

Олександр Котуков

доцент кафедри політології та філософії

ХРІДУ НАДУ при Президентіві України, к.соц.н., доцент

ОСОБЛИВОСТІ НАЛАГОДЖЕННЯ НЕФОРМАЛЬНОЇ КОМУНІКАЦІЇ МІЖ ОРГАНАМИ ВЛАДИ ТА ГРОМАДСЬКІСТЮ В УМОВАХ РОЗВИТКУ МЕРЕЖЕВОГО СУСПІЛЬСТВА

Розглянуто поняття і функції неформальної комунікації в сучасному суспільстві, визначено способи неформальної комунікації між органами влади та населенням, одним з основних є комунікації за допомогою соціальних мереж в інтернеті.

Ключові слова: інформаційне суспільство, інтернет, взаємодія, інформація, комунікація, неформальна комунікація, соціальний ефект

Alexandr Kotukov

FEATURES ESTABLISHING INFORMAL COMMUNICATION BETWEEN THE AUTHORITIES AND THE PUBLIC IN THE DEVELOPMENT OF THE NETWORK SOCIETY

The concept and function of informal communication in modern society, defined methods of informal communication between government and citizens, one of which is the main communication through social networks on the Internet.

Keywords: information society, internet, interaction, information, communication, informal communication, social impact.

Александр Котуков

ОСОБЕННОСТИ НАЛАЖИВАНИЯ НЕФОРМАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ МЕЖДУ ОРГАНАМИ ВЛАСТИ И ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ В УСЛОВИЯХ РАЗВИТИЯ СЕТЕВОГО ОБЩЕСТВА

Рассмотрено понятие и функция неформальных коммуникаций в современном обществе, определены способы неформальной коммуникации между органами власти и населения, где одним из основных является коммуникация с помощью социальных сетей в интернете.

Ключевые слова: информационное общество, интернет, коммуникация, неформальная коммуникация, социальный эффект.

Сучасні тенденції загальносвітового розвитку пов'язані зі становленням демократичного, відкритого суспільства, формування якого сприяє перетворенню соціального і політичного простору, усталених соціальних зв'язків і відносин, модернізації багатьох соціальних інститутів на базі складноструктурованої системи соціальної комунікації. Джерелом даних перетворень послугувала загальна інформатизація, що стала наслідком інформаційної революції кінця минулого сторіччя. У результаті даного процесу відбувся глобальний зсув від індустріального до інформаційного суспільства, заснованого на поширенні, споживанні, виготовленні інформації і похідних від неї знань, а також на комунікації, яка здійснюється за допомогою електронних носіїв та інформаційно-комунікаційних технологій. Наслідком таких процесів стало створення глобальної відкритої комунікаційної системи, яка сприяє відкритості національних інформаційних систем та їх інтеграції в єдиний міжнародний інформаційний простір. За таких умов якісних змін потребують і відносини між органами влади та суспільством. Їх основою мають стати різні форми комунікації, що будуватимуться на принципах партнерства та кооперації, взаємоповаги та взаємодопомоги. Однією з таких форм є неформальні комунікації.

Проблеми розвитку інформаційного суспільства знайшли своє відображення в роботах таких науковців, як Д. Белл, Дж. К. Гелбрейт, Р. Инглетарт, М. Кастельс, М. Маклюен, Й. Масуда, Е. Тоффлер та

ін. Основи наукового підходу до аналізу комунікаційних систем були закладені такими класиками, як Дж. Александер, Е. Арато, К. Апель, М. Вебер, Ю. Габермас, Е. Геллнер, Е. Гідденс, Дж. Дьюї, Дж. Кін, Дж. Коген, Дж. Маклін, К. Манхейм, Р. Мертон, Т. Парсонс, Л. Ф. Уорд, У. Шрамм. Проблеми організації комунікацій між органами влади та громадськістю представлено у працях таких вітчизняних науковців, як В. Бакуменко, Н. Балабанова, Т. Бутирська, В. Візхир, Е. Гансова, М. Головатий, В. Давиденко, В. Дзюндзюк, Н. Діденко, Н. Драгомирецька, О. Крутій, В. Мартиненко, В. Олуйко, О. Орлов, Г. Почепцов, Н. Сокур, В. Солових, Ю. Сурмін, С. Хаджирадева, І. Ходжило, П. Шевчук, В. Якимець та ін. Проте, питання побудови системи неформальних комунікацій між органами влади та населенням поки що не стали об'єктом ґрунтовних наукових досліджень в українській науці державного управління.

Таким чином, метою статті є теоретичне обґрунтування сутності неформальних комунікацій а також визначення можливих способів організації неформальних комунікацій органів влади з громадськістю.

Комунікація – надзвичайно багатогранний процес, що реалізується в різних сферах і на різних рівнях соціальних відносин, досліджується різними науками: психологією та лінгвістикою, загальним мовознавством і соціальною психологією, соціологією і логікою,

філософією і педагогікою, політологією і державним управлінням, а також доповнюється дослідженнями в таких наукових напрямках, як риторика, адміністративний менеджмент, медіаторинг, полемологія, зв'язки з громадськістю тощо.

Варто відзначити, що в ХХ-ХХІ ст. проблема соціальних комунікацій перетворилася на одну з центральних і актуальних наукових тем, у розробці якої взяли участь мислителі різних напрямків і шкіл: трансцендентальної феноменології Е. Гуссерля (1859–1938 рр.), інституціоналізму Т. Веблена (1857–1929 рр.), структурного функціоналізму Т. Парсонса (1902–1979 рр.), біхевіоризму Г. Лассуела (1902–1978 рр.), постструктуралізму П. Бурд'є (1930–2002 рр.) і теорії комунікативної дії Ю. Габермаса (1929).

При цьому, представники всіх наукових шкіл погоджуються з думкою, що комунікація виступає основною формою соціальної взаємодії між людьми, а особливість комунікативної діяльності полягає в її повсюдності, проникненні в усі інші види діяльності. Американський політолог Л. Пай називав комунікацію «павутиною суспільства», яка створює основу для організованого встановлення в суспільстві владних відносин [12]. Таким чином, відіграючи роль своєрідної соціальної інфраструктури, комунікація відповідає за нормальне функціонування і розвиток всієї соціальної системи.

У 1946 р. Г. Лассуелл запропонував комунікаційну формулу (модель комунікаційного процесу), що включає п'ять елементів:

- 1) хто? (передає повідомлення) – комунікатор;
- 2) що? (передається) – повідомлення (текст);
- 3) як? (здійснюється передача) – канал;
- 4) кому? (спрямоване повідомлення) – реципієнт (аудиторія);
- 5) з яким ефектом? – зворотний зв'язок (ефективність комунікації) [10].

П. Лазарсфельд (1901–1976 рр.) увів у науковий обіг поняття «лідер думки», тобто соціально активної людини, яка може трансформувати наміри комунікатора (сприяючи або, навпаки, перешкоджаючи їм), доповнивши традиційну модель Г. Лассуела ще одним елементом, від якого залежить ефективність процесу комунікації [11].

Отже, поняття «комунікація» є більш широким, ніж поняття «спілкування», і передбачає не тільки обмін інформацією, а й відповідні подальші ефекти, які відображаються на внутрішньому (мотиви) або зовнішньому (дії) рівнях суб'єктів комунікації. Таким чином, проблема організації комунікації стає центральною і для науки державного управління, у фокусі якої знаходиться питання прийняття та реалізації управлінських рішень, а також їх ефективності.

При цьому, останнім часом проблема модернізації системи комунікацій між органами влади та населенням стає доміантою об'єктно-предметної сфери в сучасному науковому державноуправлінському дискурсі. Це зумовлено низкою причин, серед яких головними виступають:

- необхідність підвищення ефективності здійснення владних повноважень, одним із основних критеріїв якої є задоволеність населення [1];
- потреба в науковому осмисленні розвитку комунікаційних систем у системі державного управління, реальних можливостей просування останньої до відкритості та інтеграції в національний інформаційний простір;
- активний розвиток наукоємних технологій і тотальна інформатизація суспільства, яка карди-

нально змінює спрямованість і ціннісно-смісловий зміст державноуправлінських процесів;

- важливість цілісного наукового осмислення сутності відкритих комунікаційних систем як механізму управління, який, за визначенням К. Поппера, регулює процеси соціалізації особистості «відкритого суспільства» [6];
- необхідність упровадження інноваційних комунікаційних моделей у практику державного управління.

Г. Алмонд (1911–2002 рр.) під час оцінки ефективності комунікації між владою та суспільством пропонує в якості основних розглядати такі фактори: рівень однорідності інформації, що передається, мобільність інформації (тобто її здатність до постійного оновлення), обсяг інформації, напрямок потоків інформації. Останнє, на його думку, є вкрай важливим чинником, оскільки в сучасних демократичних суспільствах потоки «зверху – вниз» і навпаки мають бути приблизно однаковими за інтенсивністю [13]. Т. Адорно (1903–1969 рр.) і М. Хоркхаймер (1895–1973 рр.) при цьому виділяли три основних способи комунікації між владою та суспільством: через суспільно-політичні інститути; засоби масової інформації і неформальні контакти [8]. Таким чином вони підкреслювали, що соціальна комунікація може бути організованою, офіційною, структурованою, проявом взаємодії різних соціальних інститутів, тобто формальною. Але разом з цим вона може бути неформальною і неофіційною, що не робить її менш значущою.

Між тим, якщо в сучасній державноуправлінській науці велика увага приділяється саме першим двом способам, то третій залишається майже нерозглянутим. Внаслідок цього, в сучасній літературі відсутнє уявлення про весь спектр неформальної комунікації, про роль неформальної комунікації в системі масової комунікації, про функціональні характеристики неформальної комунікації, в тому числі про роль неформальної комунікації в стабілізації і дестабілізації суспільних відносин. При цьому роль неформальної комунікації в загальній структурі соціальної комунікації має тенденцію до зростання [2].

Варто зазначити, що багато зарубіжних дослідників комунікації приділяли увагу саме цьому аспекту суспільної взаємодії. Так, зокрема, дослідження різних аспектів неформальної комунікації пов'язане з роботами філософів А. Бергсона (1859–1941 рр.) і М. Маклюєна (1911–1980 рр.), антропологів М. Глакмена (1911–1975 рр.) і К. Клакхона (1905–1960 рр.), психологів З. Фрейда (1856–1939 рр.), Г. Олпорта (1897–1967 рр.), Л. Постмена (1918–2004 рр.) і П. Екмана (1934 р.), етнографа М. Херсковіца (1895–1963 рр.), політологів Г. Лассуела (1902–1978 рр.), С. Кара-Мурзи (1939 р.) та ін.

Узагальнення думок представників різних наукових підходів дозволяє зазначити, що неформальна комунікація – це, з одного боку, рух соціальної інформації в соціальному просторі (комунікативна діяльність) і часі (соціальна пам'ять), а з іншого – вона є таким видом соціальної комунікації, який ґрунтується на взаємній зацікавленості комунікантів в отриманні інформації і характеризується переважно міжособистісним характером, адресністю, простотою, зручністю, довірливістю, взаємоповагою та толерантністю, нестандартизованістю (відсутністю чітких вимог до часу комунікації та обсягу інформації, яка передається). Основними соціальними функціями неформальної комунікації виступають: інформативна, діагностична, інтегративна, компенсаторна, соціального контролю, активізуюча, енергетична, креативна, стабілізуюча тощо [7]. При цьому, нефор-

мальна комунікація має такі особливості: свобода від цензури; несистематизованість, особистісний характер інформації, що передається (тобто що стосується особисто окремо взятого індивіда); орієнтація на власний досвід комунікаторів; не завжди раціональний характер обробки інформації.

Неформальна комунікація є формою репрезентації різних видів соціальної комунікації. При цьому соціальна репрезентація форм самовираження неформальної комунікації веде до того, що соціальна інформація, яка транслюється, стає авторською. Стаючи сегментом масової комунікації, неформальна комунікація знаходить авторство, забезпечує структурування і дозування інформації, починає володіти характеристиками соціального дискурсу: актуальність, переконливість і навіть спонукання до дії. Семантичне (смісловне) поле неформальної комунікації конструюється за рахунок актуалізації інформації, її нагальності. Отже, превалюючими в системі комунікації між органами влади і населенням є її стабілізуюча і творча ролі (пошук нових способів вирішення конфліктних ситуацій, протиріч, нових способів дії тощо). Також важливою є роль подолання різних комунікативних бар'єрів, чимала частина яких породжується різними статусними позиціями комунікантів.

Таким чином, у системі соціальних відносин неформальна комунікація є найважливішим компонентом механізму ненасильницького збереження соціального порядку. Так, зокрема, щодо соціальних конфліктів неформальна комунікація виконує функції комунікативного конфліктогена, формування інформаційного та емоційного поля конфліктної взаємодії, оціночно-аксіологічних параметрів, критеріїв ефективності вирішення конфліктної ситуації і передумови для створення інтерактивного конструктивного клімату для проведення переговорів між конфліктуючими сторонами [9].

При цьому, неформальна комунікація як форма соціального інформаційного обміну проходить великою кількістю різнорівневих каналів. У сучасних умовах найбільш поширеним інтерактивним засобом неформальної комунікації виступає мережа Інтернет, будучи каналом отримання та передачі будь-якої соціальної та особистої інформації. Інтернет як інтерактивний засіб неформальної комунікації, з одного боку, надає конструктивно-стабілізуючий вплив на соціально-економічні та політичні відносини, а з іншого – може сприяти руйнуванню громадських структур, і як наслідок – можливої дестабілізації суспільства. Віртуальний характер неформальної комунікації в інтернеті (анонімність, майже повна відсутність соціального контролю, послаблення впливу соціальних норм тощо) має тенденцію до посилення віртуалізації змісту комунікативної інформації, одночасно роблячи її глобальною, в чому здійснюється компенсація процесу атомізації сучасного урбанізованого суспільства. При цьому світова мережа розширює рамки можливостей комунікації, дозволяє вирішувати низку соціальних проблем (наприклад, ліквідація дефіциту уваги в реальному світі, знаходження односторонніх, отримання необхідних консультацій щодо вирішення нагальних проблем тощо).

Отже, активний розвиток неформальних комунікацій між органами влади та громадськістю за допомогою мережі Інтернет видається важливим з низки причин, зокрема:

- збереження соціального порядку та стабільності;
- необхідність розвитку простору інформаційно-комунікативних технологій та інтерактивних комунікацій;

- формування на цій основі форм міжсуб'єктних взаємодій, взаємовпливів;
- становлення нової корпоративної та організаційної культури в органах влади, що віддає пріоритет міжособистісній неформальній комунікації;
- важливість активного розвитку електронного документообігу та електронного врядування.

Канадський філософ М. Маклюен у своїх дослідженнях припустив, що у сучасному суспільстві електронна система стає продовженням центральної нервової системи людини, а засоби комунікації, змінюючи середовище, викликають розширення чуттєвого сприйняття, що веде до зміни способу мислення і діяльності людини, внаслідок чого змінюється соціум [5]. «Електронна система» М. Маклюена знайшла своє продовження в мережевому суспільстві, або «суспільстві мережевих структур», яке вперше запропонував М. Кастельс [4]. Мережева структура, згідно з М. Кастельсом, представляє собою комплекс взаємопов'язаних вузлів, зміст яких залежить від характеру самої мережевої структури. Мережі, в свою чергу, утворюють відкриті структури, які розширюються шляхом включення нових вузлів, якщо ті здатні до комунікації в рамках даної мережі. Суспільство, яке виникає в умовах інформаційної ери, і в якому домінуючі функції і процеси організовані за принципом мереж, стає мережевим суспільством (*network society*). Нові інформаційні технології забезпечують матеріальну основу для всебічного проникнення мережевої форми в структури суспільства. М. Кастельс стверджував, що «мережева логіка» «тягне за собою появу соціальної детермінанти більш високого рівня, ніж конкретні інтереси людей, що знаходять своє вираження у формуванні таких мереж». Відносини інтерсуб'єктивності, що складаються в мережі, формують принципово інший комунікативний простір, визначають характер і природу нових форм спільностей, міжособистісного і ділового спілкування. При цьому, така інтерсуб'єктивність стає дієвим фактором самоорганізації суспільства і потужним стимулом суспільного розвитку [3].

Мережеві структури мають високі динамічні характеристики, пов'язані, насамперед, з обміном інформацією. Водночас, мережева матриця задає статичну, моделює окремі блоки, сегменти і лінії напруги між ними. Мережева структура відіграє основну роль у встановленні системи ефективної комунікації, значно скорочуючи обсяг і витрати на обмін інформацією.

Мережі стають інститутами, що сприяють розвитку цілої низки сфер в інформаційному суспільстві. Одночасно морфологія мереж виступає в якості джерела «перебудови» відносин влади, забезпечення демократичного контролю та участі і формування електронного врядування. Використання інформаційних технологій, мережі Інтернет та всіх видів мережевої організації не тільки дозволяє оперативнотримувати інформацію та приймати рішення, а й викликає безліч корінних організаційних змін. Скорочується бюрократичний апарат, переглядаються традиційні погляди на роль і механізми кооперації, істотно підвищуються темпи зростання продуктивності праці, прийняття та реалізації управлінських рішень.

Таким чином, вкрай важливим серед інших способів неформальних комунікацій (безпосереднє спілкування, спілкування по телефону тощо), розвивати комунікації за допомогою мережі інтернет, будуючи систему постійного інтернет-діалогу. Під інтернет-діалогом у даному разі розуміється процес симетричної або асиметричної комунікації органів влади з громадянами та

їх різноманітними об'єднаннями за допомогою використання інтернету, спрямований на забезпечення участі громадськості у виробленні стратегій розвитку території і впливу на прийняття державноуправлінських рішень. Формами інтернет-діалогу можуть виступати участь у чаті й інтернет-конференціях, обговорення політичних програм, нормотворчих ініціатив, проектів політичних рішень на форумах, сайтах, блогах, «живих журналах» тощо, участь в інтернет-голосуваннях, референдумах, соціологічних опитуваннях тощо.

Таким чином, інтернет, що володіє властивостями відкритості, діалогічності, мобільності, дозволяє виявляти велику соціальну активність громадянам, і тому стає важливим фактором впливу на владу і прийняті нею рішення, одночасно будучи критерієм демократичності державно-управлінського процесу і запорукою успішного розвитку інститутів громадянського суспільства.

Окрім того, розвиток неформальних комунікацій за допомогою мережі інтернет сприятиме такому:

- об'єднанню мешканців певно території в єдине електронне комунікаційне поле;
- формування нових союзів, асоціацій, розвитку партнерства та кооперації;
- забезпеченню активної участі в масовому комунікаційному процесі осіб, позбавлених можливості безпосереднього спілкування з іншими людьми (насамперед, людей з обмеженими фізичними можливостями, хворих аутизмом тощо);
- розвитку міжнародної та міжрегіональної комунікації;
- демократизації процесу вироблення та узгодження політичних рішень шляхом включення до нього широких верств населення.

Ці можливості активізують вплив громадян на визначення тактичних і стратегічних цілей розвитку соціуму як на місцевому та регіональному, так і на державному рівні. Таким чином, за допомогою неформальних комунікацій у мережі громадяни здатні не тільки отримувати, розповсюджувати та створювати політичну інформацію, а й організувати суспільно-політичний та державноуправлінський дискурс, який формуватиметься за допомогою інтернет-діалогу.

Нові моделі державного управління, демократизація та глобальна інтернетизація соціокультурного простору викликають необхідність перегляду традиційних способів взаємодії між органами влади та населенням, спричиняючи необхідність удосконалення в практику державного управління нових комунікативних моделей. Нова система комунікації між органами влади та суспільством не тільки повинна відповідати рівню розвитку суспільства, а й мати випереджальний характер, забезпечуючи тим самим його прогресивний розвиток. Модернізація комунікацій має бути спрямована на формування відкритої комунікаційної системи, домінуючими характеристиками якої поряд з відкритістю є висока варіативність, динамічність, гнучкість і здатність оперативно реагувати на потреби суспільства. Такий ефект може забезпечити активне використання неформальних комунікацій, які представляють собою такий вид соціальної комунікації, що ґрунтується на взаємній зацікавленості комунікантів в отриманні інформації і характеризується переважно міжособистісним характером, адресністю, простотою, зручністю, довірливістю, взаємоповагою та толерантністю, нестандартизованістю (відсутністю чітких вимог до часу комунікації та обсягу інформації, яка передається). Однією з форм таких комунікацій є інтернет-діалог, який

представляє собою процес симетричної або асиметричної комунікації громадян та їх різноманітних об'єднань з органами влади за допомогою використання мережі Інтернет, спрямований на забезпечення участі громадськості у виробленні стратегій розвитку території і впливу на прийняття державно-управлінських рішень. Серед напрямів подальших досліджень можна виділити розгляд ролі неформальної комунікації в електоральних процесах і у створенні політичних коаліцій (асоціацій, лобістських груп) на регіональному і місцевому рівні. Важливою проблемою, що має теоретичне і прикладне практичне значення, також є осмислення ролі неформальної комунікації в політичних провокаціях, в інформаційних війнах і деформуванні соціального й інформаційного простору.

Література.

1. Дзюндзюк В. Б. Ефективність діяльності публічних організацій : [монографія] / В. Б. Дзюндзюк. – Х. : Вид-во ХарPI УАДУ «Магістр», 2003. – 236 с.
2. Дмитриев А. В. Неформальная политическая коммуникация / А. В. Дмитриев, В. В. Латынов, А. Т. Хлопов. – М. : РОССПЭН, 1997. – 200 с.
3. Кастельс М. Интернет–галактика. Міркування щодо Інтернету, бізнесу і суспільства / М. Кастельс ; [пер. з англ.]. – К. : Ваклер, 2007. – 304 с.
4. Кастельс М. Становление общества сетевых структур / М. Кастельс // Новая постиндустриальная волна на Западе. Антология ; под ред. В. Л. Иноземцева. – М. : Academia, 1999. – 640 с.
5. Маклюэн Г. М. Понимание Медиа: Внешние расширения человека / Г. Маклюэн ; пер. с англ. В. Николаева ; закл. ст. М. Вавилова. — М. ; Жуковский : «КАНОН-пресс-Ц», «Кучково поле», 2003. – 464 с.
6. Поппер К. Открытое общество и его враги. Т. 1: Чары Платона / К. Поппер ; пер. с англ. ; под ред. В. Н. Садовского. – М. : Феникс, Междунар. фонд «Культурная инициатива», 1992. – 448 с.
7. Соколов А. В. Общая теория социальной коммуникации / А. В. Соколов. – СПб. : Изд-во Михайлова, 2002. – 461 с.
8. Хоркхаймер М. Диалектика Просвещения. Философские фрагменты / М. Хоркхаймер, Т. Адорно ; пер. с нем. М. Кузнецова. – М.-СПб. : Медиум, Ювента, 1997. – 312 с.
9. Цой Л. Н. Конфликтное содержание в коммуникации / Л. Н. Цой // Мир психологии. – 2000. – № 2. – С. 26–33.
10. Lasswell H. Propaganda, Communication, and Public Opinion / H. Lasswell // A Comprehensive Reference Guide. Princeton, Princeton University Press, 1946. – 435 p.
11. Lazarsfeld P. Qualitative Analysis / P. Lazarsfeld // Historical and Critical Essays. – New York : Allyn and Bacon, Inc., 1972. – 365 p.
12. Pye L. The Blackwell Encyclopaedia of Political Institutions / L. Pye / Political Communication. – Oxford – New York, 1987. – P. 442
13. Almond G. The American People and Foreign Policy / G. Almond. – New York : Harcourt, Brace and company, 1950. – 269 p.