

УДК 351

Драчов Є.В.,
аспірант кафедри
інформаційної політики та електронного урядування
НАДУ при Президентіві України

ЧИННИК ЧАСУ У ПРОЦЕСІ НАЛАГОДЖЕННЯ КОМУНІКАЦІЇ ОРГАНІВ ВЛАДИ З ГРОМАДСЬКІСТЮ

Анотація. Стаття порушує надзвичайно цікаві та важливі питання сучасної науки з державного управління, соціальних комунікацій та політології щодо ролі чинника часу у процесі налагодження комунікації між органами влади та громадянами. Розглянуто вимоги демократії, роль комунікації у прийнятті управлінських рішень, формуванні громадської думки та іміджу держави.

Ключові слова: Комунікація, держава, органи влади, громадськість.

Драчев Е.В.,
аспірант кафедри
информационной политики и электронного управления
НАГУ при Президенте Украины

ФАКТОР ВРЕМЕНИ В ПРОЦЕССЕ НАЛАДКА КОММУНИКАЦИИ ОРГАНОВ ВЛАСТИ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ

Аннотация. Статья нарушает чрезвычайно интересные и важные вопросы современной науки государственного управления, социальных коммуникаций и политологии о роли фактора времени в процессе налаживания коммуникации между органами власти и гражданами. Рассмотрены требования демократии, роль коммуникации в принятии управленческих решений, формировании общественного мнения и имиджа государства.

Ключевые слова: Коммуникация, государство, органы власти, общественность.

Drachov E.V.,
Postgraduate student
Information Policy and e-governance
NAPA the President of Ukraine

FACTOR OF TIME IN THE PROCESS OF COMMUNICATION BETWEEN GOVERNMENT AUTHORITIES AND PUBLIC

Annotation. The article raises very exciting and important issues of modern public administration studies, social communication and political science on the time factor's role in the course of building communication between government agencies and the public. Democracy requirements and the role of communication in decision-making, as well as building public opinion and reputation of the state have been considered.

Taking advantage of real-time information technology allows the communicator to adjust outputs driven by interactive feedback from target audiences, which, firstly, will raise positive attitudes to the speaker; secondly, prior to the end of the speech, will allow giving answers aligned with acute questions; thirdly, will build trust to the public authority the speaker represents; and, fourthly, will allow clarifying certain aspects of the speech if those

led to misunderstanding or triggered negative response from the audience instantly communicated through media vehicles.

In communication, government officials not only have to oversee the information channels and streams raging in media, but also take into consideration time and speed of their propagation. Government agencies also have to define principles and rules of employing their information-sharing and communication capabilities to create favorable conditions to build democracy, pursue development and expression of public opinion.

Propagating political decisions along with broad clarification and reinforcement through mass media or other communication vehicles in the real-time mode with prompt response to feedback will allow avoiding wrong interpretation regarding government agencies' performance by reluctant individuals in the society, will raise efficiency and timeliness of managerial decisions and improve reputation of any given authority.

The essence of this approach is in the need for timely submission of reliable information that, to a certain extent, may make the positive image-making process more complicated, if the truthful information carries any negative messages or responses to them. However, live support to the communicator of such information with the involvement of professional analysts and image-makers may radically change the negative content by replacing it with positive attitude.

Creating the environment for full-fledged immediate communication between the society and government will leastwise provide an opportunity to be timely updated on the current public opinion across all the societal groups that can tentatively be identified by age, gender, social standing, community etc. Taking into consideration the time required to establish good communication between government and the public will help create irreplaceable tools for not only to be responsive to public opinion changes in the society, but also for timely needs satisfaction of citizens.

Keywords: communication, state, government agencies, authorities, public.

Постановка проблеми. Однією з найважливіших особливостей державного управління є переважання в ньому процесів обміну інформацією між суб'єктами, людьми та самою державою. Це є характерним для будь-якого управління, а в державному управлінні ця особливість стає головною.

Взаємодія держави та громадян найбільш досконала в разі використання сучасних інформаційних і телекомунікаційних технологій, які дозволяють у режимі реального часу реагувати на інформаційні повідомлення. Це підвищує загальну ефективність діяльності державного механізму, сприяє створенню відкритого інформаційного суспільства і розвитку інститутів демократії.

Актуальність полягає у тому, що сьогодні недостатньо уваги приділено чиннику часу у процесі налагодження комунікації органів влади з громадськістю. Необхідністю цього стають потреби у організації комунікативних потоків відповідно до вимог сучасного суспільства.

Метою статті є визначення ролі чинника часу у процесі налагодження комунікації за допомогою сучасних інформаційно-комунікативних систем та технологій.

Аналіз останніх досліджень. Серед відомих дослідників проблем

налагодження комунікації варто виділити Г.Лассуелла, К.Шеннона, В.Вівера Г.Почепцова, С.Блека, Д.Доті, Ш.Харрісон, Ю.Петруніна, Т.Поленова, В.Бакуменка, І.Василенка, В.Князева, І.Грицяка, В.Куйбіди, В.Токовенко, Т. Джигу, О.Попроцького та ін.

Виклад основного матеріалу. Інформаційні потоки у державному управлінні передусім відрізняються масштабами та призначеннями свого функціонування. Інформаційні потоки спрямовані як на органи влади, так і на громадян у відповідності з тим, хто є ініціатором інформування. Часто в цих потоках випливають пусті повідомлення, які не містять у собі будь-якої цінності, а лише створюють так званий інформаційний шум. Він також має знаний вплив на процес комунікації. Так як може відволікти або послабити увагу до інформації, що передається.

Роль громадської думки у державному управлінні надзвичайно важлива, вона відображає соціальні та політичні настрої громадян, вказує на громадсько-політичне становище у країні, на переваги й недоліки в організації державної влади, на проблеми, що існують у суспільстві.

Стан громадської думки слід ретельно аналізувати, заохочувати та підтримувати будь-які процеси її вираження, тому що, для державного управління – це важливий інструмент для визначення ключових проблем та очікувань суспільства. Процес вираження громадської думки її носіями а також прийняття цього вираження органами державної влади є комунікативним зв'язком влади та громадськості. [3]

Комунікативні потоки в державному управлінні спрямовані як прямо, так і зворотно, тому їх перехрещення та взаємодоповнення є абсолютно нормальним явищем. Створення державною владою умов для реалізації конституційного права громадян своєї держави вільно отримувати й використовувати інформацію з безперешкодним використанням будь-яких каналів є важливим чинником демократичного суспільства.

Цього принципу мають дотримуватися органи державної влади хоча б тому, що брак інформації може повернути громадську думку в напрямку, що не є корисним для держави. Це може відбуватися шляхом вливання маніпуляційної інформації сторонніми учасниками інформаційних відносин у потрібній для них формі у потрібний час.

Регулювання як прямо, так і зворотно спрямованих інформаційних потоків може здійснюватися у плановому режимі, ситуативному режимі та у режимі реального часу.

Плановий режим передбачає, що регулювання інформаційних потоків відбувається лише згідно із заздалегідь встановленим на певний період планом.

Ситуативний режим регулювання інформаційних потоків це режим за якого основні регулятивні заходи державної влади щодо них здійснюються в залежності від ситуації, що склалася. Така форма носить

характер оперативної акції, що значно ускладнює процес регулювання, порівняно із постійною формою.

Режим регулювання інформаційних потоків у реальному часі став можливим з розвитком інформаційно-комунікативних систем та технологій і передбачає здійснення комунікативного процесу із найменшими часовими витратами.

Важливість комунікації в галузі державного управління полягає у нагальній потребі органів державної влади у інформації для прийняття правильних, відповідно до потреб громадян управлінських рішень. Як відзначає психолог Т.Поленова, “одним із важливих завдань спілкування є отримання інформації, нових і цікавих відомостей” [0, 153].

На думку Ю.Петруніна, елементами державної інформаційної політики виступають публічна, напівтіньова і тіньова форми діяльності. Оскільки діяльність держави незалежно від характеру вирішуваних задач направлена на організацію комунікацій в публічній сфері, її основні механізми і технології носять явний інституалізований характер. Основні зусилля держави постійно направлені на формування відкритих і доступних для громадськості способів передачі інформації, а створювані владними структурами повідомлення спеціально форматуються для розповсюдження по таких каналах.

Лінійна модель комунікативного процесу запропонована Г.Ласуелом включає п'ять елементів: комунікатор – повідомлення – канал комунікації – аудиторія – результат. Цю модель дещо удосконалив математик К.Шеннон додавши до лінійної схеми важливий елемент – шум, який супроводжує, а часто і спотворює пряму та зворотну комунікацію. Подальший розвиток “лінійної моделі” призвів до введення різними дослідниками додаткових чинників, які дійсно впливають на процес комунікації. Проте, досить мало уваги приділялося чиннику часу у процесі комунікації.

З економічної точки зору, при інвестуванні у той чи інший проект грошових коштів, якщо в будь-який час кумулятивний грошовий потік за однією з альтернатив А, у крайній мірі, не менше кумулятивного грошового потоку іншої альтернативи В, і є хоча б один момент часу, коли потік А перевищує потік В, то альтернатива А економічно переважніше В. [4]

Це правило по аналогії можна застосовувати і у процесі налагодження ефективної комунікації у процесі взаємодії з громадськістю, коли на шляху ефективної комунікації можуть виникнути такі чинники, які напряму впливають на час повного циклу комунікативного процесу, це такі, як недостатнє знання мови, статусу, ціннісних установок і досвіду одержувача повідомлення. Вихід з цієї ситуації полягає у завчасному плануванні процесу комунікації.

Для того щоб комунікаційні програми могли бути відповідним чином реалізовані, потрібно подбати про завчасне складання розкладу їх

виконання. І навіть у кризовій ситуації завчасне планування допоможе відправнику доставити своє повідомлення найбільш ефективним чином. [5]

Проте, з розвитком сучасних комунікативних технологій чинник часу може відігравати дещо іншу роль у процесі комунікації. Так, наприклад, під час виступу американських політиків, у тому числі й Президента, у режимі реального часу на екранах мобільних пристроїв оратори отримують від певної частини цільової аудиторії коментарі їх повідомлення ще завчасно до кінця самого виступу. Інша ж частині цільової аудиторії може отримати інформацію про даний виступ значно пізніше, наприклад у запису або ж з газет чи інформаційних порталів.

Використання інформаційних технологій у режимі реального часу дозволяє комунікатору коригувати свій виступ, зважаючи на інтерактивні коментарі цільової аудиторії, що сприятиме по-перше підвищенню позитивного ставлення до оратора, по-друге, ще до кінця виступу, коригуючи його текст, відповісти на цікавлячі питання, по-третє – підвищити рівень довіри до органу влади, який він представляє, по-четверте – роз'яснити деякі моменти виступу, якщо такі викликали нерозуміння або ж негативну реакцію аудиторії, яка миттєво прокоментувала виступ через засоби комунікації. Але найголовніше – використання супроводжувальних засобів он-лайн комунікації у режимі реального часу скорочує до мінімуму час на зворотній зв'язок, що значно полегшує процес комунікації з масовими аудиторіями та підвищує ефективність формування громадської думки.

Окрім того, важливу роль може відігравати такий чинник комунікативного процесу, коли комунікатор – представник органу влади передає інформацію аудиторії, яка уже володіє нею з інших джерел, його ми можемо умовно назвати чинник запізнення комунікації. У цьому випадку комунікатор може взагалі не отримати зворотного зв'язку, або ж роль комунікатора перейде уже до цільової аудиторії, яка, реагуючи на завчасно отриману інформацію, що планувалася для передачі комунікатором, своєю реакцією надсилатиме повідомлення до органу влади, очікуючи зворотного зв'язку уже від нього, що досить негативно впливає на своєчасність реакції на таку інформацію.

Таким чином, інформаційно-комунікаційні зв'язки влади і суспільства складаються в процесі розгортання відкритого форуму ідей, якими обмінюються ці два контрагенти. У демократичних державах публічність державної інформаційної політики свідчить і про спрямованість зусиль влади на суспільні інтереси» [2, с. 207–209].

У процесі комунікації представники органів державної влади повинні не лише здійснювати нагляд за використанням каналів інформації, за інформаційними потоками, які вирують у інформаційному просторі, а також враховувати час та швидкість поширення цих потоків. Також органи

влади у комунікативному процесі повинні встановлювати принципи та норми використання інформаційно-комунікативного потенціалу органів державної влади в галузі інформації для створення умов демократичного формування, розвитку та вираження громадської думки.

Пропагування тих чи інших політичних рішень, їх широке роз'яснення та аргументування через засоби масової інформації або інші засоби комунікації у режимі реального часу з оперативним реагуванням на зворотні повідомлення надасть змогу уникнути неправильних трактувань щодо діяльності органів державної влади некомпетентними особами у суспільстві, підвищить ефективність та своєчасність прийняття управлінських рішень та покращить імідж органу влади.

Сутність цього підходу полягає у необхідності своєчасного подання достовірної інформації, що дещо може ускладнити процес формування позитивного іміджу, якщо ця правдива інформація несе у собі певні негативні повідомлення або реакції на них. Але супровід комунікатора такої інформації за допомогою професійних аналітиків та іміджмейкерів у режимі реального часу може кардинально змінити негативний зміст повідомлення позитивним ставленням.

Звідси слідує інша досить проста істина: чим точніше ми виберемо і побудуємо свій імідж, тим ефективніше буде процес комунікації. Один з іміджмейкерів М. Тетчер справедливо сказав: "Хороші паблік рилейшнз на дев'ять десятих є передбаченням і лише на одну десяту виконанням". Чим вдаліше буде прогноз майбутнього розвитку подій, тим результативне виконання. Саме імідж стає основною інформацією про об'єкт, тобто державу.

Окрім оперативного інформування громадськості про поточну діяльність органів державної влади, важливим аспектом у контексті забезпечення більшої відкритості влади слід вважати пропагування тих чи інших політичних рішень, їх широке роз'яснення та аргументування через засоби масової інформації або інші засоби комунікації. Це надасть можливість уникнути неправильних трактувань щодо діяльності органів державної влади некомпетентними особами у суспільстві, а також у авторських коментарях, статтях та виступах у ЗМІ. Окрім того, ретельне пояснення реальної користі тієї чи іншої програми або рішення органами державної влади сприятиме її визнанню громадянами як легітимної, відкритої та прозорої.

Система електронного урядування спрямована як на вдосконалення чинних комунікативних ланцюгів, так і на створення нових, більш оптимальних з точки зору часу. Це стосується також і розвитку системи електронного обслуговування (торгівлі, освіти, реєстрації, оплати послуг та податків, тощо), електронної звітності, електронного запиту, електронного підпису тощо.

Взаємодія влади та громадськості є необхідною передумовою покращення ставлення до державних інституцій. Нині основною проблемою такої взаємодії є відсутність відкритості влади перед громадянами, відповідності її дій потребам громадськості та недостатність своєчасної комунікації між ними.

Висновок. Створення умов для повноцінного оперативного зв'язку між суспільством та державною владою забезпечить щонайменше можливість своєчасного отримання інформації щодо стану громадської думки в кожній із соціальних груп, які умовно можна визначити за віком, статтю, соціальним станом, територією проживання тощо. Враховування чинника часу у процесі налагодження комунікації між владою та громадськістю допоможе створити незамінний інструмент не лише для реагування на зміни соціальних настроїв у суспільстві, а і для своєчасного задоволення потреб громадян.

Список використаних джерел:

1. Поленова Т. Школа эффективного общения. Коммуникативные техники, которые всегда работают. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2009. – 256с.,
2. Политические коммуникации: Учеб. пособие для студентов вузов / Ю. Петрунин, С. Турунок, А. Сурын, А. Швидунова, Ю. Мартынова. - под. ред. А.И.Соловьева. – М. : Аспект Пресс, 2004. – 332 с.
3. Попроцький О. Формування громадської думки: механізми державного регулювання інформаційних потоків: дис. канд. наук з держ. управління: 25.00.02 / Попроцький Олександр Павлович ; Національна академія держ. управління при Президентові України. - К., 2009.
4. Фактор времени в экономических измерениях// [Електронний ресурс] – Режим доступу :<http://vse-nauki.ru>
5. Харрисон Ш. Связи с общественностью: Вводный курс / Пер. с англ. под ред. Г.Е. Алпатова. - СПб.: Издательский Дом «Нева»; М.: ОЛМА-ПРЕСС Инвест, 2003. - 368 с., 2003

References:

1. Polenova T. Shkola effektivnoho obshchenyaya. Kommunikatyvnyye tekhnnyky, kotorye vsehda rabotayut. – Rostov-na-Donu: Fenyks, 2009. – 256p.,
2. Polytycheskye kommunykatsyy: Ucheb. posobyе dlya studentov vuzov / Yu. Petrunyn, S. Turonok, A. Suryn, A. Shvydunova, Yu. Martynova. - pod. red. A.Y.Solov'eva. – M. : Aspekt Press, 2004. – 332 p.
3. Poprots'kyu O. Formuvannya hromads'koyi dumky: mekhanizmy derzhavnoho rehulyuvannya informatsiynykh potokiv: dys. kand. nauk z derzh. upravlinnya: 25.00.02 / Poprots'kyu Oleksandr Pavlovych ; Natsional'na akademiya derzh. upravlinnya pry Prezydentovi Ukrayiny. - K., 2009.
4. Faktor vremeny v ekonomycheskykh yzmerenyuyakh// [Elektronnyy resurs] – Rezhym dostupu :<http://vse-nauki.ru>
5. Kharryson Sh. Svyazy s obshchestvennost'yu: Vvodnyy kurs / Per. s anhl. pod red. H.E. Alpatova. - SPb.: Yzdatel'skyu Dom «Neva»; M.: OLMA-PRESS Ynvest, 2003. - 368 p., 2003

Рецензент: Попроцький О. П., к. держ. упр.