

М. Шклярчук

ОСОБЛИВОСТІ РЕАЛІЗАЦІЇ СТРАТЕГІЧНОЇ КОМУНІКАЦІЇ У ДІЯЛЬНОСТІ ДЕРЖАВНИХ СЛУЖБОВЦІВ

Проаналізувати особливості реалізації стратегічної комунікації у діяльності державних службовців. Обґрунтовано, що державні службовці мають освоювати електронні комунікації, які надають нові можливості передачі повідомлення цільовим аудиторіям для розширення ефективної комунікативної стратегії, яка відповідає за реалізацію державної політики. Доведено необхідність додаткової освіти фахівців, що зумовлено кардинальними змінами в сучасній Україні, закономірностями розвитку інформаційного суспільства, стрімким ростом системи засобів масової інформації як складника системи вищого рівня – соціального управління суспільством.

Ключові слова: державна служба, державний службовець, стратегічна комунікація.

Наскрізною темою проведення реформ в Україні є їх відповідність загальносуспільним інтересам. Проте часто виникає проблема, пов'язана з тим, що можливість їх ефективного впровадження залишається низькою. Існуюча на сьогодні необхідність упровадження нових механізмів і процедури ухвалення державних рішень щодо реалізації реформ у країні, що відповідають сучасним викликам і потребам суспільства, потребує підвищення ролі державної служби в процесі забезпечення реалізації державної політики.

Темпи здійснення реформ пов'язані з тим, як працює система державної служби в Україні, тому є вкрай актуальним питання переходу від пануючої у сучасному суспільстві маніпулятивної комунікаційної стратегії до якісно нового рівня комунікації. Ми погоджуємося із твердженням Н. Демедишиної, яка маніпуляційною комунікацією називає таку цільову комунікацію, де зовнішня для неї мета не оголошується відкрито або приховується спеціальними засобами і призводить до зміни смислової, цільової або ціннісної ідентифікації того, на кого вона направлена [1].

Оскільки діяльність державних службовців передбачає часті безпосередні контакти з громадянами в ході проведення особистих прийомів, прямих телефонних ліній, представниками різних державних та недержавних організацій, політичних партій тощо в процесі виконання посадових обов'язків, особливою значення для державних службовців набувають вміння щодо реалізації стратегічних комунікацій.

Особливо актуальним є питання щодо уміння держслужбовців чітко надавати повідомлення про стратегію діяльності державної служби в контексті довгострокової стратегії, управляти цільовою аудиторією, показувати, як реформа конкретної адміністративної системи впливатиме на її здатність надання соціальних послуг населенню, а отже – реалізувати стратегічну комунікацію.

Професійна діяльність державних службовців на сучасному етапі стала предметом активної наукової дискусії. Її параметри є об'єктом як юридичних, соціологічних, психологічних, філософських наук тощо, так і міждисциплінарних досліджень.

Компетенції та компетентності в державній службі України в контексті формування понятійного апарату досліджують Л. Гогіна, Н. Демедишина, А. Мудрика та інші.

Фундаментальні проблеми державної служби висвітлюють Т. Василевська, Н. Гончарук, С. Дубенко, Н. Нижник, О. Оболенський, Т. Пахомова, А. Рачинський, Т. Федорів. Сучасні підходи до навчання управлінців публічної сфери розкривають В. Ніколаєв, С. Хаджирадева, С. Яценко та інші.

Теоретико-організаційні аспекти управління якістю професійного навчання державних службовців в Україні висвітлила у своїй дисертації Л. Прудіус. Регулятивні стратегії державно-управлінського дискурсу характеризують Н. Аругюнова, Н. Демедишина, В. Карасик, В. Лук'янець, Н. Попович.

Грунтовні розвідки щодо внутрішньоорганізаційних і зовнішніх комунікацій у галузі висвітлено у роботах Л. Албастової, М. Альберта, К. Девіса, Дж. В Ньострома, Ф. Хедоурі та інших авторів.

Однак, незважаючи на апіорність наукових розвідок, що функціонують у межах досліджуваної нами проблеми, доцільно зазначити, що вони не повністю розкривають власне особливості реалізації стратегічної комунікації у діяльності державних службовців.

Мета статті полягає в аналізі особливостей реалізації стратегічної комунікації у діяльності державних службовців.

Стратегічна комунікація у діяльності державного службовця полягає в управлінні цільовими аудиторіями з метою зміни їхньої поведінки та донесення до них тих цінностей або інформації, які необхідні державі. Зазначене вище обумовлює необхідність сформованості у державного службовця комунікативних умінь: вміння вислуховувати, підтримувати розмову, змінити тему в разі необхідності, знайти правильну форму звернення до людей тощо.

Стратегічна комунікація передбачає вибір певного комунікативного простору, середовища комунікації, типу взаємодії, а отже, одного або декількох дискурсивних вимірів, щодо яких будується дискурс змісту комунікативного процесу. Досліджуючи комунікативний простір у співвідношенні з соціальним середовищем комунікації, ми можемо отримати відповідь, що є стимулом для комунікації, а що перешкоджає взаємодії [2].

Комунікативні стратегії державного управління (за Н. Попович) формуються, зазвичай, виходячи з особливих характеристик цього виду дискурсу, з цілей управлінського спілкування, з комунікативних ролей учасників управлінського процесу, а лінгвістичний аналіз вербально реалізованого матеріалу дає змогу визначати шляхи досягнення результату, тобто реалізацію або нереалізацію професійно-мовленневих цілей і завдань [3].

У статті ми ґрунтуємось на визначенні досліджуваного поняття, поданого О. Кушнір: “стратегічна комунікація – стратегічна взаємодія й взаємовплив в інформаційному середовищі між окремими суб’єктами (державними чи визначеними для виконання державних цілей), що полягає у всебічному залученні можливостей кожного окремого компонента стратегічної комунікації у комплексі або відокремлено, та спрямовані на досягнення визначеної мети” [4].

Важливим завданням, що стоїть перед державними службовцями, які реалізують стратегічні комунікації, є вміння працювати зі ЗМІ, які розширилися завдяки розвитку інтернет-технологій. Окрім традиційних ЗМІ, державним

службовцям, які працюють у галузі стратегічних комунікацій, доводиться освоювати електронні комунікації, які надають нові можливості передачі повідомлення цільовим аудиторіям для розширення ефективної комунікативної стратегії, яка відповідає за реалізацію державної політики. Однак, незважаючи на величезні можливості “нових медіа”, перед державними службовцями постають проблеми, зумовлені тим, що інформація може бути розтлумачена неправильно, як це часто трапляється в соціальних мережах.

Власне тому діяльність державних службовців щодо реалізації стратегічної комунікації має бути спрямована не тільки на надання цілеспрямованого та мобілізуючого впливу на аудиторію (наприклад, перемоги в інформаційній війні), але і на те, щоб отримати адекватний зворотній зв’язок, зберегти позитивний імідж державної служби, сприяти проведенню реформ в Україні тощо. Державний службовець має отримати інформацію для стратегічного планування та управління комунікаціями; виявити й описати наявний образ цільової аудиторії; визначити ключові характеристики відношення різних цільових груп. Отже, доцільним є використання таких технологій, як іміджмейкінг, міжкультурна комунікація, комунікаційний менеджмент, репутаційний менеджмент, спіндокторінг тощо.

Державним службовцям необхідно вивчати основні комунікаційні методи для роботи із засобами інформації для досягнення ефективності діяльності державної служби. При цьому не доцільно применшувати роль ЗМІ та їх вплив на здійснення необхідних реформ в Україні власне через державних службовців, на яких можна вплинути через друковану та електронну пресу, рекламу, безпосереднє листування, громадські брифінги тощо [5].

Ефективність роботи держслужбовців багато в чому залежить від уміння спілкуватися з громадянами, які мають право знати зміст та основні напрями діяльності органів державного сектора, нормативно-правові та організаційні засади ухвалення певних адміністративних рішень, про зміну ролей між громадянами та адміністрацією і можливі наслідки цих змін; про послуги, які надаються державним управлінням, та нові стандарти підготовки й відповідальності, які застосовуються до державних службовців. Професійне спілкування державного службовця найефективніше тоді, коли цілі комунікативної взаємодії досягнуті кожним учасником комунікації.

Особливо цінною в аспекті досліджуваної нами проблеми є дисертація С. Хаджирадевої “Підготовка державних службовців до професійно-мовленнєвої комунікації: концептуальні засади й стратегія модернізації технологій”. Дослідниця стверджує, що професійно-мовленнєва комунікація державних службовців – це процес взаємодії і взаємовідносин державних службовців на основі інформаційного обміну в сфері ділового спілкування і професійної діяльності, який зумовлений мовленнєвою компетенцією та компетентністю; мовленнєва компетенція державних службовців – вміння адекватно, доречно й практично користуватися державною мовою, в конкретних професійно-комунікативних ситуаціях відповідно до повноважень, якими наділений певний орган чи посадова особа, які визначені Конституцією України, законами, постановами та іншими актами державного управління; мовленнєва компетентність державних службовців – обізнаність у сфері таких видів комунікативної діяльності, як говоріння, слухання, письмо і читання, з урахуванням внутрішніх (особистісно-мовленнєві прояви) та зовнішніх (національно-культурні традиції, етика, етикет тощо) факторів впливу на цей процес [6].

Державний службовець має бути здатним оцінювати власний комунікативний потенціал, приймати правильне рішення, тому що для професійної діяльності державних службовців процес спілкування є особливо важливим; вміти використовувати мовні засоби в різних соціальних ситуаціях спілкування з метою встановлення ефективної соціальної взаємодії.

Державний службовець у процесі реалізації стратегічних комунікацій практично завжди перебуває в центрі міжособистісних відносин. Впливаючи на процес комунікації, він має грамотно управляти процесом спілкування, швидко приймати рішення, ефективно досягати бажаного результату. Комунікативний тип стратегічної комунікації виявляється в інтенсивності соціальних і міжособистісних контактів, а часто ліміт у часі робить комунікативний вплив універсальним засобом і способом досягнення необхідного професійного результату у діяльності державного службовця.

Важливим аспектом реалізації стратегічної комунікації у діяльності державних службовців є забезпечення взаємозв'язку з мас-медіа, спрямованого на створення довіри між державним управлінням, населенням та мас-медіа.

Інформація, що подається держслужбовцем, повинна бути доступною та своєчасною. Для розкриття особливостей реалізації стратегічних комунікацій у діяльності державних службовців необхідно з'ясувати складові інформаційної сфери, в яких реалізується державна політика (за В. Ліпканом):

- сфера інформаційної безпеки (державна політика інформаційної безпеки, політика безпеки інформації, політика та системи захисту інформації);
- сфера електронного урядування (державна політика з питань електронного урядування; державна політика сприяння розвитку громадянського суспільства в Україні);
- сфера розвитку інформаційного суспільства (національна інформаційна політика, державна політика у сфері розвитку інформаційного суспільства, пріоритет державної політики, пріоритетний напрям державної політики);
- сфера інформатизації (основоположні засади сукупності взаємопов'язаних організаційних, правових, політичних, соціально-економічних, науково-технічних, виробничих процесів, що спрямовані на створення умов для задоволення інформаційних потреб громадян та суспільства на основі створення, розвитку і використання інформаційних систем, мереж, ресурсів та інформаційних технологій, які побудовані на основі застосування сучасної обчислювальної та комунікаційної техніки);
- сфера захисту (інформаційних) прав і свобод людини та громадянина;
- сфера функціонування та розвитку медіапростору тощо [7].

Держслужбовці, працюючи з мас-медіа, повинні пам'ятати про те, що державні програми, спрямовані на різні соціальні групи, можуть допомогти новій системі державної політики працювати ефективніше.

Як уже було зазначено, вирішення окреслених завдань зумовлене змістовністю та зрозумілістю поданої інформації. При цьому важливим у діяльності держслужбовців є формування позиції прибічника аудиторії; вміння демонструвати свої можливості; представляти власні ініціативи; пов'язувати повідомлення з важливими темами тощо.

Інформаційна епоха ставить кожне суспільство перед проблемою співвідношення доступу до інформації про діяльність державної служби та забезпечення конфіденційності ділової інформації. Вільний доступ до інформації загрожує перенасиченістю інформаційного простору, який робить звичайного пересічного отримувача соціальних

послуг неспроможним до синтезу різномірної інформації та адекватного її прийняття на основі свідомого і раціонального аналізу.

У контексті зазначеного вище комунікативна інформація є основою для підтримки і створення довіри та відповідальності між ЗМІ, громадськістю та державною службою. Необхідним є розрізнення категорій інформації для створення цілісної інформації, поданої державними службами. Як бачимо, стратегічна комунікація робить важливий внесок у процес підвищення якості діяльності органів державного управління.

Ефективне державне управління (за І. Карнаух та І. Романчуком) має формуватися навколо соціально-економічних інтересів країни, підвищення рівня життя населення, виваженої кадрової політики, яка передбачає підвищення ефективності та результативності управлінських рішень [8].

У багатьох країнах центральні департаменти з питань комунікацій беруть на себе ініціативу в організації регулярних зустрічей для державних службовців, які працюють у відділах із питань комунікації, з метою роз'яснення незрозумілих питань, пріоритетів та заходів із державної політики, а також для надання інструкцій щодо проведення кампаній у ЗМІ. Такі зустрічі дають змогу гарантувати, що фахівці комунікативних підрозділів різних органів влади обізнані про ключові ініціативи, мають можливість обговорити з колегами питання комунікативних технік та творчі ідеї. Окрім того, регулярні зустрічі сприяють формуванню професійної спільноти державних службовців із питань комунікацій [9].

Формування готовності державних службовців до реалізації стратегічної комунікації у рамках здійснення реформ в Україні можливе за умови реалізації мобільності, конструктивності, інституціональної зумовленості добору форм та методів їхнього навчання в умовах формальної, неформальної та інформальної освіти.

Необхідність спеціального навчання державних службовців пов'язана з кардинальними змінами в сучасній Україні, закономірностями розвитку інформаційного суспільства, стрімким ростом системи засобів масової інформації як складника системи вищого рівня – соціального управління суспільством.

Розширенню уявлень про нові стратегічні комунікації в сучасному інформаційному суспільстві сприятиме оволодіння певними освітніми технологіями: технології інформаційного ресурсу; навчально-інформаційні аудіо- та відеоматеріали, електронні видання; комунікаційні технології; телеконференції, комп'ютерні конференції тощо.

Можна стверджувати, що стратегічні комунікації у діяльності державних службовців відіграють суттєву роль у процесі введення нових реформ із метою покращення життя населення, а тому постає необхідність посилення уваги держави до підвищення якості підготовки фахівців до здійснення зазначеного виду професійної діяльності.

На нашу думку, ефективне навчання державних службовців можливе при формуванні мотивації до збереження та підвищенні ролі державної служби у політичному, економічному та культурному житті країни; організації спеціального навчального середовища; проведенні соціального моніторингу, що дасть змогу здійснювати первинний аналіз одержаних даних про динаміку соціальних процесів, що відбуваються у конкретному регіоні та в країні загалом.

Підвищенню якості реалізації стратегічних комунікацій у діяльності державних службовців сприятиме їхня участь у тренінгах. Так, в Україні започатковано проект

“Ukraine Strategic Communications Workshop”. Програма, за якою навчатимуться держслужбовці, спрямована на розвиток стратегічних комунікаційних навиків із засобами масової інформації та широкою громадськістю, а також навиків боротьби з негативними інформаційними кампаніями. Мета проведення тренінгів – надати державним службовцям практичний набір інструментів для проведення інформаційних кампаній за допомогою традиційних та новітніх засобів масової інформації, створити мережу довірених контактів серед учасників для підтримки один одного в майбутній повсякденній діяльності.

Висновки

Створення сильної економічної, політичної та соціальної ситуації в Україні передбачає здійснення внутрішнього аудиту людських ресурсів; залучення держслужбовців до цього процесу; демонстрацію того, як кожен держслужбовець буде краще слугувати суспільству прикладом досягнень; встановлення цілей та стандартів для моніторингу діяльності держслужби.

У процесі реалізації стратегічної комунікації у діяльності державних службовців основна роль належить комунікативним умінням, оскільки вони дають змогу ефективно працювати в умовах як формального, так і неформального спілкування. Наявність комунікативних умінь у державного службовця є запорукою успішної професійної діяльності та необхідною для того, щоб мати можливість на практиці реалізовувати всі наявні у нього професійні знання.

У діяльності державних службовців важливим аспектом реалізації стратегічної комунікації є забезпечення взаємозв'язку з мас-медіа, спрямованого на створення довіри між державним управлінням, населенням та мас-медіа. Доцільним, на нашу думку, є використання таких технологій, як іміджмейкінг, міжкультурна комунікація, комунікаційний менеджмент, репутаційний менеджмент, спіндокторінг тощо.

Перспективи подальших досліджень вбачаємо у розробці конкретних форм та методів навчання стратегії комунікації державних службовців в умовах формальної, неформальної та інформальної освіти.

Список використаної літератури

1. Демедишина Н. Роль комунікативного аспекту в професійній діяльності державних службовців / Н. Демедишина // Збірник наукових праць НАДУ [Текст] / за заг. ред. О. Ю. Оболенського, С. В. Сьоміна. — К. : Вид-во НАДУ, 2007. — № 4. — С. 46.
2. Коммуникативные стратегии [Электронный ресурс]. — Режим доступа : http://www.uis.kiev.ua/xyz/discussion/communicative_strategy.html.
3. Попович Н. Регулятивні стратегії державно-управлінського дискурсу / Н. Попович // Ефективність державного управління [Текст] : зб. наук. пр. — 2011. — Вип. 29. — С. 236.
4. Кушнір О. Поняття та сутність стратегічних комунікації у сучасному українському державотворенні [Електронний ресурс] / О. Кушнір. — Режим доступу : <http://stratcom.co.ua/ponyattya-ta-sutnist-strategichnih-komunikatsiyi-u-suchasnomu-ukrayinskomu-derzhavotvorenni>.
5. Ефективна комунікація між державною службою та засобами масової інформації [Текст] / пер. з англ. Л. Б. Магдюк, О. М. Рудік. — Дніпропетровськ : Центр економічної освіти, 2000. — 68 с.

6. Хаджирадева С. Підготовка державних службовців до професійно-мовленнєвої комунікації: концептуальні засади й стратегія модернізації технологій [Текст] : автореф. дис. ... д-ра наук з держ. упр. : 25.00.03 / С. К. Хаджирадева ; Нац. акад. держ. упр. при Президентові України. — К. : [б. в.], 2006. — С. 36.

7. Ліпкан В. А. Експертний висновок на проект Стратегії розвитку ефективних комунікацій у ЗСУ [Електронний ресурс] / В. А. Ліпкан. — Режим доступу : <http://goal-int.org/ekspertnij-visnovok-na-proekt-strategii-rozvitku-efektivnix-komunikacij-u-zsu/>.

8. Романчук І. Особистісна складова професійної компетентності керівника у сфері державної служби [Електронний ресурс] / І. Романчук, І. Карнаух. — Режим доступу : [http://www.drdu.dp.ua/vidavnictvo/2010/2010_01\(4\)/10rivsds.pdf](http://www.drdu.dp.ua/vidavnictvo/2010/2010_01(4)/10rivsds.pdf).

9. Попович Н. Регулятивні стратегії державно-управлінського дискурсу... — С. 239.

Стаття надійшла до редакції 18.11.2016

Схвалена до друку редколегією 23.11.2016

M. Shkliaruk

THE PECULIARITIES OF IMPLEMENTING STRATEGIC COMMUNICATION IN CIVIL SERVANTS' ACTIVITY

This article explores the peculiarities of implementing strategic communication in civil servants' activity. The article substantiates that civil servants should master electronic communications that provide new opportunities for message transfer to target audiences for the purpose of expanding the effective communication strategy for state policy implementation. The article proves the necessity of additional education for specialists caused by fundamental changes in contemporary Ukraine and by regularities of information society development and the rapid growth of the mass media system as a component of the higher-level system that is social management of society.

Key words: public service, civil servant, strategic communication.