

Бондарчук Анжеліка
аспірантка Тернопільського
національного педагогічного
університету

імені Володимира Гнатюка.

Науковий керівник –
кандидатка наук із соціальних
комунікацій, доцентка

Синоруб Галина

ЕФЕКТИВНА КОМУНІКАЦІЯ З ГРОМАДОЮ: ЗАСОБИ ТА ТЕХНОЛОГІЇ

В умовах децентралізації одним із ефективних векторів прогресивного розвитку громади є належним чином побудована комунікаційна стратегія. Сьогодні інформаційні ресурси є відкритим майданчиком для обговорення актуальних питань, способом побудови відносин між владою та громадою. Експертка Місцевого індексу прав людини Наталія Єсіна відокремила декілька об'єктивних факторів, які значно ускладнюють комунікацію: неконкретність висловлювань учасників, відсутність зворотного зв'язку, що є головними причинами протиріч та виникнення подальшого непорозуміння [3]. Постає проблема створення єдиного комунікаційного простору, який реалізується на основі принципу партнерства, що, в свою чергу, забезпечуватиме довіру громадськості до місцевої влади.

Ефективна комунікація – це системне зміцнення довіри у громаді та просування стратегічних меседжів розвитку, інструментом реалізації якої є комунікаційний план. Керівниця координації децентралізації УКМЦ DOBRE Ірина Малик зазначає: «Від місцевого самоврядування залежить повсякденне життя людей у громаді, доступ до послуг, вплив на побудову інфраструктури. В умовах війни органи місцевого самоврядування для багатьох стали важливою опорою. Щоб

люди розуміли, що відбувається у громаді, підтримували її діяльність, довіряли – необхідна ефективна комунікація, яка приносить результати тоді, коли вона системна і постійна. А керівникам, відповідальним за комунікацію з громадськістю та мешканцями, важливо знати правила комунікації та особливості її планування [3]. У цьому контексті вважаємо за доцільне зосередити увагу на складових комунікаційної стратегії: зовнішній і внутрішній комунікації.

Науковиця Ірина Положешна визначає зовнішні комунікації як зв'язки органу місцевого самоврядування із середовищем за межами установи: з різноманітними цільовими групами (мешканці, партнери, бенефіціари, лідери думок, благодійники тощо), засобами масової інформації, представниками інших територіальних громад, органами виконавчої влади тощо. Ключовою частиною планування та налагодження комунікацій у територіальній громаді є внутрішні комунікації, які, окрім інформування з боку керівництва органу місцевого самоврядування, забезпечують повноту інформації, періодичне її оновлення та оперативність подачі [2, с. 112].

Наголосимо на тому, що у територіальних громадах важливо використовувати дієві інструменти двосторонньої комунікації, адже такий діалог упливатиме на подолання соціальних проблем шляхом залучення людей до їх вирішення, а це, в свою чергу, сприятиме ефективному розвитку громади. Сільські та міські ради, що є центрами територіальних громад, створили власні засоби комунікації, серед яких: локальне телебачення, радіо, інтернет-видання, сторінки в соціальних мережах, а також реалізація проєктів, спрямованих на побудову конструктивної взаємодії.

Наприклад, в Івано-Франківській громаді стартував проєкт, який покликаний спростити комунікацію мешканців і бізнесу з міською владою для вироблення місцевої політики та вирішення проблем на локальному рівні. Проєкт «Впровадження, застосування,

популяризація системи електронних консультацій та вироблення місцевої політики для активізації використання civic tech інструментів в Івано-Франківській міській територіальній громаді» реалізує громадська організація «Івано-Франківський регіональний центр» у партнерстві з Івано-Франківською міською радою (Департамент стратегічного розвитку, цифрових трансформацій) за підтримки проєкту «3D Project: Розвиток попри перешкоди. Стійке громадянське суспільство в часи пандемії та в майбутньому», що виконується Фондом Східна Європа і фінансується Європейським Союзом.

У ході проєктної діяльності заплановано створити сервіс електронних консультацій, щоб покращити залученість мешканців до вирішення місцевих справ та розробки локальних політик. Електронні консультації є складовою національної платформи е-демократії E-DEM, яку створено Фондом Східна Європа в межах швейцарсько-української Програми EGAP; популяризувати використання інших інструментів civic tech у громаді. Civic tech є цифровими технологіями, які допомагають налагодити і покращити взаємовідносини між людьми, громадянським суспільством, бізнесом та владою, зробити ці відносини відкритими та підзвітними, а також підсилюють голос громадян у прийнятті рішень на локальному рівні; провести «цифрову діагностику» Івано-Франківського муніципалітету, розробити місцеву нормативну базу в сфері цифровізації з врахуванням потреб та побажань мешканців, організувати навчальні заходи та публічні обговорення щодо використання електронних інструментів у громаді [1].

Застосування засобів та технологій ефективної комунікації, а також можливість технологічної підтримки сприятиме відкритості діяльності влади, участі громади у прийнятті рішень та їх подальшої імплементації, пошуку спільних точок зору та компромісів, що

впливатиме на зміцнення потенціалу об'єднань та сприятиме злагодженій співпраці у них.

ЛІТЕРАТУРА:

1. В Івано-Франківській громаді покращуватимуть взаємодію громадськості й влади через використання цифрових технологій URL: <https://www.prostir.ua/?news=v-ivano-frankivskij-hromadi-pokraschuvatumut-vzajemodiyu-hromadskosti-j-vlady-cherez-vykorystannya-tsuyfrovyh-tehnolohij>

2. Положешна І. Комунікація – ефективний механізм створення спроможних громад. Baltic Journal of Legal and Social Sciences. 2021. № 2. С.107-115. DOI <https://doi.org/10.30525/2592-8813-2021-2-13>

3. Як напрацювати ефективну комунікацію з громадою під час проведення дослідження. URL: <https://www.helsinki.org.ua/blogs/yak-napratsiuvaty-efektyvnu-komunikatsiiu-z-hromadoiu-pid-chas-provedennia-doslidzhennia/>

4. Як налагодити ефективну комунікацію у громаді: секрети дієвого планування.
URL: <https://decentralization.gov.ua/en/news/16175#:~:text=Ефективна%20комунікація%20%D%20це%20системне%20зміцнення,необхідно%20створити%20чіткий%20дієвий%20план.>