Вплив громадської думки на оптимізацію комунікативної взаємодії у сфері публічного управління

Олена Рачинська, Інститут підготовки кадрів державної служби зайнятості України

Мета. Узагальнити концептуальні засади здійснення впливу громадської думки на оптимізацію комунікативної взаємодії у сфері публічного управління, відповідну термінологію й характерні ознаки громадської думки у процесах оптимізації комунікативної взаємодії у сфері публічного управління.

Актуальність. У статті розглянуто вплив громадської думки на процес прийняття державно-управлінських рішень як одну з найбільш актуальних проблем та умову ефективної взаємодії учасників політико-управлінського процесу. Наведено теоретичний аналіз дослідного поля з проблематики знань і практики здійснення впливу громадської думки на оптимізацію комунікативної взаємодії у сфері публічного управління.

Результати. Проаналізовано сутність даного явища та відзначено основні характеристики громадської думки: визначається передусім подіями, які на неї впливають; відповідно, реакцією громадської думки на події виступає вимога дії; вплив на людей здійснюється насамперед через вплив на їхні інтереси; рівень довіри до керівництва визначає обсяг наданих йому повноважень; освіта та інформація сприяють здоровому глузду та поміркованій поведінці людей.

Ідентифіковано шляхи підвищення ефективності комунікативної складової в системі публічного управління, основними з яких є: оптимізація системи постійного зв'язку між центрами ухвалення державно-управлінських рішень та інститутами громадянського суспільства; забезпечення ефективної публічної інформаційної політики; посилення практики публічної звітності органів публічної влади; підвищення дієвості структур громадянського суспільства. Розглянуто процес формування громадської думки шляхом реалізації механізмів комунікативної взаємодії у сфері публічного управління; встановлено, що громадська думка має свої структурно-операційні особливості.

Висновки. Проаналізовано специфіку комунікативної взаємодії у сфері публічного управління. Особливістю комунікативної взаємодії є визначення її як системи послідовних методологічних, методичних і організаційно-технічних процедур у межах окремих складових механізмів, пов'язаних між собою єдиною метою: отримання достовірних даних про досліджуване явище чи процес для їх подальшого використання задля підвищення ефективності комунікативного діалогу влади та інститутів громадянського суспільства.

Ключові слова: державно-управлінські рішення, публічне управління, громадська думка, функції, комунікативна складова, громадянське суспільство, комунікативна взаємодія

Influence of Public Opinion on the Optimization of Communicative Interaction in the Public Administration Sphere

Olena Rachynska, Training Institute of the State Employment Service of Ukraine

The article deals with the influence of public opinion on the process of state and administrative decision-making as one of the most pressing problems and a condition for effective interaction of participants of the political and administrative process. Theoretical analysis of the research field on the issues of knowledge and practice of influence of public opinion on the optimization of communicative interaction in the public administration sphere is presented.

The essence of this phenomenon is analyzed and the main characteristics of public opinion is noted: it is

determined primarily by the events that affect it; accordingly, the demand for action is the reaction of public opinion to events; influencing people is primarily due to influencing their interests; level of trust in management determines the amount of authority given to it; education and information contribute to common sense and moderate human behavior.

It is determined that public opinion is a phenomenon more voluminous and complexly structured than the mere sum of points of view expressed by a certain set of individuals. Accordingly, its characteristic features and important practical aspects are directionality and intensity; stability, information saturation and social support. It is established that the functioning of public opinion depends essentially on the type of society that can stimulate and develop functions or deform and restrain them. The essence of public opinion and its main functions is analyzed.

Ways to improve the effectiveness of the communicative component in the public administration system is identified. The main ones are optimization of the system of continuous communication between the centers of government decision making and civil society institutions; ensuring an effective public information policy; strengthening the practice of public reporting by public authorities; improving the effectiveness of civil society structures. The process of forming public opinion through the implementation of mechanisms of communicative interaction in the public administration sphere is considered; it is established that public opinion has its structural and operational features.

The specifics of communication interaction in the public administration sphere is analyzed. The peculiarity of communicative interaction is to define it as a system of consistent methodological, methodic and organizational-technical procedures within the separate constituent mechanisms, connected by a single purpose: obtaining reliable data on the phenomenon under study or process for their further use in order to increase the effectiveness of the communicative dialogue between the authorities and civil society institutions.

Keywords: *state and administrative decisions, public administration, public opinion, functions, communicative component, civil society, communicative interaction*

Влияние общественного мнения на оптимизацию коммуникативного взаимодействия в сфере публичного управления

Елена Рачинская, Институт подготовки кадров государственной службы занятости Украины

Цель. Обобщить концептуальные основы оказания влияния общественного мнения на оптимизацию коммуникативного взаимодействия в сфере публичного управления, соответствующую терминологию и характерные признаки общественного мнения в процессах оптимизации коммуникативного взаимодействия в сфере публичного управления.

Актуальность. В статье рассмотрено влияние общественного мнения на процесс принятия государственно-управленческих решений как одну из наиболее актуальных проблем и условие эффективного взаимодействия участников политико-управленческого процесса. Приведены теоретический анализ исследовательского поля по проблематике знаний и практике оказания влияния общественного мнения на оптимизацию коммуникативного взаимодействия в сфере публичного управления.

Результаты. Проанализированы сущность данного явления и отмечено основные характеристики общественного мнения: определяется прежде всего событиями, которые на него влияют; соответственно, реакцией общественного мнения на события выступает требование действия; влияние на людей осуществляется прежде всего через влияние на их интересы; уровень доверия к руководству определяет объем предоставленных ему полномочий; образование и информация способствуют здравому смыслу и умеренному поведению людей.

Идентифицировано пути повышения эффективности коммуникативной составляющей в системе публичного управления, основными из которых являются: оптимизация системы постоянной связи между центрами принятия государственно-управленческих решений и института-

ми гражданского общества; обеспечение эффективной публичной информационной политики; усиление практики публичной отчетности органов публичной власти; повышение действенности структур гражданского общества. Рассмотрен процесс формирования общественного мнения путем реализации механизмов коммуникативного взаимодействия в сфере публичного управления; установлено, что общественное мнение имеет свои структурно-операционные особенности.

Выводы. Проанализирована специфика коммуникативного взаимодействия в сфере публичного управления. Особенностью коммуникативного взаимодействия является определение ее как системы последовательных методологических, методических и организационно-технических процедур в рамках отдельных составляющих механизмов, связанных между собой единой целью: получение достоверных данных об изучаемом явлении или процессе для их последующего использования для повышения эффективности коммуникативного диалога власти и институтов гражданского общества.

Ключевые слова: *государственно-управленческие решения, публичное управление, общественное мнение, функции, коммуникативная составляющая, гражданское общество, коммуникативное взаимодействие*

Постановка проблеми.

Вплив громадської думки на процес ухвалення державно-управлінських рішень залишається однією з найбільш актуальних проблем та умовою ефективної взаємодії учасників політико-управлінського процесу – інститутів публічної влади, політичних партій та їх лідерів, громадських організацій, рухів, представників бізнес-структур, а також фахівців у сфері політичних комунікацій. Варто зауважити, що політичні діячі завжди приділяли й приділяють пильну увагу пошуку можливостей ефективно впливати на формування громадської думки, а через нього – на поведінку окремих соціальних груп у певних політичних ситуаціях. Справедливо вважається, що ефективність управління безпосередньо залежить від того, чи зможе керівник отримати достовірну й досить повну інформацію про об'єкт свого комунікативного впливу, зокрема про його потреби, очікування, ціннісні установки й мотиви поведінки, а значить, і про умови, у яких йому доведеться діяти.

Аналіз досліджень і публікацій.

Теоретичний аналіз дослідного поля з проблематики знань і практики здійснення впливу громадської думки на оптимізацію комунікативної взаємодії у сфері публічного управління свідчить, що термін «громадська думка» вперше застосував англійський громадський діяч та письмен-

ник Д. Солсбері, щоб позначити моральну підтримку парламенту населенням країни. Предметом спеціального наукового аналізу цього поняття є наукові дослідження Г. Тарда, який громадську думку трактував як часткову згоду публіки щодо деяких питань. Слід зазначити, що вивченням громадської думки як феномена суспільства займалася численна когорта видатних вчених-теоретиків, серед яких Г. Блумер, П. Бурдьє, Ф. Оллпорт, Е. Ноель-Нойман, Дж. Тернер (Ноель-Нойман, 1996) та ін.

На окрему увагу заслуговують наукові дослідження Є. Романенка щодо сутності та особливостей налагодження комунікативної взаємодії органів державної влади та громадськості (Романенко, 2014); С. Чукот – сутності та ролі громадської думки в процесах державотворення (Чукот, 1999); В. Ярошенка – ролі та місця громадської думки у процесі становлення інституту демократичної громадськості в Україні (Ярошенко, 2013); П. Фролова – громадської думки у її соціологічному та соціально-психологічному вимірах (Фролов, 2013) та низка інших.

Проте дискусії з приводу сутності громадської думки не припиняються і в наш час, адже вона належить до тих явищ, які важко піддаються всебічному аналізу та стійкому визначенню. Найбільш цікавим, на нашу думку, є визначення, подане О. Якубою, яка вважає, що громадська думка – це особливий стан реальної свідомості

людей, що виражає домінуюче відношення, позицію щодо актуальних, суспільно значущих питань. Г. Почепцов головну мету зв'язків із громадськістю вбачає у створенні позитивного іміджу або сприятливої громадської думки про об'єкт PR-діяльності (Шемшученко та ін., 2004).

Мета дослідження.

Узагальнити концептуальні засади здійснення впливу громадської думки на оптимізацію комунікативної взаємодії у сфері публічного управління, відповідну термінологію й характерні ознаки громадської думки у процесах оптимізації комунікативної взаємодії у сфері публічного управління.

Результати дослідження

Досвід сучасних демократичних політичних систем свідчить, що однією з фундаментальних основ, на яких побудовані ці системи, є суверенна громадська думка. Громадська думка – це сукупність уявлень, оцінок і суджень, які поділяє більшість чи принаймні значна частина населення стосовно проблем, подій чи фактів дійсності в конкретній соціальній ситуації. Громадська думка – це особливий стан масової свідомості, спільне розуміння громадянами значущих для них явищ, подій і процесів (Шемшученко та ін., 2004, с. 122).

Якщо розуміти владу «як механізм раціонального управління соціальними процесами заради задоволення потреб та інтересів більшості громадян в суспільстві», то очевидно, що інститути влади переважно покликані адекватно та своєчасно реагувати на інновації, враховуючи у своїй управлінській стратегії нові тенденції в системі очікувань і ціннісних установок, відображених у суспільній свідомості та поведінці громадян. В умовах, коли визнається реальний вплив громадської думки на політику інститутів влади, виникає природне, закономірне питання і про можливе його використання для досягнення поставлених владою політичних і ідеологічних цілей. Формування такого підходу почалося з моменту проведення перших опитувань громадської думки. Прецедент був створений, як вважає І. Панарін (Панарин, 2003, с. 92–93), у 1824 р., коли американці спробували

дізнатися настрої своїх громадян під час чергової виборчої кампанії. Однак науково обгрунтовані опитування пов'язують лише з президентськими виборами 1936 р. та створенням Американського інституту громадської думки. На посаду Президента США того року було обрано Ф. Рузвельта, до якого почали регулярно надходити результати проведених у країні опитувань.

Таким чином, слід зазначити, що на результати будь-яких досліджень громадської думки величезний вплив справляють не так думки реальних осіб і груп, як «поширені позиції і оцінки того, що відбувається, й виражені через засоби масової інформації» (Терентьева, 2006, с. 340). Подібні механізми включають такі етапи:

- перший етап: констатується «множинність думки» за допомогою фактів або «політичних легенд», щоб створити враження, що обраним фактом цікавляться усі верстви населення незалежно від статусу;

- другий етап: засоби масової інформації висловлюють уже більш сформовану думку про події, забезпечуючи його «очікуваними результатами» і тим самим «думки пересічних громадян починають зміцнюватися»;

- третій етап: у дебатах і суперечках відкидаються непотрібні аргументи на користь одного певного й незмінного рішення;

- четвертий етап: впровадження факту або оцінки події, які видаються за «сформоване переконання» у вигляді «схильності людей до одностайності» в інтересах пересічних громадян.

Досліджуючи понятійний апарат наукових термінів, пов'язаних з процесами здійснення впливу громадської думки на оптимізацію комунікативної взаємодії у сфері публічного управління слід зазначити наступне. Наприклад, згідно з соціологічним словником, громадська думка – це стан масової свідомості, який відображає ставлення (приховане або явне) різних груп людей до подій і фактів соціальної дійсності. Тут як основні ознаки поняття вказуються публічність висловлювання, поширеність у масах, рухливість, динамічність громадської думки (Оникова и др., 1989, с. 10).

Укладачі політичного словника інтерпретують суспільну думку як сукупність суджень і оцінок різних соціальних груп і прошарків населення з питань, що становлять для них інтерес і відображають їх відношення до проблем суспільного та державного життя (Оникова и др., 1989, с. 377).

Що стосується поглядів науковців на трактування даного поняття, то ще Е. Бернайз під громадською думкою розумів «поняття, що описує ледь вловиму, рухливу та нестійку сукупність індивідуальних суджень» (Чукот, 1999). Як зазначає В. Королько, громадська думка не обов'язково узгоджується із законами логіки, вона часто аморфна, амбівалентна, суперечлива та швидкоплинна (Королько, 1997). С. Чукут вважає, що громадська думка є більш-менш пов'язаною сукупністю роздумів та відповідей на запити сучасності. Можна сказати, що вона є своєрідною статистичною системою, керованою як логікою, так і почуттям, яку поділяє значна кількість людей. Для того щоб ця статистична система існувала, потрібно, з одного боку, щоб кожна людина усвідомлювала подібність власних суджень до суджень інших (Чукот, 1999).

За даними докладного аналізу, здійсненого П. Фроловим, громадську думку визначають як:

- сукупність індивідуальних думок; способи поведінки людей, включених у соціальну комунікацію;
- колективну оцінку актуальних подій і явищ суспільного життя;
- ставлення, що може бути прихованим і явним, суперечливим і консолідованим;
- систему суджень; результат опитувань населення, цільових груп з певних актуальних питань; однакові погляди (згоду) з питань, що мають важливе емоційне або ціннісне значення; поширені настанови зі суперечливих питань;
- результат спілкування, інтенсивного обміну поглядами; форму, стан або прояв масової чи суспільної свідомості, синтез буденної і теоретичної свідомості;
- форму колективної суспільно-пізнавальної діяльності;

– спільну зацікавлено-ціннісну оцінку й похідну з неї практичну діяльність соціальних суб'єктів і результати цієї діяльності;

– форму або спосіб переживання і пізнання світу; спонукальне джерело соціальної дії; засіб інтеграції індивідів в єдину соціальну спільноту;

– машину ідеологічної війни; спосіб впливу на інформаційні потоки соціального середовища; спосіб взаємозв'язку громадськості та владних структур;

– атрибут громадянського суспільства; невідповідальну (дорадчу) форму влади;

– компонент соціальної ситуації, середовище реалізації політики; як особливий соціальний інститут;

– можливий інститут соціалізації;

– інструмент адаптації, специфічний соціальний феномен, соціальне явище тощо (Фролов, 2013, с. 239–252).

Суб'єктами (носіями) громадської думки, якщо говорити в найзагальнішому сенсі, є стійкі спільноти людей, чиї інтереси вони відображають, з позиції яких вони оцінюють те чи інше явище соціальної дійсності. Водночас проявами громадської думки можуть бути будь-які об'єднання людей, організації, засоби масової інформації та навіть окрема людина.

Крім того, досліджуючи основи PR, В. Королько визначає, що громадська думка має характерні ознаки:

– спрямованість, що вказує на оціночну якість, визначає її ставлення у вигляді суджень типу «позитивно/негативно/байдуже», «за/проти/не визначився», «за/проти/за умови». У найпростішій формі спрямованість думки фіксується відповіддю «так» чи «ні» на запитання анкети. Саме з'ясування спрямованості є основним і найпоширенішим виміром громадської думки;

– інтенсивність є показником того, якої сили набирає думка людей незалежно від її спрямованості. Вимір інтенсивності (отже, і спрямованості) громадської думки, передусім, визначається відповідями респондентів на запитання анкети типу «цілком згодний/згодний/мені байдуже/не

згодний/повністю не згодний»;

- стабільність характеризується тривалістю часу, протягом якого значна частина респондентів незмінно виявляє одну й ту ж саму спрямованість та інтенсивність почуттів. Фіксація стабільності думки потребує зіставлення результатів не менше двох розтягнутих у часі досліджень;

- інформаційна насиченість вказує на те, який обсяг знань мають люди про конкретний об'єкт громадської думки. Існує певна закономірність: що більше поінформовані люди щодо якоїсь проблеми, то більш чітку думку вони висловлюють про неї. Відповідно, той, хто має більше знань і чіткішу думку, діє більш передбачливо;

- соціальна підтримка є свідченням ступеня впевненості людей у тому, що їхні думки поділяються іншими в межах даного соціального середовища. Міра соціальної підтримки показує міру консенсусу, що існує між цими людьми (Королько, 1997).

У контексті аналізу взаємодії формальної та неформальної спадкоємностей викликає особливий інтерес технологізація процесу ідентифікації громадської думки під час опитування, яка була здійснена та впроваджена в практику опитувань Інститутом Геллапа, за допомогою процедури фіксації ознак громадської думки (Осовський, 1998, с. 36–52).

Так, громадська думка як прояв дії формальної спадкоємності може мати такі взаємовідносини з індивідуальною думкою (що є проявом переважно неформальної спадкоємності):

- індивід усвідомлює думку інших і водночас: а) цілком її поділяє; б) поділяє її частково, коригуючи свою думку; в) залишається при власній думці;

- індивід добровільно, без відчуття зовнішнього примусу, ідентифікує свою позицію з громадською думкою;

- індивід має свою думку щодо тієї чи іншої проблеми, але йому бракує ідентифікації зі спільнотою; крім того, він нічого не знає про думки інших.

Таким чином, найважливішим фактором усвідомленої узгодженості комунікативних дій виступають індивідуальні орієнтації. Індивідуальні орієнтації, що

лежать в основі ціннісних установок, обумовлюються і формуються у кожного індивіда, виходячи з цілої низки ознак і обставин. До них належать: особистісні – фізичні та психологічні особливості (включаючи вагу, зріст, вік і соціальний статус); культурні; освітні; сімейні; релігійні; соціально-класові; національні, расові. Врахування цих характерних ознак і обставин допомагає суб'єкту управління цілеспрямовано й адресно впливати на формування установок. Усі установки можна розподілити на три категорії: позитивні, негативні, нейтральні (відсутність установки).

У своєму ставленні до певної проблеми більшість людей, як правило, залишаються нейтральними і пасивними. Їх називають «мовчазною більшістю», проте саме вони тримають у своїх руках результат ціннісного вибору багатьох. Індивіди не виявляють інтересу до інформації, яка повністю не відповідає їхній точці зору або дисонує з нею, і водночас схильні шукати додаткову інформацію, яка відповідає їхнім установкам або співзвучна з ними.

Подібна типізація особливостей формування громадської думки з урахуванням індивідуальних орієнтацій його безпосередніх виразників корисна, насамперед, тим структурам управління, які пов'язані з виборчим процесом. У такому процесі сходяться дуже багато з розглянутих елементів. Головним аспектом виступає прагнення влади взаємодіяти з громадською думкою, допомагати громадськості будь-якими способами форсувати електоральні переваги, у яких вона сама зацікавлена.

Слід врахувати дослідження Ю. Сурміна, який зазначає, що сутність функцій громадської думки зводиться до того, що вони безпосередньо підлягають соціальному регулюванню. Як зазначає науковець, саме «регулятивне функціонування громадської думки детерміноване певними чинниками, одні з яких є з природного походження самої думки, а інші – суспільного походження. Роль громадської думки у суспільстві зумовлена силою авторитета й авторитетом її сили, тобто впливає на людей завдяки авторитету її прихильників

(вчених, політиків, громадських діячів тощо), а також численних її носіїв» (Загорський та ін., 2011, с. 84).

Варто погодитися із вченим, що функціонування громадської думки суттєво залежить від типу суспільства, яке може або стимулювати, розвивати функції, або деформувати, стримувати їх. Основні функції громадської думки та їх зміст зображено на рис. 1.

Таким чином, слід погодитися із думкою В. Ярошенка, що саме базові функції громадської думки мають бути реалізовані в межах українського політичного поля. Трансформаційні процеси в умовах сучасних викликів в Україні дають надію на створення нового бачення щодо місця та ролі громадської думки в державному управлінні та прийнятті політичних рішень. Саме інституціоналізація громадської думки має бути важливим механізмом

Рис. 1. Функції громадської думки та їх зміст (Загорський та ін., 2011, с. 86–88)

та індикатором становлення інституту демократичної громадянськості в Україні. Для цього важливим є створення законодавчої бази, яка б гарантувала обов'язкове систематичне

вивчення громадської думки та зобов'язувала владні структури ухвалювати рішення з урахуванням волі та інтересів громадськості (Ярошенко, 2013, с. 133–134).

Відповідно, шляхи підвищення ефективності комунікативної складової в системі публічного управління повинні ґрунтуватися на системному підході та містити:

- оптимізацію системи постійного зв'язку між центрами ухвалення державно-управлінських рішень та інститутами громадянського суспільства;
- забезпечення ефективної публічної інформаційної політики та створення розвинутої інформаційної інфраструктури органів влади;
- формування ефективної системи комунікаційних каналів для взаємного обміну інформацією та активізації взаємодії суб'єктів комунікації;
- посилення практики публічної звітності органів публічної влади перед громадськістю з питань, що становлять суспільний інтерес;
- підвищення дієвості структур громадянського суспільства з метою суттєвого впливу на якість комунікації через функцію-

нування системи зворотного зв'язку, ефективного діалогу на різних рівнях (Колосовська, 2012, с. 130–134).

Громадська думка передбачає приблизно однаковий оціночний розумовий процес у мас або груп людей (колективних носіїв або суб'єктів думки), який так чи інакше проявляється зовні. Якщо такий процес відсутній або ніяк не проявляється, то немає і громадської думки з даного питання. Технології виявлення громадської думки одночасно є технологіями її нав'язування, що змушують «розділити думку», яка залишається для виборця незрозумілою. Так, громадська думка стає об'єктивним фактом завдяки її цілеспрямованому формуванню. Як результат, очікується удосконалення діяльності органів влади у сфері публічного управління шляхом оптимізації комунікативної взаємодії держави та громадськості. На рис. 2 зображено процес формування громадської думки шляхом реалізації механізмів комунікативної взаємодії у сфері публічного управління.

Рис. 2. Процес формування громадської думки шляхом реалізації механізмів комунікативної взаємодії у сфері публічного управління

Таким чином, специфіка комунікативної взаємодії у сфері публічного управління полягає у тому, що:

- комунікації органів влади у більшості випадків носять обов'язковий характер і процеси їх здійснення визначаються впливом внутрішніх, зовнішніх факторів, а також нормативними актами чи розпорядженнями вищих організацій;

- комунікативні процеси на місцях споживання публічних послуг виступають складовими елементами процедури використання цих послуг (управлінських/адміністративних, громадських, соціальних та ін.);

- через налагодження комунікативних процесів органи влади здійснюють оперативний контроль за дієвістю свого впливу на вирішення суспільних проблем;

- органи влади мають задовольняти не лише власні інформаційно-комунікативні потреби, зумовлені завданнями та необхідністю ухвалення ефективних управлінських рішень, а й потреби фізичних, юридичних осіб та центральних органів державної виконавчої влади.

Поряд з цим ще однією обов'язковою вимогою до комунікативної взаємодії є врахування специфіки місцевості – галузевої структури виробництва, пріоритетних напрямів розвитку території, наявності ресурсів, інфраструктури економіки та забезпечення її розвитку, демографічних, міграційних особливостей регіону тощо.

Висновки

Отже, з точки зору сучасних дослідників, громадська думка – це (1) стан масової свідомості, що включає ставлення до подій і процесів; (2) судження суспільства або його окремих груп про що-небудь, що виражає позицію схвалення або засудження, яке регулює поведінку індивідів, що виробляє певні норми суспільних відносин. Разом з тим, на думку вчених, влада постійно намагається продемонструвати включеність громадської думки в процес ухвалення та реалізації політико-управлінських рішень, насамперед, з метою запобігання сумнівів у їх-

ній ефективності.

Визначено, що громадська думка – явище більш об'ємне та складно-структуроване, ніж проста сума точок зору, висловлених певною сукупністю індивідів. Відповідно, важливими її характерними ознаками та важливими практичними аспектами є спрямованість та інтенсивність; стабільність, інформаційна насиченість і соціальна підтримка. Встановлено, що функціонування громадської думки суттєво залежить від типу суспільства, яке може або стимулювати й розвивати функції, або деформувати, стримувати їх.

Разом з тим слід зазначити, що політика цілеспрямованого впливу на громадську думку передбачає усвідомлення настроїв широких мас та розуміння реального стану речей. Відповідно, важливо структурувати інформаційно-психологічний вплив по всіх можливих комунікативних каналах, а з іншого – ретельно досліджувати динаміку процесів формування громадської думки. Саме в такому ключі характеризується, як правило, понятійний апарат наукових термінів, пов'язаних із феноменом громадської думки.

Проаналізувавши сутність процесів впливу громадської думки на оптимізацію комунікативної взаємодії у сфері публічного управління, варто відзначити кілька їх основних моментів, а саме:

- громадська думка визначається передусім подіями, які на неї впливають, реакцією громадської думки на події виступає вимога дії;

- щоб впливати на людей, слід мати вплив на їхні інтереси (передусім корисливі);

- рівень довіри до керівництва визначає обсяг наданих йому повноважень;

- освіта та інформація сприяють здоровому глузду та поміркованій поведінці людей.

Технології виявлення громадської думки одночасно є технологіями її нав'язування. Громадська думка стає об'єктивним фактом завдяки її цілеспрямованому формуванню, що сприяє удосконаленню діяльності органів влади у сфері публічного управління

шляхом оптимізації комунікативної взаємодії держави та громадськості. Тут комунікативну взаємодію варто розглядати як систему послідовних методологічних, методичних і організаційно-технічних процедур у межах окремих складових механізмів,

пов'язаних між собою єдиною метою: отримати достовірні дані про досліджуване явище чи процес для їх подальшого використання задля підвищення ефективності комунікативного діалогу влади та інститутів громадянського суспільства.

БІБЛІОГРАФІЧНІ ПОСИЛАННЯ:

1. Енциклопедія державного управління : у 8 т. / наук.-ред. кол. : Ю. В. Ковбасюк (голова) [та ін.] ; Нац. акад. держ. упр. при Президенті України. Київ : НАДУ, 2011. Т. 8 : Публічне врядування / наук.-ред. кол. : В. С. Загорський (голова), С. О. Телешун (співголова) [та ін.] ; Львівський регіональний ін-т держ. упр. Нац. акад. держ. упр. при Президенті України. Львів : ЛРІДУ НАДУ, 2011. 630 с.
2. Колосовська І. І. Вплив інформаційно-комунікативних технологій на формування іміджу інститутів публічної влади в масовій свідомості. *Ефективність державного управління : зб. наук. пр.* Вип. 30. Львів : ЛРІДУ НАДУ, 2012. С. 189.
3. Колосовська І. І. Комунікативна складова в контексті модернізації управлінських підходів і механізмів. *Ефективність державного управління*. 2016. Вип. 4 (49). Ч. 1. С. 133–134.
4. Королько В. Г. Основи публік рілейшнз : посіб. Київ : Інститут соціології НАН України, 1997. 334 с.
5. Краткий политический словарь / сост. и общ. ред. Л. А. О니кова, Н. В. Шишлина. Изд. 6-е, доп. Москва, 1989. С. 377.
6. Краткий словарь по социологии / авт.-составитель П. Д. Павленок. Москва, 2000.
7. Ноель-Нойман Е. Общественное мнение. Открытие спирали молчания / пер. с нем. Москва : Прогресс ; Академия ; Весь мир, 1996.
8. Осовський В. Проблема ідентифікації громадської думки. *Соціологія: теорія, методи, маркетинг*. 1998. № 1–2. С. 36–52.
9. Панарин И. Н. Информационная война и выборы. Москва, 2003. С. 92–93.
10. Політологічний енциклопедичний словник / за ред. Ю. С. Шемшученка, В. Д. Бабкіна, В. П. Горбатенка. Київ : Генеза, 2004. С. 122.
11. Почепцов Г. Паблік рілейшнз : навч. посіб. Київ : Знання, 2006. С. 16.
12. Романенко Є. Комунікативна взаємодія органів державної влади та громадськості: сутність та особливості налагодження. *Державне управління та місцеве самоврядування*. 2014. Вип. 2 (21). С. 199.
13. Терентьева И. В. Власть и общественное мнение. *Материалы Всероссийской научной конференции «Современное российское общество: состояние и перспективы»*. Казань, 2006. Т. 3. С. 340.
14. Фролов П. Д. Громадська думка у соціологічному та соціально-психологічному вимірах. *Психологічні науки: проблеми і здобутки. Зб. наук. статей Київського міжнародного університету і Інституту соціальної та політичної психології НАПН України. Серія: «Психологічні науки: проблеми і здобутки»*. Вип. 4. Київ: КиМУ, 2013. С. 239–252.
15. Чукут С. А. Сутність і роль громадської думки в процесах державотворення. *Науково-теоретичний альманах Грані*. 1999. №3 (5).
16. Ярошенко В. М. Роль і місце громадської думки у процесі становлення інституту демократичної громадськості в Україні. *Наукові праці. Політологія*. 2013. Т. 212, Вип. 200. С. 146–150.

REFERENCES

1. Zahorskyi, V. S., & Teleshun, S.O. (Eds.). (2011). *Publichne vriyaduvannia [Public Governance]*. Lviv Regional Institute of Public Administration of the National Academy for Public Administration under the President of Ukraine. (Vol. 8). In: *Entsyklopediia derzhavnoho upravlinnia: u 8 tomakh – Encyclopedia of Public Administration: in 8 vol.* Yu. V. Kovbasiuk (Ed.). National Academy for Public Administration under the President of Ukraine. Lviv: LRIDU NADU [in Ukrainian].
2. Kolosovska, I. I. (2012). Vplyv inform[atziino-komunikatyvnykh tekhnolohii na formuvannia imidzhu instytutiv publichnoi vlady v masovii svidomosti [Influence of Information and Communication Technologies on the Formation of Image of Public Authorities in the Mass Consciousness]. *Efektivnist derzhavnoho upravlinnia – Efficiency of public administration*, 30, 189 [in Ukrainian].
3. Kolosovska, I. I. (2016). Komunikativna skladova v konteksti modernizatsii upravlinskykh pidkhodiv i mekhanizmv [Communicative Component in the Context of Modernization of Management Approaches and

- Mechanisms]. *Efektivnist derzhavnoho upravlinnia – Efficiency of public administration*, 4 (49), 133–134 [in Ukrainian].
4. Korolko, V. H. (1997). *Osnovy pablyk rileishnz [The Basics of Public Relations]*. Kyiv: Instytut sotsiologii NAN Ukrainy [in Ukrainian].
 5. *Kratkiy politicheskii slovar [Brief Political Dictionary]*. (1989). L. A. Onikov & N. V. Shishlin (Eds.). (p. 377). Moscow [in Russian].
 6. Pavlenok, P. D. (2000). *Kratkiy slovar po sotsiologii [Brief Dictionary of Sociology]*. Moscow [in Russian].
 7. Noelle-Neumann, E. (1996). *Obschestvennoe mnenie. Otkrytie spirali molchaniya [The Spiral of Silence: Public Opinion]*. Moscow: Progress ; Akademiya ; Ves mir, [in Russian].
 8. Osovskiy, V. (1998). Problema identyfikatsii hromadskoi dumky [Problem of Identification of Public Opinion]. *Sotsiologhiia: teoriia, metody, marketynh – Sociology: theory, methods, marketing*, 1–2, 36–52 [in Ukrainian].
 9. Panarin, I. N. (2003). *Informatsionnaya voyna i vybory [Information War and Elections]*. Moscow [in Russian].
 10. *Politologichnyi entsyklopedychnyi slovnyk [Political Science Encyclopedic Dictionary]*. (2004). Yu. S. Shemshuchenko, V. D. Babkin, V. P. Horbatenko (Eds.). Kyiv: Heneza [in Ukrainian].
 11. Pocheptsov, H. (2006). *Pablik rileishnz [Public Relations]*. Kyiv: Znannia [in Ukrainian].
 12. Romanenko, Ye. (2014). Komunikatyvna vzaiemodii orhaniv derzhavnoi vlady ta hromadskosti: sutnist ta osoblyvosti nalahodzhennia [Communicative Interaction between Government Authorities and the Public: the Nature and Features of Debugging]. *Derzhavne upravlinnia ta mistseve samovriaduvannia – Public Administration and Local Government*, 2 (21), 199 [in Ukrainian].
 13. Terenteva, I. V. (2006). Power and Public Opinion [Vlast y obshchestvennoe mneniye]. *Materialy Vserossiyskoy nauchnoy konferentsii “Sovremennoe rossiyskoe obshchestvo: sostoyanie i perspektivy – Proceedings of the All-Russian Scientific Conference “Contemporary Russian Society: State and Prospects”*. (Vol. 3, pp. 340). Kazan [in Russian].
 14. Frolov, P. D. (2013). Hromadska dumka u sotsiologichnomu ta sotsialno-psykholohichnomu vymirakh [Public Opinion in Sociological and Socio-Psychological Dimensions]. *Psykhologichni nauky: problemy i zdobutky. Zbirnyk naukovykh statei – Collection of scientific papers: “Psychological sciences: problems and achievements”*. (Vol. 4, pp. 239–252). Kyiv: KyMU [in Ukrainian].
 15. Chukut S.A. (1999). Sutnist i rol hromadskoi dumky v protsesakh derzhavotvorennia [The Essence and Role of Public Opinion in the Processes of State Formation]. *Scientific and theoretical almanac Grani*, 3 (5).
 16. Yaroshenko, V. M. (2013). Rol i mistse hromadskoi dumky u protsesi stanovlennia instytutu demokratychnoi hromadskosti v Ukraini [The Role and Place of Public Opinion in the Process of Becoming an Institute of Democratic Public in Ukraine]. *Naukovi pratsi. Politologhiia – Scientific works. Political science*, 212 (200), 145–150 [in Ukrainian].

Рачинська Олена Анатоліївна

Кандидат наук з державного управління
Інститут підготовки кадрів державної служби
зайнятості України
03038, м. Київ, вул Нововокзальна, 17

Email: orachun@ukr.net

Rachynska Olena

Ph.D. in Public Administration
Training Institute of the State Employment Service
of Ukraine
17, Novovokzalna Str., Kyiv, 03038, Ukraine

ORCID: 0000-0003-0974-0534

Цитування: Рачинська О. А. Вплив громадської думки на оптимізацію комунікативної взаємодії у сфері публічного управління. *Аспекти публічного управління*. 2020. Т. 8, № 2. С. 98–108.

Citation: Rachynska, O.A. (2020). Vplyv hromadskoi dumky na optymizatsiiu komunikatyvnoi vzaiemodii u sferi publichnogo upravlinnia [Influence of Public Opinion on the Optimization of Communicative Interaction in the Public Administration Sphere]. *Public administration aspects*, 8 (2), 98–108.

Стаття надійшла / Article arrived: 09.04.2020