

УДК 35.071.6.159

*О. М. КРУТІЙ*

## **СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИЙ МЕХАНІЗМ ЯК УМОВА АКТИВІЗАЦІЇ ДІАЛОГОВОЇ ВЗАЄМОДІЇ ОРГАНІВ ВЛАДИ ТА ГРОМАДСЬКОСТІ**

*Розглянуто соціально-психологічний механізм діалогової взаємодії органів влади та громадськості в ситуації неспівпадіння позицій сторін.*

**Ключові слова:** діалогова взаємодія; механізми державного управління; соціально-психологічний механізм діалогової взаємодії органів влади та громадськості.

*Work is devoted to studying socio-psychological mechanism of the dialog interaction between the State Government and the public in situations of attitude's mismatch.*

**Key words:** dialog interaction, public administration's mechanisms, socio-psychological mechanism of dialog interaction between Government and the public.

Розвиток держави на засадах демократії неможливий без організації діалогу між органами влади та громадськості. Саме взаємодія влади та громадян у державному управлінні на всіх рівнях і на всіх етапах прийняття рішень дозволяє реалізувати комунікативну діалогову парадигму у здійсненні владних функцій у демократичних країнах.

В Україні вже створено умови для такої взаємодії, але вони потребують нових засобів упровадження для подальшого розвитку суспільства. З огляду на це формування державного управління на демократичних засадах стане незворотнім за наявності організаційно-правових механізмів для постійного обміну інформацією між усіма суб'єктами цього процесу. Однак це буде неідеальним механізмом без оволодіння психологічними навичками й уміннями вести ефективний діалог як з боку представників владних органів, так і громадськості. Суперечності на цьому шляху виявляються, з одного боку, в наявності усвідомлення необхідності вдосконалення взаємовідносин влади та громадськості на принципах діалогу, а з іншого – ігноруванням владними структурами діалогового спілкування з громадянами. Це підвищує актуальність дослідження соціально-психологічного механізму як умови активізації діалогової взаємодії влади і громадськості.

Державне управління розглядається як таке, що не існує поза соціальними процесами, де основою є суспільні зв'язки, які мають ієрархічну будову – від міжособистісних відносин до соціальної взаємодії в цілому. Отже, його можна представити у вигляді системи взаємозв'язків між окремими його суб'єктами: формалізованими (органи державного управління) та неформалізованими (громадські утворення). Іншими словами, соціальна взаємодія в державному управлінні може розглядатися як діалогічна за своєю природою, оскільки це найбільш точно відображає сутність процесу реалізації спільних інтересів суб'єктів, що має на меті побудову стратегії загальних дій окремих особистостей, соціальних груп та спільнот й забезпечує єдність і гармонізацію соціальних структур.

Аналіз існуючих підходів до розуміння взаємодії суб'єктів державного управління, а також порівняльна характеристика концепцій діалогової взаємодії дозволяє конкретизувати загальне щодо взаємин між владою та громадськістю. На методологічному рівні в таких галузях теоретичного знання, як філософія, політологія, соціологія та психологія детально опрацьовано категорію діалогу, здійснено її концептуалізацію та операціоналізацію. До аналізу діалогу причетні такі зарубіжні та вітчизняні мислителі, як М. Бубер та Л. Фейєрбах, М. Бахтін, В. Біблер, Ю. Лотман, А. Хараш та ін. Діалог як методологія пізнання суспільних відносин представлена в роботах М. Вебера, А. Шюца, І. Гофмана, Ф. Шлейєрмахера, Г. Гадамера, Дж. Г. Міля. Автори, зазвичай, розглядали діалог як взаємодію (Ч. Кулі, У. Томас, Г. Блумер), як функцію обміну інформацією (Г. Лассуел, Т. Ньюкомб, Ю. Габермас), як основу теорії поліпарадигмального розвитку науки (Дж. Рітцер) [1–8].

Серед основних понять науки державного управління в контексті діалогової проблематики важливе значення має поняття “механізм діалогової взаємодії”. На основі уточнення змісту низки споріднених понять (“механізм”, “механізм державного управління”, “механізм управління державою” тощо) автором сформульовано висновок про те, що механізм діалогової взаємодії слід розглядати як співдіяльність суб'єктів, які беруть участь у цьому процесі, що реалізується за допомогою сукупності дій, методів і заходів, заснованих на принципах паритетності й спрямованих на подолання суперечності між інтересами держави і громадськості [7; 8]. На основі аналізу існуючих методів управління (адміністративних, правових, економічних, політичних, соціально-психологічних, морально-етичних та ін.), що складають основу цільових механізмів державного управління, автором виокремлено два узагальнені типи механізмів – організаційно-правовий і соціально-психологічний, що в їх комплексному застосуванні забезпечують реалізацію діалогової взаємодії влади і громадськості [7].

Разом з тим можливості застосування принципів і результатів наукової розробки соціально-психологічного механізму в теорії державного управління опрацьовані поки що недостатньо. Соціально-психологічний механізм частіше лише констатується або визначається як допоміжний у контексті інших. Визначаючи цільові механізми державного управління, коректним з наукової точки зору є рівнозначне розуміння і повноцінне вивчення всіх названих вище видів механізмів, які узагальнено можна віднести до об'єктивних і суб'єктивних сторін об'єкта, що вивчається. Соціально-психологічний є суб'єктивним фактором і має свої складові, які потребують окремого наукового дослідження.

Метою роботи є обґрунтування теоретико-методологічних засад і розробка соціально-психологічного механізму діалогової взаємодії органів влади та громадськості, а також засобів її вдосконалення в Україні як основи демократизації державного управління.

Для дослідження поставленої мети необхідно вирішити такі завдання: а) визначити характеристики моделі діалогу на основі комплексного підходу з використанням теоретичних наробок філософії, соціології, психології та науки державного управління; б) розкрити стан взаємодії між органами влади та громадськістю в Україні та рівень психологічної готовності представників влади до діалогу на основі конкретних соціологічних та соціально-психологічних досліджень;

в) визначити соціально-психологічний механізм діалогової взаємодії органів влади і громадськості на різних рівнях державного управління в Україні.

Попри те, що термін “взаємодія” давно введено в науковий обіг і широко використовується в нормативно-правових актах і на практиці, проте на сьогодні чітко не сформульовано. Більше того, деякі дослідники вважають поняття взаємодія визначеним у науці і не піддають його всебічному дослідженню. Однак, на нашу думку, існує потреба в детальному аналізі цього поняття з методологічної точки зору і як процесу та форми діалогу, і як діалогової форми взаємодії в державному управлінні.

Взаємодію влади і громадськості, що є різновидом соціальної взаємодії, можна розглядати як діалогічну за своєю природою, оскільки саме поняття “діалогічна взаємодія” найбільш точно відображає сутність процесу реалізації спільних дій суб’єктів. Теоретичний аналіз взаємодії влади громадськості надає можливість визначити взаємодію як інтеракцію, що супроводжується комунікативними і перцептивними процесами, які в діалогічному її варіанті обумовлюються присугністю автономних суб’єктів, що мають відносно рівні ресурси, психологічну готовність і культуру ведення діалогу.

Виділення в аналізі діалогової взаємодії філософського, соціально-психологічного та державно-управлінського аспектів дозволяє зробити висновок, що діалог – це системне соціально-психологічне явище, що має багаторівневу структуру із мотиваційним, емоційним, раціонально-вербальним, рефлексивним і творчим рівнями. Для порівняльної характеристики діалогу як комунікативного явища і діалогу як форми влади, яка втілює таку комунікативну парадигму, виділимо чотири параметри, а саме: симетричність, розуміння, розвиток і автономію (табл. 1).

Зазначені міркування являють собою теоретично-описову модель загальних характеристик діалогової взаємодії безвідносно до характеристик суб’єктів цієї взаємодії. Тобто мова йде про те, що модель є універсальною для застосування при аналізі діалогічної взаємодії незалежно від того, чим відрізняються характеристики суб’єктів та ситуації взаємодії.

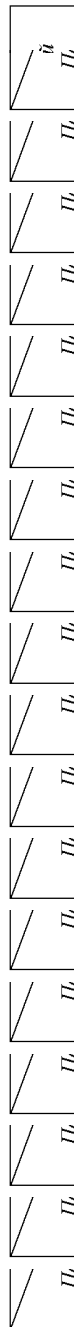
Це можуть бути індивідуальні суб’єкти (тобто міжособистісний діалог) чи колективні, чи такі суб’єкти, якими є великі групи та складні соціальні системи, наприклад, народ та інститути влади, що реалізують публічне управління за діалогічним чи недіалогічним сценарієм в умовах соціального діалогу.

Аналіз причин недосконалої співпраці влади та громадськості свідчать про те, що існують такі об’єктивні фактори, як відсутність налагодженої системи співпраці, недосконалий механізм фінансування та нормативно-правової бази, яка б створювала умови для відкритості влади та більшої інформованості громадськості; а також суб’єктивні фактори – недостатня професійна підготовка лідерів громадських організацій, соціально-психологічна неготовність до діалогу та недостатня мотивація до співпраці, як представників влади так і громадськості. За результатами психологічного дослідження стратегічних пріоритетів міжособистісної взаємодії суб’єктів державного управління, можна відмітити, що державні службовці суттєво переважають надають суперництву, а не партнерству, що свідчить про їх неготовність до діалогу.

Основу соціально-психологічного механізму складають характеристики особистості як суб’єкта взаємодії та характеристики самого процесу діалогової

Співвідношення рівнів та параметрів діалогової взаємодії

Рівні Параметри	Теоричні	Рефлексивні	Раціонально-вербальні	Емоційні	Мотиваційні
Симетричність	Здатність до колективної творчості	Критичний аналіз суб'єктів дискусії	Рівність позицій в умовах дискусії	Голерантність до людей з іншими поглядами	Мотивація співробітництва, настанова на рівне спілкування
Розуміння	Сприяваність на продуктивний результат у дискусії, яка спонукає до взаєморозуміння	Урахування даних зворотного зв'язку в процесі досягнення взаєморозуміння	Децентралізація мислення та сприймання, об'єктивність оцінок, недовічність	Емпатія, позитивне емоційне відношення до партнера	Гнучка система цінностей, повага до інтересів інших
Автономія	Збереження власної позиції у процесі досягнення продуктивного результату	Збереження власної автономії в процесі критичного аналізу в результаті переговорів	Конструктивна конфронтація з принципових питань	Конгруентність, позитивне емоційне ставлення до себе	Позитивна Я-концепція, прагнення до збереження цінності особистості
Розвиток	Уплення у продукті дискусії в результаті творчого розвитку позиції партнерів	Врахування результатів зворотного зв'язку для розвитку суб'єкта та його позиції у прийнятті рішення	Дивергентне мислення у прийнятті спільних рішень, консенсус	Емоційний контакт партнерів, який сприяє розвитку позицій, зворотного підходу до прийняття рішення	Прагнення до самоактуалізації, потреба у творчості, пізнавальний інтерес



взаємодії. Характеристика особистості суб'єкта діалогової взаємодії охоплює регулятивні та операціональні компоненти, що спрямовують діяльність суб'єктів діалогової взаємодії та забезпечують використання інструментарію успішного здійснення діалогової взаємодії. Регулятивна компонента охоплює систему мотивації, яка сприяє успішному здійсненню діалогової взаємодії та систему якостей особистості, які забезпечують спрямування взаємодії в бік діалогічного сценарію її здійснення. Операціональна компонента охоплює систему компетенцій, які забезпечують повноту реалізацію діалогового сценарію взаємодії та систему якостей особистості, що пов'язані з успішним засвоєнням необхідної компетенції.

Відмінною рисою більшості досліджень, які присвячені проблемі діалогової взаємодії, є те, що під діалогом розуміється вміння вести розмову, бесіду між двома суб'єктами зазвичай, тобто фактично передбачається і детально аналізується тільки раціонально-вербальний рівень діалогу. Така редукція є епістемологічно некоректною, оскільки ця взаємодія може здійснюватися не тільки за діалоговою стратегією, але й за будь-якою іншою, наприклад, за авторитарною, маніпулятивною, конформною, індиферентною тощо. На сьогодні для найбільш повного системного опису діалогу слід говорити про те, що його повноцінне функціонування передбачає низку рівнів, наданих вище.

Характеристики суб'єктів взаємодії і компоненти самого процесу діалогу мають стати предметом цілеспрямованого формування для забезпечення повноцінного функціонування організаційно-правового механізму. Саме вказані ідеї і лягли в основу авторської розвивальної програми діалогової взаємодії влади і громадськості. Програма розвитку здатності до діалогової взаємодії суб'єктів державного управління включає чотири блоки (табл. 2).

Перший блок – мотиваційний, метою якого є забезпечення позитивного відношення до участі в розвивальній програмі. Другий – інформаційний, де відбувається діагностика професійної підготовки до партнерства суб'єктів соціального діалогу та забезпечення засвоєння інформації про розкриття змісту поняття діалогова взаємодія і усвідомлення її необхідності та можливостей реалізації у взаємодії влади і громадськості. Третій – інструментальний, де відбувається навчання та засвоєння психологічних умінь і навичок діалогової взаємодії. Четвертий – діяльнісний, який можна визначити як блок цілісної дії, де проводяться тренінги за спеціальними програмами з метою отримання досвіду роботи з конкретними соціальними проектами на партнерських засадах.

Таблиця 2

Структура розвивальної програми

№ з/п	Блоки	Мета
1	Мотиваційний	– забезпечення позитивної мотивації до участі в розвивальній програмі
2	Інформаційний	– ознайомлення з особливостями, різновидами прояву та реаліями явища діалогу в державному управлінні; – ознайомлення з ознаками, параметрами та критеріями діалогу і їх індивідуальними характеристиками учасників програми
3	Іструментальний	– спрямованість на оволодіння навичками діалогу та розвиток якостей особистості, які забезпечують високий рівень готовності до діалогу
4	Діяльнісний	– спрямованість на оволодіння засобами застосування досвіду діалогової взаємодії для регуляції діяльності та спілкування

Розвиток психологічних якостей засобами активного групового навчання є одним із провідних напрямків сучасної соціальної психології. Взагалі успішність навчання обумовлена наявністю відповідної позитивної мотивації до зазначеного процесу. Засоби активного групового навчання, які складають підґрунтя низки розвивальних програм базуються на особливому відношенні до активізації суб'єкта навчання. Активний характер розвивальних програм забезпечується як особливим змістом занять (евристичні бесіди, колективні діалоги і дискусії, аналіз ситуацій, рольові ігри, тощо), так і забезпеченням змістовної усвідомленої комплексної позитивної мотивації до участі в них. Для досягнення необхідного ефекту з метою формування позитивної мотивації використовується допоміжний комплекс завдань активного характеру, що сприяють легкому та приємному знайомству учасників, зняттю тривожності та скутості, закладають основу командного підходу в роботі та налаштовують учасників на відкритість та співпрацю.

Зазначені міркування лягли в основу виокремленого блоку програми – мотиваційного, метою якого і виявилось створення комплексної, усвідомленої, позитивної мотивації до участі в розвивальній програмі, спрямованій на розвиток готовності до діалогової взаємодії. Основними завданнями даного блоку програми є створення позитивного соціально-психологічного клімату групи як підґрунтя мотивації участі в розвивальній програмі, ознайомлення з провідними мотивами учасників розвивальної програми, визначення зв'язків між задоволенням провідних мотивів суб'єктів діалогової взаємодії та участь у розвивальній програмі, формулювання висновків щодо наявності індивідуальних неадекватних мотивів у спілкуванні та факторів успішного діалогу, аналіз змісту розвивальної програми, ознайомлення з метою розвивальної програми через формування уявлення про остаточні результати розвивальної програми, ознайомлення зі змістом основних етапів розвивальної програми, ознайомлення з мотивацією створення розвивальної програми, ознайомлення з мотивацією ведучого тренінгу. Створення актуальної мотивації до певної діяльності (у нашому випадку участі в розвивальній програмі) має бути пов'язано з основними мотивами, які притаманні суб'єктам взаємодії. Усвідомлюючи те, що основні прагнення, бажання, інтереси учасників програми як суб'єктів взаємодії можуть бути реалізовані через участь у розвивальних заняттях, вони оволодівають позитивною мотивацією до зазначених занять. Серед їх основних мотивів, які були застосовані на першому етапі розвивальної програми, були такі, що найчастіше зустрічаються в можновладців і лідерів громадськості як потенційних суб'єктів взаємодії.

Реалізація одного із завдань даного блоку була спрямована на ознайомлення з провідними мотивами учасників розвивальної програми. Для цього їм пропонувався перелік різноманітних мотивів, які було розраховано відповідно до того, наскільки вони є значущими для них. У результаті було виділено десять мотивів, які виявилися такими, що найчастіше зустрічаються і мають найвищий ранг, а саме: відповідні рангові місця займають мотивація до підвищення професійної компетентності (1), прагнення до розширення знань та умінь у різних галузях науки та практики (2), бажання бути успішним у різних видах діяльності (3), прагнення бути активним членом суспільства та слугувати суспільству та Україні (4, 5). Далі йдуть мотиви прагнення до самовдосконалення, прагнення бути ефективним у

спілкуванні, здобути впевненість у собі (відповідно 6, 7, 8 рангові місця). Останніми (9, 10 місця) вказано мотиви уміння регулювати емоційні стани та вирішувати конфліктні ситуації. Визначення зв'язків між задоволенням провідних мотивів суб'єктів діалогової взаємодії та ефективної діалогової взаємодії відбувалося в різних активних формах (евристичній бесіді, дискусії, колективному обговоренні, аналізі та моделюванні ситуацій).

Інформаційний блок розвивальної програми є підготовчим для реалізації серії розвивальних і регулятивних вправ. Формування системи орієнтирів у діалоговій взаємодії в інформаційному блоці передбачає ознайомлення з особливостями, різновидами та реальними складовими діалогу в державному управлінні (державно-управлінська площина), а також, ознайомлення з ознаками, параметрами та критеріями діалогу і індивідуальними характеристиками учасників програми (психологічна площина). У процесі здійснення розвивальної програми виявлялися орієнтації учасників порівняно до загальнонаукових і державноуправлінських характеристик діалогу. Визначалися також діалогічні контексти в системі державного управління, проводилася систематизація проблемних зон реалізації діалогу в системі державного управління, визначалися актуальні і перспективні шляхи реалізації діалогової взаємодії в системі державного управління. Наприкінці проводився аналіз чинників успішної реалізації діалогової взаємодії, оцінка ролі суб'єктивного та об'єктивного факторів діалогової взаємодії органів влади і громадськості.

У процесі оволодіння інструментарієм ведення діалогу пропонувалася система вправ, що забезпечували успішність цього процесу та пріоритетну реалізацію діалогічного стилю в будь-якій взаємодії. Кожне з умінь і відповідна йому вправа подавалися в загально комунікативному контексті та в контексті професійної комунікації, тобто були пов'язані зі специфікою діяльності державних службовців, який, зазвичай, приймає участь в реалізації якого-небудь ланцюга в соціальному діалозі. Цей блок було прописано для різних категорій державних службовців з урахуванням їх посадових обов'язків та специфікою їх професійної діяльності.

Для оволодіння інструментарієм діалогової взаємодії були виділені такі завдання: визначення системи проблемних ситуацій, які успішно вирішуються за допомогою діалогу, визначення проблемних ситуацій, які складно вирішувати при недостатньо розвиненому рівні діалогової взаємодії, розвиток окремих якостей особистості для здійснення діалогової взаємодії. Реалізуючи намічені цілі та завдання, ми прагнули, по-перше, розвинути систему якостей особистості, що сприяла б засвоєнню компетенції ведення паритетного діалогу, по-друге, сформувати відповідні компетенції для успішної діалогової взаємодії. При цьому за допомогою серії інтерактивних вправ ми намагалися актуалізувати формально-динамічні та формально-програмні якості особистості, а також базові комунікативні потреби, що охоплює операційний компонент структури особистості в основі соціально-психологічного механізму діалогової взаємодії. Навички діалогу в зазначеній структурі особистісних якостей є такі, як установлення психологічного контакту, ведення бесіди, володіння прийомми активного слухання, володіння прийомми риторичної аргументації, володіння прийомми конструктивного вираження негативних емоцій і корекції стану партнера в напруженій ситуації, колективного обговорення проблем.

У рамках діяльнісного блоку нашої розвивальної програми відбувалося оволодіння засобами застосування досвіду діалогової взаємодії для регуляції діяльності та спілкування і проводилися тренінги за спеціальними програмами з метою отримання досвіду роботи з конкретними соціальними проектами на партнерських засадах. Така спрямованість завдань визначала соціальну значущість методу і його безпосередній зв'язок з практичними завданнями розвитку діалогічних форм міжособистісної взаємодії в державному управлінні [8]. Отже, діяльнісний блок розвивальної програми, так звана “цілісна дія” дозволяє за допомогою серії вправ і ділових ігор сформувати здатність учасників соціального діалогу до вирішення конкретних програм державного управління. Результатом тут є засвоєння навичок діалогової взаємодії, які є комплексною характеристикою особистості як соціально-психологічна компонента. Це сприяє розвитку її організаційно-правової компоненти, що охоплює знання законодавчої бази, економічні, організаційні, комунікативні заходи та технології.

Важливим є те, що в кожному блоці запропонованої розвивальної програми мета поділяється на дві складові – перша стосується державно-управлінського аспекту діалогової взаємодії, друга – власне психологічного. Комплексне оволодіння технологічною базою та системою інструментарію діалогової взаємодії в рамках запропонованої програми є необхідною умовою корекції і формування особистісних установок, мотивів, компетенцій у сфері міжособистісної діалогової взаємодії, що є фактором успішного здійснення організаційно-функціонального аспекту діалогу органів влади і громадськості на всіх рівнях державного управління.

Отже, підвищення ефективності діалогової взаємодії органів влади і громадськості можливо за умов формування психологічної культури діалогу. Як було доведено, основу соціально-психологічного механізму діалогової взаємодії органів влади та громадськості складають компоненти самої взаємодії і психологічні характеристики її суб'єктів. Предметом цілеспрямованого формування мають стати як компоненти взаємодії, так і її суб'єкти. Саме такі міркування і покладено в основу авторської розвивальної програми, яка спрямована на формування як процесуальних характеристик, що відображені в процедурах реалізації взаємодії, що відповідає параметрам діалогічної стратегії та вимогам багаторівневості, так і особистісних людини-діалогіста.

Наведені умови потребують доопрацювання за рахунок створення психологічних оціночних центрів (асесмент-центрів), що сприятиме комплексному вирішенню завдань діагностики і розвитку здатності до діалогової взаємодії суб'єктів державного управління. В основу діяльності центрів покладається транс-ситуаційне оцінювання та навчання, апробація яких у реальних умовах підтверджує припущення щодо переваг технологій “влада-взаємодія” перед методами “влада-вплив”.

#### Література:

1. *Бахтин М. М.* Эстетика словесного творчества / М. М. Бахтин. – М. : Искусство, 1979. – 424 с.
2. *Библер В. С.* Мышление как творчество / В. С. Библер. – М. : Политиздат, 1975. – 400 с.



3. Бубер М. Я и ты / М. Бубер. – М. : Республика, 1995. – 290 с.
4. Вебер М. Соціологія. Загально історичні аналізи. Політика / М. Вебер ; пер. з нім. О. Погорілого. – К. : Основи, 1998. – 534 с.
5. Ветошкин А. В. Диалог как социокультурная основа гражданского общества : автореф. дис. ... канд. психол. наук / А. В. Ветошкин. – М., 1990. – 430 с.
6. Карась А. Філософія громадянського суспільства в класичних теоріях і неокласичних інтеракціях : [монографія] / А. Карась. – К. ; Львів : ВЦЛНУ імені Івана Франка, 2003. – 520 с.
7. Крутій О. М. Комплексний механізм діалогової взаємодії органів влади і громадськості / О. М. Крутій // Державне будівництво [Електронне наукове видання ХарРІ НАДУ]. – 2010. – № 1. – Режим доступу : <http://www.nbu.ua/e-book/db/2007-1-1/doc/1/01.pdf>.
8. Крутій О. М. Діалогова взаємодія органів державної влади та громадськості : [монографія] / О. М. Крутій. – Х. : Вид-во ХарРІ НАДУ “Магістр”, 2008. – 236 с.

*Надійшла до редколегії 10.02.2011 р.*