

Т. А. Ломакіна, аспірант

Донецького державного університету управління

С. Ф. Марова, доктор наук з державного управління,

професор, ректор Донецького державного університету управління

АКТУАЛЬНІ ПРОБЛЕМИ ВІДНОСИН ТА ВЗАЄМОДІЇ В ПУБЛІЧНИХ КОМУНІКАЦІЯХ

У статті визначено форми відносин та громадської участі, види публічної комунікації та методи комунікативного впливу; визначено структуру комунікативного процесу в публічному управлінні; виділено завдання публічних комунікацій; зосереджено увагу на тому, що органам місцевого самоврядування варто здійснювати певний ступінь впливу на громадськість. Сформульовано основні перешкоди, які з'являються на всіх етапах процесу публічних комунікацій та стають на заваді ефективної комунікативної взаємодії між суспільством і органами влади та місцевого самоврядування. Розкрито необхідність наявності зворотного зв'язку. Визначено залежність ефективності сприяння та розуміння інформації в публічному управлінні від активності зворотного зв'язку між громадськістю й органами влади та місцевого самоврядування.

Виділено такі основні проблеми, як: несталі формулювання цілей та завдань публічних комунікацій; невикористання превентивних заходів щодо запобігання та мінімізації перешкод у комунікативному процесі; відсутність належного зворотного зв'язку після передачі інформації між громадськістю й органами влади та місцевого самоврядування; низький рівень довіри до органів влади та місцевого самоврядування.

Ключові слова: публічні комунікації, громадськість, органи влади, органи місцевого самоврядування, комунікативний процес, рівень довіри.

T. A. Lomakina, S. F. Marova. Relationships and interaction in public communications: current issues

The experience of the countries of the world has shown that there is no sustainable interaction universal method between the public and the authorities and local self-government. Therefore, each country solves these problems itself, taking into account the development peculiarities.

Mutual relations and public participation forms, types of public communication and communicative influence methods are determined.

Public administration communicative process structure is indicated, which consists of a communication center, a message and three flanks: public opinion and experts profile leaders; public members who express their opinions on social networks, blogs, speeches; politicians, officials and other celebrities.

The tasks of public communications are highlighted: informing, persuading and reminding. Special attention is paid to the fact that local governments should exercise a certain degree of influence on the public.

The main obstacles that appear at all stages of public communications process and hinder effective communication between society and government and local government are formulated. They should be taken into account when organizing public communications and measures should be taken in advance to prevent or minimize them.

The need for feedback as a communicative process element in the public communications system, which leads to certain changes in public knowledge, changes in public attitudes, changes in the public and social groups both members behavior. The promotion effectiveness and public administration information understanding dependence on the feedback activity from the public to the authorities and local governments has been noted.

Thus, among the main problems that need to be addressed, the paper highlights: public communications goals and objectives sustainable formulation; preventive measures use to prevent and minimize the communication process obstacles; establishing feedback after the transfer of information between the public and the authorities and local governments; increasing the level of trust in government and local self-government. In order to solve these problems, the directions of the following research have been identified, namely: public survey development and conducting on the problems of satisfaction with the results of the public and the authorities and local self-government cooperation; development of a public communications unified strategy, which should be recommended for use in the local governments practice.

Key words: public communications, public, authorities, local government bodies, communicative process, level of trust.

Постановка проблеми. Дослідження і проникнення у сутність управлінських і організаційних процесів комунікативної системи публічного управління – одна з головних умов сталого розвитку публічних комунікацій. Сьогоднішній стан відносин та взаємодії в публічних комунікаціях наочно виявляється в наявності певного ступеня недовіри громадськості до влади та органів місцевого самоврядування. Світовий досвід розвинутих країн

доводить, що не існує міжнародних універсальних методик та критеріїв поліпшення відносин між суспільством та владою, кожна країна виробляє їх самостійно, з урахуванням особливостей власного розвитку.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Вирішенням зазначених проблем нині займаються багато науковців, серед яких слід виділити Т. Андрійчук, М. Грачова, В. Дрешпака, В. Королька, Л. Макаренко, Г. Почепцова, С. Романенка, І. Рейтеровича, Ю. Шайгородського та інших. Але певна низка питань щодо взаємодії, відносин влади із громадськістю, сталого розвитку публічних комунікацій та підвищення їх ефективності є недостатньо дослідженими.

Мета статті полягає в аналізі наукових підходів до розвитку відносин у публічних комунікаціях, форм та інструментів громадської участі в цих процесах.

Виклад основного матеріалу. Під час встановлення та розвитку відносин у публічних комунікаціях значна роль надається формам та інструментам громадської участі. Але це питання нині не є вирішеним, тому аналіз форм та інструментів громадської участі в місцевих громадах України дасть змогу виділити певні загальні риси та розбіжності в діяльності, що дозволить зробити висновки та запропонувати найбільш зручні та важливі форми й інструменти взаємодії.

Громадяни України мають певні права участі в управлінні державними справами. Ці права є комплексними, та згідно з Конституцією України [1] слід відзначити такі:

- право на свободу думки і слова, на вільне вираження своїх поглядів і переконань (стаття 34);
- право на свободу об'єднання у політичні партії та громадські організації для здійснення і захисту своїх прав і свобод та задоволення політичних, економічних, соціальних, культурних та інших інтересів (стаття 36);
- право направляти індивідуальні чи колективні письмові звернення або особисто звертатися до органів державної влади, органів місцевого самоврядування та посадових і службових осіб цих органів (стаття 40);
- право вільного доступу до інформації про стан довкілля, про якість харчових продуктів і предметів побуту, а також право на її поширення (стаття 50);
- право на оскарження в суді рішень, дій чи бездіяльності органів державної влади, органів місцевого самоврядування, посадових і службових осіб (стаття 55) [1].

У процесі розгляду Проекту Закону «Про місцеве самоврядування в Україні» Дмитро Гурін [2] виділив такі форми громадської участі під час взаємодії громади та органів влади, причому вони поділені на два блоки: ті, що ініціюють жителі, та ті, що ініціюють органи місцевого самоврядування (рис. 1).

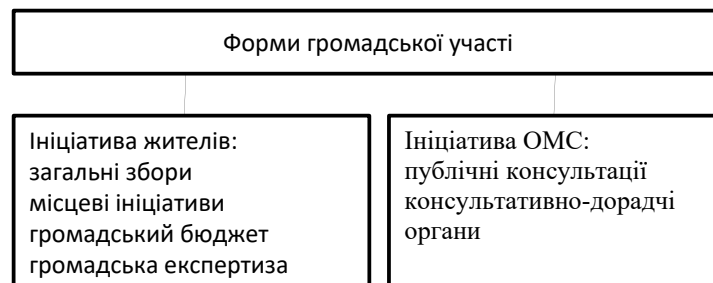


Рис. 1. Форми громадської участі згідно із законопроектом «Про місцеве самоврядування в Україні» [2]

Цікавим є погляд С. Романенка на форми відносин між органами державної влади та громадськістю у публічних комунікаціях, який представлено у науковій роботі «Публічна комунікація як засіб транспарентності державного управління», серед яких автор виділяє такі: «інформування (відкритий доступ до надання об'єктивної та своєчасної інформації); консультації в режимі реального часу для ідентифікації громадської думки та розроблення відповідних пропозицій; діалог шляхом проведення слухань, громадських форумів та інших публічних форм із зацікавленими учасниками громадської взаємодії; партнерство, яке реалізується через спеціально створені групи експертів, які надають консультації з відповідних питань, що становлять суспільний інтерес» [3, с. 25].

Інший автор [4, с. 85] поряд із видами публічної комунікації виділяє ще методи комунікативного впливу, такі як інформування, пояснення, переконування, поради та пропозиції. Що, на нашу думку, є дуже слухним та доповнює процес відносин і взаємодії в публічних комунікаціях.

Варто відзначити, що будь-який комунікативний процес у публічному управлінні повинен бути чітко структурований (рис. 2). По-перше, треба створити певний комунікативний центр, у якому координується вся інформація, яка буде передаватися громаді. По-друге, повідомлення, які виходять із центру, повинні бути професійно розроблені та відправлятися від імені офіційних органів. Слід звернути увагу на те, що інформація повинна бути достовірною, тому що в іншому разі намір виправити помилкову інформацію може мати несприятливий вплив на її сприйняття. По-третє, залучення до комунікативного процесу трьох так званих флангів:

перший – це профільні лідери громадської думки та експерти в певній галузі, представники міжнародних організацій; другий – представники громадськості, які мотивовані публічно говорити про ту чи іншу проблему в соцмережах, блогах, виступах та зверненнях; третій – це політики, чиновники центрального та регіонального рівнів, обов’язково враховуючи рівень довіри до того чи іншого представника влади, селебрітіс та інші популярні особистості. Причому саме на цьому фланзі вкрай важливою є відкритість комунікації, адже це сприяє підвищенню довіри до дій влади.

Серед основних завдань публічних комунікацій слід виділити такі:

- інформування громадськості – це діяльність щодо надання своєчасної інформації чи повідомлень стосовно новин, змін, роз’яснень побоювань громадян тощо;
- умовляння або переконання громадськості – це діяльність із заохочення громадян до участі в громадському житті, зміна сприйняття та підвищення рівня довіри до органів державної влади та місцевого самоврядування;
- нагадування – про успішну співпрацю в минулому, про важливі засоби правил поведінки, уникнення неприємних подій або наслідків тощо.

Серед науковців є певні погляди на завдання публічних комунікацій. Так, О. Чебан вважає, що «завдання комунікацій органів публічної влади – не впливати на суспільну оцінку дійсності, а реагувати на неї» [4, с. 60]. Але, на наш погляд, певний ступінь впливу на громадськість варто здійснювати саме через використання інструментів роз’яснення та формування довіри як окремих представників громадськості, так і соціальних груп до органів державної влади та місцевого самоврядування.

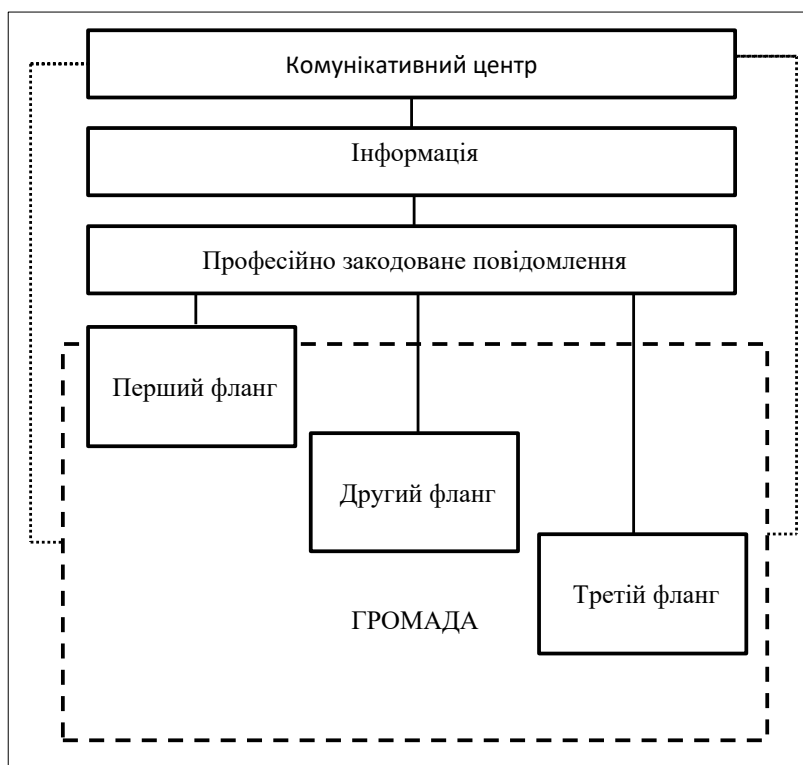


Рис. 2. Комунікативний процес у публічному управлінні

Джерело: розроблено автором

Класичний процес публічних комунікацій складається з певних елементів, серед яких слід особливу увагу звернути на перешкоди та зворотний зв’язок.

Перешкоди стають на заваді ефективній комунікативній взаємодії у публічному управлінні та знижують ступінь довіри громадськості до владних структур. Слід виділити основні перешкоди, на які варто звертати увагу насамперед. Це:

- недостатнє усвідомлення владою необхідності повного інформування громадськості;
- стереотипне мислення, завдяки чому зміст наданої інформації може бути переколючений під впливом наявного стереотипу у громадськості;
- неправильні установки свідомості як представників органів влади, так і громадян;
- упереджені уявлення громадськості щодо влади та органів місцевого самоврядування;
- недостатня взаємоповага двох сторін публічної комунікації під час спілкування;

- відсутність уваги та інтересу до певних питань через непорозуміння між сторонами публічного комунікативного процесу;
- неправильне трактування громадськістю отриманої інформації та нехтування фактами;
- використання елементів маніпулятивного впливу на громадськість;
- вибіркоче сприйняття інформації громадськістю;
- інформаційне перевантаження, внаслідок якого виникає захисна реакція у формі ігнорування, відсіювання та забування;
- комунікативна настороженість або занепокоєність із боку громадськості;
- навмисне вишукування помилок в інформаційному повідомленні;
- неправильне кодування інформації і, як наслідок, неправильне її декодування громадськістю;
- неправильна оцінка здатності громади зрозуміти інформацію;
- відсутність зворотного зв'язку;
- слабка сила переконання;
- відсутність заклику до дій з боку органів влади та місцевого самоврядування.

Отже, під час організації публічних комунікацій слід вживати заходів щодо запобігання та мінімізації можливих перешкод на протязі всього комунікативного процесу, підтримувати постійний діалог, мотивувати активну та свідому участь громадськості в публічному комунікативному процесі.

Обов'язковим елементом системи публічних комунікацій є зворотний зв'язок, під яким розуміється відповідна реакція громадськості на повідомлення, які надходять від органів державної влади або місцевого самоврядування. За рахунок появи зворотного зв'язку публічна комунікація стає двостороннім процесом, що дає змогу як громадськості, так і органам влади та місцевого самоврядування коригувати цілі та взаємну поведінку. Зворотний зв'язок, як правило, приводить до таких результатів, як: зміна у знаннях громадськості, зміна установок як щодо стійких уявлень громадськості, зміна поведінки як окремих представників громадськості, так і соціальних груп. Таким чином, зворотний зв'язок у системі публічних комунікацій робить ці комунікації динамічним двостороннім процесом. Позитивний зворотний зв'язок формує у органів державної влади та місцевого самоврядування впевненість, що бажаний результат повідомлення досягнутий, і навпаки, якщо зворотний зв'язок є негативним, то це повідомляє про недосягнення бажаного результату. Але слід відзначити, що саме негативний зворотний зв'язок має більшу цінність для аналізу публічного комунікативного процесу, тому що саме це може стати основою для конструктивного діалогу між громадськістю та органами влади або місцевого самоврядування, і чим активніше використовується зворотний зв'язок між громадськістю та органами влади та місцевого самоврядування, тим ефективнішим є цей процес та розуміння, якою мірою було сприйняте та зрозуміле громадськістю певне повідомлення. Дослідження у сфері публічних комунікацій доводять, що наявність зворотного зв'язку, тобто двостороння комунікація, порівняно з односторонньою публічною комунікацією, коли зворотний зв'язок з громадськістю відсутній, має ефект із погляду мінімізації соціальної напруги, сприяє підвищенню довіри між двома сторонами публічного комунікативного процесу та впевненості у правильності інтерпретації наданої інформації. Все це дає змогу зробити висновок, що стійкий зворотний зв'язок у системі публічних комунікацій є необхідною умовою результативної співпраці між органами влади, місцевого самоврядування та громадськістю.

Гарним прикладом взаємодії та взаємозв'язків із громадськістю є Центр комунікації та інформації (м. Київ), що являє собою майданчик для розбудови партнерства та діалогу влади, громади, бізнесу в Києві. Центр висвітлює діяльність міської влади, спонукає активних громадян до реалізації та моніторингу здійснення міських політик, за його допомогою здійснюється залучення активних мешканців до співпраці. Створення подібних центрів у якомога більшій кількості міст України дасть змогу більш вдало проводити процеси взаємодії та взаємозв'язків із громадськістю.

Висновки з дослідження і перспективи подальших розвідок у цьому напрямі. Таким чином, серед основних проблем, які потребують вирішення, у роботі виділено: нестале формулювання цілей та завдань публічних комунікацій; невикористання превентивних мір щодо запобігання та мінімізації перешкод у комунікативному процесі; відсутність зворотного зв'язку після передачі інформації між громадськістю та органами влади, місцевого самоврядування; низький рівень довіри до органів влади та місцевого самоврядування. Задля вирішення зазначених проблем визначено напрями наступних досліджень, а саме: розроблення та проведення опитування громадськості щодо проблем задоволеності результатами співпраці між громадськістю та органами влади і місцевого самоврядування; розроблення єдиної стратегії публічних комунікацій, яка має бути рекомендована для використання в роботі органам місцевого самоврядування.

Отже, налагодження компромісних відносин, ефективних взаємозв'язків та ефективної взаємодії між органами влади та місцевого самоврядування і громадськістю, високий рівень інформаційної прозорості є досить складним завданням, але цілком можливим для виконання.

Список використаних джерел:

1. Конституція України: Закон України від 28.06.1996 № 254к/96- ВР. Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80#Text> (дата звернення 21.02.2021).
2. Гурін Д. Про новий законопроект «Про місцеве самоврядування в Україні». URL: <https://decentralization.gov.ua/news/13337> (дата звернення 8.04.2021).
3. Романенко С.О. Публічна комунікація як засіб транспарентності державного управління. *Збірник наукових праць Національної академії державного управління при Президентові України*. 2014. Вип. 1. С. 15–26.
4. Чебан О. Оцінювання виконання комунікаційної функції органів публічної влади. *Державне управління та місцеве самоврядування*. 2016. Вип. 2 (29). С. 59-66.

References:

1. Konstytutsiia Ukrainy: Zakon Ukrainy vid 28.06.1996 № 254k/96-VR. [The Constitution of Ukraine, 28.06.1996 № 254k/96-VR]. Verkhovna Rada Ukrainy. Available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80#Text> [in Ukrainian] (accessed 21 February 2021). [Ukraine]
2. Gurin D. (2021) Pro novy`j zakonproekt «Pro misceve samovyaduvannya v Ukrayini» [About the new bill «On local self-government in Ukraine»]. *Decentralization*. Available at: <https://decentralization.gov.ua/news/13337> (accessed 8 April 2021). [Ukraine]
3. Romanenko Ye. O. (2014), Publichna komunikaciya yak zasib transparentnosti derzhavnogo upravlinnya [Public Communication as a Means of Transparency of Public Administration"]. *Collection of scientific works of the National Academy of Public Administration under the President of Ukraine*, vol. 1, pp. 15-26. [Ukraine]
4. Cheban O. (2016) Ocinyuvannya vy`konannya komunikacijnoyi funkciyi organiv publichnoyi vlady` [Evaluation of the communication function of public authorities]. *Public Administration and Local Government*, 2016 vol. 2(29). pp. 59-66. [Ukraine]