

УДК 007 : 304 : 004.9

Лариса Феліксівна Компанцева

ЕФЕКТИВНА КОМУНІКАЦІЯ — НОВИЙ ТРЕНД ІНСТИТУТІВ СЕКТОРУ БЕЗПЕКИ

*Qui bene dicit, bene vivit**(Хто добре говорить, той добре живе)*

Комунікація й діалог — найголовніші умови існування сучасного суспільства. Відмовитися від ведення продуктивного діалогу й формування динамічних комунікацій — означає споконвічно приректи себе на невдачу в будь-якій сфері діяльності. У науковому просторі зроблено кілька спроб обґрунтувати основні тренди розвитку світового співтовариства. Серед тих, що кардинально будуть визначати й міняти життя окремої людини, перспективи розвитку організації, вектори розвитку співтовариства, можна виокремити такі: сучасний стан розвитку глобального суспільства характеризується переходом від інформаційного стану до інформаційно-комунікативного; комунікаційні потоки, що йдуть до людей, переструктуровуються, користувачі інформації більше довіряють інтернет-джерелам; традиційні ЗМІ втрачають вплив на суспільство й змінюють свою функцію, перетворюючись у засоби масової комунікації (ЗМК); комунікативна компетентність, вміння вести продуктивний діалог, формувати імідж у глобальному просторі — невід’ємна умова успішної діяльності організації.

Усі ці тенденції сприяли тому, що інститути сектору безпеки різних країн світу почали цілеспрямовано займатися розбудовою своїх інститутів за комунікативним принципом, змінювати вектори взаємодії із громадянським суспільством; розробляти й ефективно застосовувати стратегії керування інформаційними потоками з метою створення власного сильного іміджу; позиціонувати свою діяльність як у межах власних держав, так і в світовому просторі; завойовувати й закріплювати авторитет у суспільстві за допомогою плідної комунікації, зворотного зв’язку. Всі ці кроки передбачають формування фахівця сектору безпеки нової формації, здібного до ведення плідної комунікації, в тому числі і в Інтернеті, в інтересах службової діяльності.

Мета статті — обґрунтувати необхідність професійно спрямованої соціально-комунікативної підготовки фахівців сектору безпеки.

На сьогодні у світовому просторі вже існує досвід підготовки такого фахівця. Наприклад, у США витрати на галузь суспільних зв’язків Міністерства оборони становлять 1,9 млрд. доларів. Міністерство оборони США відкрило для військових *InfoSchool*, де серед інших дисциплін викладаються кризове управління, основи зв’язків із громадськістю та взаємодії із засобами масової комунікації. Співробітники ФБР стали активно навчатися в бізнес-школі *Kellogg* при *Northwestern University*. Керівництво ФБР дійшло висновку, що агенти ФБР стикаються з тими ж самими завданнями й проблемами що й більшість представників корпоративного світу. А тому питання підтримки репутації, управління культурою та інформаційними потоками мають те ж саме значення, що й для бізнес-структур. Бізнес-школа *Kellogg* розробила серію програм, за якими будуть навчатися представники всіх рівнів організації — від старших керівників і аналітиків до лінгвістів та спеціалістів. Розроблені програми передбачають курси із соціальних комунікацій, командної роботи, прийняття керівних рішень, керування змінами, координації роботи різних підрозділів, стратегічного мислення, розвинення комунікативних та лідерських якостей.

Американські фахівці вважають, що зв’язки із громадськістю посідають значне місце в діяльності спецслужб, тому в межах ЦРУ створено окреме Управління зв’язків із громадськістю, що підтримує зв’язки із засобами масової комунікації, політиками, громадянським суспільством, всім розвідувальним співтовариством. Відділ включає два підрозділи: з роботи із ЗМІ та зі зв’язках із громадськістю. Перший із них відповідає за те, щоб донести до американського населення інформацію про ЦРУ, його місію та роль у забезпеченні державної безпеки, тобто створити позитивний імідж ЦРУ в американських мас-медіа. Співробітники цього підрозділу також займаються аналізом публікацій та публічних висловів про ЦРУ в американському й

іноземному інформаційному просторі. Особлива увага приділяється публікаціям, що можуть поставити під загрозу агентів ЦРУ. Співробітники відділу зв'язків із громадськістю відповідають на листи, факси, дзвінки, що надходять до ЦРУ, читають лекції про ЦРУ та його роль у розвідувальному співтоваристві Сполучених Штатів тощо.

У спецслужбах Великої Британії також приділяють особливу увагу підготовці фахівців у галузі зв'язків із громадськістю. Вважається, що кожний офіцер повинен мати навички спілкування із представниками громадянського суспільства, а тому дисципліна щодо зв'язків із громадськістю введена до курсу підготовки фахівців як MI-5, так і MI-6.

Нині підготовка фахівців спецслужб Франції також набуває комунікативного спрямування. Численні навчальні заклади Франції пропонують навчання в галузі національної безпеки (*National Security Education Program/NSEP*). Програма впроваджена відповідно до президентського декрету від 1991 року для того, щоб мати достатній обсяг спеціалістів у різноманітних галузях національної безпеки. Щорічно декретується список безпекових, мовних та інших студій, у яких зацікавлені державні інституції. Так, у 2001 році такий лист включав 80 країн і 75 мов. Вивчення світу розвідки, в тому числі її політичних аспектів, академічним середовищем створює позитивну тенденцію до виправлення її негативного іміджу в суспільстві та політичній культурі. Міцні партнерські відносини розвиваються між DGSE (*Direction Generale de la Securite Exterieur* — Головне управління зовнішньої безпеки) та різними школами й університетами Франції. Була розроблена угода щодо співпраці між DGSE і молодими вченими, яка мала на меті якісний відбір кандидатів на посади в DGSE. У 2009 році було підписано більше ніж 30 угод, за якими фахівці DGSE здійснювали наставницькі функції стосовно 80 молодих вчених, 40 із яких потім стали співробітниками розвідки. Одним із пріоритетних напрямів підготовки майбутніх фахівців вважається — комунікативний, який надає змогу підтримувати плідні зв'язки із громадськістю, доносити до неї ключові повідомлення.

В останні роки питання корпоративного піару визначені пріоритетними в діяльності ФСБ, ФБР, ЦРУ, БНД, Моссад. Навчальні курси із соціальних комунікацій, іміджмейкінгу, піар-технологій введені до програми підготовки фахівців спецслужб та військових у таких країнах, крім вже зазначених, як Болгарія, Чехія, Угорщина, Польща, Туреччина, Румунія. Так, наприклад, у Національній академії Румунської служби інформації підготовка ведеться за двома спеціальностями: психологія та зв'язки із громадськістю. Крім того, слід зауважити, що цей ВНЗ — вищий військовий спеціальний заклад освіти спецслужби держави. Особливі-

стю й водночас вимогою спеціальної відомчої освіти фахівців румунської спецслужби є те, що бакалаврів після отримання ними базових знань із вказаних спеціальностей направляють для здобуття освітньо-кваліфікаційного рівня “магістр” до цивільних вищих навчальних закладів, що, в свою чергу, вважається завершальною комунікаційною складовою їх навчання. Це дає можливість майбутнім працівникам спецслужби вільно почуватись у соціальному середовищі, в якому вони й будуть працювати.

В останні роки змінилися вимоги й до керівників інститутів сектору безпеки. Інститути сектору безпеки, за думкою фахівців [2; 5; 6], повинні стати державною організацією, що веде пізнавальну діяльність. Ключова роль у цьому процесі належить лідеру, який за п'ятирівневою шкалою, що була запропонована Джимом Колінзом [6], повинен відноситися до 5 рівня. Ця шкала має назву “п'ятирівнева модель керівництва”: рівень 5 знаходиться на вершині піраміди і описує керівника сучасності, рівень 4 — ефективного керівника, рівень 3 — компетентного менеджера, рівень 2 — активного члена команди, рівень 1 — дуже здібну людину.

Згідно Джиму Колінзу, гарними й успішними компаніями управляють саме такі керівники, незалежно від розміру компанії або специфіки її діяльності. Ці керівники описуються як симбіоз стриманості й чинності волі [6]. Вони готові брати відповідальність на себе й визнавати заслуги й успіхи інших; у той же час вони вважають, що кожний повинен відповідати високим стандартам, необхідним для того, щоб побудувати стійку велику організацію. “Їхня скромність і навіть сором'язливість, не повинні вважатися слабкістю, тому що ці керівники точно знають, що потрібно робити, і не бояться приймати радикальні рішення” [5]. Фред Шрейер визначає комунікативний портрет керівників, необхідних для здійснення кардинальних змін в інститутах сектору безпеки [5]:

- є наставниками, які не приховують знань, передають свій досвід, знання й компетентність і користуються повагою, спонукаючи до діяльності й навчаючи співробітників;
- здійснюють керівництво, забезпечуючи чітку постановку завдань для досягнення цілей, необхідних для безперервного перетворення й новаторства інститутів сектору безпеки без мікрокерування;
- гідно “тримають удар”, залишаючись незворушними й спокійними при будь-яких обставинах, і є джерелом чинності для своїх підлеглих, які перебувають в умовах стресу або під тиском;
- надихають підлеглих на краще виконання своєї роботи, визначаючи їх сильні й слабкі сторони для того, щоб доручити виконання тих завдань, з якими вони впораються максимально добре;
- проявляють довіру до підлеглих для того, щоб домогтися максимально високого рівня

роботи, приймаючи їхні помилки й не тримаючи їх під постійним контролем;

- мислять стратегічно й креативно, міркують здраво й цілісно, дотримуються високих етичних стандартів і принципів міжособистісних відносин.

Таким чином, соціальні комунікації є вже не тільки пріоритетним науково-практичним напрямом бізнес-, економічної, культурної, наукової та багатьох інших суспільних сфер, але й отримують значний статус у діяльності інститутів сектору безпеки, які поступово втрачають тотальну закритість і все більше вирішують свої професійні потреби завдяки розвиненню зв'язків із громадськістю.

Цей процес не обминув й Україну. 14 грудня 2007 року наказом № 867 "Про внесення змін і доповнень до Переліку спеціальностей, з яких проводиться захист на здобуття наукових ступенів і присвоєння вчених звань" було затверджено нову галузь філологічних знань "Соціальні комунікації", до діапазону якої було включено 7 спеціальностей [1].

Під *соціальними комунікаціями* в науковому просторі розуміють комунікативну діяльність людей, організацій, інститутів, що зумовлена цілою низкою соціально важливих оцінок, конкретних ситуацій, комунікативних сфер і норм спілкування, що прийняті в цьому суспільстві. До магістральних аспектів вивчення соціальних комунікацій належать такі [5]:

- соціальні структури суспільства у сфері їх комунікативних характеристик;
- комунікативні системи, що реалізують різноманітні види соціальної комунікації;
- канали, рівні, засоби комунікації, що забезпечують передачу та сприйняття інформації і соціально важливої оцінки.

Розвиток демократії, ринкових відносин, формування в Україні засад громадянського суспільства, активізація інформаційно-комунікативних впливів на людину, суспільство, державу актуалізували потребу оволодіння фахівцями сектору безпеки сучасними технологіями соціальних комунікацій. Вважаємо, що сучасний фахівець сектору безпеки не може ефективно виконувати свої професійні обов'язки без оволодіння основами ефективної комунікації в суспільстві, соціально-комунікативними технологіями позиціонування суб'єкта й створення "сильного" іміджу свого інституту та його фахівців, вивчення принципів взаємодії із ЗМК та формування суспільної думки тощо.

Військові ВНЗ України вже робили перші кроки в цьому напрямі. Так, у Військовому інституті Київського державного університету імені Тараса Шевченка викладаються дисципліни з піару та іміджології для майбутніх військових журналістів, в Харківській академії Внутрішніх справ доктор філологічних наук, професор Пристайко Т. С. запровадив дисципліну "Ефективна галузева комунікація для співробітників МВС України". Але ж

цілісний курс із соціальних комунікацій, що має на меті формування комунікативно ефективного фахівця силових структур України, який може плідно працювати у складних комунікативних умовах, володіє навичками роботи в команді та взаємодії із ЗМК, моделями мовної поведінки під час виконання оперативно-службових завдань, було запропоновано вперше в Національній академії СБ України. Цей курс був введений в якості експерименту для потоку магістрів.

Під час проходження курсу увагу було зосереджено на розвитку в тих, хто навчається, мотивації до службової діяльності, самостійності, ініціативності та творчого потенціалу, формуванні навичок застосування набутих знань на практиці. Практика свідчить, що досягається це завдяки саме *тренінговим формам навчання*, а тренінг, у свою чергу, це активна форма навчання, спрямована на розвиток знань, умінь, навичок та соціальних установок. Крім того, тренінги сприятимуть розвитку в тих, хто навчається, необхідних професійно-психологічних якостей, оперативно-комунікативних, творчих здібностей, таких рис характеру, як урівноваженість, коректність і комунікабельність, вміння володіти собою у складних непередбачуваних ситуаціях.

Завдання, що стоять перед курсом "Соціальні комунікації для фахівців інститутів сектору безпеки", не тільки актуальні, але й гостро необхідні для сучасних військових фахівців.

По-перше, це надання тим, хто навчається, уявлення про державний, геополітичний, професійний імідж та технології його створення, основи ефективної галузевої комунікативної взаємодії з різними прошарками суспільства, з органами влади та іншими підрозділами власної організації; агресивні комунікативні технології (чорний піар, чорна риторика, медіавірусний вплив тощо) та технології протидії їм, можливості використання комунікативної мережі під час управління інформаційними потоками, виконання службових завдань.

По-друге, формування в тих, хто навчається, умінь ефективної комунікації в будь-якій ситуації спілкування (володіння жанрами й нормами спілкування, управління інформаційними потоками, робота в команді протидія агресивним комунікативним технологіям тощо).

По-третє, розвинення в тих, хто навчається, умінь ефективної взаємодії зі ЗМК; навичок аналізу, моніторингу, дослідження та формування інформаційних потоків.

Курс "Соціальні комунікації для фахівців інститутів сектору безпеки" став комунікативним експериментом у всіх аспектах. По-перше, він був повністю мультимедійним, по-друге — тренінговим. Ця форма тільки починає освоюватися в навчальному просторі силових структур. Але як відомо, світ рухається до інтегрованого навчання. За даними психологів, людина засвоює 10%

того, що читає, 20% того, що чує, 30% того, що бачить, 50% — того, що бачить і чує, 70% того, що говорить, 90% — того, що говорить й робить [3]. Тобто, тренінгова форма є найбільш плідною.

Отже, перспективами запровадження цього курсу є:

1. Підвищення адаптованості випускників навчальних військових закладів.
2. Підвищення кваліфікації фахівців сектору безпеки, які потребують вдосконалення комунікаційних знань, умінь та навичок для роботи в соціальному середовищі.
3. Приведення підготовки спеціалістів вітчизняної спецслужби до світових трендів і стандартів.

Вважаємо, що запровадження курсу “Соціальні комунікації” для фахівців інститутів сектору безпеки, які були б здатні виконувати завдання в умовах складного інформаційно-комунікативного середовища, є перспективним, своєчасним та необхідним.

Авторы исследуют опыт зарубежных институтов сектора безопасности в социально-коммуникативной подготовке сотрудников, обосновывают необходимость введения курса “Социальные коммуникации” в подготовку специалистов сектора безопасности Украины.

Ключевые слова: коммуникативные технологии, социальные коммуникации, профессиональная коммуникация, сектор безопасности.

Література

1. Наказ Вищої атестаційної комісії України “Про внесення змін і доповнень до Переліку спеціальностей, з яких проводиться захист на здобуття наукових ступенів і присвоєння вчених звань” № 867 від 14 грудня 2007 року.
2. Мовна комунікація в діяльності сил охорони правопорядку: [монографія] / [за заг. ред. Л. М. Пелепейченко]. — Х.: АВВ МВС України, 2009. — 272 с.
3. Социальные коммуникации: [учебн. пособие] / А. К. Волотова, Ю. М. Жуков, Л. А. Петровская. — М.: Гадарика, 2008. — 279 с.
4. Холод О. Соціальні комунікації: соціо-психолінгвістичний аналіз: [навч. посібник] / Олександр Холод. — Переяслав-Хмельницький: Українська асоціація психолінгвістів, 2008. — 145 с.
5. Шрейер Ф. Трансформирование разведывательных служб: как сделать их более сильными, динамичными, результативными и эффективными / Ф. Шрейер. — Вена; Женева: Бюро политики безопасности Министерства обороны Австрии; Национальная академия обороны Австрии, DCAF, 2009. — Режим доступа: <http://www.demlib.com>.
6. Collins J. Good to Great. Why some Companies Make the Leap... and Others Don't / J. Collins. — New York: Harper Collins Publisher, 2001. — P. 21—37.
7. Goodman M. S. Studying and Teaching About Intelligence: The Approach in the United Kingdom. Intelligence Education / M. S. Goodman. — Washington D.C. Center for the Study of Intelligence, CIA. Режим доступа: www.cia.gov/library/center-for-the-study-of-intelligence/csi-publications/csi-st.

The authors studies the practices of foreign institutions of security sector in social-and-communicative training of their employees, ground the necessity of introduction of the course “Social communication” in human resource development of security sector of Ukraine.

Key word: communicative techniques, social communication, professional communication, security sector.