

УДК 316.642:342

М. Задорожна

ЗВОРОТНІЙ ЗВ’ЯЗОК ЯК МЕХАНІЗМ РЕАЛІЗАЦІЇ ПРАВА ГРОМАДЯН НА УЧАСТЬ У ПРИЙНЯТТІ УПРАВЛІНСЬКИХ РІШЕНЬ

Розглянуто механізми збільшення ефективності державного управління через вдосконалення механізмів зворотнього зв’язку суспільства і влади. Описано дію цього механізму для індикації настроїв суспільства і накопичення соціального капіталу.

Ключові слова: зворотній зв’язок, соціальний капітал, механізм державного управління, демократизм, відкритість, ефективність державного управління.

У демократичних державах невід’ємним правом громадян є право на інформацію щодо політики, яка проводиться державою, що включає не лише гласність та відкритість влади, але і право на донесення до влади громадської думки стосовно суспільно важливих рішень влади. Необхідною умовою прозорості та відкритості органів влади, а відповідно й підвищення ефективності її діяльності в процесі вироблення державної політики, пошуку вирішення невідкладних проблем Українського народу є співпраця органів державної влади та органів місцевого самоврядування з інститутами громадянського суспільства.

Реальними кроками в удосконаленні механізмів забезпечення зворотнього зв’язку органів влади та суспільства стали Закони України “Про звернення громадян”, “Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування в Україні засобами масової інформації”, Указ Президента України “Про додаткові заходи щодо забезпечення відкритості діяльності органів державної влади”, постанови Кабінету Міністрів України “Деякі питання щодо забезпечення участі громадськості у формуванні та реалізації державної політики”, “Про схвалення Концепції сприяння органами виконавчої влади розвитку громадянського суспільства”, в яких визначено стратегічні напрямки цієї співпраці на основі принципів співпраці, відкритості у діяльності, взаємної відповідальності та соціального партнерства.

Проте недостатня реалізація механізмів діалогу в управлінні державою, зміщення центру взаємодії в цьому процесі на суб’єкти влади, відсутність із боку держави ефективного зворотнього зв’язку з інституціями громадянського суспільства “створили внутрішню суперечливу ситуацію в державі і породили високий рівень невдоволеності діяльністю органів влади всіх рівнів, при цьому чим вищим є рівень влади, тим вище невдоволеність її діяльністю”.

За ситуації, що склалася в Україні, можна стверджувати: на рівні відносин “влада – громадянин” зворотній зв’язок ще діє, а ось на рівні “регіони – центр”, і особливо на рівні місцевого самоврядування, механізму забезпечення центральної влади об’єктивною інформацією фактично не існує. Серед основних причин цього становища – висока особиста залежність представників “виконавчої вертикалі” від центру; формування бюджету зверху до низу; підпорядкованість центральних засобів масової інформації (далі – ЗМІ) столичним групам впливу, тому позиції керівників регіональних органів влади можуть бути доведені до центрального керівництва за допомогою преси лише фрагментарно, з вузького кола питань і нечасто.

Державне управління є процесом, що здійснюється через регулювання діяльності певного соціуму як поєднання елементів, що має властивості, яких не має жодна з частин при будь-якому членуванні. Соціум можна назвати системою, тому ефективно впливати на соціальну систему (і, особливо, на суспільну свідомість) неможливо без урахування такого явища, як зворотній зв'язок.

Дослідник системного підходу до процесів у природі та суспільстві Ю. Білодід характеризує систему як сукупність якісно визначених елементів, між якими існує закономірний зв'язок чи взаємодія. Він переконаний, що будь-яка самоорганізуюча система для реалізації певної мети вмикає реактивність (стабілізацію) та адаптацію (динаміку), а також канал зворотнього зв'язку, зокрема й демпферний канал від'ємного зворотнього зв'язку. У суспільстві ці функції виконують, відповідно: бюрократія, інтелігенція, громадська думка [1].

Для підтримання стабільності живого організму (гомеостазу) природа винайшла зворотній зв'язок, продовжує тему М. Мойсеев [2]. Він (як вже наголошувалось) сформувався і у суспільстві. Тут (як і в будь-якому живому організмі) значними є дія і вплив випадкових факторів, які не можливо передбачити. Живий організм здатен змінювати свої стани, поведінку відповідно до зовнішніх обставин, що складаються і не підвладні його волі, тим впливам, що справляє на нього зовнішнє середовище. У цьому і полягає принцип зворотнього зв'язку, відкритий в суспільному житті порівняно нещодавно.

Оптимальний режим функціонування самоорганізуючої системи суспільства – це рівновага її елементів (стверджує Ю. Білодід) [3]. Та на практиці в системі час від часу настають кризи, і тоді канал зворотнього зв'язку набуває особливого значення. Його дія забезпечує гласність, демократизм, всебічне обговорення і глибокий розгляд проблем, вироблення оптимальних рішень. Інформацію з каналу зворотнього зв'язку дозволяють відслідковувати вільна преса, чесні журналісти різних засобів масової інформації. Без цього втрачаються суспільні зв'язки, громадяни переносять свою активність і зацікавленість винятково в приватну сферу, зникає можливість контролю влади, затягується прийняття рішень (які втрачають актуальність), надходить необ'єктивна і неправдива інформація про стан системи. Без зворотнього зв'язку, врахування вільно сформованої громадської думки будь-яка система, котра наближається до бездоганної операційності, опиняється перед лицем своєї смерті, писав Ж. Бодріар [4].

Мета статті – дослідження і обґрунтування позиції, що зворотній зв'язок повноцінно можливий лише за умови існування чіткої громадської позиції, яка не зводиться до захисту суспільних інтересів, що уже закріплені на законодавчому рівні, а передбачає постійне врахування нових потреб, що неминуче випереджають розвиток держави, але й дозволяють їй рухатись вперед (пришвидшують прогрес). Адже від оперативності реагування на потреби і запити суспільства залежить стабільність соціально-політичної системи, ефективна і гармонійна взаємодія влади і соціуму.

Необхідно зазначити, що в організації зворотнього зв'язку має проявлятися поєднання направленої розвитку економіки і ринкової діяльності, глибокий науковий аналіз “сигналів” суспільної системи і міра напруженості, накопичення протестних настроїв у суспільстві. Принцип зворотнього зв'язку є визначальним для демократичних політичних режимів. Правлячі еліти відстежують настрої в суспільстві і враховують їх у процесі прийняття рішень і корегування політики держави.

Індикаторами суспільних настроїв слугують результати виборів, опитувань громадської думки тощо, а можливість відкритого прояву поглядів і ставлення до дій і рішень влади забезпечується свободою слова, преси, спілок, зборів і реальною багатопартійністю. Але в тоталітарних системах, де свободи доступу до інформації та свободи висловлювання не існує, не може сформуватись і плюралістична громадська думка. Правителі і таких держав мають потребу в інформації про відгук народу на їх політику. Наприклад, у гітлерівській Німеччині було задіяно розгалужену мережу державних партійних і поліцейських органів, які поставляли рейху “звіти про настрої”. Подібна мережа існувала і в сталінському Радянському Союзі (так звані “сексоги”, КДБ тощо). Однак у державах, де панують диктаторські режими, навіть закрита службова інформація іноді препарується відповідно до уявлень і смаків можновладців, не доходить до перших осіб або ж ігнорується ними. Для диктаторів важливо не те, чи схвалюють маси їхню політику в силу переконаності в її правильності, а недопущення відкритих виражень невдоволення і публічної критики, оперативне відстеження впливу пропаганди [5].

У демократичних державах зворотній зв’язок використовують, щоб враховувати і не порушувати розгалужені інтереси кожного громадянина, а не формувати гомогенну спільноту. Свобода слова заміняє “звіти про настрої”. Слушно стверджує П. Слотердайк, що “у культурі, де заскнілі ідеалізми перетворюють облуди на форму життя, пошук істини залежить від того, чи знаходять люди в собі сили бути достатньо агресивними і вільними, щоб її висловити” [6].

А висловити свою думку в демократичному суспільстві можна різними способами. Якщо ж це будуть певні громадські обговорення, дискусії, статті асоціацій і громадських організацій (думка організації через уповноважених), то допомогти відчитати всі можливі сигнали з такого каналу зворотнього зв’язку можуть теорії комунікації (зокрема і описані Г. Почепцовим) [7]. “Ефективна комунікація – писав Г. Почепцов – базується на об’єктивних методах дослідження, серед яких контент-аналіз, пропагандистський аналіз і аналіз чуток” [8]. Всі ці методи вже мають за собою не тільки теорію, але й певний досвід практичного застосування.

На нашу думку, найбільш можливим у застосуванні для вивчення і використання інформації зворотнього зв’язку є метод контент-аналізу, що дозволяє переводити вербальну інформацію в більш об’єктивну невербальну форму (квантитативна (статистична) семантика, техніка для об’єктивного кількісного аналізу змісту комунікацій, техніка висновків із систематичного встановлення характеристик повідомлень, що надходять). Об’єктивність отриманої від такого аналізу інформації забезпечується чітко визначеними процедурами і правилами його проведення. Найявний результат перевіряється і підтверджується, коли цей результат є однаковим у двох різних дослідників, які виконували однакові процедури над одним і тим же матеріалом. Одиницями контент-аналізу (за Г. Почепцовим) є слово, тема, тип повідомлення (значимі, однозначні, ідентифіковані).

Якщо виникають сумніви щодо джерела інформації (і, відповідно, щодо рівня її важливості, потреби врахування), то можна запропонувати пропагандистський аналіз, що визначає текст за ідеологічною спрямованістю, контекстом особи пропагандиста, структурою пропагандистської організації, цільовою аудиторією, використанням засобів масової комунікації, інші реакції громадськості (контрповідомлення), ефектом повідомлення і оцінками. Г. Почепцов цілком слушно наголошує, що “правильно побудована комунікація вигідна і економічно [окрім політичної вигоди], оскільки отримати потрібні результати від неї можна за рахунок затрати меншого об’єму фінансових та інтелектуальних ресурсів” [9].

Вивчаючи працю з масовою свідомістю і способи, що роблять її успішною, важливо проявляти найбільший інтерес (зацікавленість) у перейманні досвіду масової комунікації і масової культури. У масовому комунікативному просторі, що сконструйований первинними і вторинними комунікативними процесами, вторинні (післякомунікативні) процеси, пов'язані з первинними. Тільки тоді взаємодія між людьми є успішною.

Серед численних досліджень соціального впливу необхідно звернути увагу на працю Ф. Зімбардо і М. Ляйппе. Ці дослідники наголошують, що “існує багато технік соціального впливу, однак всі вони вкладаються в рамки порівняно небагатьох основних процесів, які залежать від того, як саме люди думають, запам'ятовують, відчують і приймають рішення [10].

Середовище, в якому здійснюється соціальний вплив, може бути міжособистісним, штучно створеним і середовищем засобів масової інформації (межа між цими середовищами може пролягати в різному рівні індивідуалізованості впливу, різній широті охоплення цільової аудиторії).

Ф. Зімбардо і М. Ляйппе стверджують, що “процес соціального впливу передбачає таку поведінку однієї людини, яка має своїм наслідком – або ціллю – зміну того, як інша людина поводиться, що вона відчуває, чи думає стосовно певного стимулу” [11]. В якості стимулу може виступити будь-яка соціально значима проблема, продукт, дія.

Соціальний вплив включає переконання, поступливість, конформність, підкорення авторитету, дисонанс і самоатрибуцію, соціальне навчання і обмовлення, взаємозв'язок установок і поведінки, суб'єктивну значимість установки, упередженість, невербальну комунікацію, підпороговий вплив. Як зазначають Ф. Зімбардо і М. Ляйппе, “мати становище в суспільстві для нас означає брати участь в процесах “соціального обміну”, бути вплетеним в тканину соціального контексту, що наповнює сенсом наше життя” [12].

Звичайно, у цього явища є і зворотній бік – та частина нашої особистості, що виявляється джерелом впливу і сама прагне впливати на інших. Ця сітка повсюдного соціального впливу розкриває широкі можливості інтеграції в суспільство гуманістичних ідей і принципів через авторитети.

Ще однією причиною для детального вивчення і здійснення можливого (і етичного) впливу на суспільну свідомість є та, що сфера суспільної свідомості – це сфера формування потреб людей, що відмічені інтересами групи, спільноти, суспільства (а їх задоволення – основа стабільності і гармонії в суспільстві). Тут доречно згадати застереження Ф. Зімбардо і М. Ляйппе, що “методика здійснення соціального впливу видається неетичною, якщо вона заснована на обмані, передбачає цензуру протилежних думок або знищує мотивацію чи здатність захищатись від впливу” [13]. Попри повсюдне наголошення на негативному, корисливому (передвиборчому) впливові на суспільну свідомість необхідно звернути увагу на можливість позитивного використання багатого арсеналу маніпулятивно-пропагандистських засобів, щоб, не змінюючи і не руйнуючи суспільну свідомість, природно інтегрувати гуманістичні принципи заради гарантії забезпечення прав людини, стабільності й гармонії в суспільстві.

Емоції приязні чи неприязні, наприклад, викликаються різними стимулами і часто формуються з допомогою неусвідомлюваних процесів. Один із них – класичне обмовлення (багаторазове поєднання нейтрального і значимого стимулу) дає таку ж реакцію нейтральному стимулу, як і значимому. Ось це і можна використати для впливу на упередження, які панують в будь-якому суспільстві стосовно певних груп, (конкретно – певних представників “табуйованих” груп), негативні й несправедливі установки можна

і треба міняти (наприклад, змінюючи мотивації), щоб не виникало проблеми дискримінації людини за будь-якою ознакою (релігії, нації, раси, статі), бо такі стосунки руйнують довіру в суспільстві, утруднюють взаємодію людей, сприяють порушенню прав і свобод людини та громадянина (не говорячи вже про психологічний дискомфорт приниженої людини, неможливість самореалізуватись і використати свій потенціал на користь собі і суспільству, пробудження злоби і ненависті до кривдників).

З метою гуманізації суспільної свідомості, держава повинна з увагою і повагою ставитись до своїх громадян, сприяти їх моральному, фізичному і психологічному комфорту, робити все можливе, щоб ніхто не залишився відкинутим суспільством, а отже, не заслужено покараним через неправильні установки – це ціннісна диспозиція стосовно того чи іншого об'єкта, як визначають Ф. Зімбардо і М. Ляйппе [14]. Негативна оцінка когось (чи чогось) може призвести до багатьох деструктивних дій значної потужності.

Важливою складовою успішного впливу на гуманізацію суспільної свідомості є ораторські вміння, здібності й навички владних осіб. Двома основними факторами, що визначають успіх переконання Ф. Зімбардо і М. Ляйппе вважають вміння оратора створити у слухачів враження, що він “свій”, а також сконструювати позитивні асоціативні зв'язки в свідомості людей (додатковими факторами є недвозначність і доступність повідомлення, відповідна атмосфера, місце, оформлення, символіка).

Важливо для нашої теми зауважити, що дослідження впливу на підсвідомість широко розвинулись і здобули популярність не лише завдяки З. Фрейду, але і Г. Лебону, який особливо гостро наголошував, що “організований натовп грав завжди велику роль в житті народів, але роль ця ще ніколи не мала такого важливого значення, як в дану хвилину” [15], однак у натовпі свідомо діяльність індивіда замінюється безсвідомою діяльністю натовпу. “Авторитетність і нетерпимість – писав Г. Лебон, – являють собою такі визначені почуття, які легко усвідомлюються і засвоюються натовпом і так само легко впроваджуються ним в практику, як тільки вони будуть натовпу нав'язані” [16]. Це покладає велику відповідальність на лідера, але й полегшує інтеграцію доброзичливих почуттів, застосовуючи виявлений “ефект натовпу”. Адже, “діючи на індивіда в натовпі, легко можна змусити його пожертвувати навіть своїм життям, якщо викликати у нього почуття слави, честі, релігії чи патріотизму” [17].

Г. Лебон стверджує, що “натовп спрямовує почуття та ідеї кожного в одному напрямку”. Так виникає організований чи одушевлений натовп, що підкоряється законам духовної єдності. І якщо аудиторію засобів масової інформації, наприклад, можна вважати масою (чи своєрідним натовпом), як вважають деякі дослідники, то її теж можна “заразити” не лише негативними, а й позитивними емоціями чи ідеями.

Отже, перевіреним і визнаним методом впливу (у нашому випадку суто позитивним) на гуманізацію суспільної свідомості є пропаганда (яка вже давно і успішно використовується владними структурами, дозволяючи досягати численних державно важливих цілей). Саме пропаганда, яка найчастіше все ж використовувалась для досягнення короточасних результатів і поверхневого впливу на суспільну свідомість, (не зачіпаючи усталених норм і традицій), може підтримати найбільш цінні й здорові глибинні пласти суспільної свідомості, розвиваючи спільне для всього світу і особливе для конкретної країни етичне ядро, “золотий стандарт” моральності. Це дасть змогу яскравіше втілювати те, що робить кожного окремого індивіда людиною – істотою, яка виділяється з тваринного світу і є унікальним явищем на землі, здатним творити духовні надбання, а не тільки матеріальні цінності.

Не так техніка, як інтелект і духовність рухають культуру (та й цивілізацію) вперед, примножують гармонію, красу і добро. Тому суспільна свідомість має бути пріоритетом і основою владної управлінської діяльності. Моральний кодекс кожного політика, службовця, чиновника має бути непорушною гарантією проти зловживань, перевищення повноважень, корупції та інших негативних явищ, які ще не облишили повністю жодну державу і політичну систему.

Саме такі високі морально-етичні принципи на найвищих щаблях владної ієрархії здатні уможливити потребу і повне використання того, що В. Матвієнко називає “петлею зворотнього зв’язку”, запровадженою для позначення зворотної інформації і способів використання її переваг [18]. Своєю чергою, відчуття соціумом реакції влади на його потреби сприятиме консолідації громадян, чого так не вистачає державі на етапі зміни політико-економічної системи.

Врахування зворотнього зв’язку в державному управлінні задля гуманізації суспільної свідомості усуває суспільну напругу лише за умови, що влада вчасно реагує на імпульси, що надходять від системи. Цей механізм, як вважає В. Матвієнко, має властивість регулювати спосіб дій в майбутньому з урахуванням минулого досвіду, дає уявлення про наближеність до мети і необхідні зміни” (втілення принципу послідовності та кумулятивності) [19].

Зворотній зв’язок надає інформацію про характер системи, зовнішнє середовище, опір системи, наявні ресурси. Ця інформація особливо важлива при впровадженні в систему широких інновацій. З усього вищезазначеного можна зробити висновок, що дослідження в системах зворотнього зв’язку стверджують виключну важливість цього механізму в сучасному управлінні, політичній і громадській діяльності.

Доцільно згадати спостереження В. Полосіна, який досліджував сприйняття нацією глави держави і його ролі в самозбереженні, єдності, розвитку народу: “Оскільки в суспільстві зберігається хоча б моральний контроль за відповідністю людини при владі міфу про главу держави, жодну структуру влади не можна назвати абсолютним самодержавством” [20]. Він пояснював свою думку тим, що міфологічне сприйняття нацією лідера як надлюдини (святенність посади) важливе не лише для аналізу критеріїв легітимності політичної влади, (що містяться в цій національно-політичній міфології), а й для прогнозування стійкості цієї влади з огляду на її опору на здоровий глузд і прагматичний розрахунок.

Закінчимо розгляд зворотнього зв’язку зауваженням А. Уледова: “Громадська думка може виконувати регулятивну функцію тому, що в ній публічно оцінюється поведінка соціального суб’єкта, який не може не рахуватися з оцінкою” [21]. Громадська думка приписує суб’єкту визначений спосіб дій, оскільки за нею стоїть колектив, клас, народ.

Висновки

Зворотній зв’язок як своєрідний регулятор влади виконує функції контролю, консультування, припису. Саме виконання побажань громадськості є гарантом, що владний вплив на суспільну свідомість буде не маніпуляцією, а актуалізацією здібностей і можливостей кожного громадянина, пробудженням гуманістичного потенціалу суспільної свідомості.

Література

1. Білодід Ю. Гуманістична філософська традиція. Український акцент / Ю. Білодід // Віче [Текст]. — 1995. — верес. — С. 92.

2. Мойсеев Н. Н. Пути к созиданию [Текст] / Н. Н. Мойсеев. — М. : Республика, 1992. — С. 41.
3. Білодід Ю. Гуманістична філософська традиція... — С. 52.
4. Бодріяр Ж. Символічний обмін і смерть [Текст] / Ж. Бодріяр. — Львів : Кальварія, 2004. — С. 17.
5. Мадієвський С. Як це робилося в третьому рейху / С. Мадієвський // Дзеркало тижня [Текст]. — 2007. — № 6 (635). — 17 лют. — С. 20.
6. Слотердайк П. Критика цинічного розуму [Текст] / П. Слотердайк ; пер. з нім. — К. : Тандем, 2002. — С. 58.
7. Почепцов Г. Г. Теория и практика коммуникации [Текст] / Г. Г. Почепцов. — М. : Центр, 1998. — 352 с.
8. Там же. — С. 204.
9. Там же. — С. 204.
10. Зимбардо Ф. Социальное влияние [Текст] / Ф. Зимбардо, М. Ляйппе. — СПб. : Питер, 2001. — С. 16.
11. Там же. — С. 16.
12. Там же. — С. 15.
13. Там же. — С. 44.
14. Там же. — С. 45.
15. Лебон Г. Психология народов и масс [Текст] / Лебон Гюстав. — СПб. : Макет, 1995. — С. 145.
16. Там же. — С. 184.
17. Там же. — С. 185.
18. Матвієнко В. Я. Соціальні технології [Текст] / В. Я. Матвієнко. — К. : Українські пропілеї, 2001. — С. 13.
19. Там само. — С. 28.
20. Полосин В. С. Миф. Религия. Государство [Текст] / В. С. Полосин. — М. : Ладомир, 1999. — С. 175.
21. Уледов А. К. Общественная психология и идеология [Текст] / А. К. Уледов. — М. : Мысль, 1985. — С. 214.

M. Zadorozhna

THE FEEDBACK AS A MECHANISM OF CITIZEN'S LAW REALIZATION TO PARTICIPATE IN ADMINISTRATIVE DECISION-MAKING

In the article the mechanisms of public administration efficiency increasing through improvement of mechanisms of feedback of society and power are considered. The action of this mechanism is described for the indication of society moods and social stock accumulation.

Key words: feedback, social capital, mechanism of public administration, democracy, openness, efficiency of public administration.