

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
МАРІУПОЛЬСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ЕКОНОМІКО-ПРАВОВИЙ ФАКУЛЬТЕТ
КАФЕДРА ПРАВА ТА ПУБЛІЧНОГО АДМІНІСТРУВАННЯ**

До захисту допустити:
Зав. кафедри
« ___ » _____ 2021 р.

**«КОМУНІКАТИВНА ВЗАЄМОДІЯ МІЖ ОРГАНАМИ ДЕРЖАВНОЇ
ВЛАДИ ТА ГРОМАДСЬКІСТЮ»**

Кваліфікаційна робота
здобувача вищої освіти
магістерського рівня вищої освіти
освітньо-професійної програми
281 Публічне управління та
адміністрування
Челбарах Анастасії Володимирівни
Науковий керівник:
Надежденко Аліна Олексіївна
кандидат наук з державного управління,
доцент кафедри права та публічного
адміністрування
Рецензент: Хороших Вікторія Валеріївна
кандидат наук з державного управління,
доцент, завідувач кафедри маркетингу
Донецького державного університету
управління

Кваліфікаційна робота захищена
з оцінкою _____
Секретар ЕК _____
« ___ » _____ 2021 р.

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНИЙ ТА МЕТОДИЧНИЙ АНАЛІЗ ДОСЛІДЖЕНЬ КОМУНІКАТИВНОЇ ВЗАЄМОДІЇ	7
1.1. Комунікація в сучасному суспільстві: сутнісне вираження проблеми.....	7
1.2. Комунікативна взаємодія як предмет наукового аналізу.....	13
Висновки до розділу 1.....	21
РОЗДІЛ 2 СТРУКТУРНО-ФУНКЦІОНАЛЬНИЙ АНАЛІЗ КОМУНІКАТИВНОЇ ВЗАЄМОДІЇ МІЖ ОРГАНАМИ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ ТА ГРОМАДСЬКОСТІ	22
2.1. Характеристика комунікативної взаємодії у сфері публічного управління структура, моделі, реалізація.....	22
2.2. Комунікативна взаємодія (комунікативний діалог) органів державної влади та громадськості як функціональний засіб встановлення комунікаційного простору.....	36
Висновки до розділу 2.....	50
РОЗДІЛ 3 МЕХАНІЗМИ ОПТИМІЗАЦІЇ КОМУНІКАТИВНОЇ ВЗАЄМОДІЇ У СФЕРІ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ	51
3.1. Механізми комунікативного впливу громадської думки на оптимізацію комунікативної взаємодії у сфері публічного управління.....	51
3.2. Комунікативне партнерство органів державної влади та громадськості як механізм оптимізації комунікативної взаємодії.....	68
Висновки до розділу 3.....	76
ВИСНОВКИ	78
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	81

ВСТУП

Актуальність теми. За сучасних умов бурхливого розвитку інформаційного суспільства взаємодія органів державної влади та громадськості, активне формування різноманітних соціальних мереж, формування різноманітних форм самоорганізації населення пов'язані з державним управлінням та стійким розвитком суспільства.

Ефективна комунікація між органами державної влади та громадянським суспільством є важливим проявом демократичного розвитку країни. Саме комунікація забезпечує зворотній зв'язок, тоді влада зможе краще інформувати громадськість про свою діяльність щоб громадськість мала можливість дати оцінку цієї діяльності.

З іншого боку, метою громадських організацій є реалізація та захист інтересів певних груп, які вони представляють, а комунікація з владою є одним із найважливіших механізмів реалізації цих інтересів.

Здійснюючи взаємний вплив на органи державної влади, громадські організації інформують їх про їхні побажання, суспільні настрої та лобіюють певні інтереси, контролюють державну політику для ефективного реалізації цих інтересів. В сучасному державному управлінні інформаційне забезпечення та просування національної комунікаційної політики є дуже проблематичними. Процес комунікації, інтерпретації політики та дій між урядом і загальною владою є нечітким, несистематичним і спонтанним, а його наслідки часто непередбачувані.

Сьогодні українське суспільство сподівається на поступову трансформацію на основі європейських цінностей, що, по-перше, потребує своєчасного, масштабного та швидкого оновлення ефективності системи комунікативної взаємодії в процесі цілеспрямованого впровадження реформ державного управління.

Це потребує глибокого вдосконалення теоретико-методологічної бази парадигми розвитку соціальних інновацій з урахуванням еволюції теорії та практики суспільства та державного управління, а також стратегічних цілей нового типу державного управління.

Дослідженню теоретичних та практичних засад оцінки комунікативної взаємодії між органами державної влади та громадськістю, зокрема, присвячено праці багатьох вітчизняних та зарубіжних вчених таких, як Н. Вінера, К. Шеннона, У. Р. Ешбі, А. В. Берга, А. Н. Колмогорова.

Однак, незважаючи на наявність значної кількості напрацювань, слід зауважити, що у контексті налагодження співпраці з інститутами громадянського суспільства окремі аспекти розробки та впровадження нових комунікаційних технологій у діяльність різних рівнів влади потребують подальшого дослідження.

Мета і завдання роботи. Метою кваліфікаційної роботи є визначення особливостей комунікативної політики органів місцевого самоврядування України в контексті взаємовідносин із громадськістю.

Для досягнення цієї мети були сформульовані та вирішені такі завдання:

- простежити еволюцію моделей комунікативного процесу та його похідних;
- визначити оптимальні до мети роботи методологічні основи дослідження;
- довести, що інструментом отримання публічної інформації є засіб громадського контролю;
- аналіз існуючої практики взаємодії місцевого самоврядування та громадськості;
- визначити можливості цифрового спілкування як інноваційного інтерактивного механізму;
- окреслити складові для реформування комунікаційної політики органів місцевого самоврядування України.

Об'єктом дослідження є комунікаційна політика органів місцевого самоврядування.

Предмет дослідження – теорія та принципи наукової практики щодо вдосконалення механізмів здійснення комунікативної політики на рівні місцевого самоврядування в Україні.

Методи дослідження. У роботі використовуються загальнонаукові та спеціальні методи:

– системний підхід дозволяє визначити процес формування та реалізації комунікаційної політики, враховуючи повноту її основних тем, структурно-функціональний аналіз використовується для вивчення функціональних компонентів процесу реформування комунікативної політики; формування механізмів та інструментів взаємодії влади та громадськості;

– за допомогою інституційних методів визначається набір пов'язаних норм і правил, що визначає вплив організаційної структури на процес комунікації;

– метод класифікаційного аналізу дозволяє визначити особливості комунікаційної взаємодії.

Інформаційна база дослідження - монографічні дослідження українських та зарубіжних вчених, вітчизняні та зарубіжні наукові та інформаційно-аналітичні видання, матеріали наукових періодичних видань й матеріали наукових конференцій та Інтернет-ресурсів.

Наукова новизна одержаних результатів полягає в обґрунтуванні основних засад удосконалення механізмів комунікативної взаємодії органів місцевого самоврядування та громадськості.

Практичне значення отриманих результатів полягає у розкритті нового концептуального бачення становлення симетричної комунікативної політики на рівні місцевого самоврядування, висновків та рекомендацій, які свідчать про те, що, окрім комунікаційної системи органів місцевої влади та громадськості, дуже важливим є також рівень довіри до влади, політичні,

правові та культурні умови населення, доступ до нових інформаційно-комунікаційних технологій.

Апробація результатів дослідження. Основні положення, результати дослідження, висновки і рекомендації були представлені на круглому столі «Місцеве самоврядування в Україні та світі» (м. Маріуполь, 7 грудня 2021 р).

Обсяг і структура кваліфікаційної роботи. Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел зі 90 найменувань. Основний текст роботи викладено на 80 сторінках.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНИЙ ТА МЕТОДИЧНИЙ АНАЛІЗ ДОСЛІДЖЕНЬ КОМУНІКАТИВНОЇ ВЗАЄМОДІЇ

1.1 Комунікація в сучасному суспільстві: сутнісне вираження проблеми

Комунікація є універсальним явищем, його форма та зміст потрапляють у поле зору багатьох наук, таких як соціальні, гуманітарні та технологічні тощо. Це необхідна й універсальна умова життєдіяльності людини та одна з основних засад розвитку суспільства. За допомогою обміну інформацією партнери по спілкуванню спілкуються один з одним не лише для передачі та отримання знань, думок, концепцій, почуттів та емоцій, а й для впливу на поведінку один одного шляхом взаємних маніпуляцій.

Ю.В.Ковбасюк, В.П.Трощинський, Ю.П.Сурмін розглядаючи визначення понять «комунікація», «організаційна комунікація», «комунікація керівництва», «комунікація державного управління», трактують їх як передачу інформації, як прийом, порядок, життєтвор будь-якої організації, оскільки однією з найважливіших цілей спілкування є підпорядкування та координація різних елементів організації [28, с. 330].

Комунікація – процес обміну смисловою інформацією між людьми за допомогою знаків і символів, при якому інформація передається цілеспрямовано та вибірково прийнята за певними правилами, незалежно від того, чи веде цей процес до розуміння [11, с.4].

Поняття «комунікація» увійшло в сучасне інформаційне суспільство. Сучасні дослідження довели неподільність комунікаційних та інформаційних понять. Будь-яке спілкування передбачає передачу інформації, а також будь-яку обробку інформації - існуванням комунікації.

У другій половині 20 століття дослідницький інтерес науковців до проблем комунікації та інформації значно зріс. В основному це викликано бурхливим розвитком кібернетики та обчислень, математичного аналізу та математичної теорії зв'язку, сучасних систем електронного зв'язку. З появою робіт вітчизняних і зарубіжних вчених, таких як Н. Вінер, К. Шеннон, У. Р. Ешбі, А. В. Берг, А. Н. Колмогоров та ін., такі терміни, як «комунікація», «інформація» та «обмін інформацією» набули широкого поширення та почали використовуватись в різних галузях науки. На початку 1960-х років у зарубіжній філософії, соціології та іншій спеціальній науковій літературі існувало близько сотні визначень «комунікації».

Термін «комунікація» з'явився в науковій літературі на початку ХХ ст. і багато в чому його можна розділити на такі значення:

універсальні - способи і засоби зв'язку будь-якого об'єкта матеріального світу і світу духовного;

технологічний обмін як засіб зв'язку, зв'язок між двома точками простору, засіб передачі інформації та інших матеріалів та ідеальних об'єктів з одного місця в інше;

біологічний - сигнальний пристрій, який широко використовується дослідниками для вивчення тварин, птахів, комах та інших живих організмів;

соціальний – використовується для представлення та характеристики різних зв'язків і відносин, які виникають у людській спільноті. Це інтерактивна форма передачі інформації між людьми за допомогою мови та інших символічних сигнальних систем.

Теорія комунікації органічно поєднує результати досліджень багатьох наук – філософії, соціології, психології, політології, культурології, лінгвістики, економіки та інших.

Сучасне наукове співтовариство відповідає потребам і реаліям часу і пропонує відокремити теорію комунікації від «маргінального» стану в самостійну науку під загальним терміном комунікації.

У моделі комунікаційного розуміння, основними представниками якої є М. Вебер, Р. Р. Гадамер, Р. Шпет, основним результатом спілкування є розуміння іншої людини, так зване взаєморозуміння.

Теорія інформаційного суспільства (Д. Белл, А. Тоффлер, Р. Маклюен) найбільш яскраво репрезентує футуристичний метод комунікації. У цій теорії засоби комунікації розглядаються як єдина рушійна сила і джерело суспільного розвитку, а інформація є основою культури і всіх культурних цінностей.

Екзистенційна модель пояснює таке розуміння комунікації як сформовані в умовах індивідуалізму відносини що організують життя людей на основі ізоляції та самоізоляції, породжуючи таким чином культурний феномен некомунікації.

Тому для узагальнення різних теорій, що пояснюють взаємодію та комунікаційну, соціальну комунікацію розуміють як рух, на який впливають знання, емоційний досвід, соціальний час і простір. Прикладами такого обміну є дружні розмови, ділові обміни, телебачення, комп'ютерний пошук інформації тощо.

Комунікаційна діяльність у суспільстві відбувається у трьох формах:

- 1) Спілкування-діалог між рівноправними партнерами (або багатомовні, у разі колективного спілкування);
- 2) Управління - цілеспрямований вплив розповсюджувача на одержувача інформації;
- 3) Наслідування – надання інших моделей поведінки, методів спілкування та способу життя певних членів суспільства [11, с.4- 6].

Слід зазначити, що знання, навички, мова, звичаї, традиції та професійні навички людської культури – все це передається з покоління в покоління шляхом наслідування.

Характерною рисою сьогодення є становлення та розвиток відкритого цивілізованого суспільства з абсолютно новою формою спілкування на основі соціального та індивідуального партнерства, конкуренції, рівних для

всіх громадян правових та соціальних засад, раціонального налагодження суспільних відносин.

Підвищення життєздатності та ускладнення соціальної економіки, науки, техніки та виробничих процесів призвело до значного збільшення кількості інформації, що виробляється та поширюється в суспільстві.

Стрімкий розвиток та впровадження інноваційних технологій у всі сфери суспільного життя прискорили інтеграційні й комунікативні процеси. Обмін інформацією, сприймання людьми одне одного, згуртованість і конфліктність, керівництво і лідерство – це феномени ХХІ сторіччя. У вітчизняній психології активізується дослідження категорії «спілкування», принциповим стає питання взаємозв'язку. Спілкування – це спосіб життя особистості, міра включення в соціум, форма взаємодії людини із суспільством, з іншими. Воно охоплює велику кількість взаємозв'язків, міжособистих комунікацій і являє собою складний процес.

Комунікація – особливий тип активного взаємного обміну інформацією, джерело розвитку комунікативних можливостей особистості.

У постіндустріальному й інформаційному суспільстві проблема комунікації є одною з найважливіших.

Теорія комунікації досліджує соціальний зміст спілкування, що означає і описує різноманітність зв'язків і відносин, що виникають у людському суспільстві.

Соціальна комунікація — це обмін загальною символічною інформацією між людьми або іншими соціальними суб'єктами, яка відображає інформацію, ідеї, знання, емоції тощо. Це пов'язано з багатьма соціально значущими оцінками, сферами спілкування та нормами спілкування, прийнятими в певному суспільстві. Виділяються три базові функції соціальної комунікації: інформаційна, експресивна, прагматична.

Інформаційна функція означає, що завдяки соціальній комунікації в суспільстві поширюється інформація про предмети, їх властивості, явища, дії та процеси.

Соціальна комунікація є об'єктом вивчення багатьох наук – як точних так і гуманітарних.

Кожна наука відокремлює з комунікації як об'єкта дослідження свій предмет вивчення:

1. Технічні дисципліни вивчають можливості та способи передачі, опрацювання та зберігання інформації, створення спеціальних кодів – систем певних правил та символів, за допомогою яких можна представити необхідну інформацію.

2. Психологія і психолінгвістика розглядають чинники, що сприяють передачі та сприйняттю інформації, причини, що ускладнюють процес міжособистісного та масового спілкування, мотивацію мовної поведінки комунікатора.

3. Вивченням етнографії є сімейно-культурні особливості поширення як поширення в етнічних регіонах.

4. Лінгвістика займається проблемами вербальної комунікації – нормативним та ненормативним уживанням слів та словосполучень у мові.

5. Соціолінгвістика досліджує проблеми, пов'язані з соціальною природою мови й особливостями її функціонування у різних соціумах, а також механізми взаємодії соціальних та мовних факторів, які обумовлюють контакти між представниками різних соціальних груп.

6. Соціологія вивчає зв'язок і відносини між окремими соціальними суб'єктами (індивідами, малими і великими соціальними групами).

7. У політології є окрема галузь, яка вивчає політичний процес з точки зору обміну інформацією між учасниками політики.

Експресивна функція-визначає здатність соціального спілкування передавати оціночну інформацію про предмети чи явища.

Прагматико-соціальна взаємодія є засобом спонукання людей до певних дій і відповідей.

В. Г. Мазур досліджує комунікацію крізь призму взаємодії органів державної влади та громадськості на регіональному рівні та трактує

комунікацію як «основу державного управління та важливий фактор демократизації суспільного життя. Загалом її можна визначити як поєднання органів державного управління, органів місцевого самоврядування та громадського процесу обміну інформацією, об'єднаного групами; посилення необхідного зворотного зв'язку між адміністративними установами, структурами управління, суспільством, окремими громадами та окремими людьми [45].

Досліджуючи сутність і функції державного управління комунікації Є.В. Драчов підкреслив, що при виконанні основних управлінських функцій — планування, організації, стимулювання, координації, аналізу та контролю — комунікація є інтегрованим чинником: за допомогою інформаційного потоку вона розділяє повідомлення з одного повідомлення на одне відповідно до встановлених цілей посилення веде до іншої ланки. Фактично система обробки інформації є єдиною функцією всіх підсистем або підрозділів державного управління [26, с.163-164].

Розрізняючи поняття «комунікація державного управління» (налагодження інформаційно-комунікаційних процесів у сфері державного управління) та «урядова публічна комунікація» (як структурний компонент, що забезпечує безпосереднє спілкування між владою, підприємствами та громадськістю), Є. Романенко вказав на його комунікаційний рівень: внутрішньо, про структурну взаємодію органів державної влади та їх взаємодію з громадськістю, і зовнішньо, про взаємодію держави та її інституційної структури у напрямі зовнішньої політики [76, с.26].

Сучасний науковий дискурс з питань державного управління містить велику кількість праць, присвячених модернізації та трансформації системи державного управління.

Провідні вчені країни та за кордоном наголошують на важливості спілкування як однієї з провідних умов управління. Ми виявили безперервний розвиток теорій міжособистісних, культурних, соціальних, політичних і масових комунікацій у працях М. Маклюєна, С. Шеннона та Дж.

Хабермаса. Особливу увагу заслуговують роботи таких вчених як: Конецька В.П., Почепцов Г.Г. Андреева Г.М.

Думки про розвиток людських ресурсів, структуру мотивації, кар'єрну мобільність та підвищення організаційної культури не залишилися без уваги зарубіжних науковців. Так, відомий британський дослідник А. Турен вважає, що спілкування дозволяє чітко спланувати відповідний тип розвитку суспільства, забезпечуючи тим самим збалансованість функцій соціальної системи.

Головною метою спілкування є його інтеграційний потенціал. З одного боку, комунікація має на меті системну організацію суспільства, з іншого – посилити його інтеграційний потенціал.

1.2 Комунікативна взаємодія як предмет наукового аналізу

За сучасних умов суспільного розвитку та оптимізації функціонування національної системи державного управління комунікаційна політика стає стратегічно важливим елементом забезпечення демократичної взаємодії органів державної влади та громадськості. У зв'язку з цим слід підкреслити, що громадянське суспільство слід розуміти як інституційну структуру, що відображає певний вид обміну та взаємодії між державою та її громадянами. Такий вид взаємодії можливий за умов дискурсивних відносин, тобто за умов розвитку громадянського суспільства.

Комунікація та взаємодія органів державної влади та громадськості не може бути за умови повного контролю державою дій і думок громадян. Комунікативна взаємодія в найвищій формі її прояву можлива лише за умови розвитку громадянського суспільства, в іншому випадку вона поглиблюватиме певні конфлікти між громадянином та державою, створивши умови для інтерсуб'єктивного дискурсу між ними. У межах такого підходу виникає

необхідність вироблення єдиної системи цінностей, яка забезпечить компроміс та згоду між органами державної влади та громадянською.

На сучасному етапі розвитку української держави принципово важливим питанням є побудова ефективної системи управління, базованої на принципах «збалансованого комунікативного процесу». Досягти такої збалансованості комунікативного процесу можливо лише в умовах розвиненого громадянського суспільства у варіанті А.Токвіля. При цьому підході необхідно розробити єдину систему цінностей для забезпечення компромісу та згоди між органами державної влади та громадянською. На його думку, громадянське суспільство відрізняється від держави. Це обмежена сфера, яка є не примусовим, а добровільним вибором. Це не авторитет влади, а авторитет моралі. Мова йде про те, що держава та громадянське суспільство виступають як інститут, створюючи певні інституції, які не є ані безпосередньо частиною громадянського суспільства, ані державних асоціацій [74, с.191].

Спілкування та взаємодія передбачають взаємне позиціонування партнерів, які прагнуть вислухати один одного, щоб процес носив гармонійний і водночас раціональний характер.

Науковці пояснили основні методи сутності поняття «комунікація та взаємодія», зокрема М. Каймакова вказала, що спілкування та взаємодія – це інтерактивний процес між різними учасниками, під час якого відбувається обмін інформацією. Він передбачає динамічні зміни стадії формування передачі, прийому, розширення та дослідження інформації в інтерактивному процесі суб'єкта спілкування.

Науковець Є. Романенко вважає, що комунікація та взаємодія є важливим чинником налагодження діалогу, зокрема поширення певної інформації в суспільстві. Вона спрямована на забезпечення та повагу прав і свобод громадян.

При цьому під спілкуванням і взаємодією В. Сергєєва розуміла спілкування, спрямоване на створення хорошої психологічної атмосфери та

оптимізацію діяльності та стосунків. З іншого боку, автор вказує на те, що комунікативна взаємодія – це суб'єктивний мовленнєвий практичний акт взаємної згоди та взаємного стримування, з метою обміну інформацією та створення найбільш сприятливих умов для формування особистості.

І. Жадан зазначив, що комунікативну взаємодію можна визначити як паралельне відтворення комунікативних стосунків, встановлення взаєморозуміння та формування ефективних моделей поведінки. Суб'єкт використовує цей метод для побудови нових смислів, підтверджуючи та доводячи свою належність до соціальних і культурної спільноти, а отже, самоідентичності [70, с.53-54].

Отже, проаналізувавши деякі підходи тлумачення вченими цього поняття, ми можемо визначити комунікативну взаємодію як діяльність учасників комунікативної практики, спрямовану на покращення обміну інформацією та спільного прийняття рішень державно-громадською діяльністю. Основною ознакою терміна «комунікація» є спілкування людей, у тому числі соціальне та професійне спілкування.

Цей аспект дуже важливий, адже після закінчення навчання державні службовці продовжуватимуть контактувати з людьми, іншими посадовцями всіх рівнів, підлеглими, населенням регіону. Спілкування з цими категоріями вимагає не тільки дотримання правил, етики, ввічливості, дипломатичності, а й уміння вирішувати конфліктні ситуації, які необхідно формувати і розвивати в організації процесу управління.

Взагалі кажучи, існує ряд передумов для того, щоб рівноправне спілкування та взаємодія були можливими та ефективними:

- забезпечити «послідовність» партнерів по спілкуванню (природне і щире спілкування);
- визнавати та дотримуватися принципу безцінного прийняття партнерів;
- розробити рекомендації та норми прийняття рівноправних партнерів;
- дотримуватись принципу рівної психологічної безпеки;

- створити умови для обов'язкового дотримання характеру проблемних і спірних комунікацій;

- переконатися, що партнери «підготовлені» до діалогу (інформаційно-психологічні);

- дотримуватись правил і стандартів «персоналізованої» форми, стилю та характеру спілкування;

- створити фундамент розуміння та бажання допомагати іншим;

- підтвердити, що принцип «подібності» реалізується в інтерпретації дійсності.

У зв'язку з цим при організації обміну та взаємодії необхідно враховувати:

- точність і ясність мети взаємодії, а також ступінь підготовки індивіда до конкретного типу спілкування;

- зосередженість на ключових моментах і зосередьтеся під час доставки інформації, виберіть час, місце та методи спілкування, а комунікація повинна адаптуватися до мінливих умов навколишнього середовища;

- усі члени команди активно беруть участь у цьому процесі;

- тон голосу та впевненість в організації комунікації передасть необхідну інформацію та зацікавленість аудиторії;

- інформація повинна включати актуальні теми, своєчасні та цінні для учнів;

- спілкування має не тільки вирішувати нагальні проблеми, а й мати надію.

Спілкування та взаємодія – це не просто обмін інформацією, адже спілкування – це багатогранний процес, що включає компоненти взаємодії та сприйняття. У спілкуванні, спрямованому на вирішення управлінських проблем, цей контакт не призведе до очікуваних результатів. Спілкування та взаємодія складаються з певних структурних компонентів (фаз). Існує чотири етапи спілкування та взаємодії:

- налаштування на співрозмовника;

- встановити контакт (розподіл ролей);
- вибір і використання мови;
- розрив контакту.

1. Налаштування на співрозмовника. Спілкування та взаємодію на цьому етапі можна назвати переходом від спілкування з самим собою до спілкування з партнерами. Суть його полягає в певному психологічному настрої:

- а) на партнера,
- б) спілкування з ним.

Налаштування на партнера – це швидке і пряме (зазвичай візуальне) розпізнавання стану та емоцій партнера по спілкуванню. Експерименти показують, що при першому контакті перші чотири хвилини спілкування мають вирішальне значення для формування вражень. Протягом чотирьох хвилин наші органи чуття працюватимуть якомога інтенсивніше, щоб створити враження про іншу людину.

Налагодження спілкування полягає в тому, щоб показати партнеру, що він готовий до з ним контакту, турботи і зацікавленості. Ви можете використовувати різні методи, щоб показати, що ви готові до спілкування: вимкнути радіо або телевізор, посміхнутися, активно сісти, залишити свій стіл і простягнути руку. Після певної підготовки налаштування зв'язку займає кілька секунд.

2. Встановлення контактів (розподіл ролей). Контакт необхідний для ефективного спілкування, тобто взаємодії на рівні обміну інформацією. Воно повинно бути вербальним і невербальним. Коли обидві сторони сповнені впевненості у взаємній участі та обміні, можна вважати, що зв'язок встановлено. Вирішальними є дві важливі ситуації:

а) рекомендується починати встановлювати контакт на невербальному рівні (напрямок погляду, поворот голови, міміка, жести). Якщо цього недостатньо, можна звернутися до мови;

б) тип ситуації (гра, бізнес, інтим тощо) під час постійного контакту. Сигнал для вибору типу ситуації такий же, як і сигнал у призначенні ролі, а саме вербальний і невербальний. Якщо дві людини вибирають одну і ту ж ситуацію, це автоматично визначає роль кожної людини. Завдяки цим ролям подальше спілкування може здійснюватися в чітких рамках, і кожен знає, чого очікувати від партнерів.

3. Вибір мови. Цей етап слід назвати етапом мовного контакту. З часом на обмін вербальною інформацією зазвичай припадає більшість комунікаційної поведінки. На мовному етапі виберіть мову спілкування, прийнятну для обох сторін, сформулюйте конкретні вислови, наведіть аргументи тощо. Вербальний етап спілкування важливий для обміну думками, оскільки на цьому етапі змінюються позиції і шукаються компроміси.

4. Розрив контакту. Його важливість ніколи не слід недооцінювати. Завдяки психологічному ефекту «опускання» (початок і кінець розмови довше зберігаються в пам'яті) співрозмовник може використати розмежування на свою користь. Переривання контакту повинно починатися на невербальному рівні (обертання тіла, сповільнення, гучність та інтонація мови, погляд на сторонній предмет, наприклад, погляд на годинник), а слово розмова разом із темою вичерпано.

Тому причиною негативного спілкування та взаємодії (комунікаційних бар'єрів) може бути невміння чи небажання правильно налагодити та організувати спілкування та взаємодію. Найпоширеніша помилка – зосередити всю увагу на третьому мовному етапі. Ця помилка може бути тривіальною для підлеглих чи споживачів, але неприйнятна для керівника, оскільки його обов'язок — бути лідером у спілкуванні.

Основними напрямками досліджень у сфері комунікативної взаємодії в реальній соціальній діяльності є:

1. Використання пізнавальних методів при раціоналізації спільної діяльності. За допомогою спілкування ви можете ефективно вирішувати проблеми в таких сферах людського життя, як політика, освіта, бізнес.

2. Дослідження психологічних основ когнітивної перебудови в міжособистісному спілкуванні. Розробка моделей спілкування та міжособистісних стосунків. Когнітивний вимір суб'єктивного відображення дійсності в комунікативній поведінці. Життєві та комунікативні навички є похідними аспектами пізнання у світі особистості. Розвивальне спілкування. Феноменологія антиципації в міжособистісному спілкуванні.

3. Вивчати психологічні аспекти феноменології та процесу організації діалогу. Когнітивні організаційні проблеми в діалозі в обмеженому часі, стресових або небезпечних ситуаціях (знакова система як засіб встановлення та розвитку спілкування). Спілкування – це спосіб обміну певною інформацією під час розмови. Діалог на расовому та соціальному рівнях.

4. Розвиток і вдосконалення когнітивного виміру діалогу: протистояння, конфлікт, боротьба. Розширити напрямок і психосоціальні прийоми посередницьких діалогових організацій. Шукайте згоди, консенсусу та компромісу. Соціополітика та соціальний діалог. Дослідити та коригувати основні принципи комунікативної практики, стан когнітивної експертизи в різних сферах життя суспільства.

5. Феноменологія творчості в спілкуванні. Когнітивні труднощі та різноманітність спілкування. Зворотний зв'язок у структурі комунікативної практики. Види та особливі способи пізнання в міжособистісному спілкуванні. Розглянуто сутність поняття «проект» у спілкуванні як форми когнітивного моделювання.

6. Оптимізувати психосоціальну технологію спілкування та когнітивної адаптації. Психологічна допомога у розвитку комунікативної компетентності професійних представників у галузі соціології. Психосоціальний тренінг, спрямований на оптимізацію когнітивної перебудови спілкування.

Когнітивна основа комунікаційних труднощів особистості. Когнітивні методи корекції неконструктивних форм спілкування [70, с.53-62].

Розвиток інформаційно-комунікаційної взаємодії забезпечить перехід суспільства до потоку інновацій та розвитку, а також розвиток клієнтоорієнтованих послуг у різних сферах, таких як освіта, наука, культура та охорона здоров'я. Все більшу роль у діяльності державних інституцій почали відігравати принципи відкритості, гнучкості та прозорості.

Тому комунікативна взаємодія є складним пізнавально-комунікаційним явищем, яке потребує детального дослідження з точки зору моделювання різних типів дискурсу, а також методів розвитку та озброєння навичок комунікативної взаємодії.

Висновки до Розділу I

На основі морфологічної оцінки поняття «комунікація» зроблено висновок, що в процесі обміну смисловою інформацією між людьми за допомогою знаків і символів інформація передається цілеспрямовано, вибірково приймається за певними правилами, незалежно від того, чи призводить цей процес до «знати це чи ні».

Проведено концептуальний аналіз комунікації як необхідної складової сучасного суспільства, її структурної ролі у функціонуванні окремих форм соціальної організації, типу впливу, яке воно має на різні форми соціалізації, конкретних форм соціального розвитку та його динаміки до спілкування. Вплив процесу в сучасному суспільстві.

Після вивчення комунікації та взаємодії як предмета наукового аналізу з'ясовано, що основною ознакою терміна спілкування та взаємодії є спілкування людей, у тому числі соціальне та професійне спілкування. Цей аспект дуже важливий, адже після закінчення навчання державні службовці продовжуватимуть контактувати з людьми, чиновниками всіх рівнів, підлеглими, населенням адміністративного регіону. Діяльність учасників комунікаційної практики спрямована на обмін інформацією та спільне прийняття рішень з метою вдосконалення діяльності органів державної влади у сфері державного управління.

РОЗДІЛ 2

СТРУКТУРНО-ФУНКЦІОНАЛЬНИЙ АНАЛІЗ КОМУНІКАТИВНОЇ ВЗАЄМОДІЇ МІЖ ОРГАНАМИ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ ТА ГРОМАДСЬКОСТІ

2.1 Характеристика комунікативної взаємодії у сфері публічного управління структура, моделі, реалізація

За сучасних умов суспільного розвитку та оптимізації функцій національної системи державного управління комунікаційна політика стає стратегічно значущим елементом, спрямованим на забезпечення демократичної взаємодії органів державної влади в системі державного управління.

По-перше, влада - це організовані відносини соціальних суб'єктів, тобто в якійсь мірі вона має абстрактну форму існування. При цьому вона має очевидні переваги в силі та ресурсі у певному, офіційному фіксованому бізнес-просторі та підпорядкованих заходах. Відповідно до ефективного використання потенціалу влада може підтримувати свою репутацію, зміцнювати чи врівноважувати інші впливи, знаходити шляхи співпраці та співробітництва, формулювати взаємовигідні правила та умови взаємодії.

Взаємодія органів державної влади та суспільства є необхідним атрибутом встановлення публічно-управлінських відносин у системі відносин між органами державної влади та інститутами громадянського суспільства. Взаємодія означає досягнення певного взаємозв'язку між фактичним урядом і згодою суспільства та легітимізацією реалізації їхньої політики.

З концепцій американських теоретиків конституційного ладу, таких як А. Гамільтон, Д. Медзисон, Д. Дежев, чітко видно функціональність і зручність комунікації та взаємодії органів державної влади з громадськістю.

На їх думку, «призначення всіх керівних посад у виконавчій, законодавчій та судовій гілках влади має відбуватися з основного джерела влади – народу, і здійснюватися різними каналами... Це призведе до стримування та рівноваги, які будуть змушувати взаємодіяти один за одним, а це саме по собі запобігає зловживання владою.

Слід також зазначити, що ці принципи комунікативної взаємодії органів державної влади та громадськості вперше на державному рівні були зафіксовані в нині діючій конституції США (прийнятій у 1787 р.). У ній були чітко визначені механізми забезпечення контролю громадськості за інститутами держави, а також легітимні способи притягнення посадових осіб до відповідальності. Фактично, мова йшла про рівнозначність принципів взаємодії органів державної влади та громадської влади (влади впливу громадянського суспільства на процеси державного управління), а також про «раціональний механізм наглядового регулювання системи балансу влади, регламентованого нормами законів».

У контексті аналізу комунікації як структурного компонента, що визначає форму взаємодії органів державної влади та громадськості, в основному спирається на розгляд цієї структури комунікаційної взаємодії. Традиційно його структурними елементами є споріднені теми комунікації, а саме: громадяни, органи державної влади, неурядові організації, ЗМІ. Кожен із цих учасників має власний комунікаційний статус і займає місце та відіграє певну роль у впровадженні певних комунікаційних технологій.

Н. Балинська вважає, що для уникнення відповідних ризиків, які можуть виникнути у спілкуванні та взаємодії цих суб'єктів, надзвичайно важливою є розробка законодавчо врегульованої моделі взаємодії органів державної влади та громадськості. Дослідця вважає ідеальною моделлю двостороннє симетричне спілкування у формі діалогу, яке характеризується високим ступенем участі громадськості в процесі державного управління. Перш за все, йдеться про те, що органи державної влади мають бути не лише зацікавлені у налагодженні комунікації та взаємодії з громадськістю, а й

мають відігравати у цьому процесі активну суб'єктивну роль. Крім того, будь-яка форма зворотного зв'язку має стати невід'ємною частиною прийняття стратегічних рішень державного управління. Розглянемо комунікативну взаємодію в системі державного управління з позицій структури та функції.

В. Дрешпак виділив чотири невід'ємні основні компоненти:

1) Соціальна складова – індивідуальний і соціальні групи учасників, джерело змісту та реципієнти комунікаційної діяльності – саме цей компонент визначає основні характеристики загальної комунікаційної діяльності;

2) Технічні компоненти - методи і прийоми створення, трансляції, прийому, розуміння та зберігання повідомлень;

3) Технічні компоненти-системи та методи створення, трансляції, прийому, декодування та зберігання повідомлень;

4) Компоненти символу - окремі символи та символні системи як форми змісту та їх носії [70, с.84-86].

Враховуючи погляди науковців на процес формування структури комунікації та взаємодії, український дослідник І. Василенко визначив такі компоненти комунікаційної структури, що входять до процесу комунікації та взаємодії.

Можна виділити такі структурні компоненти комунікаційної взаємодії:

-процес реагування на інтереси різних груп;

-процес розуміння інформації, що міститься в законодавчих актах, тлумачення та формулювання норм, а також каналів реалізації цих законів;

-внутрішній інформаційний потік, акцент на вивченні поведінки людини, а не структури управління та умов праці;

-комунікативну діяльність як потребу в особистих і міжособистісних стосунках, які існують поза формальними та бюрократичними відносинами: спілкування, підтвердження особистої самооцінки та особистісної цілісності;

-процес налагодження зв'язків з багатьма окремими групами та окремими особами при наданні державних послуг;

-взаємовідносини окремих осіб та організацій із масами та соціальними цілями.

Комунікація з громадськістю є механізмом налагодження та координації у відносинах між державою та суспільством, що забезпечує загальну стабільність та працездатність соціального організму та виконує такі ролі:

-консервативний, спрямований на збереження статус-кво національної системи, що сприяє стабільному існуванню соціальних організацій;

-координація, яка має на меті забезпечити координацію владного впливу суб'єкта управління за параметрами об'єкта управління та його можливими змінами;

- комплексна, пов'язана з реалізацією такої державної політики, буде враховувати інтереси всіх елементів соціальної системи, сприяти формуванню та прийняттю узгоджених управлінських рішень;

-мобілізація, спрямована на забезпечення законності існуючого громадського порядку, отримання громадської підтримки та затвердження управлінських рішень;

- соціальна, пов'язана із засвоєнням суспільно-політичних норм, цінностей, національних традицій у процесі інформаційного обміну, що підвищує рівень політичних можливостей громадян.

Функції комунікативної взаємодії слід поділити на внутрішні функції та зовнішні функції.

Основні внутрішні функції цієї підсистеми такі:

-встановлювати та підтримувати налагоджені комунікаційні зв'язки між елементами системи державного управління та елементами середовища;

-виробництво та зберігання цінності та значення, носієм якого є елемент символічної підсистеми, гарантує генерацію та зберігання публічної

інформації, а також створює «ідеологічний змістовий каркас» державного управління.

Зовнішні функції державного управління мають на меті забезпечення різноманітних засобів та впливу державного управління на внутрішнє та зовнішнє середовище.

Основними зовнішніми функціями цієї взаємодії є:

-номінативні, що включають окремі елементи об'єктів, явищ і процесів, притаманних системі державного управління, і відображаються шляхом встановлення встановлених зв'язків між цими елементами;

-соціальний менеджмент, включаючи використання комунікаційних методів для організації та керівництва діяльністю людей, забезпечення їх ціннісного змісту.

Серед основних функцій комунікації та взаємодії в державному управлінні можна виділити деякі функції низового рівня, специфіка яких залежить від специфікації державного управління, підсистем комунікації та взаємодії, а також характеру змін у цих системах та їхньому середовищі.

Наприклад, функція соціального управління є специфічною функцією цієї підсистеми як підсистеми державного управління. Вибір і використання відповідних комунікаційних засобів, каналів, інструментів та елементів символів у процесі комунікації державного управління може забезпечити високий ступінь впливу на об'єкти державного управління. Тому стандартний процес поширення впливу відбувається у вигляді послідовності: зміни поширення—зміна громадської думки—зміна поведінки.

Підсумовуючи, ця функція поєднує в собі такі функції нижчого порядку:

- всю систему державного управління, окремих суб'єктів державного управління, а також вплив державного управління для забезпечення їх визнання громадською думкою;

-ідеологію, включаючи встановлення «рамки поведінки» для суспільства, моделей соціальної поведінки, мети певної соціальної діяльності та забезпечення того, щоб люди свідомо підкорялися впливу уряду.

Подібні деталі можна застосувати до інших функцій, описаних вище. Функції підсистеми комунікаційної дисципліни, технологічної підсистеми, технологічної підсистеми та підсистеми символів можуть бути перераховані та деталізовані окремо. Наприклад, підсистема суб'єкта зв'язку спочатку виконуватиме тут такі функції:

- управління, у тому числі цілеспрямований вплив на технічні засоби та використання технології;

- тлумачення символічних елементів, що дозволить встановити необхідний (завдяки цілям управління) зв'язок між символічною формою та значенням (сміслом).

Модель формування комунікативної взаємодії включає цілі (вимоги змагальної діяльності) та змістовні (інформація, діяльність, емоція-сприйняття) компоненти. Змістовний фундамент моделі включає три рівні (етапи) спільної діяльності, що формуються в процесі комунікації:

- як продукт іншого учасника (не характер спільної діяльності)
- спільне спілкування (у формі співпраці, співпраці на основі взаємної відповідальності між учасниками)
- спільна діяльність (колективна, свідомо громадська діяльність).

Ефективність комунікативної взаємодії залежить від розвитку психофізіологічних здібностей, основних психологічних процесів і особливостей особистості, розвитку загальних і спеціальних комунікативних навичок, залежності від ряду суб'єктивних здібностей і суб'єктивних переживань та інтересів. До об'єктивних факторів можна віднести розвиток психологічних здібностей у певному середовищі: рівноправні стосунки між усіма учасниками за стабільних умов, сприяння розвитку особистості, певний ступінь свободи висловлення своєї думки.

Концентрація цінностей відбувається відповідно до ієрархічних характеристик особистості. Застосування принципу віднесення вартості до процесу виробництва людських систем дозволяє нам визначити, як він буде виконуватися. До цих методів належать: «система як цінність», «я як цінність», «ціннісний релятивізм». Застосування методів типологічного моделювання дозволяє формувати комунікаційні моделі на основі стандартів суб'єкта та напряду комунікаційної поведінки. Учасники спілкуються горизонтально однаково, а їхні дії значущі один для одного. Вертикальний зв'язок у моделі здійснюється між носіями різних типів методів створення системи. Втрата ідентичності призведе до стану кризи, коли її цілісність зникне, ідентичність зменшиться, а також впевненість людини у своїй соціальній ролі. Характеристики ідентичності та цінності розташовані відповідно до особистої ієрархії, центром системи є ідентичність.

Національна комунікаційна політика спрямована на встановлення ефективних форм взаємодії органів державної влади та громадськості. Кожна форма є проекцією моделі, а її інструментальна підтримка служить ефективності загального державного управління та розвитку громадянського суспільства. Наприклад, у політичній підсистемі комунікацію генерують окремі особи (особи, експерти, виборці), політичні партії та рухи, державні органи, сама країна як відомство, міждержавні асоціації, профспілки. ЗМІ не слід включати в багато тем політичної комунікації, оскільки вони є її інструментами.

Модель національної комунікаційної політики, з одного боку, визначає відповідну форму взаємодії органів державної влади та громадськості, а з іншого – визначається певною комунікаційною традицією в системі державного управління. Відомий дослідник Ю. Воробйов вважає, що необхідно класифікувати моделі комунікаційної політики з урахуванням рівня влади: державна влада - громадянське суспільство та муніципальна влада - громада. Особливу увагу автор приділяє так званій концептуальній моделі комунікативної взаємодії на рівні «державна влада-громадянське

суспільство», яка має три рівні: довгостроковий (стратегічний ефект), середньостроковий (кумулятивний ефект) та короткостроковий (одноразовий ефект), що має специфічну форму: взаємодія, діалог, договірне партнерство між органами державної влади та громадськістю. Ці форми взаємодії разом забезпечують взаємоконтроль і баланс інтересів у системі відносин «публічна влада – суспільство».

У цьому контексті слід мати на увазі, що комунікаційна політика країни має бути в основному спрямована на розвиток громадянського суспільства, що дає підстави для розмежування публічного способу комунікаційної політики. У зв'язку з цим відомий дослідник М. Ільїн описав три основні моделі громадянського суспільства:

1. Модель формування громадянського суспільства під абсолютним захистом держави відноситься до середньовіччя в історії, у той час утвердилася ідеологія авторитарної держави, що врешті призвело до органічної залежності громадянського суспільства від держави.

2. Модель громадянського суспільства знизу вгору зумовлена активним розвитком громадських рухів, але одним із ризиків цієї моделі є тривалість їхньої участі у процесі формування та реалізації державної політики. За словами вченого, процес формування цієї моделі завершився лише в середині XIX ст.

3. Модель міжкорпоративної інтеграції, яка є різновидом громадянського суспільства, формується «збоку» через компанії та корпоративні структури, протиставлені єдності населення (громади, первинні об'єднання тощо) та уряду. [70, с.86-92]

Серед комунікаційних шкіл особливої уваги заслуговує і методика О. Сунгурова. Він перерахував сім моделей комунікаційної політики, які характеризують взаємодію органів державної влади та громадянського суспільства, зокрема:

1. Модель, яка підтримує розвиток інститутів громадянського суспільства, передбачає прийняття відповідної законодавчої бази для забезпечення розвитку інститутів громадянського суспільства.

2. Модель партнерства передбачає рівноправну взаємодію органів державної влади та громадськості, які уникають будь-яких форм управління громадянським суспільством і співпрацюють з ними у формі діалогу для створення так званої «платформи переговорів».

3. Модель архітектора визначає активну роль громадськості у створенні нової інституційної структури органів державної влади.

4. Патріархальна модель гарантує певний ступінь автономії громадським організаціям, але її підтримують певні політичні сили чи окремі кандидати під час відповідного виборчого процесу, що забезпечує їм певну системну та фінансову підтримку.

5. Модель домінування владних інтересів над інтересами громадянського суспільства.

6. Ігноруюча модель, коли відсутня взаємодія органів державної влади та громадськості.

7. Модель конфронтаційних відносин всередині суспільства, коли органи влади вдаються до повного контролю над діяльністю інститутів громадянського суспільства, вони розглядають їх як головну небезпеку своєї діяльності, у відповідь громадяни вимушені вдаватися до відповідних акцій протесту (мітинги, пікетування, протести).

Крім наведених моделей, іншою важливою теоретико-методологічною цінністю є концепція О. Белокурова, який вказав на три основні моделі взаємодії інститутів громадянського суспільства та органів державної влади, зокрема:

- нормативна модель на основі вільної інтерактивної форми;
- модель легалізації, яка характеризує функціональну роль громадськості у розвитку політичної системи;

- інструментальну модель для функціонального впливу на вирішення соціально-економічних та політичних питань.

З огляду на викладене, видається доцільним класифікувати ідеальну модель, яка, на думку вченого В. Ледеяєва, описує модель взаємовідносин держави та громадянського суспільства, в якій останнє має можливість реалізувати свої ініціативи та приватні інтереси. Ця модель гарантує, що певні сфери свободи громадян захищені від державного втручання та не порушує держава своїх норм. Повноваження держави щодо здійснення громадянами своїх прав і свобод достатні для захисту прав і свобод організацій громадянського суспільства та громадян, а також можливості брати участь у їхніх приватних інтересах, хоча інші країни неминуче намагаються це зробити. Групи виступають проти відмінностей у своїх інтересах, цілях і цінностях. Іншими словами, це показує, що держава повинна бути в змозі подолати незаконні способи, якими різні її частини впливають на громадянське суспільство [75].

На думку Кулінченка А.В., найкращим способом комунікації та взаємодії органів державної влади та громадськості є режим правового партнерства та діалогу. На основі аналізу комунікації та взаємодії органів державної влади України з громадськістю можна визначити відповідні характеристики, зокрема:

- 1) необхідність розширення основної сфери комунікації та взаємодії органів державної влади та громадськості;
- 2) координувати свою діяльність шляхом створення спеціальних експертних комісій у відповідних державних установах;
- 3) поглибити практику тісної співпраці ЗМІ та неурядових організацій;
- 4) контролювати реакцію суспільства та ЗМІ на суміжні питання у сфері державної політики;
- 5) встановити модель ефективної комунікації та взаємодії органів державної влади та різних громадських груп.

При аналізі особливу увагу слід звернути на режим внутрішньої та зовнішньої комунікаційної політики країни. Зовнішню модель взаємодії держави слід розуміти як «стратегію та технологію, що використовує набір засобів взаємодії із зацікавленими сторонами», і є інструментом інформаційного забезпечення взаємодії держави та громадськості у процесі державного управління. Головною метою такої взаємодії має бути створення стабільного іміджу у відповідних кризових ситуаціях. Основним інструментом зовнішньої комунікаційної політики країни мають бути окремі види комунікації з громадськістю.

З огляду на це, необхідно чітко розрізняти комунікацію з PR:

- 1) засіб підтримки (поширення цільової аудиторії в масах, досягнення їх підтримки та лояльності);
- 2) засіб формування певної репутації між органами державної влади та громадськими організаціями (забезпечення довіри зацікавлених сторін) (комерційних структур, органів державної влади та місцевого самоврядування).

Ці види комунікацій з громадськістю спрямовані на управління корпоративним іміджем та репутацією державних установ. Основними факторами успішної репутації органів державної влади є: якість надання державно-управлінських послуг та пов'язаної з ними діяльності структури державного управління; відповідність діяльності державного управління концепціям суспільного розвитку; оцінка діяльності органів державної влади в ЗМІ та громадськості.

У рамках зовнішньої комунікативної політики держави Є. Медведєв виділяв дві моделі:

1. Перша модель являє собою серію імпульсивних одноразових поведінок, згідно з якими одержувач інформації розглядається як об'єкт маніпуляції, а на громадськість здійснюється різний тиск переважно через ЗМІ. Окремі заходи, спрямовані на сприяння ефективній діяльності органів державної влади у процесі прийняття відповідних рішень, зазвичай

перетворюються на антикризову діяльність із зв'язків з громадськістю, якщо вони не отримують належного рівня громадської підтримки.

2. Інформаційна модель - передбачає системну роботу органів державної влади та ЗМІ (прес-релізи), але не передбачає чіткого переліку посадових осіб, які спілкуються із ЗМІ. Публічні виступи вищих державних службовців не опрацьовані професійно, лише співробітники зі зв'язків з громадськістю офіційно беруть участь у підготовці прес-релізів та іншої інформації.

Характеристикою цих моделей зовнішньої комунікаційної політики є метод формування завершеної інституційної форми зовнішньої комунікаційної системи в системі публічної влади шляхом встановлення балансу інтересів між органами державної влади та громадськими контактними групами. Комунікаційна політика розглядається як стратегічна функція вищого керівництва і має на меті забезпечити їм відповідне організаційне та структурне оформлення.

З цією метою серед органів державної влади створено спеціальні структурні підрозділи, які проводять системну роботу щодо сприяння діяльності окремих органів державної влади та органів місцевого самоврядування та їх керівників, розробляють стратегії зв'язків з громадськістю для їх діяльності у відповідних кризових ситуаціях.

Зовнішня модель комунікації та взаємодії, реалізована для забезпечення взаємодії органів державної влади з громадськістю, базується на дотриманні двох параметрів: ключової публічної інформації від органів державної влади та способу доведення цієї інформації до цільової аудиторії відповідних державних органів.

Внутрішню модель національної комунікаційної політики слід розуміти як комунікаційний метод взаємодії органів державної влади та громадськості, між громадськістю, між інституційними структурами окремих урядів, між окремими державними службовцями та їх представниками.

Для підтвердження репрезентативності змісту національної внутрішньокommунікаційної політики В. Степанов обрав такі моделі:

1. «Ми толерантні» – це спілкування та взаємодія між державними службовцями та громадянами на рівних засадах без будь-якої різниці. Будучи державними службовцями вони мають бути представниками всієї референтної групи (представляючи народ), виступаючи від його імені, виступаючи його рупором і виразником інтересів.

2. «Ми бізнес» передбачає взаємодію з комунікаторами (реципієнтами), які належать до різних референтних груп. Реципієнти (державні службовці, політики) позиціонують себе як державні службовці і наймаються, щоб спробувати вирішити проблеми громадян у своєрідному суспільному договорі. Одержувач висуває свою кандидатуру і план дій, а громадянин повинен зробити вибір або на цій підставі підписати з ним договір, тим самим давши йому завдання довіри.

3. «Ми – опоненти». Така модель комунікації являє собою єдність тріади, до якого входять державні службовці та громадяни у відносинах, визначених суспільним договором, а також треті особи, які безпосередньо не існують, але активно впливають на спілкування. Третя сторона, яка часто відіграє пасивну роль (мовчазні спостерігачі, аутсайтери, не комунікатори, пасивні учасники тріади), — це нинішня влада. Державні службовці та політики виступали з промовою перед цільовою аудиторією, висловлюючи своє ставлення до третьої сторони тріади. Одержувачу отриманого повідомлення необхідно оцінити отримане повідомлення в системі координат «правда-неправда», поділитися певними судженнями або спростувати їх.

Внутрішня модель національної комунікаційної політики відображає комунікаційний зміст особи (органу державної влади), яка ініціювала подачу інформації, її наміри та зусилля виявляють довіру та представляють певні орієнтовні значення для конкретних референтних груп. При цьому метою запровадження цієї моделі має бути надання можливості громадськості зрозуміти діяльність органів державної влади, тим самим довести, що їхня

робота спрямована на реалізацію своїх інтересів. Це питання встановлення безпосереднього спілкування та взаємодії між ними.

Тому ефективність діяльності органів державної влади залежить не лише від прийняття ефективних рішень, які найбільше відповідають суспільним інтересам, а й має реалізовуватися шляхом ефективного комунікаційного контролю, якого можна досягти лише завдяки розвиненій формі комунікації між ними. При цьому органи державної влади повинні мати механізми зворотного зв'язку та взаємоконтролю, що передбачає систематичний моніторинг соціально-політичної ситуації та громадської думки щодо ефективності влади. Тому комунікація та взаємодія між органами державної влади та громадськістю можуть забезпечити баланс державного управління, соціальних громадських та приватних інтересів [70, с.94-98].

Формування ефективних комунікацій в сфері публічного управління та адміністрування нерозривно взаємопов'язане зі: становленням суб'єктно-об'єктних взаємовідносин між владою та громадянами, громадами й інституціями громадянського суспільства; формуванням доброзичливих стосунків між владою та громадськістю, розуміння її очікувань та координації зусиль на їх реалізацію; розвитком контролю за органами влади з боку громадянського суспільства.

Тому для забезпечення ефективної взаємодії органів державної влади та громадськості, аналіз моделі комунікаційної взаємодії дозволяє визначити роль її інструментів. На цій основі можна згрупувати основні методи дослідження моделі комунікаційної політики та виділити їх переваги та недоліки. Кожна модель комунікаційної політики передбачає розробку комунікаційних інструментів для зворотного зв'язку з громадськістю під час формування та реалізації державної політики.

2.2 Комуникативна взаємодія (комуникативний діалог) органів державної влади та громадськості як функціональний засіб встановлення комуникаційного простору

У контексті сучасних реформ державне управління та відносини між державою та громадянським суспільством зазнали серйозних змін, у яких органи влади виступають як адміністративні органи, які надають послуги, а громадськість – це замовники, які отримують послуги. Запровадження нових парадигм діяльності органів державної виконавчої влади та органів місцевого самоврядування потребує перекоригування їх діяльності та методів для задоволення потреб споживачів державних послуг, переосмислення концепції управління публічною інформацією та забезпечення надійного зворотного зв'язку з громадськістю.

Сьогодні люди прагнуть не лише бути поінформованими, а й прагнуть генерувати інформацію, яка сприймається іншими учасниками процесу комунікації. У сфері державного управління це відображає бажання громадян, що не стільки пасивно сприймає інформацію, що поширюється органами державної влади та місцевого самоврядування, скільки здатність вплинути на прийняття рішень, визначити пріоритети розвитку та сформуванню план дій у межах своїх повноваження.

Тому слід зазначити, що для забезпечення всебічного діалогу між громадянами та органами державної влади необхідно встановити суб'єкт-об'єктний тип спілкування, який характеризується діалогом, можливостями висловлення думок, встановленням моделі «питання-відповідь».

Ефективний зворотний зв'язок своєчасно дає громадськості інформацію про державне управління, яка найбільше цікавить громадян, оцінює швидкість та якість реагування на виявлені проблеми, визначає можливі неправильні оцінки та у разі потреби коригує план дій.

Комунікація під час діяльності органів державної влади відіграє важливу роль у прийнятті управлінських рішень, що в свою чергу впливає на

рівень життя громадян. Ефективність цих рішень залежить від багатьох факторів, зокрема від розуміння причини та сприйняття громадськістю обраного методу вирішення певних проблем чи завдань. Адже якщо незрозуміло, який кінцевий результат рішення і чи збалансовані інтереси всіх зацікавлених сторін, будь-який проект і план розвитку буде важко реалізувати.

Тому думки громадян сьогодні є важливим інструментом впливу на діяльність влади та визначення напрямку розвитку країни, яка позиціонує себе як легітимну та демократичну країну.

Сьогодні теоретики та практики у сфері державного управління все частіше обговорюють питання формування діяльності громадськості як можливої форми впливу та участі в управлінському процесі, але «якщо говорити про можливість інституційного соціального діалогу в Україні, нам необхідно забезпечити функціонування та очікувані результати». На думку Є. Романенка, формування сучасної суспільної системи знаходиться не на належному рівні, оскільки відбувається зверху вниз, що гальмує розвиток внутрішнього потенціалу громадянського суспільства.

Більшість проблем сьогодення пов'язані з неефективними реформами, які не розуміє суспільство, та відсутністю ефективної законодавчої бази для створення правової бази для ефективного діалогу між громадянами та державними органами.

До основної причини недостатнього рівня сформованості інститутів громадянського суспільства (далі – організації громадянського суспільства) слід також віднести низьку активність самих громадян. Тому опитування громадської думки свідчать про незначний спад громадської активності, що можна пояснити відсутністю прозорих механізмів участі громадян у важливих державних рішеннях, недоробленими інструментами та певним ступенем небажання залучати громадян до взаємодії.

Проте слід зазначити, що рівень розвитку громадянської активності протягом останніх років демонструє стійку тенденцію до зростання. Таким

чином, у 2018 році 26,4% респондентів заявили, що якщо їхня поведінка може принести реальну користь суспільству, вони займуть позитивну громадську позицію, тоді як у 2008 році таку відповідь дали лише 14,8% респондентів). Якщо порівняти результати опитування 2008 та 2019 років, то побачимо, що кількість громадян, які сподіваються отримати грошову винагороду через громадську діяльність, зменшується.

Більшість сучасних дослідників вважають, що ефективність державного управління залежить від оптимізації взаємодії органів державної влади, громадськості та автономних структур (органів місцевого самоврядування). Це досягається не лише шляхом формування ефективної комунікаційної політики, а й створенням єдиного комунікаційного простору за принципом партнерства, реалізація якого вимагає повної довіри громадськості до органів державної влади.

Під час звітування перед громадськістю органи влади повинні відповідати за свої дії та рішення. Ця форма взаємодії є однією з ефективних форм колективного управління, що у свою чергу зміцнює демократію, оскільки нові форми комунікації держави і суспільства створюють передумови для розвитку інститутів та організацій громадянського суспільства, сприяють демократизації [5, с. 2-6].

Комунікація та взаємодія повністю моделюють діючі системи та механізми всіх елементів у сфері суспільного життя як складну автономну й самовідтворювану систему, що забезпечує безперервну координацію їхніх дій у межах цілого. Іншими словами, будь-яка соціальна система об'єднана ієрархічними й відносно автономними репродуктивними ланцюгами (підсистемами) у різних відносинах, які визначають систему цінностей виробництва, сім'ї, політики, управління, культури, освіти та інших сфер, і ці сфери визначають систему цінностей і мотивації їх діяльності. Всі контури взаємопов'язані і регулюють еволюцію суспільної системи в цілому, особливо кожної її частини [70, с.99].

Сучасна модель картини світу базується на інформації. ЗМІ є основним джерелом знань для розуміння навколишнього світу. Якщо ЗМІ ігнорують інформацію, її важливість та вплив будуть ослаблені. ЗМІ задали якість дискурсу-концептів, критерії оцінки, щоб ми могли говорити про глибину висвітлення подій і визначити фон конкретних явищ та їхнє положення в загальній картині світу. Спосіб подання інформації в ЗМІ передбачає наявність базового культурного рівня (здатності), що дозволяє аудиторії «правильно» інтерпретувати зміст інформації.

Особливість соціокультурного підходу до інформаційного простору полягає у визначенні взаємозв'язку між ЗМІ та поширенням культурних моделей, що визначають окремі соціальні ідентичності. Взаємодія і навіть протистояння наявних моделей саморозпізнавання в інформаційному просторі призводить до різкого збільшення обсягу інформації, що обробляється. Це вплине на психологічний стан людини і навіть призведе до відмови від джерела інформації. Тісно пов'язані і паралельні процеси глобалізації та інформатизації були ворожими представниками еліти нації. Адже люди, занурені у світ інформаційних потоків, вільні від кайданів громадянства, національності та інших факторів самоідентичності. На цьому етапі функціонування суспільства індивідуальні бажання (звичайно, прихильність до нових і переглянутих цінностей) досягли відносної незалежності від попередніх культурних традицій.

Інформаційно-комунікаційні технології є потужним інструментом надзвичайно масштабних соціальних змін, які приносять фундаментальні зміни в найрізноманітніші сфери сучасного суспільства, демократичні інститути чи діяльність демократично обраних лідерів. Однак ці технології ще не повністю реалізували свій потенціал соціального впливу, а також не розкрили всіх своїх можливих форм і особливостей. Тому, зважаючи на стрімкий розвиток інформаційно-комунікаційних технологій та масштаби зумовлених цим соціальних змін, слід звернути пильну увагу на неоднозначність політичних наслідків розвитку інформаційно-

комунікаційних технологій. Характер змін в особистих соціальних відносинах багато в чому неясний [70, с.99 -100].

Сьогодні існує велика кількість веб-сайтів, здатних організувати соціальні мережі. Коротше кажучи, можна передбачити, що з часом соціальні мережі стануть вузькоспеціалізованими та тематичними.

Коли весь світ переживає інформаційний бум, країни шукають шляхи впровадження єдиних стандартів для своєї інфраструктури інформаційного простору, формулюють державну політику на основі новітніх комунікаційних технологій та забезпечують ефективну комунікацію між урядами, громадянами та бізнесом. За сучасних умов це неможливо, якщо не створені належні технології та технічні основи.

Дослідники зазначили, що поняття «інформаційний простір» поєднує два терміни: «простір» та «інформація». Простір можна охарактеризувати структурою, довжиною, співіснуванням і взаємодією елементів у всіх матеріальних системах. Інформаційний простір, на думку М. Каткової, є історично сформованим інформаційним ресурсом, який має правові гарантії та засоби комунікації, найбільш сприятливий для координації та структури форм споживання, є географічно близьким та віддаленим.

Інформаційний простір продовжує розширюватися, відіграючи все більшу роль у житті людей, формуючи новий життєвий простір у вигляді загального поля, де індивіди взаємодіють один з одним. Його особливість полягає в розриві двох існуючих рівнів реальності та віртуальності, що визначає нові норми та нові ситуації існування. Інформаційні технології мають глобальний характер, що сприяє розширенню комунікації та формуванню єдиного комунікаційного простору, в якому сформувалися свої особливі закони та норми своєї поведінки та світогляду.

Поняття «комунікаційного простору» як філософської категорії можна розкрити через такі категорії, як атрибути, структура, система, кількість, ефективність, оцінка, управління та якість. Мережева революція докорінно змінює структуру комунікаційного простору. Будь-яка людина може

виступати в ролі комунікатора і приймача, а також спілкуватися з масами, групами та окремими людьми в різних ситуаціях (принаймні так може бути). Повідомлення можуть приймати різні форми, супроводжуватися графікою, анімацією, звуками тощо. Комунікатор може створювати, доповнювати, змінювати, пересилати, ігнорувати та співпрацювати з різною кількістю партнерів у цих процесах. Ця зміна вкорінена в повсякденному житті людей.

Динаміку комунікаційного простору С. В. Тихонов сприймає як форму соціального руху, що розкриває ущемлення власної ідентичності в постійно мінливому стані комунікаційного простору та його явищ.

Комунікаційній революції відповідає поява усної мови, така ж поява людини і людського суспільства, писемності, друкарства та електронного спілкування. Останні два етапи традиційно пов'язані з формуванням масової комунікації. Лише враховуючи зміни кількості учасників та обсягів поширення інформації, викликані появою нових каналів комунікації, можна визначити революційні зміни у просторі поширення.

Винахід і поширення нових методів комунікації створили специфічні зони в комунікаційному просторі, включаючи характерні комунікаційні системи та структури. У цих сферах зосереджено передачу та зберігання певних типів соціальної інформації, які мають різне значення для процесу соціального відтворення і використовуються переважно для соціального управління.

Виходячи з вищесказаного, термін «комунікаційний простір» дає розуміння форми інформаційних систем, він забезпечує і стимулює взаємодію виробників і споживачів інформації, трансляцію знань, накопичених в інформаційних ресурсах, та їх використання в існуючій інформаційній інфраструктурі.

Що стосується інформаційного простору державного управління, то до його характеристик можна віднести:

– швидкість, щільність та відкритість інформаційного обміну в політичному просторі;

- недостатній зворотній зв'язок матиме руйнівний вплив на розвиток демократії;
- розподіл та розшаровування інформаційного простору;
- інформаційна нерівність та ієрархія.

Нині політичний інформаційний простір стає все більш транскордонним. Державні та приватні установи стають частиною єдиної глобальної інформаційної мережі. Також відбувається віртуалізація інформаційного простору з можливістю штучно моделювати політичні події та формувати віртуальні образи світу. Тому поява нових особливостей та нових можливостей у політичному інформаційному просторі поставила перед експертами та політиками завдання законодавчого обмеження можливих деструктивних політичних наслідків.

Процес трансформації суспільно-політичної системи, викликаний впливом інформаційно-комунікаційних технологій, необхідно розділити на кілька складових:

- 1) зміни організаційної форми системи державного управління та органів виконавчої влади;
- 2) трансформація представницької демократичної системи, механізму соціального контролю та форм політичної участі громадян;
- 3) зміни соціально-політичних характеристик суспільства, які проявляються у формі інформації.

Ці процеси в нашій країні мають інші цілі та перспективи, ніж на Заході. Найближчим часом реальним буде лише формування електронного уряду.

Високошвидкісний інформаційно-комунікаційний обмін ускладнив формування значущих соціальних реакцій у поєднанні з безперервним розвитком і вдосконаленням цифрового моделювання зображень, що призвело до заміни політичної реальності медіа. Займаючи домінуючу позицію в інформаційному просторі віртуальних образів (симулякр), перетворення образів у центральну категорію політичного процесу створює

оптимальне середовище, яке зберігає найменшу, але достатню владу для здійснення балансу сил між державою та суспільством. Це легітимація політичних відносин і стабільний фундамент [70, с. 101- 104].

Одним із пріоритетних завдань у розвитку інформаційного суспільства є розробка інформаційної системи електронного уряду, яка підтримує принципи та процедури електронного урядування. Він має включати інформаційні системи та ресурси всіх органів влади, які взаємодіють за допомогою електронного документообігу (з використанням цифрових підписів). Забезпечити доступ до інформації та послуг органів державної влади через єдиний портал (єдине вікно) органів державної влади. В інформаційному просторі найважливіші ресурси зберігаються в національній базі електронних інформаційних ресурсів, включаючи бази даних, довідники та кадастри державних органів, електронні бібліотечні фонди, електронні копії, друковані засоби масової інформації, цифрові архіви, Інтернет-сайти тощо.

Структура електронного уряду включає три складові:

- Технічні аспекти (Інтернет, стільниковий зв'язок, супутниковий зв'язок, геоінформаційна система);
- Внутрішня державна інфраструктура, схожа на корпоративні мережі;
- Зовнішня інформаційна інфраструктура для взаємодії з громадянами та юридичними особами.

Концепція впровадження електронного урядування передбачає створення нових організаційних форм органів державної влади та місцевого самоврядування, які взаємодіють із громадянами та бізнесом у такі способи:

- а) Забезпечити доступ до національних інформаційних ресурсів;
- б) Доступ до електронних адміністративних послуг;
- в) Можливість використовувати Інтернет для звернення до органів державної влади та місцевого самоврядування.

У свою чергу, складові електронного уряду (а не електронна інформаційна система «електронний уряд») визначають такі елементи:

- 1) Електронна інтерактивна система виконавчого органу;
- 2) Єдиний інформаційний мережевий ресурс для звернення громадян до адміністративних органів та органів місцевого самоврядування;
- 3) Система електронної взаємодії національних електронних інформаційних ресурсів;
- 4) Єдиний національний веб-сайт порталу відкритих даних.

Відповідно до концепції «електронного уряду», вся система органів державної влади як єдина обслуговуюча організація має на меті надання послуг населенню. При цьому громадська діяльність має бути відкритою, інформаційною прозорою та доступною для громадян. Завдяки широкому використанню Інтернету особлива увага приділяється принципам зворотного зв'язку, швидкості та якості обслуговування. Все це для підвищення якості надання адміністративних послуг населенню та ефективності роботи самих органів державної влади.

Виходячи з цього, «електронний уряд» можна визначити як спеціалізовану інтегровану систему, що використовує інформаційно-комунікаційні технології для взаємодії державних і муніципальних структур з комерційними структурами та організаціями громадянського суспільства.

Реалізація концепції «електронного урядування» тісно пов'язана з реформуванням державного управління. Перехід до «електронного урядування» потребує реорганізації адміністративних систем для підвищення ефективності та результативності прийняття управлінських рішень, зниження витрат на утримання державного апарату, підвищення продуктивності держслужбовців, боротьби з корупцією в структурі влади.

З огляду на європейський досвід, електронне урядування приваблює: спрощення бюрократичних процедур, істотне скорочення паперової тяганини, легка перевірка звітності юридичних та фізичних осіб за рахунок впровадження єдиної електронної системи обліку, збільшення надходжень до бюджету та, зрештою, підвищення довіри бізнесу та загального визнання механізм влади громадянами.

З точки зору взаємодії з громадськістю, електронний уряд є продовженням принципу «єдиного вікна», але він мінімізує особисту присутність громадян і концентрує більше послуг в одному місці. При роботі з громадськістю електронний уряд надає офіційну інформацію, документи та шаблони, двосторонній зв'язок у робочому режимі, можливість здійснення юридичних та фінансових операцій, а також надає інформацію громадськості від окремих функціональних підрозділів та всього персоналу адміністративний відділ міста.

Сьогодні серед теоретиків і практиків використання інформаційно-комунікаційних технологій у державному управлінні існує розуміння того, що для реорганізації системи державного управління в парадигмі «електронного урядування» необхідно виконати багато умов. Найбільш актуальними з них є: прийняття відповідних законів і нормативних актів; не менше 30% рівня соціального Інтернету; створення необхідних інформаційно-технічних передумов та електронних форм (документів, електронних підписів тощо); фінансова підтримка; навчання нових співробітників повністю знайомі з системою електронного урядування; технічні методи впровадження електронного урядування; запобігання можливості його використання в антигромадських цілях; розвиток раціональної критики на основі накопичення зарубіжного досвіду.

Нещодавно український уряд активізував роботу щодо розвитку електронної України, про що свідчать наступні дії. У лютому 2019 року у Верховній Раді України відбулися парламентські слухання на тему «Реформи у сфері інформаційно-комунікаційних технологій в Україні та розвиток інформаційного простору України», на яких директор Державного управління з питань електронного зв'язку Риженко О.В. доповів про основні виклики України, місію та план розвитку електронного урядування до 2025 року

Пріоритетними напрямками є:

-Відкриті дані: розробити єдиний веб-сайт національного порталу відкритих даних, публікувати пріоритетні національні набори даних у формі відкритих даних та сприяти розвитку сервісів на основі відкритих даних;

-Електронні послуги: надання пріоритетних адміністративних послуг в електронній формі на основі переліку 20 основних напрямків послуг ЄС;

-Електронна ідентифікація: імплементація регламенту ЄС-910, розробка альтернативних методів ідентифікації мобільного ідентифікатора та банківського ідентифікатора;

-Електронна взаємодія: Розвивати електронну взаємодію електронного документообігу та національних інформаційних систем між підрозділами, сформулювати політику якості шляхом формулювання концепції розвитку електронного урядування до 2020 року;

-Модернізація національного плану інформатизації, посилення міжвідомчої координації шляхом посилення ролі міжвідомчого комітету з розвитку електронного урядування;

-Сприяти інтеграції в єдиний цифровий ринок ЄС.

Проте, незважаючи на те, що чинні нормативно-правові акти мають декларативний характер, вони створили правову основу для використання інформаційно-комунікаційних технологій у державному управлінні та розвитку електронного урядування. З метою приведення національного законодавства у відповідність до стандартів ЄС, дослідження міжнародно-правової практики розвитку електронного урядування в європейських країнах потребує подальших досліджень. Водночас є й інші проблеми із запровадженням електронної взаємодії. До них належать:

1. В державних органах існує велика кількість різномірних інформаційних систем, які не використовуються для електронної взаємодії. Влада не координувала свої дії та не дотримувалася загальних правил, створюючи внутрішню інформаційну систему, яка була абсолютно неузгодженою ні технічно, ні нормативно.

2. Якість інформаційної системи невисока. Впровадження більшості інформаційних систем порушує чинне законодавство та вимоги щодо захисту інформації, розробки та функціонування таких систем.

3. Відсутність унікального ідентифікатора для зв'язування однотипної інформації в різних державних інформаційних ресурсах.

4. Відсутність мінімальних вимог до сумісності національних інформаційних ресурсів. На етапі проектування та розробки органи влади повинні розглянути можливість подальшої електронної взаємодії між своїми системами та іншими системами, дотримуючись мінімальних технічних вимог.

5. Невизначеність єдиних вимог до електронної взаємодії національних інформаційних ресурсів (формати, стандарти, процедури). За відсутності єдиної методики впровадження електронних взаємодій продовжувати створювати окремі відомчі проекти, інколи регіональні, для впровадження електронних інтерактивних систем (переважно з підприємствами).

Соціально-культурна реальність характеризується новою якістю взаємин між звичайними людьми (як суб'єктами культури), новими умовами їх розвитку (у тому числі матеріальними), лібералізацією цінностей, норм і систем правил, культурних потреб і засобів їхнього задоволення; українське суспільство і культура; численні моделі розвитку; втрата визначеності та чіткості критеріїв розрізнення еталонної та базової культури; суспільство не може чітко розрізнити «культурне» та «некультурне», ієрархічна модель культурного референсу; нове суспільство виникає серед основних учасників [70, с.105-110].

Учасники соціальної взаємодії (індивіди або групи) — це індивіди, організації та соціальні групи, які безперервно й відносно самостійно беруть участь у суспільному житті відповідно до власних інтересів, впливають на поведінку інших, викликають певну поведінку в соціальній системі. Наприклад, до основних учасників соціальної комунікації належать громадяни та громадянське суспільство, державні та самоврядні інституції,

організації громадянського суспільства, ЗМІ, групи за інтересами, групи тиску, політичні партії, лідери тощо. За пріоритетними напрямками та механізмами комунікаційної взаємодії ми вважаємо, що соціальну комунікацію можна поділити на важливі складові суспільства: державна комунікація, масова комунікація, громадська комунікація та неурядова комунікація [70, с.110].

Роль комунікації в суспільстві значною мірою залежить від його комунікаційного простору, який включає низку етичних, мовних і культурних питань і аспектів, а також методів спілкування. У сучасному суспільстві спілкування в основному здійснюється за допомогою різних технічних засобів, зокрема телебачення, радіо, друкованих ЗМІ, Інтернет. Сучасні інформаційні технології розширюють простір спілкування за межі будь-якої спільноти чи раніше незалежної соціальної групи. У минулому соціальні групи шукали шляхи ефективного спілкування один з одним, але зараз все більше незалежних соціальних груп намагаються зменшити кількість інформації, що отримується через канали комунікації.

Сучасний комунікаційний простір технологічно включає такі складові:

1. Інтернет, який охоплює всю планету. 2. Апаратно-програмні комплекси засобів масової комунікації, у тому числі телебачення та радіомовлення.

Тому роль комунікації в суспільстві залежить не тільки від засобів комунікації, а й від простору спілкування. З точки зору основних соціальних інтересів необхідні питання, запити та єдиний комунікаційний простір, який може отримувати необхідну інформацію. Інтернет значною мірою відповідає цій вимозі:

1. Наявність загальних протоколів дозволяє передавати будь-яку інформацію так, щоб її міг отримати будь-який одержувач.

2. Можливість використовувати Інтернет для отримання відповідної інформації для особистого спілкування, професійних цілей та освіти.

3. Уміння організовувати складне спілкування: індивідів, індивідів і груп, груп і груп.

4. Ефективний обмін інформацією через особисте спілкування, розповсюдження неособистої інформації, електронні публікації, бази даних та співпрацю для проведення тематичного обміну інформацією.

Комунікації мають значний потенціал для суспільства, що обумовлено як розвитком громадських комунікаційних систем, так і вдосконаленням технологій передачі та поширення інформації. У майбутньому роль комунікації в суспільстві буде тільки зростати, оскільки:

1. Ускладнення змісту інформації підвищило вимоги до її сприйняття, пізнання та засвоєння.

2. Інформаційна система масштабується в складну функціональну структуру, а накопичена інформація може зберігатися та оброблятися нескінченно.

3. Підвищення вимог до якості передачі інформації підвищить відповідальність за поширення інформації та достовірність інформації та даних.

4. Зменшити можливість введення в оману соціальних груп чи суспільства.

5. Соціальне транскордонне спілкування означає здатність спілкуватися та обмінюватися інформацією між представниками різних етнічних груп.

Вищевикладене дозволяє зробити висновок, що в сучасному суспільстві структуру комунікаційного простору утворюють технології й засоби комунікації, які дозволяють встановити контакт між різними сторонами діалогу поза залежністю від просторово-тимчасових координат їхнього функціонування. Комунікаційний простір містить набір структурованих комунікаторів, реципієнтів, змістовних повідомлень, комунікаційних каналів і засобів комунікації. Взаємодія різних рівнів комунікаційних систем, а також елементів і комунікаційних структур, які вони виробляють у процесі створення міфів, утворюють комунікаційний простір. [70, с.112-114].

Висновки до Розділу 2

Аналіз моделі комунікаційної взаємодії дозволяє визначити її важливу роль у забезпеченні ефективної взаємодії органів державної влади та громадськості. Розглядаючи структуру, функцію та модель комунікативної взаємодії в державному управлінні, слід зазначити, що комунікативна взаємодія в контексті державного управління реалізує багато внутрішніх і зовнішніх функцій, які в сукупності відображають особливості цієї підсистеми та її реакцію на зміни. Модель формування комунікативної взаємодії включає змістовий та цільовий компоненти. Змістовною основою цієї моделі є три рівні (етапи) спільної діяльності, що виробляються в процесі її поширення: суб'єкт як продукт іншого учасника (не характер спільної діяльності), спільне розповсюдження (у формі співпраці, співпраця, заснована на співробітництві), взаємна відповідальність між учасниками - спільна діяльність (діяльність колективна, свідомо громадська).

Аналізуючи комунікативну взаємодію як функціональний засіб побудови комунікативного простору у сфері державного управління, з'ясовано, що комунікативний простір міжособистісних стосунків є складною формою і пронизує різноманітні зв'язки. Він має такі системні характеристики: повнота (міра комунікаційного балансу), структурність (обсяг, сила та складність зв'язку між компонентами), автономність структурних компонентів або функціональна однорідність (положення компонентів у процесі комунікації, які можна використовувати для вибору засобів і методів передачі інформації, а також варіантів досягнення цілей комунікації). У комунікативному просторі кількість, форма і вид інформації завжди суб'єктивно сприймаються і мають різний ступінь суб'єктивної релевантності.

РОЗДІЛ 3

МЕХАНІЗМИ ОПТИМІЗАЦІЇ КОМУНІКАТИВНОЇ ВЗАЄМОДІЇ У СФЕРІ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ

3.1. Механізми комунікативного впливу громадської думки на оптимізацію комунікативної взаємодії у сфері публічного управління

Сьогодні в Україні, як і в більшості країн світу, відбуваються інституційні зміни, пов'язані з процесом глобалізації та інтеграції. Поширення реформування та розвиток політичних та соціально-економічних процесів у поліполітичній владі потребує повної та своєчасної оцінки ситуації в Україні. Ця об'єктивна оцінка неминуче пов'язана з суспільною свідомістю, новою парадигмою та поведінковими мотиваціями різних соціальних груп. Відповідно до нових завдань владної структури суспільства і держави все більш актуальною стає необхідність розуміння логіки, тенденцій і динаміки соціально-економічних, політичних і соціальних змін.

Вплив громадської думки на процес прийняття рішень в державному управлінні як і раніше залишається однією з найактуальніших проблем. Варто зазначити, що політики приділяли і продовжують приділяти пильну увагу пошуку можливостей ефективного впливу на формування громадської думки, а через це – на поведінку окремих соціальних груп у певних політичних ситуаціях.

Теоретичний аналіз сфер знань і практичних досліджень, які впливають на громадську думку щодо оптимізації комунікації та взаємодії органів державного управління, показує, що термін «громадська думка» вперше використав британський громадський діяч і письменник Д. Солсбері для вираження моральної підтримки парламенту.

Однак дискусія про природу громадської думки не припиняється і в наш час, оскільки вона належить до тих явищ, які важко всебічно

проаналізувати та стабільно визначити. Зокрема, О. Якуба вважає, що громадська думка — це особливий стан справжньої свідомості людей, що виражає панівне ставлення та позицію щодо поточних справ та основних суспільних проблем.

Г. Почепцов вважає, що головною метою паблік рилейшнз є створення позитивного іміджу чи сприятливої суспільної думки (Шемшученко та ін., 2004).

Досвід сучасних демократичних політичних систем свідчить, що однією з фундаментальних основ утвердження цих систем є громадська думка. Де громадська думка — це набір думок, оцінок і суджень, які поділяють більшість людей або принаймні більшість людей щодо проблем, подій або фактичних фактів у певній соціальній ситуації. Громадська думка — це особливий стан суспільної свідомості, спільне розуміння громадянами важливих явищ, подій і процесів.

Якщо розуміти владу як «механізм, який раціонально керує соціальними процесами для задоволення потреб та інтересів більшості громадян у суспільстві», то зрозуміло, що головне призначення державних органів – своєчасне реагування на нововведення, водночас з урахуванням нових розробок. Тенденції очікувань і цінностей відображаються в суспільній свідомості та поведінці громадян. Коли усвідомлюється реальний вплив громадської думки на політику органів влади, виникає закономірне питання, а саме: чи можна використовувати її для досягнення політичних та ідеологічних цілей, які ставить перед собою влада [4].

Об'єктивно кажучи, яка б влада не була, є думки більшості громадян, так само як би не виражалася колективна думка, влада також свідомо зобов'язана враховувати цю думку, тому що влада здатна керувати громадськістю. Адже, якщо розуміти владу як «механізм, який раціонально керує соціальними процесами для задоволення потреб та інтересів більшості громадян у суспільстві», то зрозуміло, що метою державних органів є реагувати на інновації в повному обсязі та своєчасно, враховуючи, що нові

тенденції в очікуваннях та цінностях відображаються у ставленні громадян у свідомості та поведінці суспільства. При визнанні реального впливу громадської думки на політику державних органів виникає закономірне питання, чи можна її використовувати для досягнення політичних та ідеологічних цілей, поставлених урядом.

Формування цієї практики почалося з моменту першого опитування громадської думки. Науково обґрунтовані опитування пов'язують з президентськими виборами 1936 року у США. Того року президентом було обрано Ф. Рузвельта, і він почав регулярно проводити опитування. Сьогодні керівництво США використовує науково-дослідні інститути в основному для покращення комунікації з громадськістю: вони використовуються для оцінки областей і масштабів невдоволення населення, а також для коригування способів їх впливу на громадськість. Це стосується всіх видів опитувань, особливо закритих, результати яких відомі лише уряду, оскільки важливо бути в курсі прихованих тенденцій у політичному процесі та відповідним чином обирати заходи, адекватність яких не викликає сумнівів.

На думку вчених, влада намагається довести участь громадської думки в процесі прийняття та реалізації політичних рішень, щоб не сумніватися в її ефективності. Крім того, на результати будь-якого опитування громадської думки впливає «спільна позиція та оцінка того, що відбувається через ЗМІ», а не думки реальних осіб і груп.

Такі механізми включають в себе наступні етапи:

1. «Множинні погляди» спочатку виражаються через факти або «політичні легенди», створюючи враження, що обраними фактами цікавляться люди всіх класів, незалежно від їхнього статусу.

2. На другому етапі ЗМІ формують свій погляд на «очікувані результати», а вплив на думки пересічних громадян починає посилюватись.

3. На третьому етапі - дебати і аргументи, що не підтверджують чітко і незмінне рішення, відкидаються.

4. Четвертий етап - введення фактів або оцінок події, представлених як «сформовані переконання» у вигляді «нодностайної тенденції» в інтереси пересічних громадян.

Ця процедура заснована на тому, що політика цілеспрямованого впливу на громадську думку передбачає розуміння настроїв і реального становища мас. Тому, з одного боку, інформаційно-психологічний тиск проходить усіма можливими каналами комунікації, а з іншого – уважне вивчення динаміки громадської думки.

Здатність та зацікавленість використовувати комунікацію та взаємодію можуть не лише підтримувати цілеспрямований управлінський вплив домінуючого суб'єкта на суспільство. В умовах перехідного періоду в Україні це додаткова можливість зрозуміти та вибрати найбільш підходящі методи та механізми в перехідному політичному процесі, що триває. Проте зрозуміло, що без постійного та конструктивного діалогу суспільства та влади успішне завершення цього процесу неможливо.

Питання необхідності тісної співпраці політики та громадської думки та впливу громадської думки на прийняття політичних рішень залишається одним із найактуальніших питань, а також умовою для всіх учасників політичного процесу – органів державної влади та політичних партій щодо вжиття ефективних дій політичної комунікації.

Варто зазначити, що політичні суб'єкти приділяли і продовжують приділяти пильну увагу пошуку можливостей ефективного впливу на формування громадської думки, а через це – на поведінку окремих соціальних груп у конкретних політичних ситуаціях. Справедливості заради відзначимо, що ефективність управління безпосередньо залежить від того, чи зможе керівник отримати достовірну і достатньо повну інформацію про об'єкти свого впливу на поширення, включаючи його потреби, очікування, цінності та поведінкові мотиви, а також умови, за яких він повинен діяти.

Зазвичай таким чином характеризують концептуальну установку наукових термінів, пов'язаних з громадською думкою. Наприклад, згідно з

соціологічним словником, громадська думка — це стан суспільної свідомості, що відображає ставлення (приховане чи публічне) різних груп до суспільних реальних подій і фактів. Основними характеристиками цієї концепції є відкритість мовлення, універсальність мас, плинність, життєвість громадської думки [68, с. 144-147].

Щодо трактування цього поняття науковцями, то, як зазначає В. Королько, громадська думка не обов'язково відповідає законам логіки, часто нечітка, суперечлива й швидкоплинна. С. Чукут вважає, що громадська думка є більш-менш сукупністю роздумів і відповідей на сучасні потреби. Можна сказати, що це статистична система, в якій домінують логіка та сприйняття, і її поділяє велика кількість людей.

Для того, щоб ця статистична система існувала, з одного боку, кожен повинен усвідомлювати схожість власних суджень з судженнями інших. Згідно з детальним аналізом П. Фролова, громадську думку визначають як:

- набір особистих думок, спосіб поведінки людей у соціальних взаємодіях;

- колективна оцінка поточних справ і явищ суспільного життя;

- яка вміє приховувати і відкрите, суперечливе та єдине ставлення;

- система суджень; результати орієнтовані на цільові групи з певних гарячих питань; однаковий (послідовний) погляд на питання, що мають відображати важливі настрої чи цінності; рекомендації щодо спірних питань;

- результат спілкування, поглибленого обміну думками, форма, стан чи вираження суспільної свідомості, синтез повсякденної свідомості та теоретичної свідомості;

- форма колективної соціально-пізнавальної діяльності;

- спільна оцінка вартості благ та практичної діяльності соціальних суб'єктів та результатів діяльності, що впливають;

- форма або спосіб переживання і розуміння світу; джерело мотивації соціальних дій; спосіб інтеграції індивідів в єдину соціальну спільноту;

- ідеологічна машина, спосіб передачі інформації в соціальному середовищі, спосіб взаємодії державних і недержавних структур;
- атрибути громадянського суспільства, дорадчі форми управління;
- частина соціальної ситуації, середовище, в якому реалізується політика, як особливий соціальний інститут;
- засоби адаптації, конкретні соціальні явища тощо.

Основним органом (носієм) громадської думки в найзагальнішому розумінні є стійка група, яка відображає свої інтереси та оцінює соціальну дійсність зі своїх позицій. Водночас проявами громадської думки можуть бути будь-які об'єднання людей, організації, засоби масової інформації та навіть окрема людина.

Крім того, В. Королько дослідив базові знання з PR і визначив, що громадська думка має такі характеристики:

-Орієнтація, що вказує на якість оцінки, та визначає її ставлення у вигляді суджень типу «позитивний/негативний/байдужий», «підтримка/заперечення/не визначився», «підтримка/заперечення/умовний» тощо. У найпростішому вигляді напрямок мислення визначається відповіддю «так» чи «ні»;

-Інтенсивність – це показник інтенсивності думок людей, незалежно від їхнього напрямку. Вимірювання інтенсивності (та спрямованості) громадської думки в основному залежить від відповіді типу «повністю згоден/згоден/мені байдуже/не згоден/повністю не згоден»;

- Стабільність - це те, що протягом певного періоду часу значна частина людей завжди демонструє однакове відчуття спрямованості та інтенсивності;

-Інформаційна насиченість свідчить про те, наскільки добре люди розуміють той чи інший об'єкт громадської думки. Існує правило: чим більше людей знають про проблему, тим краще вони її знають. Тому, чим обізнаніші й розумніші люди, тим обережніші вони;

-Соціальна підтримка є доказом того, наскільки впевнено люди діляться своїми поглядами з іншими в даному соціальному середовищі. Міра соціальної підтримки показує ступінь консенсусу серед цих людей [4, с. 102-104].

Громадська думка ґрунтується на приблизно однаковому психологічному процесі оцінки серед мас чи груп людей (колективних носіїв чи ідеологічних суб'єктів), що так чи інакше проявляється. Якщо такого процесу не буде або не проявляється, то громадської думки з цього приводу не буде.

Водночас технологія громадської думки — це нав'язана нею технологія, яка змушує людей «розколоти громадську думку», тобто громадська думка стає об'єктивним фактом завдяки своєму цілеспрямованому формуванню.

Механізм комунікації та взаємодії слід розглядати як послідовну реалізацію низки організаційних дій, заснованих на основних принципах, цілеспрямованості та використанні відповідних методів управління, з метою задоволення інформаційно-комунікаційних потреб населення та влади.

Структура механізму взаємодії має чотири основні елементи: механізм нагляду та правового забезпечення, механізм організаційного забезпечення, механізм ресурсного забезпечення та механізм інформаційного забезпечення.

Отже, метою реалізації механізму взаємодії у сфері державного управління є задоволення інформаційно-комунікаційних потреб суб'єктів взаємодії та взаємодії у сфері державного управління.

1. Механізм підтримки. Забезпечення комунікації та взаємодії включає: комплексне використання методів і форм, що мають вплив на об'єкти управління, для підвищення ефективності комунікації.

2. Механізми організаційної підтримки включають упорядкування та формування організаційної структури інформаційно-комунікаційної діяльності уряду та пряме внутрішнє управління за допомогою таких

функцій, як прогнозування, планування, організація, заохочення, контроль та координація.

Істотною частиною взаємодії суспільства і влади є їх двосторонні збалансовані відносини, які включають участь громадськості в управлінні державою, систематичну участь у вирішенні проблем великого суспільного значення. На практиці така участь досягається за рахунок участі неурядових організацій та громадян у процесі прийняття рішень органами державної влади та місцевого самоврядування, за методом ОЕСР це включає дві основні сфери, а саме консультації та активну участь.

У методі безперервної консультації є такі важливі інструменти:

2.1. Громадська приймальня. Цей метод надає громадянам постійну можливість віч-на-віч поспілкуватися з відповідальними посадовими особами у певний час, записавшись на прийом, щоб висловити свої думки та пропозиції щодо державного управління.

2.2. Інтернет-чат. Онлайн-діалог в режимі реального часу між фасилітатором і громадянином за короткий проміжок часу, зазвичай протягом 1-2 годин. Спосіб обміну думками полягає в тому, що повідомлення, надруковане одним учасником, одразу з'являється на екранах інших учасників. Іноді для більш інтенсивного групового спілкування організатор обмежує кількість учасників до 12-15.

2.3. Громадський комітет. Відносно новий метод, який передбачає формування постійної групи громадян за їх згодою на репрезентативній вибірці з усього населення або цільової аудиторії (наприклад, молоді).

3. Механізм ресурсного забезпечення включає кадрове, технічне забезпечення та науково-методичне забезпечення, форми, методи, технологію взаємодії з іншими, підбору, розстановки, просування кадрів, їх професійної підготовки, фінансування проектів розвитку комунікацій, інформаційних ресурсів (інструментів) та процедури. Цільовий план сприяння розвитку громадянського суспільства та співпраці між державними та недержавними структурами стає новим інструментом підтримки взаємодії

влади та громадськості. Метою таких планів є створення умов для розвитку громадянського суспільства, налагодження співпраці влади з громадськими інституціями, надання фінансової підтримки для спільного вирішення питань регіональної політики.

Ці програми включають консультації з громадськістю, опитування громадської думки, конкурси соціальних проектів серед громадських організацій, створення ресурсних центрів громадської ініціативи, навчання державних службовців та представників громадських організацій використанню інструментів громадської участі, проведення форумів соціальних інвестицій тощо.

4. Механізм інформаційної підтримки. До елементів механізму інформаційного забезпечення можна віднести: отримання, використання, поширення та зберігання інформації [68 с. 153-157].

Специфічним змістом комунікативної взаємодії у сфері державного управління є:

- у більшості випадків зв'язок органів влади є обов'язковим, а процес виконання залежить від впливу внутрішніх і зовнішніх факторів і положень або розпоряджень вищестоящої організації;

- комунікаційний процес споживання громадських послуг є невід'ємною частиною процедур користування цими послугами (адміністративними, державними, соціальними тощо);

- через налагодження комунікаційного процесу органи влади здійснюють контроль за ефективністю свого впливу на вирішення соціальних проблем;

- зважаючи на завдання та потреби ефективного управління та прийняття рішень, органи влади повинні задовольняти не лише власні інформаційно-комунікаційні потреби, а й потреби фізичних, юридичних осіб, інших органів державної влади.

Разом з тим, ще однією обов'язковою вимогою комунікації та взаємодії є врахування специфічних умов структури регіону - виробничого сектору,

напрямів пріоритетного розвитку, ресурсної доступності, інфраструктури та економічного розвитку, населення, імміграційних особливостей регіону тощо.

Тому ми розглядаємо комунікацію та взаємодію як систему узгодженої методології та організаційно-технічних процедур у межах різних компонентів механізму, пов'язаних між собою спільною метою: отримати достовірні дані про явища чи процеси, які можуть бути використані в подальшому для покращення комунікації.

У той же час ми вважаємо, що не можна ігнорувати принаймні два моменти – різні за своєю природою, але водночас однаково раціональні:

1. Перш за все, послідовне та системне вивчення громадської думки є запорукою успіху, особливо самої влади.

2. По-друге, важливо шукати шляхи обміну і діалогу щодо тенденцій у сфері сучасної соціології через громадську думку.

Вивчення взаємодії влади та суспільства завжди було суміжним питанням, оскільки для всієї громадськості важко зрозуміти діяльність влади, а також важко отримати зворотній зв'язок від громадськості щодо проблем у суспільстві.

Найбільш позитивний вплив держави на громадськість здійснюється через ЗМІ. Спілкування та взаємодія допомагають зрозуміти вплив ЗМІ на населення та суспільство в цілому.

ЗМІ значною мірою визначають мову, соціальну психологію та культурні умови суспільства. Даючи громадськості зрозуміти стан світу та заповнюючи його дозвілля, засоби масової інформації впливають на мислення, поведінку громадськості, світогляд і культурний тип. Культуру зазвичай трактують як колективну систему знань, за допомогою якої люди формують навколишній світ.

Відповідно до цієї концепції особиста поведінка людей невіддільна від процесу спілкування, належить до складної колективної системи знань, поширеної за допомогою мови. Сьогодні «постачальником» колективного

знання, або посередником у процесі поширення, є ЗМІ, які ніколи не залишаються байдужими до контенту, який вони опосередковують. ЗМІ виникли з суто технічних засобів отримання, передачі та копіювання інформації, а незабаром стали найпотужнішим засобом впливу на суспільну свідомість. На людське сприйняття постійно впливають сучасні ЗМІ. Це той фактор, який відображає його вплив у всіх сферах життя. У сфері ЗМІ формуються знання, які становлять основу соціально орієнтованого ставлення людини до дійсності. [68, с.168-169].

Найважливішою функцією ЗМІ є надання об'єктивної інформації, за допомогою якої можна правдиво описати сьогодення; забезпечення свободи думки і слова, права публічно висловлювати свою думку, захищати своє громадянство; контролювати роботу різних органів влади. Порушувати гострі питання та контролювати вирішення основних питань. Надаючи інформацію громадськості, ЗМІ можуть виховувати в людей здатність аналізувати діяльність уряду, відстоювати свою думку та підвищувати почуття відповідальності уряду за свої дії. Важливу роль у формуванні правової свідомості, правової культури та поведінки громадян відіграють ЗМІ, тобто зрілих, освічених (здатних) та активних громадян слід розглядати як найважливішу передумову та характеристику громадянського суспільства [69, с. 170].

Дослідники дуже по-різному оцінюють позитивний чи негативний вплив ЗМІ на політику та суспільство. Це пов'язано з тим, що ЗМІ прямо чи опосередковано пропагують основні цінності суспільства. Вони не лише використовуються владою в демократичних країнах із різноманітними джерелами інформації та конкурують між собою, а й використовуються владою в умовах авторитарного режиму, який монополізує офіційних ЗМІ та викорінює незалежність. Влада, контрольована авторитарними урядами, може бути потужним інструментом формування політичних переконань.

Враховуючи вплив ЗМІ, слід розрізняти дві складові між інформаційно-комунікаційними технологіями (діяльність зі зв'язками з громадськістю,

інформаційне лобіювання) та професіоналізмом (методи редагування та видання матеріалів, професійні норми медіа-компаній, суб'єктивні характеристики практиків ЗМІ).

Інформаційна підтримка та реклама з боку соціальних інституцій необхідні широкій громадськості, особливо потенційним споживачам соціальних послуг, а також державним установам, представникам комерційних структур, благодійних фондів, неурядових організацій для розуміння змісту та наслідків державних і соціальних послуги. Забезпечення державними органами доступу до інформаційних ресурсів та систем інформаційного обслуговування сприятиме соціальним перетворенням та посиленню участі громадян у владі. У свою чергу, доступ громадян до інформації та якісних соціальних послуг розширить можливості для захисту прав, свобод і добробуту людини. Зокрема, це сприятиме працевлаштуванню та підвищенню соціального захисту малозабезпечених верств населення, у тому числі тих, хто потребує соціальної допомоги та реабілітації.

Сьогодні існує велика кількість досліджень впливу медіа-маніпуляцій на окремих людей, суспільства та нації. Проте, незважаючи на велику кількість досліджень у цій галузі сьогодні, існуючі методи маніпулювання свідомістю не розглянуті та не систематизовані, що, безумовно, є актуальним науковим завданням. Поки що поняття «маніпуляція» сформувало багато визначень, у тому числі: психологічний вплив на людину, яка не завжди усвідомлює це і змушує її діяти відповідно до цілей маніпулятора; штучний процес, за допомогою якого суб'єкт створює ілюзії щодо реальності (або про себе), і ці ілюзії сприймаються іншими суб'єктами (або творцями ілюзій); особливий вплив на підсвідомість людини (переважно на її емоції, почуття та переживання) з метою планування мотивації співпраці партнерів; таємно керуйте всупереч особистим бажанням і приносять промоутерам односторонню вигоду.

Засоби масової інформації обробляють інформацію, і саме контроль інформації дає змогу маніпулювати свідомістю громадськості, створюючи в

ній модель, сприятливу до тем, на які впливає реальність, і визначаючи, які проблеми є найбільш актуальними сьогодні. Медіасвідомість (тобто свідомість, заснована на неправильних цінностях, маніпулятивній інтерпретації, подвійних стандартах) та інші явища штучно породжуються, коли реальність, яку надають ЗМІ, відрізняється від реальності. Громадська думка була сильно спотворена ЗМІ.

Як важлива частина владної структури, ЗМІ конструюють реальність зі своїми інтересами та подають інформацію таким чином, що набуває стану реальних подій. Відбір фактів, приховування непотрібної інформації та оціночних суджень, пов'язані з ними коментарі створюють певну картину, а аудиторію лише інформують про «реальність», а інформацію про неї поширюють через ЗМІ. Розширення свободи інформаційного вибору є ілюзією. Хоча є багато варіантів інформаційних каналів і форм, рівень поінформованості населення падає, а оцінка подій базується на стереотипах. Формування стереотипів і вироблення певних вражень чи ставлення до конкретних фактів подію І. Панарін правильно відносить до техніки маніпулювання свідомістю. Як функціональна система, яка звертає увагу на політичну систему та громадську думку, ЗМІ підхоплюють та поглинають протестні теми, що може сприяти її реалізації та втраті популярності.

Повідомлення на певні теми протесту дає змогу ЗМІ повідомляти про конфлікти через постійну зміну тем та коментарів, формуючи таким чином певний ступінь громадської думки. Як зазначив Н. Луманн: протестний рух використовує ЗМІ, щоб привернути увагу, але (як показують останні дослідження) не вербує прихильників. Періодичність цього зв'язку очевидна. Протестний рух уже планує власні дії та пристосовується до підготовки ЗМІ до повідомлення про них та їх віддалені причини. Таким чином протестний рух став способом конструювання реальності сучасного світу шляхом організації опору чомусь за допомогою ЗМІ.

Формування глобального комунікаційного простору також впливає на роль і функції ЗМІ. Традиційні медіа виконують такі функції:

- критична;
- інформація;
- контроль;
- функції політичного виховання;
- функція вираження та інтеграції соціальних потреб та інтересів;
- мобілізаційна функція [68, с. 173].

Дослідниця М.Лашкіна проаналізувала позитивні сторони співпраці ЗМІ та органів державної влади з точки зору поняття «взаємодія». Комуникативна взаємодія – це злагоджена діяльність зі спільною метою, коли кожен учасник робить лише те, що він може зробити досить професійно, метою цієї діяльності є раціональність та якість діяльності. Під поняттям взаємодії державних органів і ЗМІ автор розуміє об'єктивний і постійний взаємозв'язок між ними, що обумовлено спільними цілями, досягнутими під час взаємодії, та взаємним використанням цих систем для досягнення спільних цілей і власних цілей. Дослідження особливостей впливу ЗМІ на суспільство і політику включають концепцію загального впливу ЗМІ, концепцію обмеженого впливу ЗМІ, концепцію глобалістичної орієнтації, семіотичну концепцію ЗМІ, постмодернізм [68, с.175].

ЗМІ висловлюють ідею відкритого обговорення важливих питань суспільного розвитку, тому служать соціальними інститутами організації політичного діалогу та засобом досягнення громадянського консенсусу. Політична взаємодія в сучасному світі опосередковується засобами масової інформації, у діяльності засобів масової інформації визначаються та відображаються процес впливу суб'єктів з різними ідентичностями та обмін інформацією між ними.

Поява Інтернету сприяла формуванню нового інформаційно-комуникаційного середовища – нових медіа. Найбільш оптимізованим механізмом комунікації уряду є соціальні мережі. Однак при їх використанні акцент має бути не на простому інформуванні громадян про розвиток подій, а на роз'ясненні рішень, що становлять суспільний інтерес і суспільне

значення, а також на прийнятті розпоряджень і пропозицій громадян щодо вирішення окремих важливих питань.

Крім того, якщо виконувати адміністративно-політичні рішення від імені конкретних осіб (політиків, чиновників тощо), використання соціальних мереж буде більш доцільним і логічним.

Основними складовими механізму національної політики у сфері ЗМІ є законодавство, організація, економіка, суспільство та інші елементи, які впливають один на одного для досягнення цілей національної політики у сфері ЗМІ. Актуальним завданням є законодавче закріплення засад національної політики у сфері ЗМІ, що дасть змогу чітко визначити пріоритети та цілі у цій сфері. [68, с.178].

Тому ЗМІ стали невід'ємною частиною сучасного життя. Хоча ЗМІ несуть необхідну для людини інформацію та виховують у людей самооцінку та прагнення до свободи, вони також мають здатність завойовувати, вводити в оману та залякати. Маніпулювання людьми через ЗМІ – це дуже простий та ефективний спосіб формування громадської думки. У будь-якому випадку, ЗМІ стали потужним соціальним інститутом, і його вплив неоціненний.

Прозорість є обов'язковою умовою демократизації соціальних процесів, прискіплива увага ЗМІ до своєї роботи зіграла позитивну роль, але дослідники кажуть, що деякі характеристики повідомлень ЗМІ є необ'єктивними.

Таким чином, визначено, що подання даних про діяльність органів державної влади має такі характеристики:

- сварки, конфлікти. Повідомляючи на будь-яку тему, ЗМІ іноді пропонують кілька абсолютно протилежних поглядів. З одного боку, ця характеристика призводить до недовіри та цинізму щодо висвітлюваних питань. З іншого боку, це виховує здатність людей критично мислити та доводить позитивне становлення громадянського суспільства;

- упередження, сенсація. Засоби масової інформації прагнуть приділяти найбільшу увагу тим питанням, які можуть бути найбільш цікавими та

найважчими для вирішення. Традиційно найбільшу увагу ЗМІ привертають убивства, катастрофи та стихійні лиха. Чим трагічніше станеться, тим більше буде повідомлень;

- ненадійний і непрофесійний.

Вплив ЗМІ на процес формування цінності здійснюється не тільки через сам контент, а й через відбір повідомлень, коментарів, розміщення на конкретній сторінці в певному порядку. У якісних демократичних новинах прийнято чітко розділяти факти та думки, дозволяючи читачам, слухачам, глядачам та користувачам робити власні висновки. Спосіб виконання цієї функції залежить від культури репортера, прийняття ним відповідальності за редакційну політику, володіння різними типами та від того, як вони висловлюють своє ставлення до опису теми. Це також залежить від культури аудиторії – бажання та вміння використовувати ЗМІ для формування власної позиції. Дослідження медіааудиторій давно знають, що частина намагається використовувати різні, в тому числі альтернативні, джерела інформації, щоб сформувати власну думку. Інший буде керуватися лише однією запропонованою позицією.

Підсумовуючи, зазначимо, що ЗМІ є важливим інструментом державного управління, але це безпосередньо залежить від існуючої в країні політичної системи. Для уряду життєво важливо оприлюднити та забезпечити доступ громадськості до інформації про діяльність уряду, а також дозволити громадськості брати участь в обговоренні важливої соціальної інформації. Звісно, це неможливо без залучення ЗМІ.

ЗМІ відіграють провідну роль у наданні політичної інформації суспільству. Саме ЗМІ створюють можливості для комунікації між органами державної влади та суспільством і мають значний вплив на політичний вибір громадян. Політична інформація подається ЗМІ різними способами, від об'єктивної нейтральності до суб'єктивної оцінки. У пострадянських країнах рівень достовірності політичної інформації падає з наближенням виборів.

Тому взаємодія влади та ЗМІ є важливою частиною функціонування суспільно-політичної системи. ЗМІ мають гарну можливість позитивно впливати на погляди громадян органів державної влади та їхнє загальне ставлення до політики.

Невирішеність питання фінансової незалежності ЗМІ має негативні наслідки, які не можна ігнорувати: по-перше, соціальні та політичні медіа та комунікація будуть монополізовані їх видавцями, майже незалежно від потреб читачів, слухачів та аудиторії. Інформація залежатиме від політичних уподобань власника, а не від потреб громадян.

Особливо це актуально під час виборчої кампанії, коли суспільству потрібна об'єктивна політична інформація для вільного волевиявлення щодо політичного майбутнього країни; по-друге, висока ціна видань обмежує доступ громадян до друкованих ЗМІ; по-третє, державні та невеликі недержавні ЗМІ фактично неспроможні до залучення великого обсягу іноземних інвестицій призвело до серйозної проблеми наповнення інформаційного простору [68, с.181-183].

Тому без розгалуженої комунікаційної системи державне управління в сучасному суспільстві неможливе. Тому в процесі переходу до інформаційного суспільства зростає роль і значення ЗМІ в сучасному українському громадському процесі. При цьому суб'єкт публічної влади стає суб'єктом комунікаційного процесу. Лише тоді, коли суспільство буде широко відкритим, відкритим і вільним від слова, можливі демократичні перетворення, які не підуть на користь жодним політичним силам у ЗМІ. Проблема полягає в тому, що необхідно сприймати соціально-державну взаємодію як явище, що реалізує інтереси, потреби, світогляд і цінності учасників обміну інформацією, щоб вийти на новий рівень теоретичного осмислення.

3.2 Комуникативне партнерство органів державної влади та громадськості як механізм оптимізації комуникативної взаємодії

У нашій країні триває перехідний процес, спрямований на встановлення демократичного врядування в країні та закладання основи нової моделі державного управління, що відповідає високим європейським стандартам. За демократичної системи, коли органи державної влади обговорюють і приймають рішення з окремих питань соціально-економічного розвитку, вони не можуть виконувати свої функції, якщо не співпрацюють з громадянами та їх об'єднаннями на рівних засадах, не шукають і отримують їхню підтримку та схвалення. На цьому етапі в Україні демократична традиція щойно закріпилася. Громадяни хочуть не лише бути виборцями в законодавчому форматі, вони також хочуть брати активну участь у процесі підготовки важливих урядових рішень. Це вимагає створення нових форм і механізмів взаємодії органів державної влади та інститутів громадянського суспільства, а також ставить перед владою нові завдання.

За останні роки в Україні проведено велику роботу, щоб діяльність адміністрації стала більш прозорою, відкритою та зрозумілою. З одного боку, громадськість має низький рівень довіри та підтримки прийняття державних рішень, що є одним із критеріїв оцінки ефективності державної влади, з іншого боку, якість прийняття державних рішень дуже низька, оскільки вони часто не враховують інтереси всіх зацікавлених сторін.

Взаємодія влади та суспільства сприяє формуванню постійного конструктивного діалогу для забезпечення легітимності існуючого порядку. Проголошений українською владою процес визнання європейських прагнень передбачає трансформацію у сфері відносин між державою та суспільством, пов'язаний із налагодженням зворотного зв'язку з громадськістю, громадського діалогу, партнерства органів державної влади та громадянського суспільства.

Як зазначено в дослідженні В. Юрченка щодо впровадження комунікаційних механізмів у державному управлінні, існуюча структура державного управління в Україні ще не повністю відповідає характеру діалогу та партнерства зі зв'язків з громадськістю. Проте, на думку вченого, у цій сфері можна і потрібно використовувати механізми партнерської комунікації. Розробка концепції інтерактивного механізму публічно-управлінського діалогу вимагає розуміння форм, параметрів, функцій, характеристик обох сторін та процесу взаємодії державного управління. Кінцевою метою є побудова кооперативної стратегії. Між владою та громадськістю. Рекомендується розглянути спосіб комунікації органів державної влади та суспільства на шляху до демократизації цих відносин.

У контексті сучасних змін у прийнятті політичних рішень в Україні, заснованих на принципах консенсусу та відкритого партнерства між владою та суспільством, особлива увага приділяється формуванню та встановленню нових стратегій управління всіма сферами громадянського суспільства. У зв'язку з цим сфера державного управління все більше потребує впровадження механізму зв'язків з громадськістю, який є керуючим спільними інтересами влади та суспільства. Складність публік рилейшнз та його багатофакторність зумовили опис, дослідження та інтерпретацію цих механізмів та різних методів їх використання в різних сферах життя суспільства. Постійні, довгострокові, довірчі та взаємні суспільні відносини є ключовим і необхідним елементом місцевого самоврядування та автономної системи в сучасному суспільстві. Як суспільство чи його окремі групи, протиставлення та автономія цілей та рішень місцевого самоврядування є відображено в управлінській кризі середині.

Паблік рилейшнз – це техніка управління, що забезпечує процес встановлення, розвитку та підтримки зв'язків з громадськістю у формі комунікації між місцевою владою та місцевими громадами. Як комунікаційна технологія, функція зв'язків з громадськістю полягає у формулюванні та реалізації планів управління зв'язками з громадськістю, включаючи рекламу,

створення іміджу, лобіювання, професійні знання, засоби масової інформації та консалтинг. В органах місцевого самоврядування та місцевих органах влади зв'язки з громадськістю – це діяльність з планування, реалізації та оцінки комунікаційних планів для сприяння та підтримки ефективного управління відносинами та спілкуванням між місцевою владою та місцевою громадою, яка представляє його інтереси.

Зв'язки з громадськістю також є технікою, яка дозволяє громадській думці брати участь у прийнятті управлінських рішень. Організація відділів зв'язків з громадськістю органів місцевого самоврядування та місцевих органів влади, а також створення незалежних структур зв'язків з громадськістю можуть покращити управління державними органами (вертикаль) та забезпечити координацію рівноправних контрактних партнерів (горизонталь). Наявність та ефективне функціонування публік рілейшнз у державному управлінні дають змогу діагностувати очікування суспільства, прогнозувати можливі конфлікти та сприяти їх розв'язанню.

Послідовність використання цих інструментів характеризує можливість механізмів зв'язків з громадськістю. Використання публік рілейшнз у рекламі зумовлене зростанням значення символічної політики, заснованої на образах (іміджах) кандидатів на виборні посади. Здатність інституційної реклами ефективно та обґрунтовано представляти осіб, установи, ідеї та плани соціального розвитку. Лобіювання підвищує передбачуваність поведінки керівництва та розширює коло учасників процесу управління.

Діяльність зі зв'язків з громадськістю допомагає уряду бути більш відкритим для різних груп і сприяє розвитку нових проектів і місцевих інституцій. Ці проекти та місцеві інституції створюють мережу місцевих груп, які довіряють одна одній і служать спільній справі – місцевій інфраструктурі та розвитку засобів до існування. Поступово ці відносини перетворюються на життєздатну місцеву організацію, засновану на спільних інтересах та добровільній участі. Тому технологія зв'язків з громадськістю забезпечує соціальну інтеграцію людей, соціальних груп та органів місцевого

самоврядування. Паблік рілейшнз слугує механізмом інституціалізації організацій та керівництва, які відкриті для ініціатив громадян. З точки зору формування громадської думки, технологія зв'язків з громадськістю забезпечує шлях входу в систему управління, гарантує політичне вираження громадян і соціальних груп і запобігає конфронтації між лідерами та керованими.

В Україні демократизація державного управління носить формальний характер, що негативно позначається на його іміджевих характеристиках. Про це свідчить декларативна діяльність демократичних систем і процедур (вибори, ЗМІ, плани політичних партій щодо справедливості та конкурентоспроможності). Крім того, імплементація демократичних стандартів не може і не повинна бути обов'язковою, водночас вона має бути поділена всіма суб'єктами політичної практики та стати пріоритетом у побудові відповідної стратегії державного управління.

Адже в рамках системи державного управління демократичних організацій її повноправними партнерами є інститути громадянського суспільства, які коригують національну політику. Згідно з дослідженнями, проведеними Світовим банком, лише 82% населення світу готові брати активну участь у формуванні національної політики, і лише 10% готові взяти на себе відповідальність за це. Отже, це свідчить про те, що громадськість насправді не готова активно брати участь і нести відповідальність за відповідні урядові рішення. Як показано в іншій доповіді Світового банку, більшість людей у світі абсолютно вірять у те, що уряд принципово неспроможний представляти суспільні інтереси.

Діяльність зі зв'язками з громадськістю допомагає визначити ефективність рекламної діяльності, включаючи сприйняття, довіру та зосередженість на зміні ставлення аудиторії, а також визначити ефективність конкретних соціально-політичних та економічних планів на основі оцінки думок до, під час та після реалізації сексу.

В органах місцевого самоврядування та самоврядних системах зв'язки з громадськістю виконують інформаційну функцію для забезпечення населення об'єктивною, вичерпною та безперервною інформацією. Основним механізмом зв'язків з громадськістю, спрямованим на демократизацію державного управління, є розвиток та впровадження відповідних відкритих демократичних інститутів, які широко використовуються у сучасному світі, зокрема громадські комітети, громадські слухання з різних питань соціального розвитку, посередницькі комітети.

Одним із важливих механізмів публік рилейшнз, спрямованих на оптимізацію системи державного управління, є встановлення та підтримання зворотного зв'язку з владою та громадськістю. Це безпосередньо поставить перед країною завдання обслуговування потреб та інтересів громадян. Найефективнішим методом є метод стратегічної комунікації, який виконує це завдання, а саме: угоди, довгострокові контакти, інформаційна взаємодія, участь громадськості в законодавчому процесі, громадськості та уряду для створення та реалізації відповідних соціально-економічних, політико-правові програми. У цьому випадку, якщо буде налагоджений партнерський діалог з громадськістю, держава і громадськість будуть рівноправними партнерами, а держава забезпечить успіх політики.

Ця модель є найкращим механізмом налагодження комунікаційного процесу в контексті розвитку демократичної правової держави та розвиненого громадянського суспільства.

У діяльності органів державного управління та місцевого самоврядування найкраще чітко визначити функції служб зв'язків з громадськістю для забезпечення їх узгодженості з діяльністю інших структурних підрозділів.

Для вітчизняної системи державного управління дуже важливою є трансформація служб зв'язків з громадськістю в базові інститути громадського інтересу, оскільки в Україні такі структури розглядаються як допоміжні технічні служби міністерств, відомств, обласних державних

адміністрацій. Служби зв'язків з громадськістю (далі - ЗГ) є рівноправними учасниками формування та реалізації державної політики. Служба ЗГ є посередником у взаємодії між владою та ЗМІ, урядом та пов'язаними громадськими організаціями чи політичними структурами.

Основною функцією органу державної служби ЗГ є забезпечення рівноправного діалогу громадян з владою та спільних пошуків вирішення проблем. Таким чином, основні цілі послуг такі:

- забезпечити відкритість та прозорість діяльності уряду;
- сприяти формуванню інститутів громадянського суспільства;
- налагоджувати відносини з громадянами та громадськими організаціями;
- сприяти співпраці громадян та уряду у формуванні та реалізації відповідних планів;
- участь громадськості у формуванні та реалізації законодавства.

Служби ЗГ в державному управлінні повинні бути зобов'язані роз'яснювати та доводити до громадських організацій, політичних партій та релігійних об'єднань мотиви та доцільність державно-управлінських рішень, а також їх суспільно-політичне та економічне значення. Взагалі головною і основною функцією сервісу ЗГ є функція аналізу, реалізація якої забезпечує відповідний аналіз і прогноз дослідження громадської думки, соціально-економічних і політичних процесів. Реалізація цієї функції дозволяє найбільш ефективно оцінювати прийняті рішення та відповідно системно коригувати політику органів державної влади.

Служби ЗГ у державному управлінні відіграють ключову роль у формуванні урядових планів та прийнятті відповідних державних управлінських рішень, оскільки вони коригують плани та рішення, особливо прогнозуючи можливу реакцію на них різних груп суспільства.

Послуги ЗГ також відіграють важливу роль у державному управлінні та створюють позитивний імідж для влади. З цією метою відділ обслуговування ЗГ розробив відповідні інформаційні продукти (відеореклама та

радіореклама, друкована продукція (брошури, публікації), щоб можна було цілеспрямовано керувати процесом позиціонування авторитету в ЗМІ. Тенденція демократичного розвитку в сучасному світі з метою забезпечення ефективності системи державного управління визначає виконання суміжних функцій служб ЗГ, таких як:

1. Налагодити стосунки із ЗМІ: забезпечити популяризацію позитивних новин та інформації про діяльність органів державної влади.

2. Пропаганда (розповсюдження інформації): створення спеціальної діяльності зі зв'язків з громадськістю, спрямованої на забезпечення успіху влади та прийняття нею рішень пропагандистських, агітаційних та позиційних дій.

3. Корпоративна комунікація: сприяння ефективній діяльності уряду шляхом встановлення внутрішньої (взаємодія між керівництвом і працівниками в окремій державній структурі) та зовнішньої (взаємодія між владою та громадськістю поза державною структурою).

4. Лобіювання: служби ЗГ співпрацюють з представниками законодавчих та виконавчих органів для просування та/або блокування відповідних законодавчих ініціатив.

5. Консультація: Служби ЗГ надають органам державної влади пропозиції щодо умов і методів громадської думки (формування та впровадження відповідних проектів зі зв'язків з громадськістю), а також коригування, коли громадськість негативно ставиться до дій влади.

Тому ефективна форма взаємодії влади та громадськості пригнічує вплив відчуження суспільства та державних управлінських інституцій, підвищує довіру та прозорість до них, що є ключовою складовою успіху сучасної державної політики. Основна функція налагодження цієї форми взаємодії між владою та громадськістю покладена на службу ЗГ як основного агентства з формулювання, оцінки та впровадження стратегій позиціонування влади.

Основними складовими демократизації державного управління мають бути:

1. Сильна та могутня опозиція. Роль опозиції в суспільстві полягає не лише в конструктивній критиці влади, а й у наданні останній альтернативних шляхів вирішення спірних питань. Розвиток злагодженої форми взаємодії має вирішальне значення, оскільки вони повинні працювати разом для задоволення потреб та інтересів громадськості.

2. Деполітизація інформаційного простору. Інформаційний простір сам по собі не є прибутковим, тому вливається у велику політику та гроші великого бізнесу. Тому кожна держава повинна мати діючий інформаційний кодекс для регулювання діяльності основного органу інформаційного простору, незалежно від того, хто є фінансовим власником медіаресурсів.

3. Відкритість і прозорість у формуванні та реалізації державної політики. Для того, щоб будь-яке рішення державного управління було успішним, воно повинно бути відкритим і прозорим для громадськості [79, с.67-70].

Відкритий і прозорий глобальний процес сучасної влади досяг такого ступеня, що без підтримки громадськості жодне урядове рішення не може бути законним. У країнах з розвиненою демократією влада вивчає інтереси громадськості і на основі цього формує проекти концепцій чи нормативно-правових документів соціального розвитку та протягом місяця публічно обговорює їх. Якщо громадськість це сприйме, це може бути законним. Інакше це рішення влади не набуде чинності.

Висновки до Розділу 3

Проаналізовано природу процесу впливу громадської думки на оптимізацію комунікації, причому основними їх пунктами є:

- громадська думка в основному визначається подіями, які на неї впливають, а реакція громадської думки на подію є вимогою до дії;
- щоб впливати на людей, потрібно впливати на їхні інтереси;
- рівень довіри до керівництва визначає обсяг наданих йому повноважень;
- освіта та інформація сприяють здоровому глузду та поміркованій поведінці.

Досліджуючи механізм комунікаційного впливу громадської думки та ЗМІ на оптимізацію комунікаційної взаємодії в державному управлінні, встановлено, що формування комунікаційних відносин у державному управлінні є складним і багатограним процесом, який забезпечує: інформаційне обслуговування державного управління.

Спілкування та взаємодія є передумовою для створення демократичного суспільства, що ґрунтується на діалозі. Лише впорядкована і повна комунікація та взаємодія може виконувати всі завдання національної комунікаційної політики. Держава має сприяти створенню в найкоротші терміни відповідних економічних, технологічних, організаційно-правових та інших умов для забезпечення двостороннього та симетричного інформаційного обміну між владою та народом, реалізації права громадян на конституційну пропаганду. У цьому випадку рекомендується використовувати інноваційні форми комунікації та технології для встановлення зв'язків з громадськістю, а також розвивати зв'язки з громадськістю з урахуванням загальної комунікаційної політики країни, щоб відновити довіру суспільства до влади та мати плідну взаємодію з громадськістю.

Описуючи оптимізований вплив ЗМІ на комунікацію та взаємодію у сфері державного управління, слід зазначити, що, насамперед, доведено, що пріоритетом формування громадської думки та виборчих уподобань залишаються електронні та друковані ЗМІ. По-друге, існує двостороння залежність: кожен залежить від кількості та характеру інформаційного потоку в комунікаційному просторі, але є інша залежність — здатність уряду керувати цим інформаційним потоком, щоб уникнути критичної ентропії соціального порядку завдяки розумному використанню ЗМІ.

Досліджуючи причини відчуження населення від органів державного управління, слід зазначити, що головною причиною є відсутність належного рівня довіри до них. Для подолання цього відчуження рекомендовано розробити та впровадити нові форми та механізми взаємодії органів державної влади та інститутів громадянського суспільства, включаючи сильну опозицію, деполітизацію інформаційного простору, відкритість та прозорість у формуванні та реалізації державної політики та інші елементи демократизації.

ВИСНОВКИ

На основі морфологічного аналізу поняття «комунікація» зроблено висновок, що в процесі обміну смисловою інформацією між людьми за допомогою знаків і символів інформація передається цілеспрямовано, вибірково приймається за певними правилами, незалежно від того, чи призводить цей процес до знати це чи ні.

Проведено концептуальний аналіз комунікації як необхідної складової сучасного суспільства, її структурної ролі у функціонуванні окремих форм соціальної організації, типу впливу, яке воно має на різні форми соціалізації, конкретних форм соціального розвитку та його динаміки до спілкування. Вплив цього процесу в сучасному суспільстві.

Після вивчення комунікації та взаємодії як предмета наукового аналізу з'ясовано, що основною ознакою терміна спілкування та взаємодії є спілкування людей, у тому числі соціальне та професійне спілкування. Цей аспект дуже важливий, адже після закінчення навчання державні службовці продовжуватимуть контактувати з людьми, чиновниками всіх рівнів, підлеглими, населенням адміністративного регіону. Діяльність учасників обмінної практики спрямована на обмін інформацією та спільне прийняття рішень з метою вдосконалення діяльності органів державної влади у сфері державного управління.

Аналіз моделі комунікаційної взаємодії дозволяє визначити її важливу роль у забезпеченні ефективної взаємодії органів державної влади та громадськості. Розглядаючи структуру, функцію та модель комунікативної взаємодії в державному управлінні, слід зазначити, що комунікативна взаємодія в контексті державного управління реалізує багато внутрішніх і зовнішніх функцій, які в сукупності відображають особливості цієї підсистеми та її реакцію на зміни. Внутрішнє і зовнішнє середовище. Система державного управління. Модель формування комунікативної

взаємодії включає змістовий та цільовий компоненти. Змістовною основою цієї моделі є три рівні (етапи) спільної діяльності, що формуються в процесі її поширення.

Аналізуючи комунікативну взаємодію як функціональний засіб побудови комунікативного простору у сфері державного управління, встановлено, що комунікативний простір міжособистісних відносин є складною формою і пронизує різноманітні зв'язки. Він має такі системні характеристики: повнота (міра балансу комунікації), структура (обсяг, сила та складність зв'язку між компонентами), автономність структурних компонентів або функціональна однорідність (важливість кожного компонента в процесі комунікації) розташування і кількість при виборі засобів і методів передачі інформації та досягнення мети спілкування можна використовувати варіанти комунікації. У комунікативному просторі кількість, форма і вид інформації завжди суб'єктивно сприймаються і мають різний ступінь суб'єктивної релевантності.

Проаналізовано природу процесу впливу громадської думки на оптимізацію комунікації, причому основними їх пунктами є: громадська думка в основному визначається подіями, які на неї впливають, а реакція громадської думки на подію є вимогою до дії; щоб впливати на людей, потрібно впливати на їхні інтереси; рівень довіри до керівництва визначає обсяг наданих йому повноважень; освіта та інформація сприяють здоровому глузду та поміркованій поведінці.

Дослідивши механізм комунікаційного впливу громадської думки та ЗМІ на оптимізацію комунікаційної взаємодії у сфері державного управління, встановлено, що формування комунікаційних відносин державного управління є складним і багатограним процесом. Державні службовці/посадовці органів державної влади встановлюють контакти з «внутрішніми замовниками», спілкуються та взаємодіють з громадянами «зовнішніх замовників» (демографічна та інституційна структура громадянського суспільства).

Спілкування та взаємодія є передумовою для створення демократичного суспільства, що ґрунтується на діалозі. Лише впорядкована і повна комунікація та взаємодія може виконувати всі завдання національної комунікаційної політики. Держава має сприяти створенню в найкоротші терміни відповідних економічних, технологічних, організаційно-правових та інших умов для забезпечення двостороннього та симетричного інформаційного обміну між владою та народом, реалізації права громадян на конституційну пропаганду. У цьому випадку рекомендується використовувати інноваційні форми комунікації та технології для встановлення зв'язків з громадськістю, а також розвивати зв'язки з громадськістю з урахуванням загальної комунікаційної політики країни, щоб відновити довіру суспільства до влади та мати плідну взаємодію з громадськістю.

Охарактеризувавши оптимальний вплив ЗМІ на комунікацію та взаємодію у сфері державного управління, слід зазначити, що, перш за все, доведено, що пріоритетом формування громадської думки та виборчих уподобань все ще залишаються електронні та друковані ЗМІ. По-друге, існує двостороння залежність: кожен залежить від кількості та характеру інформаційного потоку в комунікаційному просторі, але є інша залежність — здатність уряду керувати цим інформаційним потоком завдяки розумному використанню ЗМІ.

Досліджуючи причини відчуження громадськості від органів державного управління, слід зазначити, що головною причиною є відсутність належного рівня довіри до них. Для подолання цього відчуження рекомендується розробляти та впроваджувати нові форми та механізми взаємодії органів державної влади та інститутів громадянського суспільства, включаючи сильну опозицію, деполітизацію інформаційного простору, відкритість та прозорість у формуванні та реалізації державної політики та інші елементи демократизації.

Список використаних джерел

1. Андреева Г. М. Психология социального познания : учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / Г. М. Андреева. – Изд. второе, перераб. и доп. – М. : Аспект Пресс, 2000. – 288 с.
2. Андреев Д. В. Національні чинники забезпечення дієвості соціально-правової комунікації влади та громади. *Часопис Київського університету права*. 2013. № 2. С. 26–30.
3. Андреев Д. В., Іванченко Д. В. Особливості комунікаційних моделей взаємодії влади та громадянина в інформаційному суспільстві. *Наукові записки Інституту законодавства Верховної Ради України*. 2019. № 4. С. 98–110.
4. Аспекти публічного управління Том 8 № 2 2020 www.aspects.org.ua
5. Архипова Є. О., Дмитренко Н. О. Ефективна комунікація між органами державної влади та громадськістю як умова розвитку демократичного суспільства. *Інвестиції: практика та досвід*. 2016. № 1. С. 2–6.
6. Бажинова О. А. Взаємодія органів публічної влади з громадськістю як чинник демократизації державного управління. *Державне будівництво*. 2011. № 2. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/DeBu_2011_2_54.
7. Бажинова О. А. Механізми комунікації влади та громадськості в умовах глобалізації. *Вісник Національного університету «Юридична академія України імені Ярослава Мудрого»*. Серія: Філософія, філософія права, політологія, соціологія. 2014. № 4. С. 335–338.
8. Бажинова О. А. Налагодження взаємодії між владою та громадськістю як складова механізму демократизації державного управління. *Актуальні проблеми державного управління*. 2012. № 2. С. 293–299.

9. Башук А. І. Інтернет-комунікації як важливий напрям зв'язків з громадськістю органів державної влади та місцевого самоврядування. *Інформаційне суспільство*. 2015. Вип. 21. С. 36–43.
9. Білокопитов Д. В. Розвиток взаємодії органів публічної влади з інститутами громадянського суспільства в умовах глобалізації : дис. канд. наук з державного управління: спец. 25.00.02 Механізми державного управління. Харків, 2017, С. 212.
10. Бондаренко В. Мобільні застосунки як інструмент комунікації органів державної влади та громадянського суспільства. *Наукові праці Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського*. 2019. Вип. 52. С. 373–395.
11. Бурмака Т. М., Великих К. О. Комунікативний менеджмент : конспект лекцій. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2019. С. 4-6,69.
12. Васильєва Л. А. Особливості та роль публічних комунікацій в сучасному соціумі. *Молодий вчений*. 2016. № 12.1. С. 77–81.
13. Взаємодія держави і суспільства в процесах публічної політики : наук. розробка / С. О. Телешун, І. В. Рейтерович, С. В. Ситник та ін. Київ : НАДУ, 2013. С.44.
14. Взаємодія з громадськістю : зб. звітів за результатами оцінки діяльності органів виконавчої влади за напрямком / упоряд.: Л. Паливода. Київ : Творчий центр ТЦК, 2018. С.72.
15. Віхляєв М. Ю. Громадські ради при органах виконавчої влади
16. України та роль громадських об'єднань у їх діяльності. *Науковий вісник Національної академії внутрішніх справ*. 2013. № 2. С. 36–43.
17. Влада і суспільство: діалог через громадські ради : монографія / Ю. Ж. Шайгородський, Т. С. Андрійчук, А. Я. Дідух [та ін.] ; за заг. ред. Ю. Ж. Шайгородського. Київ: ПАЛИВОДА А. В., 2011. С.148.
18. Воронкова В. Г. Становлення інформаційного суспільства як цивілізаційної парадигми розвитку сучасної України за доби глобалізації:

теоретико-методологічні та праксеологічні виміри : монографія. Запоріжжя: ЗДІА, 2017. С.270.

19. Глущенко К. С. Теоретико-методологічні підходи до понятійно-категоріального апарату іміджу центральних органів виконавчої влади в системі комунікації з громадянським суспільством. *Інвестиції: практика та досвід*. 2016. № 6. С. 128–131.

20. Державне управління в Україні: історія державотворення, виклики та перспективи : матеріали VIII міжнар. наук. Інтернет-конф. аспірантів та докторантів з держ. управління, м. Одеса, 26 трав. 2017 р. Одеса: ОРІДУ НАДУ, 2017.С. 222.

21. Державно-громадянська комунікація: шлях від кризи до взаємодії : монографія / В. М. Козаков, О. В. Рашковська, В. А. Ребкало, Є. О. Романенко, І. В. Чаплай. Київ : Персонал, 2017. С.288.

22. Дніпров О. С. Діалог органів державної влади та громадянського суспільства. *Вісник Національного університету «Львівська політехніка». Юридичні науки*. 2015. № 825. С. 26–30.

23. Доля І. М. Проблеми комунікації влади і населення в зоні АТО. *Грані*. 2016. № 1. С. 24–29.

24. Досвід взаємодії державних органів країн світу з інститутами громадського суспільства, залучення громадськості до формування та реалізації державної політики, протидії корупції, забезпечення урядування. URL:http://ogp.gov.ua/sites/default/files/library/Dosvid_OGP-FA.pdf.

25. Драгомирецька Н. М., Кандагура К. С., Букач А. В. Комунікативна діяльність в державному управлінні: навч. пос. Одеса: ОРІДУ НАДУ, 2017. С.180.

26. Драчов Є.В. Сутність та функції комунікації в системі державного управління / Є.В.Драчов. // Науковий вісник Академії муніципального управління / Є.В.Драчов, 2014. – (Управління; 3). – С.159–167.

27. Дрешпак В. М. Комунікації в публічному управлінні : навч. посіб. Дніпропетровськ : ДРІДУ НАДУ, 2015. С.168.
28. Забезпечення конструктивного діалогу між владою та суспільством : матеріали наук.-практ. конф., м. Одеса, 28 квіт. 2016 р. Одеса : ОРІДУ НАДУ, 2016. С.178.
29. Енциклопедичний словник з державного управління: / уклад.: Ю.П.Сурмін, В.Д.Бакуменко, А.Михненко та ін.; за ред. Ю.В.Ковбасюка, В.П.Трощинського, Ю.П.Сурміна. – К. НАДУ, 2010.С. 330.
30. Інформаційна складова державної політики та управління : монографія / С. Г. Соловійов та ін. ; заг. ред. Н. В. Грицяк ; Нац. акад. держ. упр. при Президентові України, Каф. інформ. політики та електрон. урядування. Київ : К.І.С., 2015. С.320.
31. Існуючі механізми співпраці органів державної влади з організаціями громадянського суспільства в контексті реалізації Національної стратегії сприяння розвитку громадянського суспільства в Україні 2016–2020. Київ: Ваїте, 2016.С. 280.
32. Калініченко Л. Л. Розвиток інформаційно-комунікаційних технологій в умовах інформаційної глобалізації. *Збірник наукових праць Дніпропетровського національного університету залізничного транспорту імені академіка В. Лазаряна. Проблеми економіки транспорту*. 2011. Вип. 2. С. 56–60.
33. Кандагура К. Інструменти взаємодії влади з інститутами громадянського суспільства. *Вісник КНТЕУ*. 2014. № 1. С. 20–30.
34. Карпенко О. О., Миронова О. В. Проблеми комунікації влади і суспільства як виклики для держави. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2021. № 1. URL: http://www.dy.nayka.com.ua/pdf/1_2021/4.pdf.
35. Кіслов Д. В. Пряма комунікація виконавчої влади із суспільством. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2014. № 3. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Duur_2014_3_15.

36. Колосовська І. І. Формування ефективної моделі партнерства інститутів публічної влади та громадянського суспільства. *Ефективність державного управління*. 2015. Вип. 45. С. 161–166.
37. Комунікації в публічному адмініструванні: конспект лекцій / О. В. Шебаніна, В. П. Клочан, С. І. Тищенко та ін. Миколаїв: МНАУ, 2018. С.200.
38. Комунікації в публічному управлінні: аспекти організаційної культури та ділового спілкування: навч. посіб. / уклад.: В. А. Гошовська та ін. Київ : К.І.С., 2016. С.130.
39. Кононенко В. В., Лакшин С. А. Громадянське суспільство та держава: співвідношення в публічному управлінні. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2020. № 8. URL: http://www.dy.nauka.com.ua/pdf/8_2020/3.pdf.
40. Корж І. Ф. Комунікація влади і суспільства в умовах децентралізації. *Інформація і право*. 2017. № 1. С. 14–27.
41. Котуков О. Особливості налагодження неформальної комунікації між органами влади та громадськістю в умовах розвитку мережевого суспільства. *Актуальні проблеми державного управління*. 2014. Вип. 2. С. 38–41.
42. Кринична І. П., Бараненко Н. О. Використання сучасних технологій комунікації публічної влади та громадськості в Україні. URL: <https://www.inter-nauka.com/uploads/public/15738222946551.pdf>
43. Конецкая В. П. Социология коммуникации: учебник / В. П. Конецкая. – М.: Междунар. ун-т бизнеса и упр., 1997. С. 304.
44. Ладиченко В. В. Проблеми взаємодії держави і громадянського суспільства. *Публічне право*. 2016. № 4. С. 18–25.
45. Литвинова Л. В., Збираник Ю. В. Теоретичні аспекти розвитку комунікації в органах публічної влади в Україні. *Державне управління: теорія та практика*. 2015.С. 4–11.URL:http://www.e-patp.academy.gov.ua/2015_2/3.pdf.

46. Мазур В.Г. Комунікації як механізм взаємодії державних органів влади та громадськості на регіональному рівні [Електронний ресурс] / В. Г. Мазур. // “Державне управління: удосконалення та розвиток”. – 2011. – Режим доступу до ресурсу: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=313>.
47. Назаров А.П. Массовая коммуникация в современном мире: методология анализа и практика исследований. Москва: Едиториал – УРСС, 2016. С. 623.
48. Науково-методичне забезпечення зв'язків з громадськістю в органах державної виконавчої влади: метод. рек. / авт. С.А. Чукут; Т.В. Джига, А.В. Баровська та ін. Київ: НАДУ, 2008. С.72.
49. Науменко Т.В. Социология массовой коммуникации: учеб. пособ. Санкт-Петербург, 2005. С. 29.
50. Немяк И.Л. Политический маркетинг: особенности развития научно-исследовательского направления. *Полис. Полит. исслед.* 2010. № 3. С. 144–155.
51. Ненашев А.И. Информационное пространство современного общества: коммуникационный аспект: автореферат дис. на соискание научной степени к. филос.н.: спец. 09.00.11 – социальная философия по философским наукам. Саратов, 2008.
52. Нестеров А.К. Роль коммуникации в современном обществе. URL: <http://odiplom.ru/lab/rol-kommunikacii-v-sovremennom-obszestve.html>.
53. Ороховська Л.А. Особливості взаємодії мас-медіа і держави в інформаційному суспільстві. *Вісник Національного авіаційного університету. Серія: Філософія. Культурологія.* 2016. №2. С.25–29.
URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vnau_f_2016_2_8.
54. Осовський В. Проблема ідентифікації громадської думки. *Соціологія: теорія, методи, маркетинг.* 1998. № 1–2. С. 36–52.
55. Организационная психология / под ред. П. К. Власова, С. А. Маничева, Г. В. Суходольского. – 2-е изд., испр. и перераб. – СПб.: Изд-во С.-Петербург. ун-та. – Х. : Изд-во “Туманит. центр”, 2008. С. 480.

56 Оцінка громадянами діяльності влади, рівень довіри до соціальних інститутів та політиків, електоральні орієнтації громадян. Опубл. 25.02.2020. URL:<http://sau.in.ua/research/oczinka-gromadyanamy-diyalnosti-vlady-riven-doviry-do-soczialnyh-instytutiv-ta-politykiv-elektoralni-oriyentacziyi-gromadyan/>

57. Павлюк К. Взаємодія інститутів громадянського суспільства та органів державної влади: діалог через громадські ради: дис. ... канд. наук з державного управління: спец. 25.00.01 Теорія та історія державного управління. Київ, 2014. С.206.

58. Парубчак І.О. Роль засобів масової інформації у взаємодії органів публічної влади із суспільством на засадах відкритості та прозорості. *Вісник Національного університету цивільного захисту України. Серія: Державне управління*. 2017. Вип. 2. С. 239–249. URL:http://nbuv.gov.ua/UJRN/VNUCZUDU_2017_2_33.

59. Петровський П. Теоретико-методологічне значення гуманітарної парадигми для діяльності соціального суб'єкта. *Публічне управління : теорія та практика* : зб. наук. пр. Харків : Вид-во АДНДУ, 2011. № 7 С. 224–229.

60. Петроє О.М. Соціальний діалог як інститут державного управління : навч.-метод. матеріали; упоряд. В.В. Святненко. Київ : НАДУ, 2013.

61. Плющ О. Трансформація ролі ЗМІ в умовах глобалізації. URL : <http://www.politik.org.ua/vid/magcontent.php3?m=6&n=75&c=1769>.

62. Погоріла Л.П. Недержавні засоби масової інформації як інститут громадянського суспільства (теоретико-правовий аспект): автореферат. дис. на здобуття наукового ступеня к. ю. н.: спеціальність 12.00.01 – теорія та історія держави і права ; історія політичних і правових учень / Нац. педагогічний ун-т ім. М.П. Драгоманова. Київ, 2015. С. 8.

63. Погребняк І.Є. Електронний уряд (e-government) і електронне урядування (e-Governance): поняття та принципи функціонування. *Право та інновації*. 2014. № 3. С. 26–35.

64. Показатели результативности взаимодействия с обществом. GRI 2000–

2008. Версія 3.0. URL: <https://www.globalreporting.org>.

65. Почепцов Г. Г. Коммуникативные технологии XX века / Г. Г. Почепцов. – М., 2000. С. 354.

66. Присяжнюк П. В. Проект закону про публічні консультації в контексті модернізації правового забезпечення комунікації між суспільством та державою. *Аспекти публічного управління*. 2019. Т. 7, № 8. С. 69–75.

67. Присяжнюк П. В. Як підвищити в Україні ефективність комунікації громадян з органами державної влади та місцевого самоврядування: практичні рекомендації. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2018. № 12. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Duur_2018_12_22.

68. Публічне управління та адміністрування в умовах інформаційного суспільства: вітчизняний і зарубіжний досвід : монографія / за заг. ред. С. Чернова, В. Воронкової, В. Банаха та ін. ; Запоріж. держ. інж. акад. Запоріжжя: ЗДІА, 2016. С.53-54,112-114,144-147,153-157,168-185.

69. Публічне управління: теорія і практика : монографія / авт. кол.: Ю.В. Ковбасюк, В. П. Трощинський, М. М. Білинська та ін. ; за заг. ред. Ю. В. Ковбасюка. – К. : НАДУ, 2011. С. 204.

70. Рачинська О. А. Механізми реалізації комунікативної взаємодії у сфері публічного управління : дис. ... канд. наук з держ. управління: спец. 25.00.02 Механізми державного управління. Київ, 2019. С.53-62,84-92,99-114.

71. Рачинська О. А. Формування моделі комунікативної взаємодії у сфері публічного управління. *Державно-управлінські студії*. 2018. № 5 (7). URL: <http://studio.ipk.edu.ua/formuvannya-modeli-komunikatyvnoyi-vzayemodiyi-u-sferi-publichnoho-upravlinnya-2/>.

72. Рашковська О. В. Громадянська комунікація як стратегічний ресурс демократизації державного управління в Україні: дис. ... канд. наук з держ. упр.: спец. 25.00.01 Теорія та історія державного управління. Київ, 2016. С.255.

73. Рибачук О. Механізми комунікації влади та суспільства в контексті віртуалізації сучасного соціально-політичного простору. *Вісник Книжкової палати*. 2018. № 7. С. 23–28.

74. Романенко Є. Комунікативна взаємодія органів державної влади та громадськості: сутність та особливості налагодження. *Державне управління та місцеве самоврядування*. 2014. Вип. 2. С. 190–201.

75. Романенко Є. Моделі комунікативної політики держави та інструментальне забезпечення взаємодії органів державної влади та громадськості. *Демократичне врядування: Науковий вісник*. 2014. Вип. 14. URL:

http://vivacademy.com/vidavnitstvo_1/visnyk14/fail/romanenko.pdf.

76. Романенко Є. О. Публічна комунікація як засіб транспарентності державного управління. *Збірник наукових праць Національної академії державного управління при Президентові України*. 2014. Вип. 1. С. 15–26.

77. Романенко Є. О. Становлення та розвиток комунікативної політики держави: дис. докт. держ. упр.: 25.00.01 – теорія та історія державного управління / Романенко Є. О. – Київ, 2015. С. 64.

78. Рудовська С. І. Консультативно-дорадча участь громадськості у виробленні публічної політики: дис. ... канд. наук з державного управління: спец. 25.00.02 Механізми державного управління. Київ, 2019. С. 258.

79. Самойленко Т. Г. Механізми реалізації зв'язків із громадкістю в публічному управлінні Випуск 14.2019 УДК 659.4:35.072(075.8) DOI <https://doi.org/10.32843/2663-5240-2019-14-13> С. 67-70.

80. Самофалова О. Ю. Комунікація як базовий чинник розвитку публічного управління в Україні. *Державно-управлінські студії*. 2018. № 4. URL: <http://studio.ipk.edu.ua/komunikatsiya-yak-bazovyy-chynnyk-rozvytku-publichnoho-upravlinnya-v-ukrayini/>.

81. Сидоренко Е. В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии / Е. В. Сидоренко. – СПб. : Речь, 2006. С. 208.

82. Сурмін Ю.П., Бакуменко В.Д., Михненко А. та ін.; за ред. Ю.В.Ковбасюка, В.П.Трощинського, Ю.П.Сурміна. – К. НАДУ, 2010. С.330)
83. Суспільство та влада: механізми взаємодії: навч.-метод. матеріали для слухачів дисципліни «Механізми взаємодії суспільства і влади» / А. М. Михненко, С. О. Кравченко, І. В. Пантелейчук та ін. Київ: НАДУ, 2013. С.80.
84. Сучасне суспільство: філософсько-правове дослідження актуальних проблем: монографія / О. Г. Данильян, О. П. Дзьобань, С. Б. Жданенко та ін. ; за ред. О. Г. Данильяна. 2-ге вид., перероб. та доп. Харків : Право, 2017. С. 416. *Монографію присвячено дослідженню актуальних проблем інформаційного етапу розвитку суспільства, визначенню особливостей буття людини в сучасному інформаційному просторі.*
85. Улицька І. І. Електронні комунікації влади з громадськістю як необхідна передумова ефективної державності. *Політологічний вісник*. 2014. Вип. 76. С. 296–307.
86. Федорів Т. В. Проблеми комунікації виконавчої влади із суспільством. *Державне управління: теорія та практика*. 2014. № 1. С. 164–172.
87. Чаплай І. В. Концепція аналізу та оцінювання державно-громадянської комунікації в реформуванні публічного управління в Україні. *Вісник Національної академії державного управління при Президентові України. Серія: Державне управління*. 2018. № 2. С. 112–115.
88. Чепік-Трегубенко О. С. Теоретичні та практичні засади взаємодії органів публічної влади з інститутами громадянського суспільства в Україні. *Молодий вчений*. 2015. № 2(3). С. 217–220.
89. Шевченко О. М. Особливості комунікацій з громадськістю у публічному управлінні. *Публічне адміністрування: наукові дослідження та розвиток*. 2016. № 2. С. 61–68.
90. Шпекторенко І. В. Поняття та структура феномену професійної мобільності державного службовця / І. В. Шпекторенко // Університетські

наукові записки: часоп. Хмельниц. ун-ту упр. та права. – 2007. – С. 467–472.