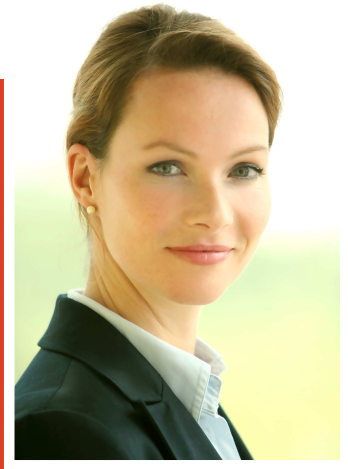


## Урядування й діалог у процесі адміністрування

### *Інтерв'ю з Ізабеллою фон Рот*

Чому комунікація — альфа й омега політики й адміністрування? Як можна зробити урядування й адміністрування прозорими та залучити громадян до участі в цих процесах? Якими є найсучасніші підходи й тенденції в політичній комунікації? На ці та інші запитання відповідає фахівець з комунікації — Ізабелла фон Рот.



**Пані фон Рот спеціалізується на комунікації та роботі з громадськістю. Вона проводила тренінги для учасників програми AGREE. Чому комунікація — альфа й омега політики й адміністрування?**

Добра комунікація — вирішальний чинник успіху для бездоганної співпраці й ефективної роботи з громадськістю. Комунікація відбувається постійно. «Людина не може не спілкуватися», учить теорія комунікації. Ми спілкуємося вербально й невербально та завжди перебуваємо в прямому чи опосередкованому контакті з іншими людьми.

Важливість правильної побудови комунікації та процесів інформування для політики й адміністрування стає очевидною завдяки такому факту: близько 80 відсотків завдань керівника характеризуються як процеси комунікації. Наприклад, ідеться про наради з підлеглими, обробку інформації в електронній формі, ведення переговорів тощо. Комунікація — це діалог. Зміст цього діалогу визначають не лише інтереси, цілі й завдання політиків і адміністраторів, але й очікування, погляди та побажання громадян. Ціль комунікації — забезпечити довіру, розуміння та схвальне сприйняття власних задумів, щоб уможливити досягнення цілей.

Планомірна, стратегічна та неперервна комунікація закладає фундамент не лише для належної роботи з громадськістю, але також для успішного врядування та результативного адміністрування.

**Які практичні прийоми та стратегії дають змогу робити врядування й адміністрування прозорими та залучати громадян до участі в цих процесах?**

Належна комунікація потребує діалогу. Тому урядовцям і адміністраторам слід активно налагоджувати діалог із громадянським суспільством. Вдалі комунікаційні ідеї створюють інформаційні приводи й точки прив'язки. Наприклад, це можуть бути спільні заходи, як-от цифровий форум для обміну знаннями, тематична подійна дискусія, день відкритих дверей тощо. Розсилання стандартизованих електронних листів і оголошення про важливі зміни в

мережі вважаються ефективними методами одночасного інформування великої кількості осіб. Однак насправді до адресатів у такий спосіб не «достукатися». Комунікації, що базується виключно на односторонньому наданні інформації, бракує зворотного зв'язку й діалогу з громадянами. Вона не сприяє їх безпосередньому залученню до процесів прийняття рішень і формування політики.

Ґрунтовна комунікаційна стратегія — щось більше, ніж декоративне доповнення. Адже добре спланована комунікація та заходи з консолідації підвищують рівень схвального сприйняття запланованих новозаведень громадянами й належать до вирішальних чинників, від яких залежить загальний успіх змін. Налагодивши комунікацію на проміжних етапах і залучаючи громадян до процесу, можна зменшити невпевненість. Лише послідовна та прозора комунікація підвищує вірогідність, а отже й довіру.

## Чому так важливо формувати навички комунікації на всіх рівнях, зокрема місцевому (муніципальному)?

Хоч би про який рівень йшлося, — федеральний, муніципальний або місцевий, — добра комунікація завжди являє собою ключ до успішної співпраці між політиками, адміністраторами та громадянським суспільством. Формальні й неформальні групи заінтересованих осіб — партії, адміністративні органи, місцеві ради, об'єднання, ЗМІ тощо, — а також регіональні уявлення про цінності та мовленнєві звички утворюють складну систему взаємозв'язків, яку варто розуміти. Маючи ґрунтовні навички комунікації, можна правильно розшифровувати ці взаємозв'язки, відстежувати та використовувати їх. Адже лише послідовна й прозора комунікація дає змогу запобігати конфліктам між уповноваженими особами, що приймають рішення, та населенням.

## Якими є найсучасніші підходи й тенденції в політичній комунікації?

Фахівці з комунікацій усе частіше обговорюють і використовують так зване підривне мислення. Для забезпечення успіху комунікації в епоху цифрових перетворень треба усвідомити необхідність відмови від пасивного підходу, що досі панує в багатьох інституціях. Усупереч популярній, але помилковій думці, робота зі ЗМІ — не статичний, а динамічний процес, що передбачає постійне навчання.

Фахівці з комунікації визначають підривне мислення як позицію, що дає нам змогу гнучко та креативно реагувати на зміни парадигм, створюючи щось абсолютно нове. Головне запитання в цьому контексті переоцінювання: що станеться, як ми вчинимо щось протилежне тому, що роблять інші?

Мати нові ідеї та мислити інноваційно — наче просто в теорії, але складніше на практиці. Адже людині властиво сприймати все нове «в багнети». Тому для роз'яснення підривного мислення осіб, що представляють інтереси суспільства, потрібна комунікація. Бо ж без роз'яснювальної комунікації не буде схвального сприйняття. А без схвального сприйняття не буде успіху.

## Ізабелла фон Рот

Ізабелла фон Рот — незалежний консультант зі стратегічної комунікації. Спеціалізується на роботі зі ЗМІ та громадськістю. У рамках програми AGREE вона вже провела низку тренінгів для формування практичних комунікаційних навичок.

© Європейська Академія Берліна, Листопад 2016  
У статті відображено точку зору автора.

## Контакт

ЄВРОПЕЙСЬКА АКАДЕМІЯ БЕРЛІНА  
Bismarckallee 46/48  
D-14193 Berlin-Grunewald (Берлін)  
Т.: +49 30 8959510  
[eab@eab-berlin.eu](mailto:eab@eab-berlin.eu)  
[www.eab-berlin.eu](http://www.eab-berlin.eu)