

СОЦІАЛЬНІ КОМУНІКАЦІЇ

УДК 316776.

Ю.І. Палеха

ДОКУМЕНТАЛЬНО-ІНФОРМАЦІЙНІ КОМУНІКАЦІЇ ЯК ОСНОВА КОМУНІКАТИВНОГО МЕНЕДЖМЕНТУ

Подано авторське бачення суті управління документально-інформаційними комунікаціями, розглянуто роль документально-інформаційних комунікацій у забезпеченні здійснення комунікативного менеджменту, розкрито основні терміни та поняття, особливості їхньої еволюції, основні складові, аналізується зміст кожної з них, наводяться алгоритми щодо здійснення ефективного комунікативного менеджменту в документно-комунікаційній системі й аргументована необхідність виваженого управління комунікаційними процесами з урахуванням інтересів сторін.

Ключові слова: документально-інформаційна комунікація, комунікативний менеджмент, документно-комунікаційна система.

Ю.І. Палеха

ДОКУМЕНТАЛЬНО-ИНФОРМАЦИОННЫЕ КОММУНИКАЦИИ КАК ОСНОВА КОММУНИКАЦИОННОГО МЕНЕДЖМЕНТА

Освещено авторское видение сути управления документально-информационными коммуникациями, рассмотрена роль документально-информационных коммуникаций в обеспечении коммуникационного менеджмента, раскрыто основные термины и понятия, особенности их эволюции, основные составляющие, анализируется содержание каждой из них, наводятся пути эффективной организации коммуникационного менеджмента в документно-коммуникационной системе, аргументирована необходимость управления коммуникационными процессами с учетом интересов сторон.

Ключевые слова: документально-информационная коммуникация, коммуникационный менеджмент, документно-коммуникационная система.

Yuri Palekha

DOCUMENTARY INFORMATIONAL COMMUNICATIONS AS THE BASIS OF COMMUNICATIVE MANAGEMENT

The article gives the author's vision of the idea of management in documentary informational communications, gives consideration of the role of documentary informational communications in communicative management, reveals key terms and concepts, aspects of its evolution, main components, analyzes the content of each of the components, gives algorithms for effective communication management in documentary communicational system and explains the importance of effective management in communicative processes.

Keywords: documentary informational communications, communication management documentary communicational system social time and space.

Надзвичайно важливе значення в житті людини мають документ, інформація та комунікація, оскільки сучасне суспільство характеризується революційним упровадженням електронних документів та розвитком новітніх інформаційних технологій, які використовуються на всіх рівнях, у всіх сферах, галузях, територіальних і часових просторах соціального управління, та потребує керування комунікаційним процесом.

Мета – проаналізувати складові документально-інформаційної комунікації, розглянути питання їхнього створення та функціонування, обґрунтувати роль документально-інформаційних комунікацій у забезпеченні ефективного комунікативного менеджменту з урахуванням інтересів сторін.

З огляду на розуміння менеджменту як загальної та головної функції суспільства, цілком слушним, зокрема, є звернення до проблематики управління документально-інформаційною сферою суспільства, яка пронизує всі інші його сфери (економічну, соціальну, політичну, гума-

нітарну) та виконує функції, подібні кров'яній системі людини, які забезпечують життєдіяльність усього організму.

Розглянемо роль документально-інформаційних комунікацій у забезпеченні здійснення ефективного комунікаційного менеджменту, оскільки основним ресурсом цього різновиду управління є документ та інформація, а основною технологією – комунікація.

Представники різних наук трактували термін *комунікація* по-різному. Це пов'язано зі складністю самого феномена спілкування, вивченням якого займаються філософія і соціологія, загальна й соціальна психологія, лінгвістика, та етнографія, педагогіка.

За століття свого існування термін *комунікація* використовувався в багатьох сферах людської діяльності. Поступово з'явилося його основне значення, яке можна було б описати як процес, завдяки якому інформація передається від відправника до реципієнта з метою впливу на його свідомість, і передбачає наявність зворотного зв'язку (*табл. 1*).

Таблиця 1

Варіанти визначення терміна *комунікація* стосовно соціуму

№	Визначення терміна <i>комунікація</i>
1	Система, де здійснюється взаємодія, процес взаємодії, способи спілкування, за допомогою яких створюється, передається та приймається різноманітна інформація
2	Передача інформації, ідей, чи оцінок емоцій від однієї людини (або групи) до іншої (або іншим) головним чином за допомогою символів
3	Соціально обумовлений процес передачі та сприйняття інформації в умовах міжособистісного і масового спілкування різними каналами за допомогою різних комунікативних засобів

Започатковано термін *комунікація* було ще за часів Платона. Походить він від латинського слова *communication*, що означає *спільне* або *розділене між усіма*. За К. Бергом, слову *communication* щонайменше дві тисячі років і спочатку воно означало *приблизно радитися зі слухачем*.

Будь-яка комунікація має знаковий характер, адже не існує комунікації без певної системи знаків, як опредмеченої інформації, що використовується під час спілкування між людьми або обміні інформацією між тваринами чи машинами.

Дописемна культура обожнювала *слово*, що по суті було обожнюванням комунікації. Після запровадження писемності культ *слова* трансформувався в культ *книги*. Зрештою, священні писання всіх релігій є наслідком комунікації пророків з Богом, а саме слово *релігія* в перекладі з лат. означає *зв'язок*, тобто та ж сама *комунікація* [1].

Водночас, якщо для священнослужителів комунікація була предметом культу, то для стародавніх учених – предметом дослідження. Логіка, лінгвістика, риторика, граматики, діа-

лектика вивчали проблеми комунікації з давніх часів. Проте всі ці науки «чомусь» поза межами своїх досліджень залишили проблему комунікаційних взаємозв'язків, без яких жодне суспільство існувати не може.

Лише на початку ХХ ст. виникає семіотика, яка дала поштовх прикладній лінгвістиці (Ф. де Сосюр, Ч. Пірс). З'являються праці соціологів (Г. Тард, П. Сорокін), соціальних психологів (В. Вундт, Х. Штейнталь, Г. Лебон, Дж. Мід, Г. Блумер), які ґрунтовно досліджують комунікаційну проблематику. Скажімо, французький дослідник Габріель Тард (1843-1904) пояснював соціогенез (виникнення і розвиток суспільства як такого) соціально-комунікаційною діяльністю у формі наслідування, позаяк «суспільство – це наслідування, а наслідування – певною мірою гіпнотизм».

Фундатори американської соціальної психології Джордж Мід (1886-1931) і Герберт Блумер (1900-1987) вважали, що люди взаємодіють через символи. Процес мислення розглядався зазначеними вченими як оперування символами, які люди постійно створюють і якими обмінюються між собою. Така взаємодія, на думку згаданих вище лідерів символічного інтеракціонізму, коли люди передають один одному знання, духовні цінності, зразки поведінки, впливають на дії колег через символи, є головним чинником у комунікаційній моделі суспільного життя.

Питання змістовної комунікації завжди були в центрі уваги представників наук документально-інформаційного циклу. Серед них можна виокремити бельгійського вченого Поля Отле (1868-1944) і його найближчого сподвижника та однодумця Анрі Лафонте-на (1854-1943). Їхні погляди та ідеї знайшли практичне втілення в діяльності Міжнародного бібліографічного інституту, створеного 1895 р., а 1931 р. перейменованого в Міжнародний інститут документації [2].

Основу загальної теорії комунікації становить теорія соціальної комунікації, що вивчає процеси обміну інформацією в суспільстві, яка реально існує лише у свідомості суб'єктів, у процесі сприйняття ними сигналів, що надходять із зовнішнього середовища або в результаті саморефлексії.

Соціальні комунікації призначені для забезпечення суспільно значущою інформацією

всіх елементів соціальної структури суспільства, налагодження загальносуспільних інформаційних обмінів в інтересах існування та розвитку суспільства. Знаходиться у стані комунікації – це не просто передавати й одержувати інформацію, у процесі комунікації утворюється комунікативне співтовариство, яке характеризується відносинами єдності, взаємозв'язку та взаєморозуміння.

Сьогодні в літературі стосовно інформації використовуються два варіанти цього наукового напрямку: документаційна та документальна. Ми вважаємо, що поняття *документаційна* пов'язане з документними явищами, котрі в прикладній галузі визначаються як документи та документація, й передусім стосується оперативної й архівної документної інформації (фонд, масив, потік). Поняття *документальна інформація* ширше, оскільки за її допомогою утворюються загальні поняття, що абстрактно відображають будь-які зв'язки з документом, тобто щось, що функціонує в якомусь зв'язку з документами: на основі, при допомозі, за допомогою, у формі документів і т. ін. Воно охоплює ту частину інформації, яка пройшла інформаційну обробку й визначає документний статус поняття, тому й застосовується в нашому дослідженні.

Найширша дефініція *документа*, яку подав Поль Отле, така: «*матеріалізована пам'ять людства, яка день за днем реєструє факти, ідеї дії, почуття, мрії, що відбулися в свідомості людини*» [4]. Пізніше навіть його послідовники відмовилися від такого широкого трактування поняття *документ*, але багато думок знаного бельгійця було сприйнято, в т. ч. й розуміння документа як засобу комунікації в суспільстві.

Зазначений підхід до науки про документ розділяв також відомий книгознавець М.Н. Куфаєв. У своїх роботах учений, розглядаючи як документ книгу, вважав її «*містилицем думки й слова людини, взятих в їхній єдності й виражених видимими знаками*». Книгами він вважав як «*ієрогліфи на фресках чи каменях храму, папі-русний сувій*», так і листівки, газети, фотографічні валики чи грамплатівки. На ниві цієї науки працювали також такі відомі вчені, як: С.К. Бредфорд, Сюзанна Бріє, Б.С. Віккері, Фріц Донкар Дюйвис, Ш.Р. Ранганатан, О.Франк, Джессі Шира, Луї Шорс, Вальтер Шюрмайер.

У 50-і рр. ХХ ст. у центрі уваги теоретиків і практиків документації опиняються поняття *інформація* та *комунікація*. Починає усвідомлюватися той факт, що головною метою є забезпечення функціонування укладеної в документах інформації, її включення в систему суспільних комунікацій. Першими документально-інформаційними теоріями і концепціями посткласичного характеру в 1970-х рр. стали документографічна концепція бібліографії О.П. Коршунова та теорія ретроспективної документної інформації В.М. Автократова.

Документ існує в документально-комунікаційному процесі, тобто в такій комунікації, в якій від одного суб'єкта до іншого передається документальна інформація. Він може виступа-

ти як законсервована комунікація, що втілилася в матеріальний об'єкт, у річ, хоча насправді вона є актом, дією як з боку комуніканта, так і зі сторони реципієнта. Активність комуніканта не потребує пояснень, але без активності реципієнта документ не стане джерелом інформації. Навіть якщо документ знаходиться в безпосередній близькості від споживача інформації, не вимагає пошуку та фізично йому доступний, необхідна цілеспрямована діяльність споживача з оволодінням інформацією, або допомога йому зі сторони посередника [3].

Варіанти сприйняття документа з урахуванням різномоментності його створення й отримання із нього інформації зведено в *табл. 2*.

Таблиця 2

Варіанти сприймання документа

№	Сприймання документа
1	Інформація, нанесена на матеріальний носій для її передачі в часі і просторі (для споживача – джерело, або, умовно кажучи, «ємність», що зберігає інформацію до моменту її затребування)
2	Форма каналу комунікації, застосування якого обумовлює виникнення особливого виду комунікації – документальної
3	Передане повідомлення, але і як «відкладене», «затримане» повідомлення з метою звернення до нього коли-небудь у майбутньому
4	Засіб розподіляти отриману інформацію в часі, залежно від можливостей і бажання сприймаючого суб'єкта
5	Засіб для повторного ознайомлення з раніше отриманою інформацією з метою відновлення знань
6	Засіб з'ясування незрозумілих раніше моментів, аналізу і засвоєння інформації на новому рівні, якого досягне реципієнт
7	Засіб для аналізу та зіставлення інформації сприйманого документа з іншими даними і знаннями
8	Засіб автокомунікації, який закріплює певні знання і зберігає їх у часі з метою наступної активізації

Розуміючи важливість управління документально-інформаційними процесами у суспільстві, ми можемо дати їй відповідне визначення комунікаційному менеджменту, під яким пропонується розуміти систему налагодження ефективних документальних та інформаційних комунікацій у суспільстві на основі використання форм, методів і технологій правового, економічного, соціального, гуманітарного та політичного менеджменту й маркетингу.

У своїй розвинутій моделі комунікативний менеджмент нагадує управління двостороннім

потокм документної інформації, де оцінюється якість її передачі, повнота, зміст, форма. В структурі комунікативного менеджменту треба розрізняти мету від спонукального мотиву. Мета комунікації – це ясний і чіткий (раціонально обґрунтований) намір. Спонукальним мотивом може бути прихований намір, в якому слід розрізняти особисті цілі відправника та одержувача, наміри видати бажане за дійсне. Контекстом комунікації є вся система цілей і результатів, кодування і декодування інформації, прихованих мотивів і особистих цілей.

З огляду на те, що рівні комунікації тісно пов'язані між собою, *комунікативний менеджмент* можна подати як керування рухом документів та інформації, що охоплює насамперед передання від комуніканта до реципієнта (та навпаки) у соціальному часі та просторі знань, умінь, стимулів й емоцій.

Соціальний час – відчуття протікання соціального життя сучасниками.

Темп соціальних змін може бути різним. До того ж, треба розуміти, що і документальна інформація з часом втрачає свою «товарну цінність», як, скажімо, прогноз про результати перед футбольним матчем, що вже відбувся.

Соціальний простір – це відчуття людьми системи соціальних відносин, яка склалася в певному суспільстві. Він багатомірний, бо кожний суб'єкт соціальної комунікації має складні відносини з державою, структурами громадянського суспільства, конкретними особистостями і соціальними спільнотами [1].

Відтак логічним є розгляд комунікативного менеджменту як керування документально-інформаційним потоком у соціальному просторі, а рух документальної інформації в соціальному часі – як керування соціальною пам'яттю. Проте не будемо забувати, що цей поділ доволі штучний, оскільки комунікаційний менеджмент має розглядатися комплексно через управління комунікаційною діяльністю і соціальною пам'яттю з метою вирішення стратегічних і тактичних завдань суспільних відносин.

Його можна подати як професійну діяльність виробника, посередника і споживача з реалізації комунікаційної стратегії, згідно з їхніми мотивами, установками, інтересами, відносинами та конкретними цілями. Основні функції комунікативного менеджменту полягають у досягненні соціальної спільності при збереженні індивідуальності кожного з елементів, тобто комунікаційний процес можливий лише за умови існування соціуму, отже, має соціальний характер.

Значимість комунікативного менеджменту сьогодні пояснюється тим, що з усіх сфер суспільства (правової, економічної, соціальної, політичної, гуманітарної та ін.) документально-інформаційна сфера розвивається найдинамічніше і як складова соціальної комунікації, обслуговує всі без винятку

сфери людської діяльності; її значення в сучасному світі неможливо переоцінити. При цьому документування, як інформаційна технологія, відбувається в два етапи. На першому етапі відбувається складання повідомлення та його фіксація за допомогою матеріально-енергетичних технологій, а на другому етапі – включення повідомлення до документально-інформаційної системи [4].

До документально-інформаційної системи комунікацій можна віднести комунікації, що відбуваються як у базових сферах життя суспільства, так і в господарській (економічній), фінансовій, провіділовій та природничій сферах. Розвиток і функціонування її забезпечує цілу низку спеціально створених для цього суспільних інститутів, у т. ч. генералізаційні, транзитні та термінальні (науково-інформаційна діяльність, редакційно-видавнича справа, книжкова торгівля, бібліотечна справа, бібліографічна діяльність, архівна справа та інші інституції, які потребують відповідного керування).

Грунтуючись на цих засадах, комунікативний менеджмент слід розглядати через призму керування масовими, груповими та міжособистісними комунікаціями, у контексті діяльності інформаційно-аналітичних служб, служб формування іміджу, рекламних агенцій, паблік рилейшнз тощо.

Якість прийняття управлінських рішень на рівні організації, її життєдіяльність часто визначаються ефективністю комунікацій і тим, як вони в дійсності будуть реалізовані через документально-інформаційний обмін між її підрозділами і підсистемами. Структура організації, розподіл функцій, повноважень і відповідальності багато в чому визначаються можливостями комунікацій, тобто обміну інформацією.

Управління комунікаціями в організації – це регулювання обміну інформацією між працівниками та її аналітико-синтактичне опрацювання для подання керівнику релевантної інформації для прийняття ефективних рішень.

Отже, підсумовуючи викладене, можна констатувати, що документально-інформаційні комунікації є сполучним процесом, необхідним для здійснення менеджменту. Документ існує в документально-комунікаційному процесі, тобто в такій комунікації, в якій від одного суб'єкта до

іншого передається документ та інформація. Водночас, з точки зору абстрактної схеми комунікації, документ – канал, але одночасно він може сприйматися як повідомлення, тому що в документі інформація невіддільна від свого матеріального носія; для споживача інформації він може виступати і як комунікант або джерело інформації, або її передавач.

Комунікативний менеджмент можна подати як керування потоком документальної інформації, який охоплює насамперед передавання від комуніканта до реципієнта знань, умінь, стимулів і емоцій у часі та соціальному просторі, розвиток і функціонування якого забезпечує цілу низку спеціально створених для цього суспільних інститутів, у т. ч. генералізаційних, транзитних і термінальних (науково-інформаційна діяльність,

редакційно-видавнича справа, книжкова торгівля, бібліотечна справа, бібліографічна діяльність, архівна справа та інші інституції, які потребують відповідного керування).

Комунікативний менеджмент включає цілеспрямоване керування потоком документованої інформації, що має місце як у базових сферах життя суспільства, так і в господарській (економічній), фінансовій, правовідомості та природничій сферах. Його слід розглядати через призму керування масовими, груповими та міжособистісними комунікаціями, у контексті взаємодії інформаційно-аналітичних служб, служб формування іміджу, рекламних агенцій, публік релейшнз тощо та споживачів інформації, згідно з їхніми мотивами, установками, інтересами, відносинами і конкретними цілями.

Використані джерела

1. Бебик В.М. Інформаційно-комунікативний менеджмент у глобальному суспільстві: психологія, технології, техніка публік релейшнз : моногр. / В.М. Бебик. – К., 2005.
2. Кулешов С.Г. Документознавство: Історія. Теоретичні основи / С.Г. Кулешов. – К., 2000. – 284 с.
3. Плешкевич Е.А. Проблемы теоретического изучения документа / Е.А. Плешкевич // Документознавство. Бібліотекознавство. Інформаційна діяльність: Проблеми науки, освіти, практики : матеріали V Міжнар. наук.-практ. конф., Київ, 20-22 трав. 2008 р. – К. : ДАКККіМ, 2008. – С. 72-76.
4. Поль Отле. Трактат про документацию / Отле Поль [Електронний ресурс]. – Режим доступу : www.dilo.kiev.ua. – Заголовок з екрана.

References

1. Bebyk, V.M. (2005). Informational-communicative management in a global society: psychology, technologies and technique of public relations. Kyiv [in Ukrainian].
2. Kuleshov, S.H. (2000). Documentation science: history, theoretical fundamentals. Kyiv [in Ukrainian].
3. Pleshkevych, E.A. (2008). Problems of theoretical studying of a document. Documentation science. Library science. Informational activities: problems of science, education and practice. Proceeding of the V International Scientific Practical conference. Kyiv, 20-22 May. (pp. 72-76). Kyiv: DAKKKiM [in Ukrainian].
4. Otle, P. Traction about documentation. Retrieved from: www.dilo.kiev.ua [in Ukrainian].