

Формування соціально сприятливого комунікаційного середовища як засіб соціального управління

Розглядаються окремі аспекти соціальної комунікації управлінського персоналу органів внутрішніх справ як суб'єкта реалізації соціальноорієнтованої складової внутрішньої політики держави.

Ключові слова: соціальне управління, соціальноорієнтована діяльність, соціальна комунікація, органи внутрішніх справ, управлінський персонал, медіаорієнтовані технології.

Malysh Myroslava. Forming of social communicative supportive area as a mean of social management.

Some aspects of social communication of the managerial personnel of internal affairs bodies as a subject of realization of the socially oriented component of the state internal policy are considered in the article.

Keywords: social management, socially oriented activity, social communication, internal affairs bodies, managerial personnel, media-oriented technologies.

Малыш М. М. Формирование социально благоприятной коммуникационной среды как средство социального управления.

Рассматриваются отдельные аспекты социальной коммуникации управленческого персонала органов внутренних дел Украины как субъекта реализации социальноориентированной составляющей внутренней политики государства.

Ключевые слова: социальное управление, социальноориентированная деятельность, социальная коммуникация, органы внутренних дел, управленческий персонал, медиаориентированные технологии.

Стимулювання соціального розвитку — один із найактуальніших напрямів державного управління, що має базуватися на відповідних засадах. Можна погодитися з думкою про доцільність саме соціального підходу до оцінки методів і результатів суспільного розвитку [1, 8]. Це має враховуватись і на рівні окремих державних органів, функції яких передбачають соціальноорієнтовану діяльність. Провідним суб'єктом у реалізації цих функцій (що формують відповідну відомчу політику як складову загальнодержавної) є керівний персонал. Тому актуалізуються питання спеціальної підготовки управлінців (зокрема в соціально-гуманітарному напрямі, що включає й медіаосвіту), визначення її адекватних форм для різних категорій керівників.

Окремі аспекти соціальної комунікації з використанням потенціалу ЗМК вивчали В. Владимиров, В. Здоровега, С. Корконосенко, А. Коробов, А. Москаленко, Л. Губерський, В. Иванов, В. Різун, О. Порфімович, Б. Потятиник, М. Шишкіна та інші автори.

Водночас потребують поглибленого вивчення умов ефективної реалізації функцій соціального управління її ключовими суб'єктами, і спроба дослідження в цьому аспекті соціально-комунікативної діяльності керівного персоналу органів внутрішніх справ становить новизну статті. Об'єктом даного дослідження є сучасні процеси соціальної комунікації в Україні, предметом дослідження — соціальноорієнтована діяльність управлінського персоналу органів внутрішніх справ із застосуванням соціально-комунікаційних засобів, зокрема медіа.

Усвідомлення соціального характеру своєї про-

фесійної діяльності керівниками органів внутрішніх справ не менш важливе, ніж соціальними працівниками. Адаже глибоко соціальна сама мета діяльності правоохоронця, яка спрямована передусім на захист життя та здоров'я людини, її гідності, майнових прав.

За родом своєї діяльності працівники міліції стикаються з безліччю людських проблем і суспільних явищ, бачать масштаби їх поширення, доходять розуміння їх джерел та причин. Під час спілкування з категоріями населення, що мають різний стосунок до предмета професійної діяльності працівника міліції (потерпілі, підозрювані, свідки, громадяни, які потребують допомоги чи надають її), він використовує потужний соціальний компонент взаємодії. І саме від уміння його застосувати нерідко залежать безпосередні результати професійної діяльності і загальна атмосфера в суспільстві. А якісна правоохоронна діяльність, її результати, — зокрема розкриття злочинів і припинення правопорушень, спрацювання принципу невідворотності покарання, — мають загальносуспільний профілактичний ефект.

На думку дослідників механізмів взаємодії кримінально-правових і неправових соціальних регуляторів, одним із вирішальних чинників ігнорування кримінально-правових приписів є "вимивання" з кримінально-правової матерії морального ґрунту. І за цих умов будь-які новації кримінально-правової політики України не дозволять одержати бажаних істотних результатів у сфері протидії злочинності, якщо при цьому не буде використаний потенціал інших, ніж право, соціальних регуляторів [2, 29].

Роль працівника міліції, передусім керівного рангу, в "увімкненні" таких регуляторів — особлива, та її реалізація пов'язана з володінням відповідними професійними та особистісними якостями. Їх формування вбачається процесом комплексним, що починається з етапу загальноосвітньої та професійної підготовки майбутнього правоохоронця, поглиблюється в системі професійної підготовки практичних працівників, шліфується й адаптується до конкретних умов у системі перепідготовки та підвищення кваліфікації. Розробка системних засад такої освіти доцільна в закладах, що поєднують різні етапи підготовки управлінського персоналу, як от Академія управління МВС (тут готуються фахівці освітньо-кваліфікаційного рівня магістр і здійснюється перепідготовка та підвищення кваліфікації керівного персоналу, причому призначення на посади начальників міськрайлінорганів відбувається лише після її проходження).

У фундаментальній підготовці фахівців необхідний виклад спеціальних знань з наголосом на соціальному — прямих і опосередкованих зв'язках криміногенних та соціальних процесів, дотриманні прав та інтересів громадян при прийманні й реєстрації заяв про злочини і події, проведенні оперативно-розшукових заходів та розслідуванні злочинів, забезпеченні громадського порядку, громадської безпеки тощо. Дотримання професійних засад соціальної толерантності у взаємодії працівників міліції з громадянами вбачається особливо перспективним для налагодження реальної співпраці з населенням, позиціонування МВС не як карального органу, а структури з сервісними функціями. Це могло б згодом актуалізувати питання щодо організаційно-структурної перебудови МВС України відповідно до нових соціальних пріоритетів, зміщення акцентів на профілактичні функції міліції.

Спілкування міліцейського керівника з громадянами передбачає широкий спектр його впливів, при якому нерідко формується їхнє уявлення про розподіл суспільних ролей не лише під час конкретного контакту, а й загалом між соціальними групами, які представляють комунікант та комунікатор. Тому важливе дотримання працівником органів внутрішніх справ професійного та поведінкового етикету, створення атмосфери взаємоповаги й партнерства.

Якщо йдеться про прийом громадян, то неприпустима його забюрократизованість, такі її прояви, за яких, скажімо, обіцяється допомога чи інформація, що має надаватися підлеглими за дорученням керівника, а насправді цей процес блокується. Авторитетові працівника міліції не сприяє вживання ним вузькоспеціального жаргону, професійно забарвленої лексики, яка тлумачиться неоднозначно. Надмірне цитування нормативно-правових актів,

яке надає мовленню стилю офіційного документа, може тлумачитися співбесідником як засіб дистанціювання у спілкуванні. Важливі тон бесіди, шанобливе ставлення до відвідувача, розуміння соціального контексту повідомлення, за яких досягається максимальна відвертість розмови, отримується найзначущіша інформація для оптимальної соціальної взаємодії.

Можна погодитися з вимогами до службового діалогу, висловленими А. Кучеренко: "незавдання збитку" розмовою (інакше — необраза), виявлення уваги, схвалення (за можливості) партнера і водночас відведення від себе компліментів, скромність у самооцінках чи навіть деяке применшення власних чеснот, вияв такту, що стримує від втручання в особисту сферу співбесідника чи від нескромних запитань, бажання надати послугу, допомоги тому, хто цього потребує" [3, 91].

Цінна риса для налагодження контакту з громадянами — схильність працівників міліції, особливо оперативних, до адаптації (в тому числі й комунікативної) у різному соціальному середовищі, знання його особливостей, психології, зовнішніх і змістових ознак.

Не менше значення має також епістолярна культура, суттєвою рисою якої є розуміння проблем людини в контексті правоохоронних підходів та виключення формальних відповідей, тобто передусім соціальний підхід до значущих для дописувача питань. На жаль, ще й досі практикується розгляд скарг тими посадовими особами, на кого вони й надходять. І тоді, як існує тенденція вважати збільшення загальної кількості звернень до органів внутрішніх справ ознакою зростання довіри населення, обов'язкове врахування динаміки повторних звернень як показника якості реагування на попередньо порушені громадянами проблеми.

Важлива складова управлінської культури — володіння навичками публічних виступів, засобами медіаорієнтованих технологій. Керівний персонал тієї чи іншої галузі, в тому числі й органів внутрішніх справ, як правило, перебуває в центрі медіасередовища, оскільки є об'єктом підвищеного інтересу працівників засобів масової комунікації як джерело акумульованої інформації. Зважаючи на цей інтерес, представники управлінської ланки стали суб'єктами формування медіапростору, надаючи ЗМК інформацію та створюючи інформаційні приводи своїми діями в процесі реалізації правоохоронної політики. Крім того, керівники виступають не лише як ньюсмейкери, а й як очільники колективів, що є реципієнтами впливів медіа (у тому числі й медіаагресії), мають справу з наслідками таких впливів при розкритті окремих видів злочинів, і тому повинні знати закономірності дії ЗМК на особистість.

Важливе формування власних установок керівників та настанов їхніх підлеглих щодо оприлюднення саме соціальноспрямованої інформації, реалізації її значущих функцій. Стосовно кримінальної тематики, бажане оприлюднення насамперед інформації за справами, що пройшли стадію судового розгляду, зосередження на її профілактичних компонентах (спрямованих на уникнення в майбутньому небезпеки чи подолання негативного соціального явища), а не, скажімо, смакуванні подробиць злочину, демонстрації кривавих сцен.

Керівник органу внутрішніх справ у взаємодії з центром громадських зв'язків відповідного рівня має забезпечити чітку впорядкованість каналів інформування суспільства. Це має на меті, з одного боку, всебічне інформування громадськості про відкриті сторони діяльності органу внутрішніх справ, а з другого — запобігання витоку визначених категорій інформації службового характеру (зокрема такої, що могла б негативно вплинути на процес розкриття злочину чи розслідування кримінальної справи).

Серед принципів, що їх мають усвідомлювати та втілювати в життя керівники для оздоровлення медіапростору, — уникнення оприлюднення особливостей правопорушень, які можуть лягти в основу стереотипних схем кримінальної поведінки, викликати наростання тривожності в суспільстві чи його окремих групах. На жаль, про дотримання цього нині можна говорити далеко не завжди з огляду хоча б на саму кількість таких повідомлень — чи не в кожному періодичному виданні, на телеканалі у спеціальних передачах кримінальної тематики, окремих сюжетах в інформаційних, аналітичних програмах тощо.

Не сприяє справжньому авторитетові керівника органів внутрішніх справ оприлюднення поточної, суспільно малозначущої, сенсаційно забарвленої інформації, що лише відволікає громадськість від реальних проблем, чи сповіщається з метою самопіару управлінця. Саме такий характер має підміна інформації про розкриття резонансних злочинів описом їх подробиць та непідтверджених сенсаційних версій. Керівникам слід утримуватися від таких засобів підвищення власного іміджу, як фігурування у новинних "псевдоподіях", що не мають соціально значущого підґрунтя та вартісного інформаційного приводу.

Оптимальним видається публічне спілкування насамперед за наявності таких приводів із вибором відповідних, найефективніших форм впливу. Керівник має дотримуватися продуманої та чітко вибудованої схеми виступу з визначеною змістовою структурою, що включали б тему (те, що сповіщається) й ознаку (те, що про це сповіщається), констатувальні тези (можливо, з ілюстраціями), аналітичну оцінку ситуації [4, 90-91]. Продумане співвідношення цих складових та використання особистісно заба-

рвлених прагматичних елементів виступу (твердження, роздуми, прохання, метафоричні елементи тощо) відкривають можливості високої ефективності впливу виступу.

Керівник органів внутрішніх справ має завжди усвідомлювати, що його участь у соціальній комунікації, зокрема за допомогою медіа, відбувається в межах комунікації у сфері внутрішньої політики та пов'язана з реалізацією повноважень державної влади. Тому важливі відповідність управлінця статусу провідника внутрішньої політики завдяки рівню його державного мислення, побудова стосунків із громадянами, представниками засобів масової комунікації на засадах взаємної соціальної відповідальності.

Оприлюднення інформації в певних колах масмедіа має передбачати врахування їх аудиторії, виходячи з чого й визначається конкретний адресат і цільовий потенціал виступу. Реалізуючи мету виступу, слід урахувати особливості аудиторії, стан та ймовірні напрями розвитку громадської думки, добирати відповідні способи і засоби впливу.

Отже, у системі механізмів соціального управління серед її ключових суб'єктів окреме місце належить керівному персоналу державних органів, зокрема органів внутрішніх справ. Реалізація цієї категорією соціальноорієнтованої політики держави можлива за усвідомленого застосування міліцейськими керівниками соціальних підходів до змісту й результатів професійної діяльності. Це передбачає відповідну їх підготовку, яка має починатися з ранніх стадій їхнього формування як фахівців та управлінців і тривати на всіх етапах професійної реалізації.

Важливою складовою при застосуванні соціальних підходів під час професійної діяльності є відповідна комунікативна підготовка управлінського персоналу органів внутрішніх справ. Вона передбачає володіння адекватними засобами публічної поведінки, контакти з громадянами та засобами масової комунікації, розуміння закономірностей дії медіаорієнтованих технологій та усвідомлене застосування їх інструментарію. Поряд із набуттям відповідних навичок управлінського персоналу вбачається доцільним вивчення та узагальнення його емпіричного комунікативного досвіду, обмін яким можливий у системі перепідготовки та підвищення кваліфікації керівного складу органів внутрішніх справ.

1. *Никитин В. А.* Проблемы и направления реализации социального в обществе / В. А. Никитин. — М., 2006. — 152 с.

2. *Музыка А. А.* Проблема "морального переосмысления" социальной ценности криминально-правовых запретов / А. А. Музыка, О. М. Готин // Наука і правоохорона. — 2008. — № 1. — С. 23–30.

3. *Кучеренко А. А.* Формування у прикордонників мовного етикету політичного лідера : зб. наук. пр. / Держ. прикордонна служба України, Нац. акад. Держ. прикордонної служби України. – Хмельницький : НАДПСУ, 2008. – № 45. – Ч. 2. – 222 с.
4. *Мельник Г. С.* Основы творческой деятельности журналиста / Г. С. Мельник, А. Н. Тепляшина. – С.Пб. : Питер, 2008. – 272 с.
5. *Зернецька О. В.* Глобальний розвиток систем масової комунікації і міжнародні відносини / О. В. Зернецька. – К. : Освіта, 1999. – 351 с.
6. *Кара-Мурза С. Г.* Манипуляция сознанием / С. Г. Кара-Мурза. – К. : Оріони, 2006. – 528 с.
7. *Лубкович І. М.* Соціологія і журналістика / І. М. Лубкович. – Львів : ПАІС, 2005. – 176 с.
8. *Москаленко А. З.* Основы масово-інформаційної діяльності / А. З. Москаленко, Л. В. Губерський, В. Ф. Іванов. – К., 1999. – 634 с.
9. *Потятиник Б. В.* Медіа: ключі до розуміння / Б. В. Потятиник. – Львів : ПАІС, 2004. – 312 с.
10. *Шишкина М. Е.* Паблік рилейшнз в системі соціального управління / М. Е. Шишкина. – С.Пб., 1999. – 444 с.

