

## КОМУНІКАТИВНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ ЯК НАЙВАЖЛИВІШИЙ КОМПОНЕНТ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ В УМОВАХ ГЛОБАЛІЗАЦІЇ: ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНИЙ КОНТЕКСТ

*У статті дається аналіз концептуального осмислення комунікативного менеджменту в державному управлінні, що розвивається в умовах глобалізації, яка слугує фактором цивілізаційного розвитку і спирається на якісно новий рівень розвитку інформаційних технологій, які відкривають нові можливості для комунікації, що являє собою необхідність адекватного розуміння соціальних наслідків розвитку нових комунікативних мереж та інформаційних потоків.*

**Ключові слова:** комунікативний менеджмент, державне управління, комунікативний процес, глобалізація, комунікативні мережі, інформаційні потоки.

Актуальність дослідження теоретико-методологічного контексту комунікативного менеджменту як найважливішого компоненту державного управління викликана відсутністю концепції комунікативного менеджменту в державному управлінні, що набуває нині значної динаміки структурних змін і креативності в повсякденному функціонуванні державного управління, розробка і впровадження якої має позитивно впливати на стабілізацію державних систем в умовах високої невизначеності, диференціації і дефрагментації, глобалізації і глокалізації; намаганням держав розбудовувати демократичні начала в державному управлінні та сформувати активне громадянське суспільство, яке було б здатним, з одного боку, перебрати на себе вирішення частки організаційних проблем, а з іншого – ефективно контролювати апарати владних державних установ, що схильні до бюрократизації, корупції і хабарництва; необхідністю вироблення і впровадження у життя світової спільноти надійного саморегулятивного механізму соціальної мегасистеми, яка могла б гнучко реагувати на зміни зовнішнього середовища в умовах розгортання інформаційної революції,

завдяки якій інтенсивно модернізуються зворотні зв'язки на рівні наднаціональних утворень, світових інституцій, окремих держав, регіонів і територіальних громад; впровадженням ефективного зворотного зв'язку у механізм державного управління та заміною «суб'єкт – об'єктної» на «суб'єкт – суб'єктну» парадигму державного управління; формування науки комунікативного менеджменту як науки про комунікацію та ідентифікації її предмета і об'єкта, як відзначає В. Василик [1].

Серед джерел цього напрямку – праці К. Аллена, Г. Алмонда, А. Арато, Р. Арона, Р. Броуна, С. Верби, Р. Дарендорфа, Д. Кола, О. Ланге, М. Маркуса, К. Поппера, А. Тойнбі, Ю. Габермаса, Ф. Броделя, Жака Ле Гофа та ін. Окремо слід вказати на дослідження Д. Істона, Г. Алмонда (системний аналіз); К. Дойча (кібернетичний підхід); Д. Трумена (криза, плюралізм, група тиску); М. Пауелла і М. Каплана (зовнішньополітичний аспект функціонування політичної системи); Т. Парсонса (політична система як специфічний елемент соціальної системи) та ін. Суттєвий внесок у дослідження проблем державного управління зробили: В. Авер'янов, Г. Атаманчук, В. Бакуменко, Р. Войтович, В. Голуб, І. Грицяк, Б. Гурне, Д. Зеркін, В. Ігнатов, Ю. Кальниш, С. Кіндзерський, В. Князєв, В. Козбаненко, В. Малиновський, В. Мамонова, В. Мартиненко, О. Машков, І. Надольний, Н. Нижник, О. Оболенський, Г. Райт, І. Розпутенко, Г. Саймон, С. Серьогін, Ю. Сурмін, О. Сушинський, В. Тертичка, В. Тронь, С. Фаренік, С. Хаджирадєва, В. Цветков, С. Чукут, Ю. Шаров, І. Шкурат та ін. До першого блоку робіт, присвяченим питанням розвитку комунікації в цілому, і сучасним комунікаціям, зокрема, слід віднести дослідження Ю. Габермаса, А. Гідденса, Г. Лассвела, Н. Лумана, М. Маклюєна, російських вчених – М. Бахтіна, В. Біблера, В. Махліна, Г. Почепцова, В. Шнейдера. До другого блоку робіт відносяться дослідження, спрямовані на осмислення різних сторін процесу глобалізації, у тому числі праці Б. Бербера, Д. Гольдблатта, Е. Макгрю, Д. Перратана, Д. Хелда. До третього блоку робіт слід віднести роботи, присвячені вивченню істотних характеристик інформаційного суспільства, а

саме роботи А. Каптерєва, М. Кастельса, Д. Тапскотта, Е. Тоффлера, Ф. Уебстера. До доробків, що аналізують істотні характеристики Інтернет з позицій нелінійно-синергетичного підходу, відносяться роботи В. Аршинова, В. Беха, В. Буданова, В. Василькової, В. Воронкової, К. Делокарова.

Дана стаття присвячена дослідженню науки комунікативного менеджменту, що репрезентує собою комплекс знань про технологію та сенс державно-управлінської інформаційної діяльності: якщо в першому випадку йдеться про знання найбільш ефективних, оптимальних та раціональних способів і засобів досягнення певних державно-управлінських цілей, то в другому – про їх інформаційно-комунікативний сенс [2].

Мета статті – формування сучасної парадигми комунікативного менеджменту в умовах глобалізації, яка б активно діяла в державному управлінні.

Цілі статті:

– актуалізувати проблему раціонального використання досягнутих здобутків такої важливої сфери як комунікативного менеджменту в системі державного управління;

– розкрити сутність, зміст і форми зворотних зв'язків комунікативного менеджменту, який впливає на всі сфери життєдіяльності суспільства - виробничо-економічну, суспільно-політичну, духовну;

– визначити, що головна мета комунікативного менеджменту в державному управлінні – виробити механізми управління інформацією, яка була б направлена на мінімізацію міжгрупових конфліктів, пониження напруги у суспільстві та досягнення цілей щонайменшою соціальною ціною;

– обґрунтувати напрями підвищення ефективності комунікативного менеджменту в системі державного управління, який трактується як передача соціальної та індивідуально значущої інформації за допомогою різних комунікативних засобів та процесів.

Початок ХХІ ст. ознаменувався потужним зміцненням технологічного потенціалу людства та розвитком комунікативного менеджменту як найважливішого компоненту державного управління в умовах глобалізації. Індустріально розвинуті країни вступили в якісно нову фазу історичного розвитку - інформаційне суспільство. Інноваційні, наукоємні технології відкрили безмежні можливості вдосконалення суспільного виробництва, накопичення величезної маси матеріальних і духовних багатств. Це, у свою чергу, актуалізувало проблему раціонального використання досягнутих здобутків, такої важливої сфери як комунікативного менеджменту в системі державного управління. Комунікативний менеджмент як теорія і практика управління соціальними комунікаціями як всередині організацій, так і між організаціями та її середовищем, з метою приведення оптимально благоприємних для організацій комунікативних процесів, формування і підтримки іміджу і суспільної думки, досягнення згоди, співпраці і визнання. Ось чому комунікативний менеджмент являється найважливішим компонентом всіх сфер життя людей у технологічному управлінні, економічному управлінні, соціальному управлінні, державному управлінні [3]. Сучасна парадигма державного управління – трирівнева парадигма, що відображає основні рівні досліджень у сфері державного управління: опис особливостей та властивостей державного управління, систематизацію пізнавальних підходів, основні прикладні сфери та їх концентрування. В основі комунікативного менеджменту в системі державного управління – сутність, зміст і форми зворотних зв'язків.

Об'єктом комунікативний менеджмент як найважливішого компоненту державного управління в умовах глобалізації виступає управління інформаційними потоками, а їх предметом – пошук оптимальних шляхів їх вирішення, знаходження найбільш ефективних способів досягнення управлінських цілей та раціональних засобів через призму комунікаційного менеджменту. У науці комунікативного менеджменту предмет дослідження є не стільки «даним», скільки «заданим». Метою дослідження комунікативного

менеджменту виступає розроблення певного проекту, моделі, «механізму», інформаційної («дорожньої») карти, інформаційних «рецептів», «практичних рекомендацій» тощо, які вирішують певну комунікативну проблему з точки зору зворотних зв'язків комунікативного менеджменту як суб'єкт-суб'єктного управління. Істина в науці комунікативного менеджменту не може розглядатись суто гносеологічно, як адекватне відображення об'єкта в суб'єкті, а як єдино правильний шлях до об'єкта, у плані як його пізнання, так і практичного перетворення, що має відповідати не тільки своєму об'єкту, а навпаки, об'єкт повинен відповідати своєму поняттю – інформації [4]. Інформаційно-аналітичний рівень - отримані під час теоретико-методологічних досліджень результати, які спираються на конкретні емпіричні дані, узагальнення, соціологічні, експертні опитування та аналіз – можуть бути використані для здійснення інформаційно-аналітичного супроводу діяльності суб'єктів державного управління, зокрема на інституційному рівні, закладені в основу моніторингу стану, динаміки і тенденцій державно-управлінських процесів в Україні, використані, у разі потреби, для обґрунтування конкретних політичних чи державних рішень. Ефективність реформування державного управління залежить від достовірності та точності отриманої аналітичної інформації, яка необхідна для забезпечення збалансованості роботи органів виконавчої влади. Її якість, у свою чергу, залежить від точності прогностичних (з урахуванням поліваріативних моделей) підходів, спрямованих на випереджальне виявлення проблемних соціально-економічних ситуацій різного масштабу та характеру. Забезпечення ефективності комунікативного менеджменту потребує формування системно-аналітичного підходу до розв'язання управлінських проблем в цілому, що обумовлює потребу удосконалення сучасних управлінських технологій та забезпечення автоматизованими інформаційними системами. Відповідно, нині підвищується значення інформаційно-аналітичного забезпечення державного управління, що пов'язано з необхідністю формування чіткого, безперебійного, своєчасного та ефективного

механізму формування та обігу інформації, а також її аналізу в органах державної влади з метою прийняття ефективних управлінських рішень на всіх рівнях. Виходячи з цього, актуалізується необхідність удосконалення механізмів інформаційно-аналітичного забезпечення діяльності органів державної влади та обґрунтування відповідних практичних рекомендацій державного управління [5].

Сутність, зміст, форми зворотних зв'язків комунікативного менеджменту впливають на всі сфери життєдіяльності суспільства – виробничо-економічну, суспільно-політичну, духовну. Інформаційні технології, задіяні у державному управлінні, змінюють характер матеріального виробництва, сприяють його демасифікації. Завдяки новим інформаційним технологіям у державному управлінні з'являється можливість забезпечити виробництво індивідуальних виробів; інформаційні технології долають крайності централізації, концентрації, характерні для будь-якого індустріального суспільства. Комунікаційні мережі у системі державного управління дозволяють будь-якій ланці виробництва самостійно встановлювати прямі горизонтальні і функціональні зв'язки, створювати суперсимволічну економіку, змінювати металеві і паперові гроші кредитними картками, електронними грошима на екрані чи в пам'яті комп'ютеру. Сучасний комунікативний простір, задіяний у державному управлінні, таким чином, перетворюється на відкрите, інформаційне суспільство. І якщо «духом» капіталістичного суспільства вважається протестантська етика, то «духом» інформаційного суспільства слід вважати інформаційну етику, яка завдяки оволодінню інформацією забезпечує добробут, багатство, процвітання і владу. Але в той же час просте оволодіння інформацією не забезпечує стабільності у реалізації задач державного управління, тому головна мета комунікативного менеджменту в державному управлінні – виробити механізми управління інформацією, яка була б направлена на мінімізацію міжгрупових конфліктів, пониження напруги у суспільстві з тим, щоб досягти намічених цілей найменшою соціальною ціною

[6]. У вирішенні цих завдань покликаний допомогти такий механізм управління соціальною комунікацією як зв'язки з громадськістю (PR), що представляє собою сукупність компонентів, які сприяють оптимізації відносин і взаємодії всіх суб'єктів, включених у процес комунікації, і як таких, що реалізують свої функції у цілях досягнення поставлених цілей. Державне управління – система законодавчих, виконавчих і судових органів, покликаних забезпечити життєдіяльність населення, розвиток економіки, культури, науки і освіти. Комунікативний менеджмент як система зворотних зв'язків покликаний налагодити комунікативні зв'язки між владними структурами на всіх рівнях, а також між органами влади і зовнішнім середовищем (народом). У цьому зв'язку виділяють зовнішні і внутрішні комунікативні зв'язки органів публічної влади [7]. Комунікативний менеджмент у цьому випадку виступає своєрідною об'єднуючою силою всіх владних структур і суспільства. У цілому діяльність суб'єктів комунікативного менеджменту зі всіма іншими видами управління сприяє досягненню забезпечення високої якості населення, є ключем до підвищення ефективності інформаційної співпраці людей, сприяє створенню нового електронного середовища. Об'єктом і предметом професійної діяльності засобів масової комунікації є різноманітні комунікативні процеси і фактори, які забезпечують надійність їх функціонування як у просторі, так і у часі. З упровадженням нових інформаційних технологій, удосконалення гіпертекстового представлення інформації WWW перетворився на реальний фактор реалізації задач державного управління.

Фундаментальна значущість глобалізованих комунікативних мереж пов'язана з тим, що вони трансформують не тільки просторову, але й часову організацію соціального буття, викликають до життя нові форми взаємодії індивідів. Формується принципово новий соціокультурний простір, в якому людина має доступ до всіх часів і просторів одночасно. Даний фактор у значній мірі визначає універсалізацію та уніфікацію комунікативного простору, який здійснює вплив на сприйняття загальних культурних кодів, символів і

цінностей, що забезпечують участь індивіда у глобальній комунікації. З'явився Інтернет як нова комунікативна система глобального світу, його культура та віртуальні технології, які стали невід'ємною стороною життя сучасної людини [8]. Ці нові реалії потребують свого концептуального осмислення, так як вони у значній мірі трансформують світовідчуття і соціальні аспекти буття людини і суспільства. В той же час питання сутності цих феноменів і ролі комунікації в умовах глобалізації набувають важливого онтологічного та гносеологічного осмислення. В той же час новий комунікативний простір ще знаходиться на стадії формування і не до кінця не виявлені можливості цього процесу. Разом із тим, безумовно, що Інтернет і віртуальна реальність, як базові елементи нового світу комунікації, представляють собою концептуальний зсув парадигми не тільки сприйняття, але й розуміння світу. Формування парадигми комунікативного менеджменту зумовлена необхідністю аналізу моделей функціонування суспільства в нових умовах, що є логічним розвитком теорій «мережевого суспільства», «нетократії», в основі яких володарі інформаційних мереж, що пронизують постіндустріальні цивілізації (А. Бард та Я. Зодерквіст). Принципова соціокультурна значущість цивілізаційних трансформацій на основі нових інформаційних технологій відбувається у зв'язку з тим, що ці трансформації змінюють не тільки соціальну структуру суспільства, але й менталітет людей. Це новий істотний фактор, який якісно змінить у недалекому майбутньому не тільки соціальну структуру суспільства, але й базові цінності і моральні норми. Згідно з А. Бардом і Я. Зодерквістом, сьогодні в інформаційному суспільстві формується нова соціальна верства суспільства, яку слід назвати нетократами, основою яких є вміння «створювати зв'язки», контролювати інформаційну мережу, управляти новими формами комунікацій. Стрімкий розвиток інформації, глобалізація комунікативного простору, перехід до нової екранної культури впливають на специфіку спілкування, форми зв'язку, характер ціннісно-світоглядних установок. Тим самим в умовах глобалізації і розвитку інформаційного суспільства відбувається зміна

комунікативної парадигми як нового явища загальноцивілізаційного масштабу [9]. Нові комунікативні форми створюють якісно інше соціокультурне середовище, яке пред'являє нові вимоги до людини. Тому з концептуально-філософської точки зору, устремління до глобальності сполучається з формуванням нових вимог до особистості, яка повинна бути цілісною, і в той же час бути частиною мережевого суспільства, мати доступ до інформації, вміти розкодувати інформацію найбільш адекватним чином, приймати участь у виробництві інформації. Розвиток комунікацій в епоху глобалізації створює умови для нової диференціації суспільства, що пов'язано з сегментацією отримувачів інформації в аудіо-візуально-друкованій формі. Складність полягає в тому, що сучасний процес глобалізації являється відкритим і незавершеним, а комунікація і технології удосконалюється з великою швидкістю, що утруднює розуміння фундаментальної значущості комунікативних процесів, їх зв'язок з глобалізацією. Наслідки фундаментальних зсувів у соціальному житті і ментальності людей не усвідомлюються у повній мірі після того, як людина починає користуватися новими технологіями, практикувати нові види взаємодії у глобальній комунікаційній мережі. У той же час не можна зрозуміти суть трансформацій у сучасній культурі без врахування нових комунікативних технологій [10].

Отже, комунікативний менеджмент як найважливіший компонент державного управління в умовах глобалізації трактується як передача соціальної та індивідуально значущої інформації за допомогою різних комунікативних засобів та процесів до різних суб'єктів влади і на різних рівнях інформаційного суспільства. В результаті впливу глобалізації відбулося розширення понять «простір», «час», «реальність» під впливом нових комп'ютерних технологій та Інтернет, що привело до «смерті простору», змінило характер сприйняття часу і реальності у результаті появи нового поняття «віртуальна реальність». У результаті глобалізаційних процесів відбулася трансформація не тільки просторової, а й часової організації

соціального життя, що здійснило вплив як на контекст сприйняття, так і на інтерпретацію і розуміння змісту комунікації та вплинуло на характер розвитку державного управління у напрямі до впровадження електронного врядування. Поява комп'ютерів і глобальної мережі Інтернет не тільки якісно перетворили характер комунікативного впливу, але й весь контекст цієї взаємодії, що мало рішучий вплив на формування відкритого глобального світу [11].

Поява нової парадигми Інтернет як нової нелінійної комунікативної системи дозволила сформувати комунікативний менеджмент як найважливіший компонент державного управління в умовах глобалізації та впроваджувати в державному управлінні електронне врядування. Все це розширило уявлення про сутність і моделі комунікації в суспільстві, Інтернет як нову нелінійну комунікативну систему, яка дозволяє зрозуміти соціальні наслідки глобалізації комунікативного процесу і потреби, направлені на діалог (полілог) культур. У той же час концептуалізація комунікативного процесу в умовах глобалізації повинна формуватися як аутопоетична (самоорганізаційна) система, яка породжує не тільки свої структури, але й свої елементи. Культура державного управління використовує інформаційно-телекомунікаційні технології як новий канал відтворення того ж символічного світу, так як комунікація здійснюється через посередництво образів чи на основі образів. У державному управлінні за часів глобалізації в інформаційно-комунікативному просторі світ і суспільство розгортаються через призму комунікації, яка привела до виникнення нового явища у світовому розвитку, що отримало назву «глобальна революція у спілкуванні» як окремої особи, так і суспільства в цілому на всіх рівнях [12].

Перспективи подальших розвідок у даному напрямку:

- діагностика проблем зворотних зв'язків комунікативного менеджменту в системі державного управління;
- критерії вдосконалення системи зворотних зв'язків комунікативного менеджменту на всіх рівнях державного управління;

– структурна модель зворотних зв'язків комунікативного менеджменту в системі державного управління.

#### Список використаних джерел:

1. *Василик М. А.* Наука о коммуникации или теория коммуникации? к проблеме теоретической идентификации / М. А. Василик // Актуальные проблемы теории коммуникации : сб. науч. тр. – СПб. : Изд-во СПбГПУ, 2004. – С. 4–11.
2. *Воронкова В. Г.* Менеджмент у державних організаціях : навч. посіб. / В. Г. Воронкова. – К. : Професіонал, 2004. – 256 с.
3. *Кастельс М.* Информационная эпоха. Экономика, общество и культура / М. Кастельс ; пер. с англ. – М. : ГУ ВШЭ, 2001. – 607 с.
4. *Кастельс Мануэль.* Становление общества сетевых структур / Мануэль Кастельс // Новая постиндустриальная волна на Западе: [Антология ] / под ред. В. Л. Иноземцева. – М. : Academia, 1999. – 505 с.
5. *Луман Н.* Реальность массмедиа / Н. Луман ; пер. с нем. А. Ю. Антоновского. – М. : Практикс, 2005. – 253 с.
6. *Луман Н.* Невероятность коммуникации / Н. Луман // Проблемы теоретической социологии. – Вып 3 / отв. ред. А. О. Бороноев. – СПб. : Изд-во СПбГУ, 2000. – С. 75–93.
7. *Мартиненко В. М.* Державне управління: шлях до нової парадигми (теорія та методологія) : [моногр.] / В. М. Мартиненко. – Х. : Вид-во ХарРІ НАДУ «Магістр», 2003. – 220 с.
8. *Попов С. М.* Наукова парадигма суб'єкт- суб'єктного управління в умовах сучасного континууму / С. М. Попов // Гуманітарний вісник Запорізької державної інженерної академії : [зб. наук. праць]. – Запоріжжя : Вид-во ЗДІА, 2010. – Вип. 43. – С. 166–175.
9. *Хлебнікова А. А.* Концепція розвитку електронного урядування в Україні / А. А. Хлебнікова // Концептуальні засади стратегії розвитку сучасного соціуму в умовах глобалізації та євроінтеграції : матеріали Всеукр. наук.-практ. конф. з міжнар. участю, 22-23 листоп. 2012 р. / за ред. д.філософ.н., проф. В. Г. Воронкової. – Запоріжжя : ЗДІА, 2012. – С. 96–100.
10. *Хлебнікова А. А.* Напрями оптимізації комунікаційної діяльності в умовах глобалізації / А. А. Хлебнікова // Матеріали ХУІІІ наук.-техн. конф. студентів, магістрантів, аспірантів і викладачів ЗДІА. – Запоріжжя : ЗДІА, 2013. – С. 5.
11. *Чернов А. А.* Становление глобального информационного общества: проблемы и перспективы / А. А. Чернов. – М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и Ко», 2003. – 232 с.
12. *Шамхалов Ф.* Теория государственного управления / Ф. Шахмалов. – М. : ЗАО Изд-во “Экономика”, 2002. – 638 с.

#### ***Khlebnikova A. The communicative management as an essential component of public administration in the context of globalization: theoretical and methodological context.***

The article analyzes the conceptual understanding of communication management in public administration, developed in the context of globalization, which serves as a factor in the development of civilization and relies on a new level of information technology, opening up new opportunities for communication, which is the need for an adequate understanding of the social impact of new communications networks and information flows.

**Key words:** communicative management, governance, communicative process, globalization, communication networks, information flows

**Хлебникова А. А. Коммуникативный менеджмент как самый важный компонент государственного управления в условиях глобализации: теоретико-методологический контекст.**

В статье дается анализ концептуального осмысления коммуникативного менеджмента в государственном управлении, который развивается в условиях глобализации, которая служит фактором цивилизационного развития и опирается на качественно новый уровень развития информационных технологий, которые открывают новые возможности для коммуникации, которая представляет собой необходимость адекватного понимания социальных последствий развития новых коммуникационных сетей и информационных потоков.

**Ключевые слова:** коммуникативный менеджмент, государственное управление, коммуникативный процесс, глобализация, коммуникативные сети, информационные потоки

**Khlebnikova A.**, a graduate student kafdery management of organizations of Zaporozhye State Engineering Academy.

**Хлебникова А.А.**, аспирант кафедры менеджмента организаций ЗГИА, г. Запорожье