

Литвинова Л.В.,

кандидат психологічних наук, доцент,

доцент кафедри інформаційної політики та технологій НАДУ

Соціально-психологічний вимір побудови комунікацій державних службовців з громадськістю

У статті розглянуто сучасні підходи до формування комунікацій у публічному управлінні, обґрунтовано необхідність трансформації комунікативного обміну в інформаційному суспільстві, розглянуто соціально-психологічні особливості формування комунікативної культури державних службовців.

Ключові слова: інформаційно-комунікативна взаємодія, публічне управління, комунікація з громадськістю, комунікативна культура державних службовців.

Литвинова Л.В. Коммуникации государственных служащих с общественностью: социальнопсихологический аспект

В статье рассмотрены современные подходы к формированию коммуникаций в публичном управлении, обоснована необходимость трансформации коммуникативного обмена в информационном обществе, рассмотрены социально-психологические особенности формирования коммуникативной культуры государственных служащих.

Ключевые слова: информационно-коммуникативное взаимодействие, публичное управление, коммуникации с общественностью, коммуникативная культура государственных служащих.

Lytvynova L. V. Communication with the public civil servants: the social-psychological aspect

In the article modern approaches are examined to forming of communications in a public sphere, grounded necessity of transformation of communicative exchanges for informative society, communicative exchanges of civil society and power is given.

Key words: information-communicative processes, public management, informative exchange, communication policy, communication skills.

Постановка проблеми. Проблема адаптації сучасного державного службовця в інформаційному просторі є надзвичайно актуальною. Інтеграція знань у коло інформаційного простору та комунікативна обізнаність є необхідною умовою професійної діяльності державних службовців, що відповідає викликам сьогодення. Сучасні працівники публічної сфери в контексті вдосконалення своєї професійної майстерності мають на меті повсякденну систематичну працю з розширення світогляду, оволодіння науковими методами обробки сучасних інформаційних потоків, популяризації своєї діяльності через зв'язки з громадськістю, ЗМІ, мережу Інтернет, телекомунікації. Комунікативна діяльність є також необхідною складовою професійної діяльності державних службовців, допомагає вдосконалювати стиль, форми та методи роботи, створює підґрунтя для ефективної управлінської діяльності, що підвищує попит на виховання нової генерації державних службовців як висококваліфікованих кадрів, спроможних швидко орієнтуватись у сучасному інформаційному просторі.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Сучасний науковий дискурс щодо проблем державного управління містить велику кількість робіт, які присвячені проблемам модернізації та трансформації державної служби. Значення комунікації як однієї з провідних умов управління підкреслювалось провідними зарубіжними і вітчизняними науковцями. Послідовний розвиток теорій міжособистісних, культурних, соціальних, політичних, масових комунікацій ми знаходимо в працях М.Маклюєна, С.Шеннона, Ю.Хабермаса [11; 13; 14] та ін. Особливої уваги

заслужують напрацювання вчених, що дали змогу обґрунтувати появу комунікативістики [3; 8], теорії соціального пізнання [1], новітніх організаційних теорій [7].

До вивчення та аналізу соціальної складової звертаються провідні українські вчені, політики, громадські діячі [2; 4; 5; 6]. Не залишився поза увагою науковців і розгляд проблем щодо розвитку людського ресурсу, структури мотивації, професійної мобільності, удосконалення організаційної культури [9; 10; 12].

Невирішені раніше частини загальної проблеми. Аналіз вітчизняних і зарубіжних джерел дає підстави констатувати появу наукових праць, які вивчають проблему комунікації на різних рівнях соціального буття: від особистого до суспільно-політичного. Водночас проблеми комунікативної науки як предмет наукового аналізу розглядаються в роботах з проблематики громадянського суспільства, публічного та електронного управління. Але соціально-психологічна складова аналізується як допоміжна порівняно з питаннями політичної комунікації, управлінськими проблемами, що пояснюється незмінно високим інтересом до суспільно-політичної ситуації в умовах організаційних змін державних інститутів і публічної сфери. На сьогодні саме побудова діалогічної моделі комунікативної взаємодії найбільш повно реалізує прагнення держави і громадян побудувати партнерські взаємовідносини у вирішенні суспільних завдань.

Мета статті полягає в дослідженні соціально-психологічних аспектів формування ефективних комунікацій державних службовців з громадськістю в умовах розвитку інформаційного суспільства.

Виклад основного матеріалу. Упровадження основних засад розвитку інформаційного суспільства в Україні дає можливість забезпечити позитивні зміни у взаємодії органів влади і громадян, збільшити рівень захисту прав і свобод людини та її добробуту, активізувати участь громадян у суспільно-політичних процесах, сприяти розвитку демократії, підвищити конкурентоспроможність України, ефективність державного управління. Розвиток інформаційно-комунікативної взаємодії забезпечить перехід суспільства в рідше інноваційного розвитку з розвинутими клієнт-центрованими сервісами послуг у різних галузях, зокрема в освіті, науці, культурі, охороні здоров'я тощо. У діяльності державних органів все більшу роль починають відігравати принципи відкритості, гнучкості, прозорості.

На сьогодні державні структури все більше зацікавлені у роз'ясненні, інформуванні та популяризації своєї діяльності. Інформація, що доведена до відома громадськості, має сприяти збільшенню капіталу довіри до роботи державного апарату. Важливим аспектом розвитку інформаційного суспільства стає налагодження двосторонньої комунікації між владою і громадянами, надання можливості використання технологій "електронної демократії", створення інтерактивних сервісів для громадян, які представляють органи влади на всіх рівнях – державному, регіональному, місцевому.

У науці державного управління домінуючим є дуалістичний підхід до комунікації та інформаційного обміну: в аспекті внутрішньоорганізаційних комунікацій – це зв'язки між структурними елементами прийняття рішень і зовнішніх комунікацій – це інформування громадськості про діяльність органів влади. Оптимальне інформаційно-комунікативне середовище має формуватись як у зовнішньому інформаційному просторі, так і всередині, у процесі управлінської діяльності. Лише такий підхід здатний зробити комунікацію державних службовців адекватною сучасним викликам інформаційного суспільства. За допомогою системи публічного менеджменту,

спрямованої на формування нової комунікативної моделі суб'єкт-суб'єктного типу, змінюється комунікативна взаємодія між бюрократією та суспільством у цілому. У зв'язку з цим основне вміння, якого потребує сучасний державний менеджер, полягає в здатності бути гнучким комунікантом, спроможним взаємодіяти з політиками, адміністративними працівниками та громадськістю. Тож розвиток парадигми класичного, модерністського управління, яке спиралось на ідеали інструментальної раціональності, привело до становлення постмодерністських принципів управління. Визначальними стали ідеї комунікативної раціональності, а сучасні управлінці покликані стати високоінтелектуальними, цілеспрямованими і функціонально універсальними менеджерами.

Комунікація з громадськістю діє як регулюючий і координуючий механізм у взаєминах держави і суспільства, що забезпечує стабільність та ефективність функціонування суспільного організму в цілому, і виконує такі функції:

- *консервативну*, спрямовану на збереження стабільності державної системи, що сприяє підтримці функціонування суспільного організму в цілому;

- *координуючу*, покликану забезпечувати координацію владних впливів від суб'єкта управління, а також його можливих змін;

- *інтегруючу*, пов'язану з реалізацією політики, яка б ураховувала інтереси всіх елементів суспільної системи, сприяла формуванню зрілих форм демократії й прийняттю погоджених управлінських рішень;

- *мобілізаційну*, спрямовану на забезпечення легітимності існуючого громадського порядку, отримання схвалення суспільства щодо прийнятих управлінських рішень;

- *соціалізуючу*, пов'язану із засвоєнням у процесі інформаційного обміну соціально-політичних норм, цінностей і традицій держави, підвищенням рівня політичної, комунікативної та правової компетентності громадян.

Зростання суспільної активності громадян та пошук шляхів забезпечення ефективного управління в нових соціокультурних умовах зумовили становлення поняття “демократія співучасті”. Демократія співучасті – визнання потреби доповнення механізмів представницької демократії (участі громадян у виборчих процесах, коли виборці делегують свої повноваження) процедурами залучення громадськості до обговорення оптимальних шляхів вирішення актуальних суспільних завдань. Вона передбачає вдосконалення інформування громадян про стан справ та активізацію їх широкої участі у прийнятті державно-управлінських рішень. Через механізми комунікативної взаємодії суспільство має змогу отримати від органів влади якісно інші рішення, які б задовольняли його вимоги і очікування.

Такими механізмами є інформування, консультування, залучення громадськості до формування публічної політики тощо.

Інформування – надання інформації громадськості в цілому або зацікавленим групам чи організаціям, що представляють інтереси окремих цільових груп. Працівники публічної сфери поширюють інформацію про свої рішення за власною ініціативою чи надають її на вимогу громадян. В обох випадках інформаційні потоки мають односторонній характер. Інформування є базовою необхідною ланкою налагодження комунікацій. Інформування громадськості має здійснюватись як за ініціативою громадян, так і за ініціативою державних органів. Мають діяти дієві механізми доступу до звітної інформації, що включає кількісні та якісні показники діяльності.

Консультації – практика безпосереднього обміну інформацією, ідеями, думками тощо. Консультації є однією з обов'язкових адміністративних процедур, але на сучасному етапі спостерігається зростання їх ролі та частіше застосування в практиці комунікативних взаємовпливів між державними структурами і громадськістю. Консультації має проводитись за умов чітко поставлених завдань, найбільш повного та об'єктивного інформування громадськості, обізнаності сторін щодо головних проблем та мети, системного аналізу всіх зауважень та пропозицій, належного ресурсного забезпечення.

Види публічних консультацій:

- інтерв'ю, опитування, дослідження громадської думки, фокус-групи;
- оголошення періодів, протягом яких до проекту документа висловлюються зауваження та коментарі;
- публічні зустрічі, громадські слухання, круглі столи, семінари, тест-панелі;
- дорадчі комітети, робочі групи, постійні та тимчасові громадські ради.

Прикладом такої взаємодії можуть бути коментарі до законопроектів і опитування громадської думки. Таким чином, консультації забезпечують обмежені двосторонні відносини учасників комунікації. Взаємодія має асиметричний характер, оскільки є отриманням інформації від громадськості щодо заздалегідь визначених питань.

Третім, найефективнішим рівнем комунікативної взаємодії є **залучення громадськості** – активна участь громадськості за її ініціативою у формуванні публічної політики, а також її реалізація та оцінка. Така участь передбачає, що власне громадяни відіграють певну роль у процесі прийняття політичних рішень. Вони, наприклад, можуть вносити власні пропозиції. Водночас відповідальність за формулювання політичного курсу і кінцеве рішення несе уряд. Прикладом можуть слугувати відкриті робочі групи, експертні комісії тощо.

У такому розумінні участь громадськості – це стосунки, що ґрунтуються на партнерстві, відкритості та прозорості, коли громадяни активно долучаються до визначення процесу і складових формування та розробки політики, а їх пропозиції враховані в ухвалених рішеннях. Така участь громадян забезпечує ефективний рівень двосторонньої комунікативної взаємодії. Саме цей тип взаємодії є принципово двостороннім, відкриває шлях до реального партнерства.

Найактуальнішою проблемою ефективної комунікації державних службовців і громадськості є недостатній рівень комунікативної культури обох сторін. Так, представники органів влади вважають громадськість розрізною, пасивною та суперечливою. У свою чергу, громадськість вважає державних службовців закритими, непрозорими, корумпованими. Від громадського моніторингу представники влади очікують документів, написаних системно, компетентно та професійно, зрозумілою мовою і придатних до трансформації в нормативно-правові акти. А громадськість часто не розуміє суті тих повідомлень і змісту тих подій, які робить влада.

Головним завданням є формування діалогу, відповідної культури спілкування, взаємних зобов'язань і підвищення рівня довіри. Глибинним змістом та місією діяльності державних службовців усіх рівнів має стати повага до громадян та їх прав – вчасне і максимально повне інформування, відкритий доступ до обговорення, чітко відпрацьовані механізми зворотного зв'язку, аналіз коментарів та коригування дій.

Висновки

1. Стрімкий розвиток комунікативного простору радикально змінив суспільні взаємозв'язки, інформаційний обмін, ступінь відкритості та кількість діалогових

форм спілкування людей, соціальних груп і суспільства в цілому та вимагає трансформації моделі комунікативних обмінів громадянського суспільства і влади.

2. Слідуючи вимогам часу, формування сучасних комунікативних взаємовпливів є рушійною силою формування професійної компетентності державних службовців, що має сприяти вихованню грамотного сучасного управлінця.

3. Досягнення зрушень можливо лише за умови реального лідерства керівного складу, обізнаності щодо міжнародних стандартів і методик, а також високої особистої культури відкритого спілкування, що допоможе особистісно-психологічній орієнтованості працівників, формуванню цілісної системи загальноосвітніх і професійних знань, розвитку професійних компетенцій нової генерації державних службовців. Високий рівень суспільної культури, прагнення до ефективної комунікації мають бути сформовані і в громадськості.

Перспективи подальших досліджень. До найбільш перспективних напрямів подальших досліджень проблеми доцільно віднести розробку стратегій практичного втілення в коротко-, середньо- і довгостроковому періодах побудови комунікативного діалогу, формування комунікативної культури державних службовців.

Список використаних джерел

1. Андреева Г. М. Психология социального познания : учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / Г. М. Андреева. – Изд. второе, перераб. и доп. – М. : Аспект Пресс, 2000. – 288 с.
2. Комунікативна парадигма суспільного розвитку : навч. посіб. / О. В. Соснін, А. М. Михненко, Л. В. Литвинова. – К. : НАДУ, 2011. – 220 с.
3. Конечкая В. П. Социология коммуникации : учебник / В. П. Конечкая. – М. : Междунар. ун-т бизнеса и упр., 1997. – 304 с.
4. Курасова Є. А. Престиж державних службовців: структурно-функціональний аналіз / Є. А. Курасова // Актуальні проблеми державного управління : зб. наук. пр. – Дніпропетровськ : ДРІДУ НАДУ, 2005. – Вип. 4 (22). – С. 218–229.
5. Литвинова Л. В. Сучасні проблеми формування організаційної культури державних службовців / Л. В. Литвинова // Вісн. НАДУ. – 2008. – № 3. – С. 53–59.
6. Мотренко Т. В. Вопросы реформирования государственной службы / Т. В. Мотренко // Теория и практика управления. – 2005. – № 7. – С. 2–4.
7. Организационная психология / под ред. П. К. Власова, С. А. Маничева, Г. В. Суходольского. – 2-е изд., испр. и перераб. – СПб. : Изд-во С.-Петербург. ун-та. – Х. : Изд-во “Гуманит. центр”, 2008. – 480 с.
8. Почепцов Г. Г. Коммуникативные технологии XX века / Г. Г. Почепцов. – М., 2000. – 354 с.
9. Публічне управління: теорія і практика : монографія / авт. кол. : Ю. В. Ковбасюк, В. П. Трошинський, М. М. Білинська та ін. ; за заг. ред. Ю. В. Ковбасюка. – К. : НАДУ, 2011. – 204 с.
10. Развитие людського ресурсу адміністративної реформи в Україні: стан і перспективи / кер. авт. кол. М. І. Мельник. – К. : Нора-принт, 2002. – 160 с.
11. Хабермас Ю. Структурні перетворення у сфері відкритості. Дослідження категорії громадянське суспільство / Ю. Хабермас. – Львів, 2002. – 85 с.
12. Шпекторенко І. В. Поняття та структура феномену професійної мобільності державного службовця / І. В. Шпекторенко // Університетські наукові записки : часоп. Хмельниц. ун-ту упр. та права. – 2007. – С. 467–472.
13. McLuhan Marchall. Fiore Quentin. The Medium is The Message / Marchall McLuhan. – Warfond : The Penquin Press, 1967. – 160 p.
14. Shannon C. E. A Mathematical Theory of Communication / C. E. Shannon // Bell System Technical Journal. – Vol. 27. – 1948. – P. 379–423.