

**ГРОМАДСЬКІСТЬ ЯК НОСІЙ ЗОВНІШНЬОГО СЕРЕДОВИЩА ОРГАНІЗАЦІЇ:
ПРОБЛЕМИ СТРУКТУРУВАННЯ
(НА ПРИКЛАДІ ОРГАНІВ ВНУТРІШНІХ СПРАВ)**

Зростаюча динаміка соціальних процесів змушує сучасну організацію ґрунтовно переглядати свою суспільну місію і швидко реагувати на зовнішні фактори. Але на сучасному етапі розвитку нашої країни чимало організацій, у т. ч. в органах внутрішніх справ, мають труднощі у своєму функціонуванні з огляду на поставленими цілями, тому що не можуть провести необхідні зміни у взаємовідносинах із зовнішнім середовищем, які в існуючому вигляді вже не відповідають вимогам часу. Організації функціонують і розвиваються під жорстким тиском суспільних вимог, недотримання яких часто призводить до втрати їх іміджу. З урахуванням цього уривоманітнюються моделі поведінки організацій, котрі змушені відмовитися від спрощеного погляду на громадськість, намагаються її ідентифікувати, встановити з нею діалог з метою зосередження відповідності суспільним запитам.

Стан організації як соціальної системи, попри інші чинники, визначає проникливість її меж. Монополія на соціальну функцію притаманна, як правило, замкнутим організаціям, котрі можуть здійснювати її, керуючись переважно своїми потребами і виходячи із свого бачення потреб соціального оточення. При цьому обмеженою, як правило, буває здатність соціального оточення впливати та організаційний розвиток і навіть на ті організаційні рішення, які суттєво зачіпають важливі суспільні інтереси. Відкритість організації дозволяє видозмінювати її соціальну функцію згідно зі зміпливими суспільними умовами. Демократичність, відкритість, толерантність – ці та інші риси стають все більш притаманними сучасним організаціям в системі ОВС, але слідування цим принципам в реальній практиці управління вимагає трансформації усієї їх діяльності, у т. ч. за їх межами, тобто організації повинні бути готові прийняти нові форми соціального контролю, щоб їх функціонування та розвиток одержали новий сенс і зміст, суспільну підтримку.

Для збереження закритості організації в системі органів внутрішніх справ впродовж тривалого часу вироблялися відповідні соціальні механізми, які сприяли формуванню певної організаційної культури і забезпечували цілісність організації як соціального організму. Але коли орієнтація на закритість почала суперечити стратегії суспільного розвитку і негативно позначатися на ефективності роботи органів внутрішніх справ, виявилось, що останні не готові до функціонування в нових умовах, для цього їм бракує соціальних механізмів взаємодій, притаманних відкритим соціальним системам, для яких комунікації з громадськістю є природними і звичними.

Взаємодія організації з громадськістю здійснюється у двох основних напрямках: вивчення і впливу [1, с. 74]. Вивчення громадськості передбачає насамперед розгляд її характеристик, а вплив включає певні дії, пов'язані з активними комунікаціями з іншими організаціями, об'єктами, структурами, групами, особистостями. В обох випадках постає необхідність структурування громадськості, розмежування останньої з покупцями (споживачами) і цільовою аудиторією, вилучення різноманітних груп, що складають латентну та активну, зовнішню та внутрішню громадськість. Громадськість складає соціальний фокус паблік рілейшнз. Остання набуває все більшої ваги навіть у «замкнених» організаціях, адже за допомогою паблік рілейшнз досягається

взаємопорозуміння між організацією і громадськістю, організація соціально інтегрується з урахуванням специфіки вимог соціуму. Однак при цьому виникає потреба у вимірюванні міри активності соціального середовища, яка і визначає ефективність політики організації в цілому та її підрозділів.

Глозуміння зовнішнього соціального оточення організації поглиблюється і розширюється. Виявляється свою глибину і ширину бачення цього оточення тільки у позитивних, а не негативних, а саме функції і розвиток сучасних організацій передбачають перехрещування, взаємне резонування різноманітних тенденцій розвитку, серед яких жодна не може претендувати на виключне значення, що дозволяло б без шкоди абстрагуватися від інших. Заслужовує, на наш погляд, уваги організаційно-екологічний підхід, згідно з яким складна будова сучасних організацій робить неможливим розглядати їх відносини з зовнішнім середовищем як суцільне ціле для усіх елементів організації. Як наслідок, зовнішнє оточення починає трактуватися як складне, змінливе, гетерогенне, складове, як таке, що постає для кожного підрозділу і кожної популяції у своєму специфічному образі (наприклад, фрагментом зовнішнього середовища для інженерних служб виступають техніка і технологія, для служб персоналу – ринок робочої сили, для служб маркетингу – ринок взагалі) [2, с. 105]. Структурована громадськість стає тією соціальною спільнотою, яка визначає соціальну ефективність конкретної організації чи її складової. Громадськість обумовлює і так важливі моменти, як соціальна ефективність організації; влада і свобода діяльності соціальному середовищу в самій організації та за її межами; імідж організації.

Адекватність діяльності організації соціальному замовленню середовища, в якому вона знаходиться, значною мірою впливає на її життєздатність. Визначенню характеру цього середовища може сприяти структурування громадськості як його носія. Громадськість відіграє складну роль у формуванні, функціонуванні та руйнації організацій як складова їх зовнішнього середовища, вона структурується по відношенню до конкретної організації і одночасно – як купність різноманітних соціальних груп, що має враховуватися керівництвом організації.

Процеси виникнення та руйнації різноманітних організаційних структур в сучасному українському суспільстві стають об'єктом уваги не тільки науковців та практиків, але й громадськості, яка у відношенні до конкретної організації (її тилу) виходить з уявлень про її суспільне призначення та його виконання. Можливі такі варіанти відносин організації з громадськістю: а) використання різноманітних можливостей з метою заручитися підтримкою з її боку; б) прагнення захиститися від її впливу на організаційний розвиток, від її втручання у справи організації; в) ігнорування громадськості.

Структурування громадськості як необхідний етап діагностики організації, на наш погляд, переслідує такі завдання. По-перше, отримується можливість характеризувати організацію як соціальний феномен, її соціальну адаптованість, інтегрованість та системи соціального контролю. По-друге, досягається систематизація зовнішнього оточення організації, що дозволяє її керівництву зосередитися на особливостях кожної з груп громадськості, на потенційних або реальних розбіжностях, які існують у відкритому або латентному вигляді між організацією та конкретними групами її громадськості. По-третє, формуються засади для типізації проблем різних організацій у взаємо-

відносинах з громадськістю з огляду на їх специфіку з метою удосконалення управлінських стратегій, спрямованих на підвищення іміджу організації.

На наш погляд, при розробці управлінських стратегій, спрямованих на оптимізацію відносин з громадськістю, слід враховувати насамперед такі моменти:

1. Опір змінам у відносинах з громадськістю зростає із збільшенням ступеня бюрократизації і замкнутості організації. Замкнутість організації визначають такі параметри, як чітко визначена ієрархія; стабільність, тривалість та незмінність існування; панування репродуктивного над продуктивним; обмежений і контрольований доступ до інформації, у т. ч. про зовнішнє середовище.

2. Громадськість соціальна за своєю природою, вона формує суспільство і його структури. Різні групи громадськості організації можуть мати різне уявлення про її імідж. Чим більше співпадають уявлення про організацію її зовнішньої та внутрішньої громадськості, тим сприятливішим є для організації її зовнішнє оточення, представлене групами громадськості.

3. Чим активніша громадськість, тим більш соціально підконтрольною стає діяльність організації, що вимагає підвищення її соціальної відповідальності.

4. Конфліктність між організацією та її громадськістю спричиняє низка чинників, серед яких недостатня інформованість сторін; невідпрацьованість соціального діалогу між ними; неадекватність управлінських стратегій тощо.

Таким чином, якщо прийнято рішення про здійснення змін у взаємодії організації з зовнішнім середовищем, необхідно досить чітко уявляти існуючі групи громадськості, з якими пов'язана її діяльність, а також проблеми, котрі можуть виникнути в результаті проведення цих змін. Особливо це стосується так званих «замкнутих» організацій, рух яких до діалогу з суспільством може виявитися невідконтрольним керівництву організації, з непередбаченими ефектами і суперечностями, долати які важче, ніж їх попереджувати. У нашому суспільстві внаслідок його кризового стану громадськість як носій зовнішнього середовища різних організацій в системі ОВС недостатньо структурована, що спричиняє численні проблеми в розвитку останніх, адже їх керівництво не завжди керується чітко визначеними групами громадськості, для кожної з яких до того ж потрібні особливі управлінські підходи. Хоч науковцями і практиками всього вже виокремлюється близько 150 різноманітних груп громадськості [3, с. 68], потреба в подальшому структуруванні цього носія зовнішнього середовища організації залишається актуальною, зважаючи на широке застосування ситуаційного управління. Вибору оптимальної стратегії управління, відповідної даній конкретній ситуації, має передувати вилучення груп громадськості, які потрапляють у поле діяльності органів внутрішніх справ, що вимагає збільшення витрат на публік релейшнз, підготовку відповідних фахівців.

Список літератури:

1. Яковлев И. Публік Рилейшнз в організаціях. СПб., 1995.
2. Щербина В.В. Что такое организационная экология? // Социс. 1993. № 2. С. 99-107.
3. Королько В.Г. Основи публік рилейшнз. К., 1997.