

DOI: [10.32702/2307-2156-2020.12.101](https://doi.org/10.32702/2307-2156-2020.12.101)

УДК 351

*І. Ю. Книшова,
аспірант кафедри публічної політики та політичної аналітики,
Національна академія державного управління при Президентові України
ORCID ID: 0000-0002-0611-0564*

ІНФОРМАЦІЙНИЙ АСПЕКТ УПРАВЛІННЯ ПОЛІТИЧНИМ КОНФЛІКТОМ В ПУБЛІЧНІЙ СФЕРІ

*I. Knyshova
Postgraduate student of the Department of Public Policy and Political Analytics,
National Academy for Public Administration under the President of Ukraine*

INFORMATIONAL ASPECT OF POLITICAL CONFLICT MANAGEMENT IN THE PUBLIC SPHERE

В умовах становлення демократії українське суспільство гостро потребує засобів, нових інструментів та механізмів, що запобігатимуть виникненню протиріч, і забезпечать надійний та ефективний контроль за управлінням конфліктними ситуаціями. У статті визначено, що інформація є основним інструментом управління політичним конфліктом в системі публічної політики та управління України.

Вітчизняні науковці та науковці пострадянського простору досліджують конфлікт з точки зору антикризового менеджменту (Л. Скібіцька, В. Матвєєв, В. Щелкунов, С. Подреза), як науку конфліктологію (М. Примуш, М. Пірен), конфлікт як явище управлінської діяльності (Ю. Андріянова), управління конфліктами у процесах публічної політики (С. Телешун, І. Рейтерович) та інші.

Сьогодні без належної інформаційно-комунікаційної взаємодії врегульовувати міжгрупові конфлікти в публічній сфері досить складно, тому основною метою цього дослідження є аналіз саме інформаційних аспектів управління політичними конфліктами в публічній сфері. Найвагомішими цілями в контексті досліджуваної теми є закладення основи формування єдиного інформаційного простору України і її входження у світовий інформаційний простір, забезпечення інформаційної безпеки особистості, суспільства й держави, формування демократично орієнтованої масової свідомості, становлення галузі інформаційних послуг, розширення правового поля регулювання суспільних відносин, у тому числі пов'язаних з одержанням, поширенням і використанням інформації, забезпечення оптимального зворотного зв'язку між суб'єктами публічної політики в Україні.

На перебіг комунікаційних процесів в публічній політиці впливають визначена центральною владою стратегія розвитку держави та її зовнішньополітичний курс. Від цих політичних цілей залежить рівень інформування суспільства в тому чи іншому сенсі. Збільшення кількості повідомлень, які створює влада, впливає на обізнаність суспільства, а, відповідно, й на підтримку дій владних структур.

Нині боротьба за інформацію досягла такої напруги, що спричиняє конфлікти між різними суб'єктами політичної влади.

Проте, хто б не виступав суб'єктом управління конфліктами, пошук технологій врегулювання конкурентних взаємин неминуче спирається на вирішення ряду універсальних завдань: перешкодити виникненню конфлікту або його розростанню і переходу в таку фазу і такий стан, що значно збільшує соціальну ціну за його врегулювання; вивести всі латентні, тіньові конфлікти у відкриту форму з тим, щоб зменшити неконтрольовані процеси і наслідки конфліктів, уникнути раптових, обвальних потрясінь; мінімізувати ступінь соціального збудження в суспільному житті тощо.

В наш час проблема конфлікту в публічній політиці залишається актуальною, потребує дослідження, пошуку нових механізмів управління конфліктами.

In the context of democracy, Ukrainian society is in dire need of means, new tools and mechanisms that will prevent the emergence of contradictions and ensure the reliable and effective control over the conflict situations management. The article states that information is the main tool for managing political conflicts in the system of public policy and governance of Ukraine.

Domestic scientists and scientists of the post-Soviet space study the conflict in terms of anti-crisis management (L. Skibitska, V. Matveev, V. Shchelkunov, S. Podreza), as a science – conflict resolution studies (M. Primush, M. Piren), conflict as a phenomenon of management activity (Yu. Andriyanova), conflict management in public policy processes (S. Teleshun, I. Reiterovich) and others.

Today it is difficult to solve intergroup conflicts in the public sphere without proper information and communication interaction. That is why the main purpose of this study is to analyze the information aspects of political conflict management in the public sphere.

The most important goals in the context of the issue under research are laying down of foundations for the formation of a single information space of Ukraine and its entry into the world information space, ensuring information security of a personality, society and state, formation of democratically oriented mass consciousness, establishment of information services, extension of the legal field in regulation of social relations, including those related to the receiving, spreading and using of information, providing of an optimal feedback between subjects of public policy in Ukraine.

The course of communication processes in public policy has been influenced by strategy of the state development determined by the central government and its foreign policy course. The level of informing society in one or another sense depends on these political goals. The increasing number of messages generated by government affects public awareness and, consequently, the support of government actions.

Nowadays the struggle for information has reached such tensions that it causes conflicts between different political actors.

However, whoever is the subject of conflict management, the searching of technologies for solving competitive relations inevitably relies on a number of universal tasks: to prevent the occurrence of a conflict or its growth and transition to such a phase and condition that significantly increases the social value for its solution; to bring all the latent, shadowy conflicts into an open form in order to reduce uncontrolled processes and consequences of conflicts, to avoid sudden, slumping shocks; to minimize degree of social excitement in public life, etc.

Nowadays, the problem of conflict in public policy remains relevant. It requires research, study and finding of new conflict management mechanisms.

Ключові слова: *конфлікт; держава; публічна політика; комунікація; інформація.*

Key words: *conflict; state; public policy; communication; information.*

Постановка проблеми. Актуальність дослідження обумовлена динамічними змінами в характері політичних процесів, форм управління й організації життєдіяльності українського суспільства та суперечливістю сучасних трансформаційних тенденцій. Направленість та управління змінами, які

здійснюються для підвищення ефективності, відкритості, прозорості та публічності взаємодії влади і суспільства, вимагають наукового обґрунтування.

Самоорганізація суспільних відносин реалізується через узгодження інтересів соціальних груп на рівні політичної системи суспільства. Механізми та способи узгодження цих інтересів детермінуються характером зворотного зв'язку і впливу політичної системи на суспільство в цілому.

Сучасні політичні відносини, на мікро- і макрорівнях, характеризуються загостренням боротьби різнорідних міжсуб'єктних утворень за сфери впливу та владу як таку. Геополітичні інтереси провідних гравців у світовій політиці стали визначальною силою сучасних глобалізаційних процесів, оскільки детермінують характер відносин між державами, пов'язаних з вирішенням територіальних і ресурсних проблем. Разом з тим, глобалізація обумовлює трансформацію нормативно-регулятивної функції держави, що приводить до послаблення впливу держави на окремо взятого індивіда і суспільства в цілому.

В таких умовах геополітичних та геоекономічних перетворень відбуваються і зміни в життєвих стандартах, зразках поведінки і потребах, які систематично супроводжуються негативними явищами, конфліктами, протиріччями, адже саме людина є центром усіх змін, виступає продукатором та інтерпретатором сучасних політичних реалій.

Як наслідок – нові суспільні виклики спричиняють потребу адекватного рівня рефлексії зі сторони державного апарату, системи державного управління і усіх гілок влади, пошуку та досягнення консенсусу і компромісу.

Держави, в яких довгий час панували тоталітарні режими, відрізняються від тих, де вже впродовж багатьох років розвиваються демократичні форми правління та інститути. До країн з посттоталітарними режимами відноситься і Україна, де після проголошення незалежності й ліквідації тоталітарного режиму влади відбулися значні зміни, які, з одного боку, зробили позитивний вплив на розвиток молодої держави, з іншого – привели до посилення соціальної та політичної напруженості. В умовах становлення демократії українське суспільство гостро потребує засобів, нових інструментів та механізмів, що запобігатимуть виникненню протиріч, і забезпечать надійний та ефективний контроль за врегулюванням конфліктних ситуацій, а за можливості – управління самим конфліктом.

Поляризація політичних сил суспільства й неминуча ідеологічна дихотомія ведуть до гострого конфлікту різних типів політичного сприйняття. Проте, конфліктність і соціальну напругу не можна розглядати лише як негативні явища, адже протиріччя містять у собі і спонукальний мотив розвитку й сприяють знаходженню нової якості політичного процесу.

2013-2019 роки можна визначити як період кризового зламу у відносинах між державою і громадським сектором і водночас як період нових очікувань і можливостей. Гострі суперечності між владою та громадськістю щодо подальшої розбудови національної державності загрожують втратою попередніх державотворчих здобутків і навіть самої незалежності. Тому досягнення державницького консенсусу основних політичних сил і громадянського суспільства стає нагальним завданням української спільноти.

Аналізуючи ситуацію в Україні в контексті теорії конфлікту, можна стверджувати, що спроби пояснення, запобігання або його вирішення наштовхується на труднощі. В нашому суспільстві існують системні кризи і протиріччя, які переходять у конфлікт. Тому в наш час проблема конфлікту в публічній політиці залишається актуальною, потребує дослідження, пошуку нових механізмів регулювання конфліктів та шляхів їх розв'язання.

Такі феномени, як колегіальність, консенсус і компроміс залишаються актуальними, проте можливість їх досягнення та якісної реалізації залишається відкритим.

Аналіз останніх досліджень і публікацій.

Проблема конфліктної взаємодії широко розглядається як зарубіжними, так і вітчизняними науковцями. Охоплюючи досить широкий спектр явищ, конфлікт як поняття широко висвітлюється в науковій літературі: з психології, соціології, конфліктології. Серед науковців, які досліджували проблематику конфліктів в контексті, близькому до публічної сфери можна віднести Н. Макіавеллі, Т. Гоббса, А. Сміта, К. Маркса, Т. Парсонса, Р. Дарендорфа.

Вітчизняні науковці та науковці пострадянського простору досліджують конфлікт з точки зору антикризового менеджменту (Л. Скібіцька, В. Матвеев, В. Щелкунов, С. Подреза), як науку конфліктологію (М. Примуш, М. Пірен), конфлікт як явище управлінської діяльності (Ю. Андріянова), управління конфліктами у процесах публічної політики (С. Телешун, І. Рейтерович) та інші.

Разом з тим, потребує дослідження питання застосування інформації як основного інструменту у виробленні політик із управління конфліктом в публічній сфері.

Мета статті. Сьогодні без належної інформаційно-комунікаційної взаємодії врегулювати конфлікти в публічній сфері досить складно, тому основною метою цього дослідження є аналіз саме інформаційних аспектів управління політичними конфліктами в публічній сфері. Для досягнення цієї мети поставлені такі завдання: дослідити теоретичні засади управління політичними конфліктами в публічній сфері, визначити роль інформації як інструменту управління політичним конфліктом в системі публічної політики та управління України.

Виклад основного матеріалу. Найважливішим компонентом суперечливої дійсності, яка пронизує всі сфери функціонування суспільства, є політика. В наукових дослідженнях велика увага направлена на протистояння

соціальних груп і суб'єктів за цінності політичної значущості, з чого виходить, що політика як соціальний інститут має важливе значення в процесі історичного розвитку суспільства і свободи особи [1, с. 157].

Світ політики – це сфера публічності. Саме у відкритому громадському зіткненні думок соціальний світ набуває нового характеру і стає політичним. Відповідно, публічна політика – це ціленаправлена діяльність органів публічної влади, спрямована на виявлення, забезпечення суспільно значимих інтересів, вирішення суспільних проблем, це процес узгодження суспільних інтересів, у тому числі і протидіючих, різних груп інтересів, з метою виокремлення суспільно значимих інтересів та прийняття відповідних державних рішень.

Конфлікт інтересів у виробленні публічної політики передбачає конкретних учасників – заінтересованих сторін (групи інтересів, політичні партії та їх блоки, громадсько-політичні об'єднання, інші об'єднання громадян), які висловлюють свої соціальні інтереси безпосередньо чи опосередковано беручи участь у формуванні програм публічної політики як на державному так і на місцевому рівнях [2].

Жодне суспільство не може миритись з ескалацією конфліктів, анархією, названими Т. Гоббсом «війною всіх проти всіх». Нормалізація суспільного життя можлива лише за умови оптимального розв'язання конфліктів у раціонально організованому суспільстві. У всі часи існували протилежні погляди на конфлікт: з одного боку, конфлікт є ядром зіткнень, а з іншого – джерелом змін.

Конфлікт – це такі відносини між суб'єктами соціальної взаємодії, що характеризується їх протиборством на основі протилежно спрямованих мотивів (потреб, інтересів, цілей, ідеалів, переконань) чи суджень (думок, поглядів, оцінок і т.п.) [3, с. 86].

В системі публічної політичної діяльності досить важливим є вивчення причин конфліктів, механізмів їх розв'язання та шляхів запобігання, оскільки публічна політична діяльність реалізується в процесі взаємодії людей. Саме тому конфлікт є складним соціально-психологічним явищем.

У державно-адміністративній сфері (подібно до будь-якої іншої) конфлікти розгортаються на трьох рівнях – взаємодії інститутів, організацій і індивідів. Значний інтерес передусім викликають ті конфлікти, які зачіпають основу політичної системи – державу.

Політичні конфлікти – це протистояння, конфронтація, теоретична і практична боротьба соціально-політичних суб'єктів та суб'єктів політики за утримання, захоплення або перерозподіл влади з метою збереження чи підвищення свого політичного статусу і зміцнення чи зміни політичного режиму та політичної системи [1, с. 158]. Головна властивість політичного конфлікту – політичне напруження, а головна причина – проблема збереження влади, її зміцнення або підрив. Специфіка політичного конфлікту в тому, що він – невід'ємна риса світу політики, мотиваційна основа політичного життя. Предмет конфлікту в публічній політиці – специфічні ресурси – державна влада, облаштування владних інститутів, політичний статус соціальних груп, цінності й символи, що є базою політичної влади й цієї політичної спільності в цілому.

На думку Р. Дарендорфа, дезінтеграція суспільства виникає не тому, що виникає політичний конфлікт. Конфлікти політичні найчастіше виникають через невміння політичних сил врегулювати політичні суперечності. Тільки безперервне виявлення і врегулювання конфліктів є свободою політичного вибору і поступального розвитку суспільства [1, с. 163].

Однією із функцій політичного конфлікту є інформаційна, тому зупинимось більш детально саме на ній, оскільки це і є предметом нашого дослідження.

Інформаційна функція конфлікту проявляється в його сприянні обміну інформацією між елементами соціальних систем. При зародженні, розгортанні й перебігу конфлікту сторони не лише формулюють власні цілі, виходячи із інтересів, а й інформують про них своїх опонентів. Конфлікт, як гостра й ризикована форма взаємодії, спонукає учасників до однозначних виборів, уникнення невизначеностей, сприяючи тим самим інформаційному обміну між ними. Такий обмін має важливе значення, він сигналізує сторонам, учасникам чи іншим суб'єктам про наявність протиріч у системах відносин. Соціальні системи в цілому сильно залежать від інформації із зовнішніх джерел, накопичення якої веде до поступового зростання конфліктного потенціалу системи, а за умови нерівного або асиметричного обміну – іноді до руйнації соціальної структури.

Одним із різновидів конфліктів в публічній сфері є інформаційний конфлікт, передумовою якого є саме дефіцит суспільно-важливої інформації. Одночасно на неї претендують суб'єкти, які не мають можливості цілком задовольнити свої потреби, що призводить до переходу в стан суперництва. Поняття інформаційного конфлікту межує з поняттями політичного та соціального конфлікту, адже поєднує основні ознаки обох. При цьому визначальною рисою, яка відрізняє його від всіх інших видів конфліктів, є об'єкт боротьби протиборчих сторін – інформація. Нині боротьба за інформацію досягла такої напруги, що спричиняє конфлікти між різними суб'єктами політичної влади. Відтак виникнення інформаційних конфліктів та їх вирішення стало невід'ємним елементом сучасної політики. Влада може спеціально створювати інформаційний конфлікт для збереження своїх повноважень та знищення політичних супротивників. Мас-медіа можуть створювати інформаційний конфлікт, що стимулює владу бути обережною у своїх діях та активно реагувати на виклики сьогодення. Суспільство своєю реакцією також може сприяти виникненню інформаційного конфлікту. Це, у свою чергу, змушує владу та мас-медіа до активізації комунікаційних процесів у публічній політиці. Через засоби масової інформації відбувається зв'язок між політиками і суспільством, що відіграє суттєву роль у донесенні політичних принципів до громадськості.

Варто звернути увагу на особливостях висвітлення інформації про свою діяльність державними органами. По-перше, самої інформації не достатньо, або вона не якісна, не повна чи не досить зрозуміла для широкого загалу, а по-друге – не достатньо ефективні або взагалі відсутні канали взаємозв'язку. Формування

позитивного іміджу, образу органу влади та, власне, позитивного ставлення до нього відбувається саме через належну комунікаційну взаємодію.

Наприклад, неузгоджена комунікація спотворює імідж парламенту України як державної інституції серед українських громадян та на міжнародному рівні. Недостатнє висвітлення поточної діяльності, окремих суспільно-важливих законів, формування правильного ракурсу висвітлення інформації, призвело до несистемного та неповного висвітлення діяльності парламенту і стоять на заваді об'єктивному розумінню громадянами тих процесів, що відбуваються в єдиному законодавчому органі країни.

На сьогодні затверджена Комунікаційна стратегія Верховної Ради України на 2017-2021 роки [4]. Проте, кількість та різноманітність комунікаційних повідомлень парламенту є значними за обсягом, але не завжди повними, узгодженими, адаптованими до потреб аудиторій та своєчасними. Одну із найважливіших ролей у цьому процесі відіграють саме канали комунікації – медійні і немедійні канали ВР, українські та іноземні ЗМІ, сайти та сторінки в соціальних мережах; на політичному рівні – парламентарії, фракції, комітети ВР.

Стратегія управління припускає здійснення конкретних процедур і дій з цілеспрямованої модифікації поведінки конфліктуючих сторін і змін зовнішнього середовища: проведення певної інформаційної політики (нею може бути й дезінформація), формування інституціональних структур для ведення переговорів, залучення додаткових економічних ресурсів для примирення сторін і т. д. Управління політичним конфліктом – це переведення його в раціональне русло діяльності людей, осмислений вплив на конфліктну поведінку політичних суб'єктів з метою досягнення бажаних результатів; це обмеження протистояння рамками конструктивного впливу на політичний процес [5, с. 239].

Регулювання конфлікту – це вид діяльності суб'єкта управління, спрямований на послаблення й обмеження конфлікту, забезпечення його розвитку в сторону вирішення. Під час регулювання конфлікту використовують різні технології, зокрема, інформаційні (ліквідація дефіциту інформації в конфлікті, виключення із інформаційного поля неправдивої чи викривленої інформації, припинення поширення неправдивих слухів), комунікативні (організація спілкування між суб'єктами конфліктної взаємодії і їх прихильниками, забезпечення ефективного спілкування) [6, с. 82].

Варто зазначити, що одним із принципів управління конфліктами є принцип плюралізму, який, полягає у використанні різноманітних засобів, методів і технологій впливу на конфліктні відносини, в тому числі інформаційних та комунікаційних.

Інформаційна технологія є системою, яка передусім протидіє множенню конфліктів, сприяє їх більш швидкому виявленню зацікавленими сторонами (на етапі латентності). Ліквідація дефіциту інформації із суперечливих питань, виключення з інформаційного поля різних збочених, перекручених відомостей щодо позицій та інтересів сторін, усунення чуток про поведінку суб'єктів – ці та інші дії з інформаційного регулювання конфліктної ситуації справляють ефективний вплив на зниження гостроти взаємодії суб'єктів та дають можливість скорішого закінчення протистояння.

Комунікативні технології управління конфліктом – така організація спілкування між людьми і групами, що сприяє досягненню узгоджених позицій. Розвиток спілкування формує спільні цінності, схожі установки або інтереси, направляє різні соціальні занепокоєння у спільне річище, нейтралізує негативний вплив емоцій.

Переконання формуються досить швидко, а щоб їх змінити потрібно багато часу. Легше запобігти формуванню переконань, ніж потім руйнувати їх [7, с. 143].

Важлива роль тут належить відповідному функціонуванню систем комунікації та інформації на всіх рівнях, об'єктивному положенню справ із проходженням інформації з усіх кліток соціального організму. Визнання права кожної людини одержувати, створювати, поширювати інформацію без будь-яких попередніх умов і обмежень є найважливішим кроком на шляху до соціального прогресу.

Мало визнати реальність тих або інших конфліктів, конфліктних ситуацій, треба ще володіти надійною і достатньою інформацією, даними наукового аналізу про їх сутність, причини, тенденції розвитку, наслідки для суспільства [5].

У будь-якій ситуації політичні сили використовують ЗМІ: і як засоби інформаційної демократії, і як знаряддя легітимізації антидемократичних механізмів впливу на конфліктуючих суб'єктів. У сучасних умовах жоден політичний конфлікт, жодну акцію державної влади і відношення до неї суспільства не можна розглядати ізольовано від впливу ЗМІ. Як вони подадуть суспільству інформацію про характер конфліктних ситуацій і реакції державних органів, така в більшості своїй і закріплюється картина в масовій свідомості. З черговим етапом у ЗМІ, комунікаційних технологій і новим витком науково-технічного прогресу в цілому важливість використання інформації в умовах політичного конфлікту зросла в багато разів.

Наприклад, у випадках, коли регіональний конфлікт стає причиною світової політичної кризи, до інформаційного простору конфліктних взаємин залучається практично все людство. Для інформаційної цивілізації висловлювання Джорджа Берклі «існувати означає бути сприйнятим» набуває винятково важливою характеру, оскільки включеність людини чи суспільства або держави до інформаційної цивілізації прямо пропорційна та адекватна розумінню та сприйняттю даних об'єктів як сучасних, і взагалі як таких, що існують в реальному світі [8, с. 109-110].

Інформація будь-якого виду має свою самостійну цінність, специфічні закономірності функціонування та розвитку, вона здатна до випереджального впливу на державну політику, часто визначає вибір варіанта політичного розвитку, поведінки різноманітних соціальних груп та окремих громадян.

Забезпечення єдності інформаційного простору виконують державні органи, які розробляють і реалізують цілеспрямовану інформаційну політику. Інформація в державі є вихідним ресурсом для розробки інформаційної політики та здійснення державного управління в будь-якій сфері життєдіяльності суспільства й держави. Саме діяльність держави, інакше кажучи – державне управління, забезпечує в більшій чи меншій мірі регулювання і вирішення конфліктів в публічній політиці. Будь-які конфлікти суспільного характеру можуть регулюватися і вирішуватися в масштабах країни, головним чином, засобами держави [5]. Втрата державою інформаційного контролю над суспільством обертається зміною державного режиму, що підтверджують численні історичні факти (революції, перевороти, війни).

Головним контролем інформаційного потоку в рамках держави є державна влада, яка і формує державну інформаційну політику. Проблеми, пов'язані з розробкою ефективної інформаційної політики органів управління, знаходять живий відгук серед діячів владної еліти та державного апарату, всередині партій і громадських рухів різної ідейно-політичної спрямованості, між лідерами та ідеологами, які беруть активну участь у політичному процесі сил і структур.

Перехід до нових стратегій щодо використання публічної інформації у здійсненні влади і управління суспільством показав, що в даний час жодна держава не може претендувати на лідерство і конкурентоспроможність без ефективної інформаційної політики, освоєння нових методів підтримки контактів владних структур з інститутами громадянського суспільства, без розуміння завдань в інформаційній сфері, адекватних сучасним реаліям.

Інформаційна політика являє собою вирішальну умову для пошуку способів і прийомів, за допомогою яких можна опанувати конфліктною ситуацією й домогтися прийнятного протікання самого конфлікту [9]. Важливою складовою інформаційної політики держави виступає забезпечення гарантій реалізації законних інформаційних прав і свобод людини та громадянина.

Безумовно, головним, найбільш конструктивним і ефективним механізмом управління конфліктом в цілому є переговори. Переговорами називається процес узгодження інтересів сторін конфлікту через спілкування, в ході якого кожна сторона намагається змінити позицію опонента [10, 179]. Одна із функцій переговорів – інформаційна, яка полягає в тому, щоб отримати інформацію про інтереси, позиції, підходи до вирішення проблеми протилежною стороною, а також представити таку інформацію про себе. Неможливо прийти до суті вирішення проблеми, не розуміючи суті проблеми. Інформаційна функція може проявлятися і в тому, що одна із сторін або навіть обидві сторони орієнтовані на використання переговорів для дезінформації опонентів [6, с. 165-166]. Сторони зацікавлені в обміні поглядами, в проясненні позицій, наявності сил і засобів, але не готові з яких-небудь причин на спільні дії.

Ефективність комунікації визначається саме тим, наскільки вдалим виявився цей вплив. Якщо ж внаслідок комунікації виявилися якісь непорозуміння внаслідок різниці в соціальних, політичних, вікових, професійних особливостей людей, що спілкуються, виникають різного виду конфлікти.

Сучасні дослідження довели, що неефективна комунікація – одна і головних сфер виникнення проблем, а в основі комунікації лежить спілкування. Існує думка, що 90 % конфліктів в організаціях виникають саме через непорозуміння в процесі спілкування.

У системах управління комунікативна функція спілкування проявляється, перш за все, в обміні інформацією. В процесі спілкування інформація не тільки передається, але й підлягає кількісній та якісній перебудові, сприймається та інтерпретується різними людьми по-різному відповідно до їх мотивації, досвіду та інших властивостей їх психіки.

Можна зазначити, що сам по собі обмін інформацією може бути причиною різних видів конфліктів. Адже якщо інформація піддалася модифікації, здійсненій у деструктивних цілях, то така інформація визначається як спотворена.

У зв'язку зі змінами методів і засобів використання інформаційної складової конфліктів, багато експертів почали говорити про формування нового явища – інформаційної війни. Перш за все, інформаційна війна – це політичний конфлікт з приводу влади і здійснення політичного керівництва, в якому боротьба протікає у формі інформаційних операцій [5, с. 190]. Таке визначення підкреслює зростаючу роль і психологічної дії на тих, хто залучений до процесу ухвалення рішення, і широкі можливості для маніпуляції суспільною свідомістю через інформаційне середовище. Сьогодні поширюються спроби розкласти інформаційну війну на цілком незалежні складові. Одні зводять її до проблем комп'ютерних технологій, тобто до реалізації можливостей технологічних засобів передачі, обробки та використання інформації, інші – до психологічної війни, тобто використання засобів впливу на людину [11, с. 12]. Головне завдання інформаційних війн полягає у маніпулюванні масами, а її об'єктом є як масова свідомість, так і індивідуальна.

Висновки. Отже, публічна політика є комунікативним середовищем, яке передбачає наявність спільного інформаційного простору. Інформаційні ресурси у публічній політиці є важливими не самі по собі, а як необхідні засоби підтримання принципів взаємодії, а також як необхідні детермінанти діяльності акторів політики, які без об'єктивної, внутрішньо усвідомленої потреби у формуванні й організації використання інформаційних ресурсів не приносять бажаних результатів [12, с. 262].

Розвиток публічної політичної системи неможливий без виникнення конфліктів, адже вони стимулюють її до пошуку оптимальних рішень та компромісів, які можуть задовольнити інтереси її суб'єктів.

Важливою передумовою успішного менеджменту конфлікту є всебічна, об'єктивна і оперативна інформація про цілі, наміри і інтереси сторін, що готові вступити у конфлікт. Чим раніше керівництво

структури, де формується конфліктна ситуація, отримує таку інформацію, тим ефективніше зможе діяти з упередження конфлікту чи переорієнтації його в більш м'яке, можливо, конструктивне річчє. Суттєвою умовою грамотних управлінських дій є володіння конфліктною аналітикою, а саме – сукупністю теоретичних знань про природу й структуру конфлікту; методи виявлення джерел і чинників конфліктних ситуацій, про засоби послаблення конфліктної боротьби чи остаточного вирішення спору. Серйозний конфліктний менеджмент передбачає знання типологій конфліктів, оцінку їх змісту і характеру, уміння диференційованого відбору методів і засобів щодо їх врегулювання [13, с. 104-105].

Підвищення рівня достовірності, надійності інформації, найбільш ефективне використання інформаційних ресурсів, зовнішніх і внутрішніх інформаційних каналів підвищують якість управлінських рішень влади, стійкість політичної системи, стабільність соціально-політичного розвитку країни.

На перебіг комунікаційних процесів в публічній політиці впливають визначена центральною владою стратегія розвитку держави та її зовнішньополітичний курс. Від цих політичних цілей залежить рівень інформування суспільства в тому чи іншому сенсі. Збільшення кількості повідомлень, які створює влада, впливає на обізнаність суспільства, а, відповідно, й на підтримку дій владних структур.

На даному етапі в Україні органи державної влади, політичні партії, фінансово-політичні групи тощо не мають чітко налагоджених механізмів збирання інформації для власних потреб. Крім того, існує проблема достовірності та доступу до інформації, яка є складовою такого специфічного в умовах пострадянського простору поняття, як «свобода слова».

Нові політичні умови змушують владу будь-якої держави шукати способи донесення своїх принципів до громадськості. Інформація, яка циркулює між політичними силами, засобами масової інформації та громадськістю, набуває важливого значення, адже впливає на кожного з учасників цього процесу. При зміщенні важелів впливу з'являється загроза втрати якості інформації, що викликає претензії однієї зі сторін.

Державні інтереси часто різняться з інтересами соціальних та політичних груп. Політична система намагається збільшити потоки інформації для забезпечення підтримки своєї політики соціальними, економічними, етнічними, національними, класовими групами та іншими учасниками політичного процесу.

Основними причинами політичних конфліктів виступають зіткнення інтересів, розбіжності цілей індивідуальних та колективних політичних акторів, амбіції, що зароджуються і розвиваються у середовищі політичної взаємодії.

Проте, хто б не виступав суб'єктом управління конфліктами, пошук технологій врегулювання конкурентних взаємин неминуче спирається на вирішення ряду універсальних завдань: перешкодити виникненню конфлікту або його розростанню і переходу в таку фазу і такий стан, що значно збільшує соціальну ціну за його врегулювання; вивести всі латентні, тінюві конфлікти у відкриту форму з тим, щоб зменшити неконтрольовані процеси і наслідки конфліктів, уникнути раптових, обвальних потрясінь; мінімізувати ступінь соціального збудження в суспільному житті тощо.

Конфлікти в публічній політиці в сучасній Україні перш за все обумовлені характером політичної системи, яка прийшла на зміну радянській. Системна криза в українському суспільстві має свої об'єктивні причини, проте поки що домінують не вони, а причини суб'єктивні. Тому ключовою умовою управління конфліктами, їх врегулювання і вирішення є зміна політики й системи у напрямі забезпечення узгодження інтересів соціальних груп та їх можливо максимального в даній історичній ситуації задоволення.

На нашу думку, найвагомішими цілями в контексті досліджуваної теми є закладення основи формування єдиного інформаційного простору України і її входження у світовий інформаційний простір, забезпечення інформаційної безпеки особистості, суспільства й держави, формування демократично орієнтованої масової свідомості, становлення галузі інформаційних послуг, розширення правового поля регулювання суспільних відносин, у тому числі пов'язаних з одержанням, поширенням і використанням інформації, забезпечення оптимального зворотного зв'язку між суб'єктами публічної політики в Україні.

Література

1. Титаренко, Любов Миколаївна. Конфліктологія. Профілактика конфліктів в організаціях [Текст] : навч. посіб. / Л. М. Титаренко, В. В. Завальнюк ; Одес. нац. юрид. акад. - О. : Юридична література, 2010. - 293 с. : рис., табл. - Бібліогр. в кінці розд. - Бібліогр.: с. 258-264. - 300 экз. - ISBN978-966-419-098-2
2. Примуш, Микола Васильович. Політична конфліктологія: теорія та практика [Текст] : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / М. В. Примуш, О. В. Ключев. - Донецьк : Юго-Восток, 2011. - 198 с. : фото. - Бібліогр.: с. 197-198. - 300 экз. - ISBN 978-966-374-646-3
3. Слободянюк, Анатолій Володимирович. Психологія управління та конфліктологія [Текст] : навч. посіб. для практик. та семінар. занять / А. В. Слободянюк, Н. О. Андрущенко ; Вінниц. нац. техн. ун-т. - Вінниця : ВНТУ, 2010. - 120 с.
4. Про додаткові заходи з реалізації Декларації відкритості парламенту. Комунікаційна стратегія Верховної Ради України на 2017-2021 роки. Режим доступу: URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0486004-17>
5. Проскуріна, Олена Олександрівна. Політична конфліктологія [Текст] : підруч. для студ. вищ. навч. закл. / О. О. Проскуріна, О. І. Ладига, Л. І. Ладига ; Держ. закл. "Луган. нац. ун-т ім. Тараса Шевченка". - Луганськ : ДЗ "ЛНУ ім. Тараса Шевченка", 2012. - 351 с. - Бібліогр. в кінці розд. - 1000 экз. - ISBN 978-966-617-303-7
6. Калаур, Світлана Миколаївна. Соціальна конфліктологія [Текст] : навч. посіб. для студ. вищ. навч.

- закл. / Калаур Світлана Миколаївна, Фалинська Зоряна Зенонівна ; Терноп. нац. пед. ун-т ім. В. Гнатюка. - Т. : Астон, 2010. - 360 с. : табл. - Бібліогр.: с. 355-358. - 500 экз. - ISBN 978-966-308-346-9
7. Кулеба Дмитро, Війна за реальність: як перемагати у світі фейків, правд і спільнот. – Київ : Книголав, 2019. – 384 с. – (Серія «Полиця нон-фікшн»). – ISBN 978-617-7563-65-4
8. Сопілко І. М. Державна інформаційна політика України: стан та шляхи реалізації [Текст] : монографія / І. М. Сопілко ; Ін-т законодавства Верховної Ради України. - Київ : Леся, 2014. - 423 с.
9. Скібіцька, Ліана Іванівна. Конфліктологія [Текст] : навч. посіб. для студентів ВНЗ / Л. І. Скібіцька. - 2-ге вид. - Київ : Кондор, 2011. - 383 с. : рис., табл. - Бібліогр.: с. 317-319. - 1000 экз. - ISBN 978-966-351-297-6
10. Капітоненко М. Г. Міжнародні конфлікти [Текст] : навчальний посібник для студ. вищих навч. закл. / М. Г. Капітоненко. - К. : Либідь, 2009. - 352 с.
11. Теоретичні основи інформаційної боротьби в сучасних війнах, воєнних конфліктах та у війнах майбутнього [Текст] : підруч. для слухачів, курсантів та студентів ВНЗ України / В. О. Бірюков [та ін.] ; Військ. ін-т телекомунікацій та інформатизації Держ. ун-ту телекомунікацій. - Київ : ВІТІ ДУТ, 2013. - 322 с. : рис., табл.
12. Основи публічної політики та управління [Текст] : навч. посіб. / [С. О. Телешун та ін.] ; Нац. акад. держ. упр. при Президентові України, Каф. політ. аналітики і прогнозування. - К. : НАДУ, 2011. - 312 с. : рис., табл.
13. Конфліктологія [Текст] : навч. посіб. / [Л. М. Герасіна та ін.] ; Нац. ун-т "Юрид. акад. України ім. Ярослава Мудрого". - Х. : Право, 2012. - 127 с. - Бібліогр.: с. 122-125. - 500 экз. - ISBN 978-966-458-355-5

References.

1. Tytarenko, Liubov Mykolaivna. Konfliktołohiia. Profilaktyka konfliktiv v orhanizatsiakh [Tekst] : navch. posib. / L. M. Tytarenko, V. V. Zavalniuk ; Odes. nats. yuryd. akad. - O. : Yurydychna literatura, 2010. - 293 s. : rys., tabl. - Bibliohr. v kintsi rozd. - Bibliohr.: s. 258-264. - 300 экз. - ISBN978-966-419-098-2
2. Prymush, Mykola Vasylovych. Politychna konfliktołohiia: teoriia ta praktyka [Tekst] : navch. posib. dlia stud. vyshch. navch. zakl. / M. V. Prymush, O. V. Kliuzhev. - Donetsk : Yuho-Vostok, 2011. - 198 s. : foto. - Bibliohr.: s. 197-198. - 300 экз. - ISBN 978-966-374-646-3
3. Slobodianiuk, Anatolii Volodymyrovych. Psykholohiia upravlinnia ta konfliktołohiia [Tekst] : navch. posib. dlia prakt. ta seminar. zaniat / A. V. Slobodianiuk, N. O. Andrushchenko ; Vinnyts. nats. tekhn. un-t. - Vinnytsia : VNTU, 2010. - 120 s.
4. Pro dodatkovii zakhody z realizatsii Deklaratsii vidkrytosti parlamentu. Komunikatsiina stratehiia Verkhovnoi Rady Ukrainy na 2017-2021 roky. Rezhym dostupu: URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0486004-17>
5. Proskurina, Olena Oleksandrivna. Politychna konfliktołohiia [Tekst] : pidruch. dlia stud. vyshch. navch. zakl. / O. O. Proskurina, O. I. Ladyha, L. I. Ladyha ; Derzh. zakl. "Luhans. nats. un-t im. Tarasa Shevchenka". - Luhansk : DZ "LNU im. Tarasa Shevchenka", 2012. - 351 s. - Bibliohr. v kintsi rozd. - 1000 экз. - ISBN 978-966-617-303-7
6. Kalaur, Svitlana Mykolaivna. Sotsialna konfliktołohiia [Tekst] : navch. posib. dlia stud. vyshch. navch. zakl. / Kalaur Svitlana Mykolaivna, Falynska Zoriana Zenonivna ; Ternop. nats. ped. un-t im. V. Hnatiuka. - T. : Aston, 2010. - 360 s. : tabl. - Bibliohr.: s. 355-358. - 500 экз. - ISBN 978-966-308-346-9
7. Kuleba Dmytro, Viina za realnist: yak peremahaty u sviti feikiv, pravd i spilnot. – Kyiv : Knyholav, 2019. – 384 s. – (Seriiia «Polytsia non-fikshn»). – ISBN 978-617-7563-65-4
8. Sopilko I. M. Derzhavna informatsiina polityka Ukrainy: stan ta shliakhy realizatsii [Tekst] : monohrafiia / I. M. Sopilko ; In-t zakonodavstva Verkhovnoi Rady Ukrainy. - Kyiv : Lesia, 2014. - 423 s.
9. Skibitska, Liana Ivanivna. Konfliktołohiia [Tekst] : navch. posib. dlia studentiv VNZ / L. I. Skibitska. - 2-he vyd. - Kyiv : Kondor, 2011. - 383 s. : rys., tabl. - Bibliohr.: s. 317-319. - 1000 экз. - ISBN 978-966-351-297-6
10. Kapitonenko M. H. Mizhnarodni konflikty [Tekst] : navchalnyi posibnyk dlia stud. vyshcheykh navch. zakl. / M. H. Kapitonenko. - K. : Lybid, 2009. - 352 s.
11. Teoretychni osnovy informatsiinoi borotby v suchasnykh viinakh, voiennykh konfliktakh ta u viinakh maibutnoho [Tekst] : pidruch. dlia slukhachiv, kursantiv ta studentiv VNZ Ukrainy / V. O. Biriukov [ta in.] ; Viisk. in-t telekomunikatsii ta informatyzatsii Derzh. un-tu telekomunikatsii. - Kyiv : VITI DUT, 2013. - 322 s. : rys., tabl.
12. Osnovy publichnoi polityky ta upravlinnia [Tekst] : navch. posib. / [S. O. Teleshun ta in.] ; Nats. akad. derzh. upr. pry Prezydentovi Ukrainy, Kaf. polit. analityky i prohozuvannia. - K. : NADU, 2011. - 312 s. : rys., tabl.
13. Konfliktołohiia [Tekst] : navch. posib. / [L. M. Herasina ta in.] ; Nats. un-t "Yuryd. akad. Ukrainy im. Yaroslava Mudroho". - Kh. : Pravo, 2012. - 127 s. - Bibliohr.: s. 122-125. - 500 экз. - ISBN 978-966-458-355-5

Стаття надійшла до редакції 20.12.2020 р.