

2. Наказ МОН «Про затвердження Порядку здійснення державного контролю за діяльністю навчальних закладів» від 25.01.2008 № 34 // [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/z0077-08>

3. Про вищу освіту : Верховна Рада України; Закон від 01.07.2014 № 1556-VII // Відомості Верховної Ради України від 19.09.2014 – 2014 р., / № 37-38 /, стор. 2716, стаття 2004.

УДК 342.5

Малаш С. М.,

аспірант кафедри маркетингу та реклами Київського національного торговельно-економічного університету

МОДЕЛІ ВЗАЄМОДІЇ З ГРОМАДСЬКІСТЮ ОРГАНІВ ВИКОНАВЧОЇ ВЛАДИ

У статті розглядається наявні на даний час моделі комунікацій між органами виконавчої влади та громадськістю. Зроблені актуальні висновки, щодо розглядаємої тематики

Ключові слова: взаємодія, громадськість, органи виконавчої влади, суспільство, модель, комунікація.

В статье рассматривается имеющиеся в настоящее время модели коммуникаций между органами исполнительной власти и общественностью. Сделаны актуальные выводы относительно рассматриваемой тематики.

Ключевые слова: взаимодействие, общественность, органы исполнительной власти, общество, модели, коммуникация

The article examines the communications model currently available between the executive authorities and the public. Author makes relevant conclusions on the subject under consideration.

Keywords: collaboration, community, bodies of executive power, a society model, communication.

Постановка проблеми. Розвиток поглядів на функціонування механізмів взаємодії органів виконавчої влади

(далі за текстом - ОБВ) з громадськістю у системі державного управління здебільшого рухався у напрямку аналізу управлінської взаємодії за лінійною моделлю. Тобто вихідним положенням розуміння механізмів взаємодії ОБВ з громадськістю у державному управлінні розглядалися такі, коли комунікант (держава) впливає на реципієнта (громадськість) за допомогою різноманітних опосередковуючих засобів – ЗМІ, мережі Інтернет, референтних груп тощо. Пізніше особливу увагу дослідники почали приділяти наявності у цьому процесі зворотного зв'язку для того, щоб відслідкувати «відповідь» – реакцію реципієнта (громадськість) на повідомлення ОБВ. Наукова думка прийшла до висновку, що державно-управлінська взаємодія є продуктом інтеракції влади і громади, метою якої є взаємна довіра та конструктивна співпраця комуніканта та реципієнта.

Аналіз дослідження даної проблеми. В Україні існує потреба у виробленні стратегічної програми комунікативної взаємодії влади й громадськість, яка б передбачала вивчення та аналіз стану громадської думки. Також вважаємо необхідним створення нових та більш дієвих моделей взаємодії ОБВ з громадськістю. Зокрема, Д. Терещенко пропонував модель взаємодії органів влади з громадськістю на місцевому рівні. Автор зазначає, що на місцевому рівні комунікативну взаємодію можна визначити як інформаційний обмін між інститутами державного управління на місцях та споживачами їхніх послуг – населенням, підприємствами, установами і організаціями. Елементами даної системи є суб'єкт (керуюча підсистема) та об'єкт (керована підсистема) управління надання управлінських послуг, а також суб'єктно-об'єктні відносини, що виникають між ними [1, с. 81].

Метою статті є комплексний аналіз існуючих моделей комунікації між органами виконавчої влади та громадськістю.

Виклад основного матеріалу. Готовність до взаємодії суб'єктів комунікації (як і спілкування загалом) базується на трьох основних компонентах: мотиваційному, змістовному та операційному. Для забезпечення сприйняття змісту процесу функціонування механізмів взаємодії необхідно, щоб інформація, яка надходить із центрів прийняття державно-

управлінських рішень, була спрямована на те, щоб зробити процес комунікації доступним, зрозумілим, прийнятним, емоційно-позитивним. Таким чином, можемо помітити, що моделювання системи взаємодії є перспективним та актуальним напрямком досліджень у системі державного управління. Проте спрямованість та багатоканальність функціонування механізмів взаємодії ОБВ з громадськістю, які відображають особливості функціонування механізмів взаємодії ОБВ з громадськістю, відображена у роботах дещо поверхово.

Як вже було зазначено вище, у державних та муніципальних органах влади цілі і завдання структурних підрозділів, призначених виконувати PR-функції, в основному спрямовані на одностороннє висвітлення діяльності ОБВ, рішень суб'єктів державного управління досить часто без врахування результатів моніторингу громадської думки. Прес-служби та відділи внутрішньої політики здебільшого виконують завдання з організації та забезпечення постачання інформації структурам громадянського суспільства, їх інформування про основні напрямки внутрішньої політики держави. В органах муніципальної влади основною структурою, що формально виконує функції інформування, є прес-служба. Це теж зводить механізми зовнішньої взаємодії ОБВ з громадою лише до інформування, а не до інтерактивної взаємодії.

Принципи інформаційної діяльності органів державного управління є принципами інформування (односторонньої взаємодії) – вихідними положеннями, що стосуються процесу використання інформації. Т.Гаман виділяє наступні принципи інформування: принцип науковості інформації, принцип своєчасності інформування, принцип змістовної несуперечності інформування; принцип адаптованості інформування; принцип достатності інформування; принцип формалізації інформування; принцип документованості інформування [2, с. 46]. Інформування здійснюється у межах певного інформаційного приводу, що є рушійною силою механізмів взаємодії даного типу.

Причому, можемо стверджувати, що інформування, інтерактивна взаємодія та зворотна взаємодія не є повністю відокремленими одне від одного механізмами взаємодії із

зовнішньою громадськістю. Досить часто вони є поєднаними певним причинно-наслідковим зв'язком. Інформованість населення сприяє формуванню громадянської позиції певних соціальних груп та підвищує їх громадську активність.

Поінформованість населення є передумовою формування компетентної громадської думки. Проблема поінформованості значно ширша за проблему гласності. Непоодинокі випадки, коли незважаючи на відкритість та прозорість роботи органів влади, громадяни мало ознайомлені з результатами їх діяльності.

Отже, можемо помітити, що здебільшого в процесі інформування зацікавлений комунікант, адже інформуванням громадськості про певні успіхи та напрямки реформ влада переводить державно-управлінську взаємодію на рівень політичної комунікації з урахуванням майбутнього виборчого процесу. Саме тому ініціатива до реалізації процесу взаємодії у випадку інформування належить саме компетентному органу виконавчої влади.

Оптимальним проходженням потоку інформації впродовж року з урахуванням всіх релевантних для ЗМІ подій вважається співвідношення публікацій, ініційованих виключно самотужки, до публікацій, ініційованих іншими чинниками, у пропорції 70% до 30%. При цьому інформування може бути доволі транспарантним комунікативним процесом, хоча і не передбачати собою наявність зворотного зв'язку.

Проте можемо помітити, що досить часто активним реципієнтом виступає сама громадськість, а не влада, особливо якщо предметом повідомлення є гостра соціально-економічна проблематика. В даному випадку мова має йти, звертаючись до пропонованого нами категоріального апарату, про зворотну взаємодію, адже саме в цьому випадку реципієнт у якості суб'єкта розглядає владу в якості джерела інформації, тобто об'єкта.

Механізми зворотної взаємодії можуть реалізовуватись як інституціональним так і неформальним шляхом. Інституціональний запит від реципієнта-громадськості може реалізовуватись через механізм розгляду звернень громадян, інформаційних запитів від неурядових організацій, ЗМІ,

звернень медіа до прес-служб ОБВ. Якщо адекватної відповіді від комуніканта-влади на запити громадськості не надходить включається неформальний канал інформації у вигляді чуток, про що вже йшла мова вище.

Таким чином, підсумовуючи, ми можемо виділити три види механізмів взаємодії, характерної для підсистеми взаємодії ОБВ з громадськістю:

- інформування громадськості (одностороння взаємодія);
- інтерактивна взаємодія (двостороння взаємодія);
- зворотна взаємодія.

Іншим критерієм розрізнення видів взаємодії у системі державного управління виступає, як вже було обґрунтовано вище, канал взаємодії, за яким транслюється відповідне державно-управлінське повідомлення.

Л. Усаченко зазначає, що здатність учасників комунікативного процесу налагоджувати стосунки з передачі і обміну інформацією безпосереднім чином пов'язана з наявністю у них сучасних каналів комунікації, вмінь і навичок ефективного спілкування та необхідних для цього ресурсів [3, с. 281]. Д. Терещенко додає, що канал комунікативної взаємодії об'єднує всіх учасників процесу комунікації та носіїв інформації з моменту кодування сигналу, що посиляється, до моменту одержання його адресатом. Канал має максимально відповідати змісту та формі інформації, що передається, та символам, що використовуються для її кодування. Важливою характеристикою каналу є його доступність та відповідність до вибраної цільової аудиторії [4, с. 400].

Звісно, найбільш прогресивним каналом взаємодії виступає електронний канал завдяки зменшенню кількості комунікативних бар'єрів та наявності можливостей забезпечити зворотній зв'язок з реципієнтом. Закон України «Про електронні документи і електронний документообіг» визначає, що електронний документ – це документ, інформація в якому зафіксована у вигляді електронних даних, включаючи обов'язкові реквізити документа.

Використання електронних документів як частини інформаційно-телекомунікаційних технологій дозволяє істотно розширити канали взаємодії держави і громадян, підвищити

якість цієї взаємодії і сприяти тим самим зміцненню громадянського суспільства, побудованого на взаєморозумінні, врахуванні інтересів кожного. Як уже зазначалося вище, у підсистемі взаємодії в системі державного управління електронна взаємодія реалізується у межах розвитку «електронного управління».

Одне з визначень електронного уряду – організація державного управління на основі електронних комунікацій – засобів обробки, передачі й поширення інформації, надання послуг державними органами усіх галузей влади всім категоріям громадян електронними засобами, інформування тими ж засобами населення про роботу державних органів [5, с. 155]. Даний канал функціонування механізмів взаємодії, хоча й є найбільш прогресивним має, на нашу думку, доповнюватись альтернативними каналами реалізації взаємодії – усним та документним. Таким чином, у ході вдосконалення механізмів функціонування взаємодії ОБВ з громадськістю у системі державного управління потрібно приділити особливу увагу методам подолання комунікативних бар'єрів в електронній взаємодії, що дозволить підвищити рівень інтерактивності у процесі реалізації взаємодії ОБВ з громадськістю, не обмежуючись виключним інформуванням громадян, що, у свою чергу, позитивно вплине на рівень прозорості державного управління та ефективності взаємодії по лінії влада-громада.

Проте, незалежно від обраного каналу функціонування механізмів взаємодії, нездатність учасників взаємодії усвідомити, що відправлене та отримане повідомлення не завжди співпадають, є поширеною причиною ускладнення інформаційного обміну. Тобто певні бар'єри є у кожному каналі функціонування механізмів взаємодії. Виникнення сучасних електронних засобів зберігання і розповсюдження інформації дозволило подолати деякі суттєві обмеження попередніх форм комунікативної взаємодії (недовговічність, повільне поширення, обмеженість доступу).

Проте новий електронний канал функціонування механізмів взаємодії ОБВ з громадськістю не знищує традиційної усної та документної комунікативної взаємодії, а лише доповнює та розширює її, долаючи значну кількість

комунікативних бар'єрів. Наприклад О. Твердохліб зазначає, що сучасне інформаційне середовище України утворюється двома типами інформаційних ресурсів: традиційними та електронними. Традиційними інформаційними ресурсами є переважно паперові документи – оригінали і копії, фонограми та фільмограми. З іншого боку, сучасні інформаційні технології пов'язані зі створенням і споживанням електронних інформаційних ресурсів, із застосуванням обчислювальної техніки й систем комунікації [6, с. 278].

Т. Федорів висловлює думку, що на відміну від письмового службового мовлення, усне мовлення на державній службі є менш регламентованим і має більше можливостей для вияву соціокультурної і комунікативної особистості державного службовця. У цьому контексті необхідним стає цілеспрямоване формування нової генерації професіоналів, здатних адекватно реагувати на суспільні виклики, рівноправно працювати у сфері продукування ідей, використовувати інноваційні технології налагодження взаємин із громадськістю, ефективно транслювати соціальні й культурні цінності, мати не тільки навички ведення переговорів та ділового спілкування, а й обміну базовими суспільними цінностями та комунікації з масовим адресатом [7, с. 226].

Усний канал взаємодії є поширеним в системі державного управління, як на субординаційному, так і на координаційному рівні у вигляді управлінського та міжособистісного (координаційного) спілкування. Тому типові комунікативні бар'єри цього виду механізмів взаємодії є характерними і для державного управління. Комунікативні бар'єри здебільшого визначають як деформацію комунікативного процесу, викликану різними причинами, яка може приводити до неадекватних дій адресата (реципієнта) [8, с. 27]. Від інформації, що транслюється під час функціонування механізмів взаємодії в управлінському процесі, багато у чому залежить його ефективність. Тому подолання комунікативних бар'єрів, передусім, у функціонуванні механізмів усної взаємодії, ми вважаємо пріоритетним для суб'єктів управлінської діяльності.

А. Соколов виділяє наступні комунікативні бар'єри, характерні для усної комунікації:

1. Міжмовний бар'єр, що виникає при невідповідності мов, кодових систем, тезаурусів комуніканта та реципієнта.

2. Соціальний бар'єр, що виникає між людьми, які спілкуються однією мовою, але належать до різних соціальних груп.

3. Психологічний бар'єр, який виникає внаслідок викривлень в перцепції (сприйнятті), що невідворотно супроводжує комунікацію [9, с. 168].

Отже, міжмовний комунікативний бар'єр, характерний для усного виду взаємодії, в системі державного управління в Україні спостерігається досить чітко. Мова йде про невідповідність мовних (кодових) систем україномовних та російськомовних державних службовців та громадськості. Реципієнту (представники громадськості) доводиться докладати окремих зусиль для декодування комунікативного повідомлення, що транслюється або ретранслюється іншою мовою.

Соціальний бар'єр функціонування механізмів усної взаємодії теж не є винятком для системи державного управління. Державні службовці є окремою соціальною групою, яка перебуває у постійному процесі взаємодії з іншим соціальними (демографічними, статусними тощо) групами, надаючи їм певні адміністративні послуги. Приналежність комуніканта та реципієнта, де державні службовці та представники інших соціальних груп можуть по чергово виступати в обох ролях. Це, в свою чергу, формує комунікативну реакцію представників соціальних груп у вигляді звинувачень державних службовців у бюрократії та нерозумінні «потреб людей».

У науковій думці дане комунікативне явище також відоме під назвою «соціального відчуження». Соціальне відчуження як процес являє собою поєднання двох взаємопов'язаних явищ: процесу руйнування механізмів відкритої (вільної) комунікації з одного боку та зростання влади техніки над людською особистістю – з іншого. Отже, для подолання соціального відчуження як прояву соціального бар'єру функціонування механізмів усної взаємодії необхідно уникати статусно обумовленої емоційної несумісності, що гальмує успішність

психологічного сприйняття комунікантом та реципієнтом один одного.

Т. Громова виділяє низку перешкод у розвитку взаємодії ОБВ з громадськістю на регіональному рівні: стабільна недовіра до владних структур, закритість влади, відсутність у чиновників зацікавленості у налагодженні діалогу з суспільством, а також відсутність необхідного кадрового, правового і фінансового забезпечення такої комунікативної взаємодії [10, с. 52]. Таким чином, ми вважаємо подолання комунікативних бар'єрів у системі державного управління можливим лише за умови удосконалення мовної та психологічної компетентності державних службовців та збільшення транспарентності державно-управлінської діяльності за рахунок модернізації інформаційно-комунікативного забезпечення державного управління. На нашу думку, це дозволить не лише подолати технічні бар'єри функціонування механізмів електронної взаємодії, але й забезпечити високий рівень відкритості влади.

Висновки. Отже, можемо підсумувати, що усний, документний та електронний канал функціонування механізмів взаємодії ОБВ з громадськістю в системі державного управління взаємодоповнюють один одного та утворюють певну підсистему взаємодії. Її доповнення розробленою нами типологією механізмів взаємодії ОБВ з громадськістю дозволяють нам розробити певну модель, що відображає структуру та особливості функціонування механізмів взаємодії ОБВ з громадськістю у системі державного управління.

Література:

1. Терещенко Д.А. Організаційно-правове забезпечення комунікативної діяльності місцевих органів влади : дис... канд. наук з держ. упр. : 25.00.02 / Терещенко Д.А. – Х., 2009. – 235с.
2. Гаман Т. Принципи інформаційної діяльності органів державного управління в регіонах України / Т.Гаман // Вісник державної служби України. – 2004. - №4. – С.45-48.
3. Усаченко Л.М. Комунікативна взаємодія влади й громадськості в умовах демократизації державного управління / Л.М. Усаченко // Демократичні стандарти врядування й публічного

адміністрування : матеріали наук.-практ. конференції за міжнар. участю. – Ч.2. – Львів : ЛРІДУ НАДУ, 2008. – 428с.

4. Терещенко Д.А. Маркетингові підходи до моделювання комунікацій системи надання управлінських послуг / Д.Терещенко // Ефективність державного управління : зб. наук. праць ЛРІДУ НАДУ. – 2007. – Вип. 12. – С.400-406.

5. Чикаренко О.О. Електронний уряд як інструмент забезпечення ефективності комунікацій на державній службі / О.О. Чикаренко, І.А. Чикаренко // Теорія та практика державної служби : матеріали наук.-практ. конф., 18-19 вересня 2009 р. – Д. : АМСУ, ДРІДУ НАДУ, 2009. – 285с. – С.154-157.

6. Твердохліб О.С. Концептуальні основи інформаційних ресурсів у державному управлінні / О.С. Твердохліб // Демократичні стандарти врядування й публічного адміністрування : матеріали наук.-практ. конференції за міжнар. участю. – Ч.2. – Львів : ЛРІДУ НАДУ, 2008. – 428с. – С.277-279.

7. Федорів Т.В. Формування соціокультурної компетентності державних службовців: регіональний аспект / Т.В. Федорів // Сучасна регіональна політика: формування, реалізація та розвиток публічної служби : матеріали підсумкової наук.-практ. конф. за міжнар. участю, 23 вересня 2010 р. – Одеса : ОРІДУ НАДУ, 2010. – 488с. – С.226-227.

8. Хаджирадева С.К. Комунікації, ділове спілкування та управління конфліктами в колективі / С.К. Хаджирадева, С.А. Яроміч – Х. : Вид-во ХарРІ НАДУ «Магістр», 2004. – 99с.

9. Соколов А.В. Общая теория социальной коммуникации / А.В. Соколов. – Спб : Изд-во Михайлова В.А., 2002. – 461с.

10. Громова Т.Н. Государственная коммуникация: теоретическая модель и региональная практика / Т.Н. Громова // Вестник Российской коммуникативной ассоциации. – 2002. – Вып.1. – С.43-52.