

Ісмаїлов К.Ю.

кандидат юридичних наук, майор поліції

завідувач кафедри кібербезпеки

та інформаційного забезпечення

Одеського державного університету внутрішніх справ

E-mail: 0997060070@ukr.net

РОЛЬ ТА МІСЦЕ ЗВОРОТНОГО ЗВ'ЯЗКУ В ПРОЦЕСІ ЗДІЙСНЕННЯ УПРАВЛІНСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

Система управління за своєю природою є досить складним і багатоплановим явищем, бути на чолі якого зовсім не проста річ, кожна така система в певний період свого становлення переживає певні проблеми. Підтвердженням цього положення є численні повстання, мітинги, страйки. Саме такий період сьогодні переживає й наша держава, свідками чого ми й є.

Події, які ми сьогодні можемо спостерігати, потрібно розцінювати ніяк інакше як неправильно обрані методи управління державою загалом та кожною її сферу окремо. На жаль, для нашого суспільства досі не є близьким такий інститут суспільного управління як «інститут взаємодії», «зворотного зв'язку». Правильно застосовуючи його та адекватно реагуючи на отриману завдяки йому інформацію можна було б уникнути цілого ряду непорозумінь та, цілком вірогідно, що сьогодні Україна перебувала б на порядок вище за рівнем свого розвитку порівняно з даним етапом. Враховуючи це, на нашу думку цілком доцільно детальніше вивчити перспективу зворотного зв'язку для управління та можливості пристосування його до наявного в нас механізму, виробивши особливу специфічну його модель.

Дослідженням цього питання займалися багато вчених, зокрема це: Т.П. Абдулова, О.В. Новак, В.Я. Малиновський, О.С. Поважний, С.М. Попов, Г.Н. Татарінова, А.В. Халецький та інші. Як і при будь-якому дослідженні першим чому приділяється увага є розкриття теоретичного змісту та сутності досліджуваного питання. Проблеми прямих і зворотних зв'язків у системі державного управління заслуговують самої пристальної уваги. Одні вчені називають прямі зв'язки жорсткими і свавільними (сильна рука), без яких неможливо забезпечити ефективне управління соціальними процесами. Інші вважають, що у прямих зв'язках «зверху-вниз» домінує свавілля, а зворотні зв'язки «знизу-вверх» носять в основному хаотично-випадковий характер у вигляді нескінченних прохань, пропозицій, вимог, критичних зауважень. Проте як би не називали державне управління, якщо управлінський вплив не доходить до керованого об'єкта, не впливає на життя людини та її діяльність, то подібне управління втрачає будь-який смисл. Усі його елементи починають діяти розрізнено, суперечливо, знищуючи один одного у конкурентній боротьбі. Мистецтво управління як раз і складається у тому, щоб через посередництво багатоманітних і розумно об'єднаних між собою інститутів, форм, процедур і соціальних технологій прямого і зворотного зв'язку (включаючи багатопартійність, парламентську опозицію, незалежність місцевої влади, вільну пресу, інші складові громадянського суспільства) забезпечити високоефективне функціонування управляючої системи. Прямі зв'язки – це вплив керованого суб'єкта (органа, посадової особи) на об'єкт, у яких переважно представлений вплив зверху вниз, хоча управлінський вплив може бути і горизонтальним, координуючим. Прямі зв'язки можуть бути постійними, часовими та несистематичними, м'якими та активними, командними і навіть силовими [1, с. 86].

У свою чергу зворотний зв'язок - це процес обміну змістовною та оціночною реакцією партнерів на інформацію і поведінку один одного.

Розрізняють такі форми соціального зворотного зв'язку:

1) Свідомо або несвідомо дозований. Часто керівники надають неповну або неточну інформацію, щоб приховати деякі обставини або запобігти негативним реакціям персоналу;

2) Прямий і опосередкований. Прямий зворотний зв'язок характеризується відвертою і однозначною формою повідомлення. Опосередкований зворотний зв'язок — це обмін завуальованими реакціями, щоб ввести партнера в оману або скоригувати його поведінку. Він може бути також зумовлений неможливістю з морально-етичних норм висловлюватися прямо й відверто. Такий зворотний зв'язок негативно позначається на процесі управління.

3) Позитивний або негативний зворотний зв'язок. Особливе значення таких зворотних зв'язків між керівником і підлеглим зумовлене процесом сприймання інформації. Обмеженнями для негативного зворотного зв'язку з боку підлеглого можуть бути: побоювання можливих

неприємних наслідків для себе; соціально-культурний фактор (норми, традиції, які обмежують критичні висловлювання); психологічне напруження. Щодо керівників, то негативну зворотну інформацію щодо підлеглих вони часто розглядають як ефективну форму управлінського спілкування. Висловлювання можуть принижувати людську гідність підлеглого. Як наслідок, виникають комунікативні бар'єри в спілкуванні, конфлікти. Разом з тим негативний зворотний зв'язок в управлінському спілкуванні має об'єктивну основу, оскільки не всі працівники однаково ставляться до своїх функціональних обов'язків. Завдання полягає в тому, щоб керівник знаходив найбільш ефективні форми негативного зворотного зв'язку [2].

Як бачимо сутність зворотного зв'язку розкривається через цілий ряд категорій, оцінюючи які слід враховувати безліч нюансів, зокрема як об'єктивних так і суб'єктивних. Яка ж все ж таки роль зворотного зв'язку в процесі здійснення державного управління, та чи справді він є настільки важливим та необхідним для управлінської діяльності? Перш за все, слід сказати, що у системі державного управління виділяють два типи зворотних зв'язків: об'єктні і суб'єктні, кожен з яких присутній в усіх управлінських відносинах, однак виражають різні аспекти та сторони управління. Об'єктні зворотні зв'язки відображають рівень, глибину, адекватність сприйняття об'єктами управління управлінських впливів суб'єкта державного управління. Відсутність або неповнота змістовних і правдивих об'єктних зворотних зв'язків не дозволяє визначати раціональність і ефективність організації та діяльність суб'єкта державного управління та виробляти заходи їх підвищення. Погано в такому разі уявляються й потреби, інтереси та цілі об'єктів управління. Суб'єктні зворотні зв'язки характеризують доцільність і раціональність власної, внутрішньої організації і діяльність суб'єкта державного управління загалом, його підсистем, ланок і окремих компонентів. Вони дають змогу побачити, зрозуміти й оцінити, як кожний нижчий рівень реагує на рішення й дії вищого, наскільки і яким чином він враховує їх у своїй діяльності, яке його реальне відношення до вищого рівня тощо. До суб'єктних зворотних зв'язків належать: контроль, аналіз та оцінка організації і діяльності державних органів, виконання своїх обов'язків з боку посадових осіб, звіти, інформація тощо [3]. Продовжуючи дану тему потрібно сказати, що кожен з цих видів має по-своєму важливе значення та відіграє свою виключну роль, що в комплексі підвищує загальний рівень управління та його здатність до вдосконалення, шляхом вивчення, оцінки та вирішення виникаючих питань. Зворотний зв'язок потрібен і керівникам – від своїх працівників. Підлеглі можуть надати управлінцю цінну інформацію про ефективність процедур і процесів, оцінити лідерську ефективність [4].

Провівши паралель із сьогоденною ситуацією в Україні, можемо з упевненістю сказати, що багатьох речей можна було б уникнути, якби зв'язок між державою, в особі органів державної влади та їх посадовців з одного боку, та суспільством, громадянами, населенням - з іншого, був налагоджений.

Активна взаємодія між урядом і громадянами повинна існувати в усіх сферах суспільного життя, однак вона особливо необхідна у сфері захисту прав людини. Участь громадян у виробленні політичного курсу, управлінні державою на демократичних засадах через встановлені законом форми безпосереднього співробітництва, а також через дозволену законом діяльність громадських організацій, незалежний нагляд за діяльністю органів управління як основи механізмів стримувань і противаг неможлива без забезпечення вільного доступу до інформації та відкритого обговорення рішень влади.

Відкритість органів державного управління, згідно з вимогами нормативних документів Парламентської Асамблеї Ради Європи, у контексті розбудови правової, демократичної, суверенної держави є не лише умовою виконання рекомендацій Ради Європи, а й необхідністю на сучасному етапі державного будівництва.

За роки членства України в Раді Європи почали створюватися і поступово впроваджуватися в життя механізми залучення громадськості до вироблення та реалізації відкритої та прозорої державної політики. Відчувається нагальна потреба наукового дослідження таких механізмів, однак у науковій літературі не спостерігається інтересу до цієї проблеми. Чинна Конституція України гарантує громадянам достатньо широкі права та можливості участі в різних формах у процесі прийняття рішень органами державного управління України (ст. 5, 36, 38, 40, 55, 69). Проте в Конституції України, як і в інших нормативно-правових актах, не виписано чіткі механізми для реального забезпечення проголошених прав.

Аналіз нормативно-правової бази забезпечення правових гарантій участі громадян у виробленні та реалізації управлінських рішень за досліджуваний період свідчить, що не тільки не опрацьовані такі гарантії, а й жоден чинний нормативно-правовий акт не регламентує чітких

процедур щодо забезпечення громадян з боку Верховної Ради України, Кабінету Міністрів України, окремих міністерств та інших центральних органів державного управління інформацією стосовно обговорюваних цими органами питань, прийнятих рішень, проектів та механізмів прийняття важливих для суспільства рішень [5]. Даний зв'язок може мати вигляд різного роду референдумів, якщо говорити в масштабі країни, соціальних опитувань, співпраці з громадськими організаціями, які представляли б інтереси певної категорії населення, і, звичайно, не останнє місце в цьому переліку займають ЗМІ. Взагалі, в нашій чомусь стало такою традицією, що яка б справа не була, чого б вона не стосувалась, але по-справжньому вона набирає обороту лише після оприлюднення в ЗМІ. Такого роду зворотній зв'язок не можна назвати ідеальною його формою, однак як варіант заслуговує на життя, як приклад у вигляді газет та журналів державного рівня, де кожен свідомий громадянин, який має певні пропозиції щодо управління зміг би висловити їх, будучи впевненим у тому, що його почують. Звертаючись до законодавства слід зазначити певні зрушення в даному питанні. Трансформації всіх сфер суспільного життя, розпочаті на основі курсу реформ Президента України, визначають необхідність вдосконалення зворотного зв'язку влади та громадськості. Зворотний зв'язок може відбуватися через:

- 1) функціонування громадських рад при органах влади;
- 2) проведення громадських слухань (консультацій);
- 3) підготовку громадської експертизи діяльності органів влади;
- 4) опитування громадської думки (якісні та кількісні) [6].

Ще одним аспектом зворотного зв'язку є його розкриття як одного з принципів управління. Враховуючи те, що основною особливістю принципів є їх основоположний характер, тобто подальша діяльність в даній сфері обов'язково повинна відповідати даним положенням. Так, принципу зворотного зв'язку належить фундаментальна роль для соціального управління: там, де цей принцип порушується чи взагалі відсутній, там відсутній і спотворений смисл і результати соціально-орієнтованого управління. У загальній формі даний принцип зводиться до наступного: у будь-якій взаємодії основу (суб'єкт інформації та управління) і об'єкт інформації та управління неминуче змінюються місцями. Отже, і в процесі соціально-орієнтованого управління відбувається зворотний вплив об'єкта управління на його суб'єкт. Принцип зворотного зв'язку передбачає у якості необхідного моменту обмін інформацією [1, с. 98].

В умовах циклічності процесу управління вступає в дію закон зворотного зв'язку. Його вміле використання в процесі управління дозволяє, з одного боку, більш ефективно організовувати досягнення поставленої мети, з іншого - накопичувати досвід вирішення управлінських проблем, маючи інформацію не тільки про прийняті рішення, а й інформацію про результати їх реалізації. Облік отриманих раніше результатів і висновків, зроблених на підставі їх аналізу, дозволяє управлінцю удосконалювати свою управлінську майстерність. Власні знахідки і помилки для управління-практика допомагають більш впевнено знаходити і реалізовувати стратегічні рішення, оскільки він більш впевнено може представляти очікуваний результат прийнятого рішення [7].

ПЕРЕЛІК ПОСИЛАНЬ:

1. Попов С.М. Зворотній зв'язок у парадигмі саморегуляції соціальних систем [Електронний ресурс]. - Режим доступу: http://www.nbuv.gov.ua/old_jrn/soc_gum/Nzkit/2011_9/7.pdf
2. Підручник: Політологія - Сутність зворотного зв'язку, його значення для ефективного управління [Електронний ресурс]. - Режим доступу : http://lubbook.org/book_358_glava_52_54.Sutn%D1%96st_zvorotnogo_zv%E2%80%99.html
3. Підручник: Державне управління [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://subject.com.ua/political/governance/58.html>
4. Інтелект-проект Інновація - Зворотний зв'язок: є альтернатива - 17.08.2016 - [Електронний ресурс] / Режим доступу: <http://innovations.com.ua/ua/blogs/finance/19713/zvorotnij-zv-yazok-je-alternativa>
5. Халкевський А.В. Зв'язки органів державної влади з громадськістю: інформаційна взаємодія / А.В. Халецький // Державне управління, удосконалення й розвиток [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=547>
6. Організація зворотного зв'язку влади та громадськості: проблемні питання. Аналітична записка [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://www.niss.gov.ua/articles/392/>
7. Стратегічний менеджмент - Дія закону зворотного зв'язку [Електронний ресурс]. - Режим доступу: http://stud.com.ua/18610/menedzhment/zakonu_zvorotnogo_zvyazku