

НЕІНСТИТУЦІАЛІЗОВАНІ СОЦІАЛЬНІ КОМУНІКАЦІЇ У СИСТЕМІ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ

У статті розглядаються джерела, рушійні сили, структура та особливості неінституціалізованих соціальних комунікацій у системі державного управління. Послідовно аналізуються природа та особливості чуток, що супроводжують діяльність посадових осіб органів державної влади та причини їх поширення. Автор доходить висновків, що неінституціалізовані соціальні комунікації у державно-управлінській сфері мають об'єктивну соціально-психологічну природу, тому лише максимальна відкритість діяльності органів державної влади може усунути негативні наслідки поширення чуток у системі державного управління.

Ключові слова: соціальні комунікації у системі державного управління, неформалізовані комунікації, чулки, джерело повідомлення, неінституціалізовані соціально-комунікативні канали, престижні мотиви, символічний капітал державних службовців.

В статье рассматриваются источники, движущие силы, структура и особенности неинституциализированных социальных коммуникаций в системе государственного управления. Последовательно анализируются природа и особенности слухов, которые сопровождают деятельность должностных лиц органов государственной власти и причины их распространения. Автор приходит к выводу, что неинституциализированные социальные коммуникации в государственно-управленческой сфере имеют объективную социально-психологическую природу, потому только максимальная открытость деятельности органов государственной власти может устранить негативные последствия распространения слухов в системе государственного управления.

Ключевые слова: социальные коммуникации в системе государственного управления, неформализованные коммуникации, слухи, источник сообщения, неинституциализированные социально-коммуникативные каналы, престижные мотивы, символический капитал государственных служащих.

In the article sources, drivers, structure and peculiarities of uninstitutionalized social communications are explained. Nature and peculiarities of rumors, which accompany the activity of public administrators and reasons of their distribution, are gradually analyzed. Author comes to the conclusion that uninstitutionalized social communications in public administration have objective socio-psychological nature, that's why only maximum transparency of the public administrative activity is able to avoid negative consequences of rumor distribution in the system of public administration.

Key words: social communications in the system of public administration, unformalized communications, rumors, source of the message, uninstitutionalized socio-communicative channels, prestigious motives, symbolic capital of public administrators.

Державне управління як соціально-комунікативний процес містить низку різноспрямованих соціальних комунікацій у своїй системі. Більша їх частина є формалізованими, адже для державного управління характерна інституціалізація за його природою. Проте частина соціальних комунікацій у системі державного управління все ж таки має неформалізований характер. Неконтрольоване призначеними для цього інститутами поширення

повідомлень (об'єктів комунікацій) може відбуватись у зовнішньому напрямку, або усередині самого суб'єкта державного управління.

Зовнішні «довільні» інформаційні витоки за напрямком від суб'єкта державного управління до населення та різних соціальних груп характеризуються як чулки. Т. Шибутані пов'язує функціонування чуток із розвитком ефективної комунікації, особливо її формалізованих каналів. Чулки, на

думку дослідника, – це доповнення неформальною мережею офіційних довірчих повідомлень повноважних органів [9, с. 110].

Таким чином, діяльність держави постійно супроводжується неформалізованими потоками інформації, адже офіційне надання відомостей досить часто обмежене або неповне.

Отже, чутки є специфічним видом неформальної міжособистісної комунікації, в процесі якої вихідне повідомлення, що до певної міри відображає реальні або уявні події, стає надбанням широкої аудиторії. Діяльність держави та органів державної влади перебуває у сфері перманентної зацікавленості зі сторони соціуму, що активізує розвиток неформальних соціальних комунікацій у системі державного управління.

Г. Почепцов зазначає, що зазвичай чутка містять інформацію, яку принципово замовчують офіційні ЗМІ. Тому така інформація є цікавою для соціуму і, ставши доступною, легко самотранслюється [7, с. 328].

Тобто неформальні комунікації функціонують за певною закономірністю: зменшення офіційних інформаційних потоків від органів влади до соціуму обертається збільшенням неформальних соціальних комунікацій щодо діяльності органів державної влади у вигляді чуток.

Також автор зазначає, що чутки, крім комунікативної природи, мають соціально-психологічне підґрунтя і є певним проявом архетипів колективного безсвідомого. Повідомлення, яке транслюється у вигляді чуток, зазвичай відповідає негативним або позитивним очікуванням населення щодо влади [7, с. 329].

Більшість дослідників соціально-комунікативної сутності чуток зазначає, що цей канал ретрансляції повідомлення є виключно усним. Проте, на нашу думку, така характеристика неформалізованих комунікацій потребує перегляду, адже віртуалізація масової свідомості соціуму змістила акценти поширення інформації в електронну площину. Це стосується і чуток. Адже дійсно, коментарі читачів до новин або офіційних повідомлень органів влади в електронних ЗМІ містять чимало чуток та неперифікованих інформаційних повідомлень.

Неінституціалізоване поширення повідомлень може провокуватись як державними службовцями у вигляді неофіційних розголошень неpubлічної інформації державного характеру, так і самими соціальними групами. Негативні наслідки поширення чуток частково можна усунути, збільшивши формалізацію зовнішніх комунікацій державних службовців. Зокрема, як зазначає Г. Леліков, у Китайській Народній Республіці в Положенні «Про державних службовців» регламентується заборона на поширення чуток, які можуть негативно вплинути на імідж уряду, державними службовцями [6, с. 8].

Проте таке нормативне регламентування неформальної комунікативної діяльності державних службовців має обов'язково доповнюватись макси-

мальною відкритістю влади щодо громадян, адже в іншому випадку брак офіційної інформації про діяльність влади або перешкоди щодо її отримання лише підсилять поширення чуток.

Внутрішні неформалізовані соціальні комунікації реалізуються у вигляді поширення чутки по координаційним каналам усередині самих органів державної влади. Цей напрямок неінституціалізованих внутрішніх соціальних комунікацій у державному управлінні здебільшого перебуває поза увагою дослідників, хоча має значний комунікативний зміст, виступаючи певним «контекстом» офіційних комунікативних актів. Неформалізовані соціальні комунікації виступають простором для руху символічних смислів державно-управлінської діяльності.

Поширення чуток усередині управлінської організації може бути викликане браком інформації, необхідної для реалізації управлінської або просто пізнавальної діяльності державних службовців. Саме тому найкращим засобом зменшення негативного впливу неформальних соціальних комунікацій у системі державного управління є максимальна відкритість діяльності органів державного управління.

Крім задоволення пізнавальної потреби соціуму в інформації виконавчо-розпорядчого характеру, значну роль у поширенні неpubлічної інформації має задоволення іншої соціальної потреби – потреби у престижі.

Зокрема, Л. Климанська вважає, що додатковою причиною поширення чуток в організації є задоволення потреби працівників у престижі. Потреба задовольняється у тому разі, коли володіння інформацією (раніше за інших або інформацією ексклюзивного характеру) підвищує престиж особи [4, с. 78].

У державному управлінні ця рушійна сила реалізації соціальних комунікацій має особливе значення, що обумовлено самою природою державного управління. Престижність приналежності до реалізації державної влади має значний соціально-культурний, символічний зміст – символічний капітал.

Зокрема, як зазначає класик соціології П. Бурд'є, значення символічного капіталу полягає у тому, що для представників певної соціальної групи наявність символічного капіталу (статусу і пов'язаного з цим статусом престижу) дозволяє представляти всіх ізольованих членів групи, які можуть «діяти та говорити» через його посередництво як одна людина. Натомість носій символічного капіталу отримує символічне право розглядати себе як всю соціальну групу, говорити і діяти, як ціла група в одній людині [1, с. 88].

Таким чином, символічним капіталом державного службовця є престижність самого статусу державного службовця, наданого права щодо практичного виконання завдань та функцій держави, символічна можливість «діяти і говорити» від імені усієї держави в межах реалізації державних інтересів. Отже, соціум певним чином розглядає

державного службовця як ексклюзивне джерело неформальної інформації щодо діяльності державної влади. Керуючись престижними мотивами та потребою накопичити символічний капітал, працівники органів державної влади досить часто виступають ретрансляторами неpubлічної державної інформації, яка потім поширюється у соціумі у вигляді чуток.

Отже, визначаючи функціональну роль і значення чуток в інформаційно-психологічному та семантичному просторі, треба відмітити, що неформальні соціальні комунікації у системі державного управління можуть використовуватись для зміцнення авторитету та престижу їх носіїв.

Зокрема, у дослідженні державних службовців як окремої соціальної групи Т. Григор'євої виявлено чимало значимих кореляційних зв'язків між різними соціально-комунікативними показниками їх особистості. Високий рівень комунікативної активності державних службовців пов'язаний з високими показниками професійного задоволення та інтернальності [2, с.16].

Таким чином, чулки стихійно виникають або цілеспрямовано продукуються та поширюються в тому числі і як наслідок задоволення конкретних потреб людей, зокрема потреби соціальної групи державних службовців у престижі.

Щодо цього Є. Курасова зазначає, що комунікативна функція символічного впізнання полягає в тому, що престиж подається як символи, що стають особливими знаками відмінності, засобами вираження й фіксації оцінок престижу. Тобто символи престижу в суспільній думці закріплюються як індикатори, показники стану. За допомогою престижу у державних службовців певним чином відбувається компенсація бажаних характеристик [5].

Отже, задоволення державними службовцями потреби у престижі є однією з рушійних сил активізації неформальних соціальних комунікацій у системі державного управління. Привілейоване володіння ексклюзивною державно-управлінською інформацією надає державним службовцям можливості впливати на громадську думку та певним чином виступати референтною групою для окремих соціальних груп та спільностей.

Г. Зінченко також зазначає, що у суспільстві сформувалось неоднозначне ставлення до державних службовців. Частина суспільства оцінює їх як високостатусну групу, визнає престиж і привілейованість управлінської праці. Інші вважають, що це не звичайна професійна група, а відособлений прошарок, який «привласнив» собі державу [3, с. 30]. Але у будь-якому випадку рівень довіри до комунікативних повідомлень цієї соціальної групи є надзвичайно високим.

Щодо структури неформальної соціальної комунікації, то її стрижневим повідомленням відрізняється особливою специфікою. Структурними одиницями чуток є яскраві події або поведінкові акти високостатусних осіб, так званих «героїв». У системі державного управління «героями» у се-

мантичному змісті виступають керівники органів державного управління, перші або ключові особи органів місцевого самоврядування, начальники певних відділів або підрозділів чи структурних одиниць у системі виконавчої влади.

При цьому фактором, що об'єднує відображені у чутках щодо діяльності державної влади події та особи, є соціальна проблема – певний чинник соціальної напруги або суспільних змін національного чи регіонального рівня, що є важливим для суспільної свідомості (економічні втрати або досягнення, спадковість влади або формування нових управлінських еліт, міжнаціональні або регіональні конфлікти тощо).

При цьому семантичні комунікативні значення чуток можуть значно різнитися. Відома така класифікація чуток: чулки-бажання, чулки-залякування та агресивні чулки. Чулки-бажання відображають надії та прагнення людей або розчарування щодо нереалізованих бажань. Чулки-залякування призводять до тривоги, невпевненості й страху серед членів певної соціальної групи. *Агресивні чулки викликають неприязнь*, ненависть до конкретних осіб або соціальних груп, вносять розлад, підозрілість, взаємну недовіру [8, с. 188-189].

Що стосується неформалізованих соціальних комунікацій у системі державного управління, то за типом повідомлення найбільш розповсюдженим видом чуток можна визначити чулки-бажання, адже на посадових осіб органів державного управління суспільством зазвичай покладаються значні надії та соціальні очікування щодо покращення рівня життя та здійснення прогресивних змін в економіці та інших сферах суспільного життя.

Чулки-залякування і агресивні чулки щодо діяльності органів державного управління у більшості мають зовнішні джерела поширення і не пов'язані з державними службовцями як комунікантами певної неpubлічної інформації через негативний контекст, який вони містять. Причому такі чулки можуть передаватись як через усний, так і електронний комунікативний канал (ЗМІ, Інтернет).

Таким чином, державно-управлінські відносини постійно супроводжуються неінституціалізованими соціальними комунікаціями, адже офіційні комунікативні акти та формалізований інформаційний обмін по лінії влада – суспільство є обмеженим. У цьому контексті чулки становлять собою особливий вид неформальної соціальної комунікації, в процесі якої вихідне повідомлення щодо діяльності органів державної влади, що викликає інтерес у соціумі, отримується реципієнтом – зацікавленими соціальними групами.

Крім задоволення пізнавальної потреби соціуму в управлінській інформації, рушійною силою активізації неформальних соціальних комунікацій у системі державного управління виступає задоволення потреби у престижі державними службовцями як окремої соціальної групи. Суспільство розглядає державного службовця як носія неформальної інформації щодо діяльності державної

влади через його участь у здійсненні посадових відносин. Престижні мотиви у якості володіння ексклюзивною інформацією обумовлюють комунікативну поведінку працівників органів державного управління щодо поширення інформації про діяльність посадових осіб, яка потім розповсюджується у суспільстві у вигляді чуток.

За структурою неформальні соціальні комунікації у системі державного управління містять повідомлення щодо подій або діяльності ключових осіб органів державної влади. Контекстом комунікативного повідомлення у цьому випадку виступає

гостра соціальна проблема, що потребує вирішення з боку держави.

Отже, соціально-комунікативна діяльність органу державного управління має враховувати інформаційні потреби зовнішнього середовища та регламентовану інформаційну стратегію держави. Лише максимальна відкритість державної влади, закладена в основі інформаційної стратегії, може усунути негативні наслідки поширення неформалізованих соціальних комунікацій у системі державного управління.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Бурдые П. Социология политики / П. Бурдые / [ред. Н.А. Шматко]. – М.: Socio-Logos, 1993. – 336 с.
2. Григорьева Т.Л. Профессиональная Я-концепция государственных служащих разных уровней управления: дис. ... канд. психол. наук: 19.00.13 / Т.Л. Григорьева. – М., 2001. – 166 с.
3. Зинченко Г.П. Госслужащие региона: состав и социальные особенности / Г.П. Зинченко // Социологические исследования. – № 2. – 1999. – С. 25-33.
4. Климанська Л. Чутки як спосіб організації та самоорганізації інформаційного простору політики / Л. Климанська // Українська національна ідея: реалії та перспективи розвитку. – 2008. – Вип. 20. – С. 71-80.
5. Курасова С.Є. Формування престижу державної служби (на прикладі митної служби України): дис... канд. наук з держ. управління: 25.00.03 / С.Є. Курасова. – Дніпропетровськ, 2007. – 268 с.
6. Леліков Г.Г. Політико-правові засади кадрової роботи в Китайській Народній Республіці / Г.Г. Леліков, В.М. Олуйко // Вісник Хмельницького інституту регіонального управління та права. – 2003. – № 5. – С. 7-10.
7. Почепцов Г.Г. Теория коммуникации / Г.Г. Почепцов. – М.: Рефл-бук Ваклер, 2003. – 656 с.
8. Социальная психология / [ред. Г.П. Предвечный, Ю.А. Шерковин]. – М.: Политиздат, 1975. – 315 с.
9. Шибутани Т. Социальная психология / Т. Шибутани. – Ростов-на-Дону: Феникс, 1999. – 539 с.

Рецензенти: Іванов М.С. – д.політ.н., професор;
Ємельянов В.М. – к.т.н., доцент

© Тригуб К.О., 2010

Дата надходження статті до редколегії: 18.03.2010 р.