

Проте повністю завоювати інформаційний простір Росії не вдалося – багато пропагандистських заяв з боку російського телебачення з української тематики швидко спростовували самі інтернет-користувачі, які все частіше стають «рядовими інформаційних воєн».

Сова М.О., завідувач кафедри пенітенціарної педагогіки та психології ІКВС НАВС, доктор психологічних наук, професор

ВИКОРИСТАННЯ СОЦІАЛЬНО-КОМУНІКАТИВНИХ ТЕХНОЛОГІЙ ДЛЯ НАДАННЯ ДОПОМОГИ УЧАСНИКАМ АТО

В українському суспільстві, що переживає глибоку кризу і знаходиться в ситуації озброєного конфлікту на сході країни, актуалізується процес встановлення системи взаємовідносин міжорганами влади, співробітниками медіакомунікацій та учасниками АТО. У зв'язку з цим актуальності набуває проблема використання соціально-комунікативних технологій для надання допомоги особам, які потребують особливої уваги з боку державних інституцій, громадськості, працівників ЗМІ, за допомогою яких даний процес може прискореним, зокрема GR-технологій.

Аналіз досліджень і публікацій свідчить про спроби науковців розкрити практичне значення GR-технологій у встановленні зв'язків громадськості з державою [3, с. 304; 4, с. 14], класифікувати види соціально-комунікативної діяльності щодо впливу на процес прийняття рішення в органах влади [2, с. 3].

Проте поза увагою дослідників залишається проблема використання сучасних соціально-комунікативних технологій для надання допомоги учасникам бойових дій. Необхідність вирішення питань співпраці між органами влади, громадськістю, працівниками ЗМІ та учасниками АТО підтверджує актуальність дослідження поставленої проблеми.

Мета наукового пошуку – розкрити особливості використання потенціалу сучасних соціально-комунікативних технологій для надання допомоги учасникам бойових дій.

У вирішенні поставленої мети, перш за все, слід звернути увагу на поняття «соціально-комунікативні технології», котре в науковій літературі інтерпретується як системно організована діяльність соціального суб'єкта, спрямована на розв'язання соціально значущих завдань [1, с. 30]. Дана діяльність складає систему процедур і операцій з використання соціальних ресурсів, які забезпечують вирішення поставленого завдання.

У контексті проблеми, що розглядається, значущості набуває використання соціально-комунікативних технологій, зокрема GR-технології, що передбачає залучення органів влади до організації допомоги учасникам АТО. Доцільність застосування GR-технологій для вирішення їх нагальних проблем полягає у створенні системи взаємодії соціальних суб'єктів (громадськості, ЗМІ, благодійних організацій, психологів, соціальних працівників, медиків, волонтерів,) з органами управління та влади.

Зазначимо, що GR-технології включають всі види діяльності, які містять способи впливу на процес прийняття рішень в органах державної влади, у тому числі прийоми, режими роботи, операції та процедури. Відтак, GR-технологія виступає системно організованою діяльністю з управління комунікативною взаємодією соціальних суб'єктів, що спрямована на встановлення й підтримку взаємовідносин з органами публічної влади (органами державної влади, державними органами та органами місцевого самоврядування). Організація соціально-комунікативної діяльності відбувається на основі певної програми дій щодо вирішення проблем пільгової категорії громадян, зокрема учасників АТО.

Умовою успішної реалізації GR-технології є встановлення позитивного зворотного зв'язку для створення діалогу, в якому ініціатива переходить до публічного органу або третьої особи (ЗМІ, благодійні організації, спонсори, мобілізована громадськість).

GR-технології класифікуються на основі трьох типів каналів комунікації: 1) документальні – законопроекти і нормативно-правові акти, подійні та електронні PR-тексти; 2) подійні- перелік спеціальних заходів, які організовані в GR, з обмеженнями GR-стратегією та ресурсами суб'єкта – ініціатора

діалогу; 3) електронні – види комунікації, опосередковані мережею Інтернет та іншими технічним засобами зв'язку.

Система GR-технологій включає такі складові:

1. Технологія прямої взаємодії з органами влади – складається з особистої комунікації з представниками держави та оперативного зворотного зв'язку. При реалізації цієї технології соціальний суб'єкт використовує такі засоби: письмове звернення, прямі переговори або особисте спілкування, Skype, e-mail та інші електронні засоби міжособистісної комунікації, які не передбачають участі третіх осіб.

2. Технологія експертизи – відбір інформації та адаптації GR-повідомлень під конкретну особу або групу. Для прямої експертизи використовуються наступні процедури: підготовка нормативно-правових актів, пропозицій та рекомендацій, участь у роботі комісії, круглих столів, парламентські слухання, онлайн-процедури, фінансування аналітики та публікацій експертних суджень.

3. Технологія медіарілейшнз – розробляється з урахуванням впливу на третю особу, оскільки комунікація з органами влади при медіарілейшнз завжди опосередкована і передбачає лише дискурс. До переліку заходів, які можна використовувати для звернення уваги на проблеми учасників бойових дій та пошуку способів їх вирішення слід віднести такі: прес-конференції, прес-клуби, брифінги, прес-тури, спічрайтинги, спін-докторінги, блогінги.

4. Технологія *grassroots* передбачає непрямий вплив на громадськість, яка мобілізується у такі групи: а) *masspublic* – загальна сукупність громадян; б) *attentivepublic* – малочисленна, але активна група, яка виконує ключову роль у суспільно-політичному житті; в) *mobilizable public* – невелика група, для якої характерна трансформація суспільно-політичної уваги в мобілізовану участь завдяки діяльності агентів мобілізації. Практична реалізація технології *grassroots* включає такі види діяльності: акції по збору підписів, формування суспільних рухів, залучення волонтерів, складання петицій,

розповсюдження інформації з проблемних питань за допомогою соціальних мереж та онлайн-платформ.

5. Комунікативна технологія корпоративної соціальної відповідальності (КСВ) становить систему способів інформування та впливу на інвесторів, акціонерів, співробітників, партнерів, клієнтів і всього суспільства. Технологія КСВ покликана здійснювати непрямий вплив на представників влади в *GR* завдяки організації та проведенню соціальних акцій, благодійних заходів, публікацій соціальних звітів, підтримці бізнесу (наприклад, надання на пільгових умовах орендивласних приміщень депутатам для спілкування з учасниками АТО), координації ком'юніті з використанням соціальних мереж. Електронні засоби зв'язку є ефективним інструментом для фандрайзінгу та краудфандінгу, спрямованих на вирішення соціально значущої проблеми – допомоги учасникам бойових дій.

Отже, комплекс розглянутих технологій складає логічно впорядковану систему *GR*-технологій, яка реагує як на зміни у психологічному житті осіб, які захищали кордони країни, так і на соціально-політичні чинники й суспільні настрої.

Список використаних джерел

1. Гавра Д.П. Социально-коммуникативные технологии: сущность, структура, функции // Петербургская школа *PR* и рекламы: от теории к практике. Вып. 1: Сб. статей / Отв. ред. А.Д. Кривоносов. СПб, 2003. – С. 30–35.

2. Чимаров С.Ю. *Government Relations (GR)*: типология и технологии деятельности // Научные труды Северо-Западной академии государственной службы. 2011. – Т. 2. Вып. 3. – С. 181–191.

3. *GR*: связи с государством. Теория, практика и механизмы взаимодействия бизнеса и гражданского общества с государством / Под ред. Л. Сморгунова и Л. Тимофеевой. М., 2012.

4. *GR*: теория и практика / Под ред. И.Е. Минтусова, О.Г. Филатовой. СПб, 2013.