

ЕФЕКТИВНІСТЬ ПОЛІТИЧНОЇ КОМУНІКАЦІЇ ОРГАНІВ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ ЯК ЧИННИК СТАБІЛЬНОСТІ РОЗВИТКУ КРАЇНИ

*Наумов В., доц.
кафедри зв'язків із громадськістю,
НаУКМА*

*Логвінова П., студ.
магістерської програми
«Зв'язки з громадськістю»
НаУКМА*

Політична криза останніх місяців в Україні не є явищем випадковим чи то «штучно створеним». І думки, і опитування громадян щодо ефективності «проведення реформ» в країні досить яскраво засвідчують рівень їхньої довіри до основних інститутів влади. Безперечно, домінуючими чинниками впливу на думки громадськості є якість перебігу необхідних країні базових процесів змін в економічній, правовій, соціальній та інших сферах. Водночас ми добре усвідомлюємо, що інформаційно-комунікаційна непрозорість діяльності органів державної влади також надзвичайно болісно впливає на громадян. І це знов породжує зневіру, неприйняття і формування протестних настроїв. На жаль, цей шлях ми вже проходили. Знову звертаємося до засадничого принципу й мети зв'язків із громадськістю – досягнення порозуміння в суспільстві через формування двосторонньої симетричної комунікації органів державної влади з громадянами.

Метою даного аналізу було встановити, чи є комунікація Адміністрації Президента України (та, власне, Президента) двосторонньою й етичною, чи ефективні ті чи інші канали комунікації, якими користується установа, для надання громадськості інформації про свою діяльність у надзвичайно складний і небезпечний період розвитку країни.

Звідки ми можемо отримати інформацію саме про «двосторонність» комунікації?

1) на сторінці у соціальній мережі, бо саме соціальні мережі передбачені як ресурс, де ніхто не обмежений у своєму праві вислов-

люватися, тому теоретично там фідбеки є найбільш чесними та відкритими;

- 2) на офіційному сайті установи, оскільки там можна побачити, які механізми передбачені задля отримання відгуків від громадян та як ці відгуки оброблюються;
- 3) з особистих заяв Президента щодо певних ситуацій, з його промов;
- 4) із організованих заходів;
- 5) із заяв, статей, коментарів тощо Голови Адміністрації Президента, політичних діячів і журналістів (на конкретних прикладах);
- 6) з аналізу результатів соціологічних досліджень ефективності комунікації українських органів влади, зокрема Адміністрації Президента.

Президент України має власний офіційний сайт, на якому мають висвітлюватися основні моменти його діяльності та діяльності Адміністрації Президента як державної установи. Рубриками сайта, що нас цікавлять, є «Промови», «Останні новини», «Прес-центр» та, власне, «Адміністрація президента», але для повноти дослідження були проаналізовані всі рубрики, а також сторінка Адміністрації Президента у мережі Facebook.

Ми проаналізували інформацію зі сторінки Президента України та інших політичних діячів у Facebook та Twitter. Також були проаналізовані статті й дослідження на українських інтернет-порталах і виданнях, що стосувались даної теми.

1. Аналіз сторінки Адміністрації Президента у Facebook

Аналізуючи сторінку, за критерій брали кількість підписників (насправді, їх досить багато – сторінку «лайкнули» майже 31 тисяча громадян); кількість лайків, які збирає кожен пост; важливою також є реакція тих, хто цю сторінку веде, на коментарі.

На жаль, протягом останніх трьох місяців нами не було помічено жодної відповіді (маємо на увазі від уповноваженої особи, яка веде акаунт) на коментарі під постами. Зрозуміло, що акаунт у соціальній мережі не є головним каналом комунікації установи, але якщо він є, то, логічно припустити, що був створений саме для двосторонньої комунікації. На жаль, ми її не бачимо.

Очевидно, що така «неохайність» ведення комунікації на сторінці Адміністрації Президента не сприяє формуванню довіри.

2. Аналіз сайту Адміністрації Президента України

Як уже було зазначено, Президент України та його Адміністрація мають спільний офіційний сайт.

Нас цікавлять лише аспекти, які стосуються комунікації. Де на сайті можна знайти інформацію про діяльність, дії, плани Президента та його адміністрації?

Рубрика «Останні новини» висвітлює в офіційній риторичній події, де був присутній Президент – закордонні відрядження, дипломатичні візити, підписання указів тощо. У розділі «Промови» можна прочитати всі промови Президента у хронологічному порядку. Розділ «Вітання» містить офіційні вітання Президента. В окремому розділі «Дружина Президента» висвітлюється її діяльність. Розділи «Фото», «Відео», «Документи» містять укази, розпорядження та Конституцію України.

У розділах «Адміністрація Президента» та «Прес-центр» теоретично має бути інформація щодо якогось засобу двосторонньої комунікації Адміністрації Президента з громадськістю. Однак те, що стосується цієї сфери можна знайти лише в рубриці «Про звернення громадян», де описуються можливі варіанти звернення:

- у письмовій формі (через пошту, інтернет або безпосередньо через подання за адресою);
- через офіційну приймальню;
- через електронні петиції.

Далі розміщена інформація про структуру Адміністрації Президента та інформація для преси.

Отже, сайт оновлюється часто (кілька разів на день), проте жодної інформації про ефективність такої комунікації немає. На сайті є посилання на соціальні мережі, але, як вже зазначалося вище, там офіційні представники не реагують на відгуки громадян. Відсутня, наприклад, статистика щодо ефективності електронних петицій, немає інформації про результати прес-конференцій, зустрічей, заходів, у яких брав участь Президент, тощо. Таким чином, можна зробити висновок, що комунікація через сайт є односторонньою та неповною.

3. Аналіз промов Президента України

Було проаналізовано чотири промови Президента України. Промови Президента – специфічний засіб комунікації. Зрозуміло, що в одній промові банально немає часу згадати всі важливі мо-

менти, але можна її проаналізувати на популізм, чи є проголошені в ній заяви абстрактними, чи приділяється увага чітким діям, фактам, результатам тощо.

Отже, перша проаналізована промова – звернення Президента України Петра Порошенка до депутатів ВР України від 18 лютого поточного року. Насправді, головним завданням аналізу цієї та наступних промов було встановити, чи пояснює Президент свої поточні дії, чи розповідає він про причини своїх кроків/рішень тощо, чи промова є більш абстрактною.

Абстрактні твердження з промови:

- «...Залишився буквально один-єдиний день...»;
- «...Цю формалізацію Єврокомісія почне буквально завтра...»;
- «...Краще – ворог хорошого. Готовності голосувати замало».

Найбільш чітка постанова з промови:

- «Тому прошу вас саме сьогодні прийняти ще два закони. Один з них має відкрити шлях до заочного судочинства над організаторами жакликих нелюдських злочинів проти учасників Революції Гідності. Інший – повернути до бюджету награвоване організованим злочинним угрупованням Януковича і використати цей ресурс на зміцнення обороноздатності країни».

Тим не менше, на сайті не було знайдено інформації, що саме Президент мав на увазі під «повернути до бюджету награвоване».

Друга промова - звернення Президента з нагоди Дня Героїв Небесної Сотні, 20 лютого 2016 року.

Абстрактні твердження з промови:

- «...Крім того, ми поступово компенсуємо збитки, завдані економічною агресією з боку Росії...» (на жаль, не було знайдено пояснення, як саме);
- «...Ухвалено дуже важливі і непрості закони...» (які саме, не наголошено);
- «...Ми надали громадськості ще більше можливостей впливати на обрання спеціального антикорупційного прокурора і посилили його незалежність від політичних впливів і від генерального прокурора...» (не є чітко зрозумілим з промови, як саме громадськість отримала більше можливостей);
- «...це остаточно ухвалити зміни до Конституції в части-

ні судової реформи, яка передбачає глибоке очищення судів...» (не пояснено, що малось на увазі під терміном «очищення»).

Чіткіші твердження з промови:

- «Наприклад, в січні 2016 року у порівнянні із січнем 2015 року експорт українського продовольства до Євросоюзу зріс на 16%. На 22% збільшився імпорт нових технологій з Європи. Винесено 18 обвинувальних вироків проти 26 осіб. 84 справи вже розглядаються в судах. Ще одинадцять – передані до суду, і слухання незабаром розпочнуться. В шістдесяти трьох впровадженнях триває досудове розслідування».

Третя промова – це звернення Президента щодо другої річниці початку спротиву російській окупації Криму від 26 лютого 2016 року.

Абстрактні твердження з промови:

- «...Очевидною є провідна роль Міністерства закордонних справ у забезпеченні політико-дипломатичних умов для повернення Криму...» (на жаль, умови не було озвучено);
- «...У Криму окупаційна влада масово порушує фундаментальні права і свободи людини, здійснює примус до громадянства РФ, впроваджує цілеспрямовану політику щодо зміни складу населення, витискання етнічних українців, кримських татар, інших етнічних меншин, нищить українську мову і переслідує її носіїв. Утисків та репресій зазнають і українські церкви...» (не надано чітких підтверджень цим твердженням. Ми жодним чином не заперечуємо їхню правдивість, але без конкретних прикладів це звучить дуже абстрактно для слухачів промови);
- «...Київ вживатиме всіх заходів щодо утримання питання незаконної окупації території Автономної Республіки Крим і м. Севастополя...» (практично у кожному абзаці виникає бажання отримати більше конкретики; до того ж ця фраза знову-ж таки в майбутньому часі та не є констатацією факту);
- «...Головною ж передумовою реінтеграції тимчасово окупованої території є випереджальний розвиток економіки України, її демократичних інститутів та механізмів захисту прав людини, зростання рівня і якості життя людей...» (так само, після цих тверджень необхідна статистика усього перерахо-

ваного: чи справді покращився рівень життя? Збільшилась якість життя? Чи є економіка України «випереджальною»? Без конкретних підтверджень подібні заяви, на жаль, схожі на популізм);

- «...Київ, хоча із запізненням, усвідомив необхідність створення в Криму національної автономії кримських татар з повним, зрозуміло, гарантуванням рівних прав і громадянських свобод етнічних росіян, українців, інших етносів півострова...» (на сайті не було знайдено інформації із подібною заявою «Києва», чи, можливо, просто немає подібного формулювання).

Щодо чіткіших тверджень, то промова є досить короткою, та Президент більшу її частину говорить про накази, які він надав державним установам.

Четверта промова – Виступ Президента на церемонії вручення Національної премії України імені Тараса Шевченка від 3 березня 2016 року.

Абстрактні твердження з промови:

- «...Нашою відповіддю на всі загрози сьогоdnішнього дня має бути єдність – єдність української нації, консолідація всього українського суспільства навколо вищої цінності – утвердження суверенної, незалежної, демократичної, соціальної і правової України» (подібна заява лунала вже не раз, тому нашілимось сказати, що було б влучніше сказати про те, що робиться для цього, а не просто озвучити);
- «В той же час існують установи, які офіційно не можуть ефективно працювати на українському ринку через систему бюджетних, державних і правових обмежень.» (чому такі обмеження наявні, а також які саме установи, зазначено не було);
- «Я з хвилини на хвилину чекаю дзвінка про визволення з полону ще одного заручника, якого майже рік тримали у підвалах і катували...» (тобто можна зробити висновок, що багато зусиль докладається прямо зараз для реалізації цього плану?);
- «Ми всі його дуже чекаємо. Повірте, що я роблю для того все можливе, і вірю в торжество справедливості» (так само тут не зазначено, що саме робиться, а просто абстрактні слова «все можливе»).

Важливо також зауважити, що у промовах Президента завжди наявно відносно багато патетики:

- «...Жодна диявольська сила вже не зможе розвернути країну назад...»;
- «...чий дзвоник скликає киян на підмогу...»;
- «...Долаючи об'єктивні та суб'єктивні труднощі, ламаючи спротив старої системи, країна тим не менш, змінюється і рухається вперед...»;
- «...День народження Тараса – це свято всіх українців, всіх без виключення, об'єднаних Шевченковою любов'ю до рідної землі, прагненням українців до свободи, прагненням до Незалежності... Кобзар для українців в цінності своїй постає хіба що тільки Євангелією...»;
- «...Від одного рукопису розпочалася новітня історія України...».

4. Заходи, що організовуються

29–30 квітня 2015 року в приміщенні Українського кризового медіа-центру відбулась конференція «**GOV.COMMS.UA. Підвищення стандартів комунікацій органів державної влади**». Захід пройшов за підтримки Кабінету Міністрів України, Адміністрації Президента України та Посольства США в Україні (інформація з офіційного сайту).

У прес-анонсі зазначалось: «На 15-му засіданні Національної ради реформ, яке було присвячене реформі регуляторів на ринках природних монополій та фінансових ринків, **додатково було ухвалено стратегічні рішення у галузях сільського господарства та державних комунікацій**. Під час засідання було підняте питання реформування державних стратегічних комунікацій. Водночас опитування громадської думки стосовно сприйняття реформ громадянами України свідчать про нестачу інформації про реформи.

Голова Адміністрації Президента України Борис Ложкін акцентував увагу присутніх на необхідності вироблення **стратегічного підходу до комунікацій**. Він підкреслив, що люди не відчують себе залученими до процесу прийняття важливих рішень у державі. На превеликий жаль, у системі всього державного управління в Україні комунікація часто не є важливим пріоритетом та інструментом політики. Наразі немає достатнього розуміння, що комунікація є інтегральною складовою демократії та належного

врядування. Потрібно формувати Стратегію реформи державних комунікацій. Борис Ложкін запропонував створити при Національній раді реформ робочу групу з питань реформи державних комунікацій, котра випрацює і представить на наступних засіданнях відповідну стратегію реформи державних комунікацій та механізми її впровадження» (reforms.in.ua).

У зв'язку з цією заявою, яка пролунала майже рік тому, постає питання – як саме впроваджуються нові механізми «стратегічного підходу до комунікацій із громадськістю»? На офіційному сайті Адміністрації Президента не висвітлюються конкретні дії, так само не налагоджений аналіз коментарів громадян у соціальних мережах.

Наступна подія (osvita.ua):

«Головні проблеми зовнішньої і внутрішньої комунікації органів влади обговорили на круглому столі «Як державі скласти іспит із комунікацій?» представники Адміністрації Президента, Верховної Ради, Національного банку, Міністерства закордонних справ і Генерального штабу Збройних сил України.

Координатор інформаційного центру Адміністрації Президента Світлана Ткаченко вважає, що найважливішим у комунікаційних процесах і реформах в Адміністрації Президента є баланс між стратегією й операційними моментами, для чого потрібні кваліфіковані фахівці: *«Можна спродувати багато гарних ідей, але не знати, як втілити їх у життя, тому основне, на мою думку, — це люди. Баланс правильних людей — стратегів і операційників для такої установи, як наша, — найголовніше. Фокус має бути — на людину».*

Так само не продемонстровано, не висвітлено, які саме заходи вживаються даною установою для налагодження комунікації із громадянами.

5. Розгляд комунікації Адміністрації Президента України, Президента України та певних політичних діячів на конкретному прикладі

У цьому дослідженні за приклад вирішено було взяти таку подію як подання міністром економіки Айварасом Абронавічусом у відставку, що викликало широкий резонанс, у тому числі міжнародний. Це – кризова ситуація, яка вимагала швидких конкретних

комунікаційних зусиль, спрямованих на пояснення ситуації внутрішній і зовнішній громадськості. Те, що подія була гучною не тільки в Україні, свідчить, наприклад, те, що Посол США Джеффри Паетт написав на своїй сторінці у Твіттері таке: «Один із великих чемпіонів з реформ українського уряду... І той, хто вірив у майбутнє, на яке заслуговує український народ» (інформація взята зі сторінки посла у Facebook та сайта «Українська правда»).

«Українська правда» зазначає: «Посли ключових країн Євросоюзу, США та Канади виступили з різкою заявою, в якій висловили глибоке розчарування ймовірною відставкою міністра економіки Айвараса Абромавічуса.

Відповідну заяву поширює прес-служба посольства Німеччини: «Ми глибоко розчаровані відставкою міністра економічного розвитку і торгівлі пана Айвараса Абромавічуса, який досяг справжніх результатів у проведенні реформ в Україні». Крім того, директор-розпорядник МВФ Крістін Лагард заявила: якщо підозри міністра є точними, то це явна ознака, що взяті урядом зобов'язання щодо боротьби з корупцією не виконуються (інформація tsn.ua).

Заява Голови фракції БПП Юрія Луценка обмежилася коментарем депутатам, що міністр економіки може перейти на іншу роботу.

Через певний час коментар Юрія Луценка був більш розлогим, але й більш показовими: «Луценко зазначив, що обурення депутатів викликала заява Мустафи Найема про те, що незгодні з його думкою колеги є корупціонерами. **“Рішення про те, хто корупціонер, а хто не корупціонер, має приймати не журналіст, не депутат, а суд. Але перед цим має відбутися перевірка правоохоронними органами”**, – наголосив він» (Укрінформ).

Очевидно, що ця заява є, по суті, популістською, адже вся правосудна система детермінується судом. Проблема полягає в тому, що суд вирішує, хто є корупціонером, тільки якщо до нього прийшли за повісткою на обшук і слідство. Якщо у суд йдуть за повісткою, то завжди йде попереднє повідомлення до того, до кого йдуть. Отже, система не викриває злочинців, оскільки дає їм змогу «заховати сліди». Антикорупційне бюро не може поки що ефективно працювати саме через суди, через наявність подібних бюрократичних процедур. Тому, наголошуючи, що «тільки суд має вирішувати, хто корупціонер», Юрій Луценко не дає бачення конкретних механізмів, як саме це буде зроблено.

6. Аналіз соціологічного дослідження

Цитата із сайту osvita.ua: «Український кризовий медіа-центр (УКМЦ) у рамках проекту Gov.Comms.Ua презентував дослідження на тему ефективності державних комунікацій в Україні в 2015 році, здійснені спільно з компаніями GfK Ukraine, NoksFishes, TNS і Національною радою реформ. Дослідники мали на меті виявити, які цінності й теми комунікує влада в медіаполі та як вони відбиваються на громадській думці; дізнатися, як оцінюють співпрацю із прес-службами державних органів влади українські журналісти».

Використана інформація розміщена на сайті osvita.ua: «З-поміж окремих персоналій найбільш негативну оцінку в медіа за вищезазначеними цінностями (відповідальність, прозорість, конкурентоздатність, чесність і дистанціювання від олігархів) за останній рік мали Президент Петро Порошенко. ... В контексті дистанціювання від олігархів лідерами за негативними згадками є Петро Порошенко...». Бачимо що, на жаль, Президент часто згадується в негативній тональності.

Важливо також те, що великий відсоток громадян є зовсім не поінформованими про процеси реформування, що відбуваються. У цілому, згідно з опитуванням, проведеним наприкінці 2015 року, імідж Адміністрації Президента як установи-комунікатора досить негативний серед населення.

Висновки

Таким чином, чи можна визначити комунікацію Президента України та його Адміністрації ефективною й такою, що відповідає очікуванням і вимогам громадськості та часу, а також формує двосторонній і відповідальний дискурс у суспільстві?

1. Сторінка у соціальній мережі Facebook хоча й оновлюється часто, не є платформою для аналізу громадських відгуків/коментарів. За останні три місяці не було знайдено жодної офіційної відповіді на повідомлення/коментар громадян, отже там комунікація є односторонньою та обмеженою.
2. На офіційному сайті Адміністрації Президента немає інформації про ефективність каналів комунікації, через які громадяни можуть звернутись (петиції, звернення тощо). Відсутня інформація про дії, що впроваджуються установою задля вирішення питань неефективності комунікаційних зусиль.

3. Промови Президента було проаналізовано на наявність абстрактних і популістських заяв та, на жаль, такі містить кожна промова. Там, де необхідна конкретика та пояснення, зазвичай вони відсутні.
4. Представники Адміністрації Президента беруть участь у заходах, що мають на меті реорганізацію та/чи налагодження комунікації установи з громадськістю, проте немає підтвердження результатами (наразі інформація знайдена не була).
5. Комунікацію Адміністрації Президента у кризовій ситуації не можна назвати організованою й ефективною. Це особливо болючо підриває довіру громадськості до здатності влади вирішувати стратегічно важливі проблеми реформування та розвитку країни.
6. Одне з останніх соціологічних досліджень показало, що Адміністрація Президента не докладає достатньо зусиль для налагодження комунікації з громадськістю, підтвердженням чого є кількісні показники. Така ситуація також не сприяє формуванню її позитивного іміджу.

Використані джерела:

- <http://uacrisis.org/ua/23549-ukrainian-ukmts-pidvyshhuye-standarty-derzhavnyh-komunikatsij>
- <http://www.president.gov.ua/news/sered-rishen-15-go-zasidannya-nacradi-reform-zatverdzhennya-36450>
- <http://reforms.in.ua/ua/news/sered-rishen-15-go-zasidannya-nacrady-reform-zatverdzhennya-strategiyi-agrarnogo-sektoru-ta>
- <http://www.ukrinform.ua/rubric-politycs/1959978-lucenko-bpp-prijnala-risenna-sodo-zaavi-abromavichusa.html>
- <http://www.pravda.com.ua/articles/2016/02/3/70977783/>
- <http://www.pravda.com.ua/articles/2016/02/3/7097771/>
- <http://www.pravda.com.ua/news/2016/02/3/7097685/>
- <http://www.pravda.com.ua/news/2016/02/3/7097715/>
- <http://tsn.ua/politika/poroshenko-ta-lozhkin-dekilka-godin-vmovlyali-abromavichusa-ne-yti-u-vidstavku-zmi-585238.html>
- <http://tsn.ua/politika/poroshenko-ta-lozhkin-dekilka-godin-vmovlyali-abromavichusa-ne-yti-u-vidstavku-zmi-585238.html>
- http://osvita.mediasapiens.ua/media_law/government/komunikatsiya_vladi_z_gromadskistyu_uspikh_chi_proval/?media=print