І. Хом'яков та ін.

Б.З. Мільнер зазначав, що комунікація – це процес, за допомогою якого керівники розвивають систему надання інформації, передачі відомостей великій кількості людей усередині організації та окремим індивідуумам та інститутам за її межами [4].

Н.К. Петрук стверджував, що комунікація – універсальна реальність соціального існування, вираження здатності суспільної людини до співіснування, яке є незаперечною умовою життя [5].

За словами В.Е. Реви, комунікація – це багатогранний процес, в основі якого лежить спілкування, в яке відправники вклали відповідний зміст [6].

Формулювання цілей статті (**постановка завдання**). Зважаючи на актуальність цього питання, метою статті є загальний огляд комунікацій у системі державного управління, подальше вивчення наявних перешкод у про-

цесі комунікації та визначення етапів налагодження співпраці органів державної влади та інститутів громадського суспільства.

Відповідно до мети, визначено завдання статті: визначити зміст категорій «інформація» та «комунікація»; уточнити сутність поняття «комунікативна діяльність державних органів влади» з позицій системного підходу до управління; визначити складники комунікативної діяльності державних органів влади; систематизувати функції комунікативної діяльності державних органів влади (рис. 1).

Виклад основного матеріалу дослідження з повним обґрунтуванням отриманих наукових результатів. Державне управління важко уявити без комунікації як форми взаємодії різного роду суб'єктів та об'єктів управління, оскільки демократичний режим вимагає визначення позицій у діалозі між владою і громадськістю. Комунікації інформують населення і владні структури та інститути громадянського суспільства, дають змогу видавати накази, ухвалювати законодавчі акти.

Державне управління – це, перш за все, прийняття і реалізація рішень, заснованих на результативності використання сучасних інформаційних та комунікативних технологій.

Взаємодія органів державної влади та суспільства у сфері комунікації є ключовим складником налагодження державно-управлінських відносин у межах державної влади та громадських інститутів і важливим елементом побудови діалогу між ними, що має на меті забезпечення прав та свобод громадян.

Комунікація – це складний процес, який включає обмін інформацією між людьми або групами людей і складається з низки взаємопов'язаних кроків, кожен з яких відіграє суттєву роль у забезпеченні розуміння і сприйняття інформації іншою особою [7].

Інформація є важливим складником комунікації, але не основною, якщо розглядати комунікацію як процес. В.Г. Королько, аналізуючи відомі комунікаційні моделі, визначає комунікацію як двосторонній процес обміну повідомленнями, що ґрунтується на загальноновизначених поняттях та зумовлюється як змістом взаємовідносин комунікаторів, так і соціальним оточенням. У кожному повідомленні знаходиться інформація, яка має дійти до того, кому вона адресована, для інформування, інструктування або переконання.

Процес інформування складається з чотирьох стадій: привернення уваги до самого процесу комунікації; досягнення сприйняття повідомлення; інтерпретації повідомлення у передбачений спосіб; запам'ятовування для подальшого використання. Процес інструктування вимагає стимулювання до активного навчання або практичних дій. Процес переконання вимагає сприйняття змін (готовність підкоритися бажанням або ідеям відправника інформації) [8].



Рис. 1. Складники інформаційного блоку механізму комунікативної діяльності державних органів влади

Російські дослідники В.І. Аршинов та Н.Г. Савичев відзначають такі рівні комунікативних відносин:

1) довгострокові, які передбачають стратегічні цілі та відповідний стратегічний комунікативний ефект;

2) середньострокові, спрямовані на отримання нагромадженого ефекту (складається під час здійснення комунікативного впливу);

3) короткострокові, які забезпечують одноразовий комунікативний ефект (хоча він може мати й дифузний резонанс) [9].

Управлінська діяльність зазвичай ґрунтується на інформації та комунікації і здійснюється у вигляді цілісної системи інформаційних взаємодій між її учасниками, тому ефективність комунікативного процесу визначає міру продуктивності не лише окремого інституту, а й держави загалом.

Основними умовами ефективної взаємодії органів державної влади з населенням є:

– готовність учасників до зміцнення та поліпшення співпраці;

– зрілість громадських інститутів, що є необхідним для розуміння потреб та подальшого їх вираження, а також зацікавлення органів державної влади у співпраці;

– наявність закріплених правових меж взаємодії влади і громадськості;

– налагоджена система зворотного зв'язку.

Якісна та ефективна взаємодія органів державної влади з громадянським суспільством можлива за умови наявності трьох основних елементів:

1. державного відомства, установи, департаменту та відділу в системі державної влади,

які безпосередньо відповідають за співпрацю з неурядовими організаціями;

2. розробленої та прийнятої державної програми сприяння розвитку взаємодії державних органів та структур із громадянським суспільством;

3. письмових угод між органами державної влади та неурядовими організаціями щодо їхньої спільної діяльності.

Комунікативна діяльність має свої специфічні особливості та складники (рис. 2) й має бути спрямована на побудову міцних соціальних зв'язків.

Проте ефективна комунікативна взаємодія можлива лише за відсутності перешкод, які зазвичай існують, це:

– корупція;

– відсутність чіткого врегулювання сфери витрачання державних коштів на основі комплексної системи державного бухгалтерського обліку та аудиту;

– нецільове використання бюджетних коштів, марнотратство у бюджетних витратах;

– вплив статусу особи;

– обмеженість участі громадянського суспільства;

– неефективність правової системи в оскарженні та врегулюванні регуляторних суперечок;

– недостатня прозорість та підзвітність політики державних органів;

– прийняття рішень держслужбовцями, які керуються особистими інтересами;

– сфера компетенції. Дуже часто процес комунікацій гальмується, оскільки ті, хто надає, передає або приймає інформацію, мають певний психологічний склад розуму, який заважає точному розумінню проблеми;



Рис. 2. Складники комунікативної діяльності суб'єктів державного управління

- недосконалий зворотний зв'язок;
- невміння слухати й передавати інформацію.

Перешкоди в системі комунікацій є однією з найбільш серйозних проблем в управлінні. Вони можуть виникати на будь-якому етапі процесу передачі інформації. Ті, хто володіє інформацією, можуть бути не в змозі це зробити, ті, хто одержує інформацію, можуть не бажати або просто не засвоїти її [10].

Фахівці виділяють такі етапи налагодження співпраці органів державної влади та інститутів громадянського суспільства:

1. Інформаційний зв'язок зі спільнотою. На цьому етапі передбачається використання теле- і радіоінтерв'ю, висвітлення у пресі засідань органів державної влади (ОДВ), постійні публікації за цією тематикою у засобах масової інформації, сповіщення у них про управлінські послуги для населення, подання рекламних матеріалів, інформаційних пакетів для преси, прес-релізів, прес-конференцій тощо.

2. Зворотний зв'язок зі спільнотою. Етап визначається застосуванням таких форм і методів, як громадські слухання, вивчення громадської думки, «гаряча лінія» тощо.

3. Діалог зі спільнотою, що потребує постійного зв'язку з населенням, що активізує, зокрема, допомогу громадським лідерам, діяльність дорадчих та експертних комісій.

4. Партнерство зі спільнотою. Етап характеризується спільною відповідальністю, діяльністю дорадчих, наглядових та профільних комісій, рад, груп, проведенням референдумів.

Взаємодія органів державної влади та інститутів громадянського суспільства набуває певних форм, основними з яких є громадські слухання, консультації з громадськістю, круглі столи, громадські ініціативи, неформальні зустрічі, громадська освіта, референдуми. Зазначеним формам мають бути притаманні такі характеристики, як динамічність, прозорість, відкритість, доцільність, ефективність, результативність. Вони повинні забезпечувати безперервність двосторонньої взаємодії.

Висновки з цього дослідження і перспективи подальших розвідок у даному напрямку. Отже, ефективна діяльність органів державної влади залежить від чітко налагодженої взаємодії з інститутами громадянського суспільства. Прийняття і реалізація рішень мають бути засновані на результативності використання сучасних інформаційних і комунікативних технологій.

Ефективна взаємодія органів державної влади з населенням можлива за умов готовності учасників до налагодження співпраці, зрілості громадських інститутів, наявності закріплених правових меж взаємодії влади і громадськості та налагодженої системи зворотного зв'язку.

У ході здійсненого аналізу комунікативної взаємодії органів державної влади та інститутів громадянського суспільства визначено основні перешкоди (корупція, нецільове використання бюджетних коштів, обмеженість участі громадянського суспільства, неефективність правової системи, недостатня прозорість політики, недосконалий зворотний зв'язок, невміння слу-

хати та передавати інформацію), які є одними з найбільш серйозних проблем в управлінні, та виокремлено етапи вирішення цієї проблеми. Зважаючи на актуальність, ця тема потребує більш детального вивчення та являє собою перспективний напрям для подальших досліджень.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Україна пасе задніх за рівнем довіри до органів влади. URL: <https://www.pravda.com.ua/news/2013/02/11/6983262/>.
2. Хабермас Ю. Моральное сознание и коммуникативное действие; пер. с нем. СПб.: Наука, 2000. 391 с.
3. Луман Н. Медиакоммуникации; пер. с нем. А. Глухова, О. Никифорова. М.: Логос, 2005. 280 с.
4. Мільнер Б.З. Теория организации. М.: Инфа–М, 2003. 480 с. URL: <http://www.com-management.narod.ru/>.
5. Петрук Н.К. Організація як суспільний феномен: засади соціально-філософського аналізу. К.: Центр духовної культури, 2004. № 43. URL: http://www.filosof.com.ua/Jornel/M_43/Petruk.htm.
6. Рева В.Е. Коммуникационный менеджмент: учеб.-метод. пособ. Пенза: ПГУ, 2003. 161 с.
7. Основы менеджмента / М.Х. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури. М.: Дело, 2000. 704 с.
8. Королько В., Некрасова О. Зв'язки з громадськістю. Наукові основи, методика, практика: підруч. для студ. вищ. навч. закл.; 3-є вид., доп. і перероб. К.: Києво-могилянська академія, 2009. 831с.
9. Аршинов В.И., Савичева Н.Г. Гражданское общество как проблема коммуникативного действия. Синергетическая парадигма. Человек и общество в условиях нестабильности. М.: Прогресс-традиция, 2003. С. 297–342.
10. Осовська Г.В., Осовський О.А. Основи менеджменту: підручник; вид. 3-є, перероб. і доп. К.: Кондор, 2006. 664 с.