

УДК 316.77:061.2

DOI: 10.33990/2070-4038.27.2021.239194

Дзяна Галина Олексіївна

кандидат наук з державного управління, доцент, доцент кафедри державного управління Львівського регіонального інституту державного управління Національної академії державного управління при Президентіві України
ORCID: 0000-0002-9133-3307
e-mail: halynadz@ukr.net

Дзяний Ростислав Борисович

кандидат хімічних наук, доцент, доцент кафедри адміністративного та фінансового менеджменту Національного університету “Львівська політехніка”
ORCID: 0000-0003-1530-8633
e-mail: rostidz@gmail.com

ІНСТРУМЕНТИ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ КОМУНІКАТИВНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ГРОМАДСЬКИХ ОРГАНІЗАЦІЙ

Розглянуто особливості комунікативної діяльності громадських організацій у період суспільних трансформацій. Проаналізовано рівень довіри населення до громадських організацій як каталізатора розвитку громадянського суспільства. Встановлено, що ефективність комунікативної діяльності громадських організацій напряму залежить від довіри суспільства до них. Обґрунтовано інструменти забезпечення ефективності комунікативної діяльності громадських організацій як основи для відкритого та раціонального діалогу в консолідованому суспільстві. Зазначено, що важливою умовою національної консолідації має бути налагодження консолідованої комунікації з метою зміцнення, об'єднання, інтеграції та згуртування суспільства.

Ключові слова: комунікативна діяльність; громадські організації; довіра; інструменти; конструктивний діалог; консолідована комунікація.

Постановка проблеми. Стрімкий розвиток сучасного суспільства вимагає створення нових форм співпраці та взаєморозуміння і потребує нових форм комунікації, які характеризуватимуться ще більшою оперативністю, відкритістю, прозорістю, ефективністю та якістю. Тотальне проникнення комунікації в усі сфери суспільного життя актуалізує її значення та функціональну роль.

Наявність цих характеристик може забезпечити такий тип комунікації, учасники якої є рівноправними та активними, здатними не просто налагодити комунікаційні канали, які дають змогу швидко передавати інформацію в обидва напрями, але й створити ефективний комунікаційний

майданчик для результативного та взаємовигідного спілкування задіяних у комунікаційному процесі суб'єктів [1].

Сучасні трансформаційні процеси, що відбуваються у суспільстві, висувають необхідність створення відповідальних інститутів громадянського суспільства, до яких належать й громадські організації, що є посередниками між громадою і державою. Від ефективності комунікативної діяльності громадських організацій залежить рівень довіри суспільства до них, адже успішна комунікація є основою конструктивного діалогу громадських організацій і суспільства.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. На сьогодні поняття “комунікація” пронизує всі сфери діяльності і є досить широкоживаним у сучасній науці. Значний вплив на його розуміння чинили західноєвропейські дослідники: Г. Ласуел, М. Мак-Люен, Е. Ноель-Нойман, Р. Парк, Ю. Хабермас та інші, які розглядали комунікацію як систему, у якій здійснюється процес взаємодії та використовуються способи спілкування, що дають змогу створювати, передавати й приймати різноманітну інформацію.

Українські вчені досліджують різні аспекти діяльності громадських організацій. Проблематику розвитку масової й громадянської комунікації, зв'язків із громадськістю досліджують у своїх роботах такі вітчизняні науковці, як: Е. Афонін, В. Бебик, М. Білинська, О. Валевський, Т. Василевська, Н. Грицяк, Н. Гудима, В. Гурковський, О. Дмитренко, Л. Климанська, М. Логунова, Д. Неліпа, І. Пантелейчук, О. Петрос, Г. Почепцов, О. Пухкал, В. Ребкало, В. Різун, Є. Романенко, А. Савков, С. Серьогін, Г. Ситник, С. Телешун, І. Чаплай та інші.

Отже, комунікація у світлі демократизації публічного управління набуває особливого значення як для органів державної влади, так і для інститутів громадянського суспільства в Україні і постійно перебуває у полі зору науковців.

Видокремлення невіршених раніше частин загальної проблеми. Водночас необхідно зазначити, що результати таких досліджень часто є фрагментарними, не системними та швидко втрачають свою актуальність, що обумовлено трансформаційними процесами, які відбуваються в українському суспільстві. Розуміння загальних особливостей та тенденцій розвитку громадських організацій, а також налагодження їх ефективної внутрішньої та зовнішньої комунікативної діяльності, потребують більш повного розгляду та детального вивчення.

Мета статті полягає у теоретичному обґрунтуванні інструментів забезпечення ефективності комунікативної діяльності громадських організацій як основи для відкритого та раціонального діалогу у консолідованому суспільстві.

Виклад основного матеріалу. В умовах розвитку сучасного інформаційного суспільства виникає необхідність створення нових форм співпраці та ефективної комунікативної взаємодії. Це стосується, зокрема, і сфери публічного управління, де пасивне сприйняття громадянами

інформації, що поширюється органами публічної влади, замінюється на активну участь громадськості у прийнятті управлінських рішень [2]. Цьому процесу здебільшого сприяє налагодження конструктивного діалогу між громадськістю та організаціями громадянського суспільства, що виконують роль посередника між владою і суспільством.

Трансформаційні процеси, політична та соціальна нестабільність, а також прагнення України приєднатися до Європейського Союзу вимагають формування відповідальних інститутів громадянського суспільства та покращення якості життя населення. До соціальних інститутів, що сприяють розбудові громадянського суспільства, належать й громадські організації, які є його “ядром”, важливою ланкою інституціоналізації суспільних інтересів та головним посередником між громадою і державою. Вони створюють умови для розвитку громадських ініціатив та покращення якості життя населення. Мета таких організацій – досягнення соціальних, благодійних, культурних, освітніх, наукових цілей, захист прав і законних інтересів громадян, розвиток фізичної культури й спорту, задоволення духовних та інших нематеріальних потреб [3].

Доцільно наголосити, що кожне громадське об’єднання є організацією:

– добровільною – себто ініційованою кількома особами, керованою демократично обраним колективним органом (наприклад, правлінням чи радою), у діяльності якої її члени реалізують засадничі права людини – свободу слова і право на створення громадських об’єднань;

– незалежною – такою, що самостійно визначає сферу своєї діяльності, форми і методи роботи; очолювану засновниками (для фондів) або радою (для асоціацій), якій делеговані повноваження прийняття рішень і керівництва, але цілковито не підвладну контролю з боку державних чи комерційних структур;

– неприбутковою – діяльність якої, зокрема і господарська, спрямовується не на отримання і розподілення прибутків між засновниками чи співробітниками, а на використання усіх своїх фінансових надходжень для вирішення важливих для суспільства проблем;

– орієнтованою на суспільне благо – такою, що створює суспільно корисний внесок, тобто сприяє розвитку демократії і добробуту суспільства загалом або окремих суспільних груп, а не спрямованою лише на досягнення цілей власне організації, задоволення потреб лише її членів чи співробітників [4].

В Україні формування комунікативної взаємодії основних інститутів суспільної організації, а саме органів державної влади та інститутів громадянського суспільства, що є важливою передумовою демократизації суспільного життя та системи державного управління через впровадження громадської і громадянської комунікації, треба розглядати як довготривалий і багатоступінний процес [5].

Питання вдосконалення комунікативної взаємодії громадських організацій з владними структурами та засобами масової інформації не зникає з порядку денного ні владних структур, ні громадських об’єднань.

Ефективність комунікації громадських організацій в Україні залежить, передусім, від грамотності проведення ними комунікаційних кампаній, що передбачає наявність у громадських організаціях комунікаційних стратегій, до яких залучаються фахівці високого рівня з багаторічним практичним досвідом. З огляду на це, підготовка кваліфікованих комунікаторів громадських організацій потребує введення спеціальної програми підготовки фахівців, оскільки існує певна особливість комунікативної діяльності громадських організацій, порівняно, наприклад, із комунікаціями в бізнесі.

Громадські організації – дуже специфічний різновид організацій, які наймають комунікаційників чи піарників. Вони повинні слугувати суспільному благу, а не сприяти добробуту компаній чи успіху політичних партій серед електорату і часто мають справу з дуже складними явищами життя. Тому така освіта є потрібною та надзвичайно актуальною.

В Україні зареєстровано понад 70 тис. громадських організацій і рівень їх комунікації суттєво відрізняється, хоча є низка спільних проблем, наприклад:

- тактичні комунікації замість стратегічних;
- недостатньо уваги приділяється репутаційному менеджменту, формуванню бренду громадських організацій, побудові “авторитету”;
- відсутність стратегії, мапи стейкхолдерів і сформульованих ключових повідомлень;
- обережний креатив замість сміливих рішень, що змінюють свідомість;
- недостатнє залучення громадськості, слабкий зв’язок із громадою;
- відсутність солідарності, конфліктність, нездатність знаходити порозуміння;
- професійне вигорання всередині колективу, пов’язане з постійними стресовими ситуаціями;
- застарілий інструментарій, недостатній рівень використання сучасних форматів комунікації;
- помилковий вибір каналів комунікації, що не відповідають цільовій аудиторії;
- невміння представити свій продукт, нехтування комунікаціями;
- амбіційність при відсутності потрібного рівня кваліфікації та знань, небажання вчитися;
- невміння комунікувати з таким важливим стейкхолдером, як донори, які фінансують діяльність організацій.

Комунікації дуже швидко розвиваються, тому не завжди вистачає часу слідкувати за тенденціями. Вже є розуміння, що комунікації важливі, адже саме вони можуть допомогти реалізувати зміни та знайти донорів, що надзвичайно важливо для громадських організацій.

Нині зростає участь українців у громадському русі та довіра до інституцій третього сектору і їхня впливовість на розвиток суспільства та громади. Ефективна комунікація – це взаємодія, яка передбачає зворотний

зв'язок і дає змогу підтримувати інтерес та довіру населення до громадських організацій.

У контексті зазначеного вище доцільно зауважити, що ефективність комунікативної діяльності громадських організацій напряду залежить від довіри суспільства до них. Наведемо в порівнянні результати різних соціологічних досліджень про рівень довіри до громадських організацій.

За результатами соціологічних досліджень про ставлення українців до громадських ініціатив, що проводилися фондом “Демократичні ініціативи” імені І. Кучеріва спільно з соціологічною службою Центру Разумкова, довіра українців до громадського сектору зростає. До того ж, що дуже важливо й відрізняє нинішню ситуацію від попередніх, відбувається це на фоні катастрофічного падіння довіри до державних інституцій, влади, партій та їхніх лідерів. Логічно, що люди шукають тих, кому можуть довіряти.

Дослідження 2018 р. засвідчили: більшість громадян (60%) вважає, що громадські організації потрібні в їхніх містах чи селах, і це переконання в необхідності громадських організацій доволі стабільне (у 2013 р. 58% опитаних вважали, що громадські організації потрібні) [6].

Дослідження, проведене соціологічною службою Центру Разумкова в березні 2021 р. засвідчило, що серед державних та суспільних інститутів найчастіше довіра висловлюється до Збройних сил України (їм довіряють 70% опитаних), волонтерських організацій (65%), Церкви (64%), громадських організацій (53%) [7].

За результатами всеукраїнського спеціального глибинного дослідження “Що чекають українці від громадських організацій?”, проведеного ГО “Центр моделювання комунікацій” у серпні 2020 р., респонденти обирали ті соціальні інститути, які їм потрібні в “ідеальній” для них державі. Зауважимо, що це суто порядковий рейтинг інститутів суспільних потреб (рис. 1) [8].

Першочерговими для себе українці визначили: лікарню – 49%, бізнес – 45%, школу – 44% та сім'ю – 42%.

До другої групи соціальних потреб потрапили: університет – 36%, Збройні сили України – 35%, суд – 32%.

Умовну третю групу відкриває громадська організація, якій віддали перевагу 26% респондентів, так само, як і поліції.

Що потрібно українцям в «ідеальній» державі?; %

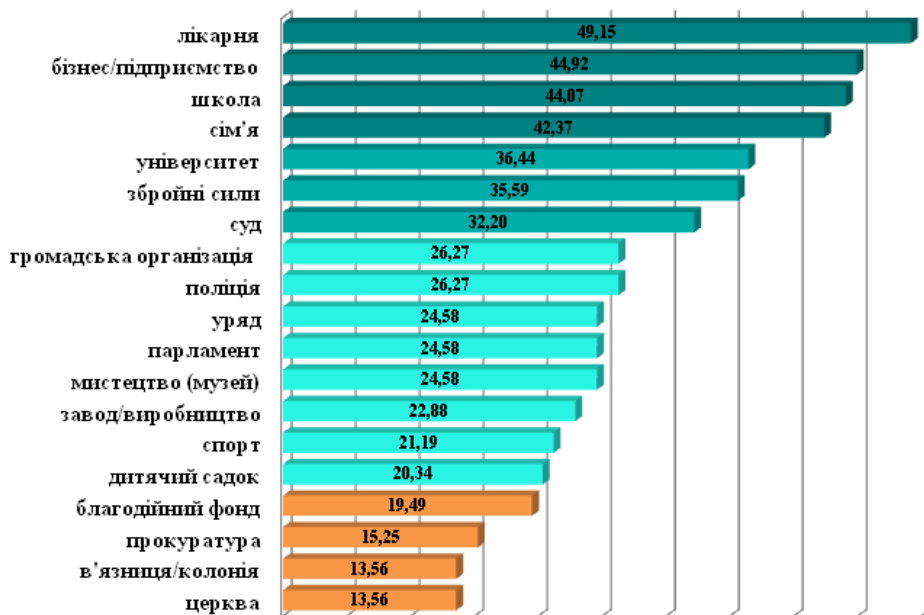


Рис. 1. Порядковий рейтинг інститутів суспільних потреб

Водночас глибинне дослідження виявило найважливіше – значущість цих потреб у свідомості громадян.

Дані дослідження засвідчили позитивне сприйняття українцями діяльності громадських організацій та донорських структур і спростували більшість критичних тез про світ громадських організацій та донорів:

- 86% підтримують, те що громадські організації переймають досвід реформування країн заходу; 80% подобається, що талановита молодь може навчатися й заробляти завдяки грантам донорів;

- 70% вважають, що отримання громадською організацією іноземного фінансування не означає, що вона працює не в інтересах України;

- 67% не згодні, що вихідці із громадських організацій, які пішли працювати в органи влади, є непрофесійні [9].

Загалом, громадська організація у свідомості громадян – це вже не хобі чи просто громадянська позиція, це робота, до того ж сучасна, перспективна та компетентна. Люди довіряють громадським організаціям і вважають, що громадські ініціативи можуть вирішувати ті проблеми, за які беруться.

Так звана карта сприйняття “світу громадських організацій та донорів” демонструє, що громадський сектор і донорські структури сприймаються людьми крізь три параметри. “Світ громадських організацій та донорів” для українців є тривимірним. Тобто, щоб сформувалося ставлення до нього, людям потрібно мати інформацію щодо трьох параметрів: гроші (хто

фінансує), вектор інтеграції (куди прагнемо, очікуваний результат), діяльність (як досягається результат) (рис. 2) [10].

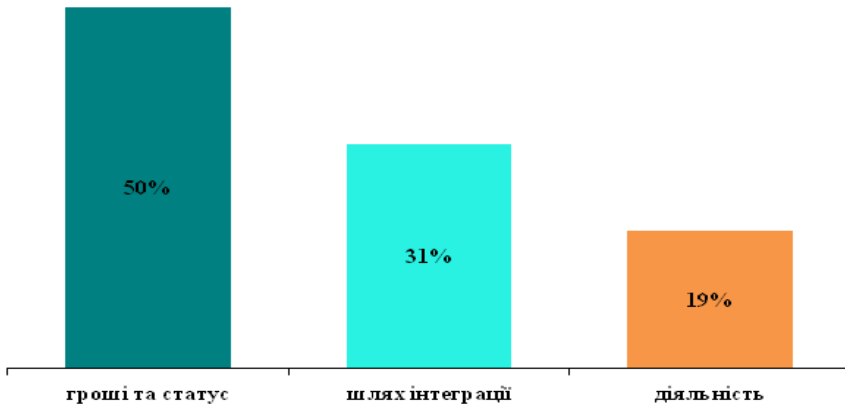


Рис. 2. Параметри, що формують ставлення до громадських організацій

Зауважимо, що усі три параметри, які формують ставлення до громадської організації, тісно пов'язані з комунікативною діяльністю організації та залежать від ефективності її проведення.

На нашу думку, громадський сектор повинен створювати можливості для кооперації та обміну досвідом між звичайними людьми та різними організаціями, а також краще інформувати населення через медіа про свої кроки та проміжні результати на шляху до глобальної цілі. Ефективна комунікативна діяльність громадських організацій передбачає зворотний зв'язок і дає змогу підтримувати інтерес та довіру населення до їх діяльності.

Громадським організаціям потрібно зміцнювати довіру всередині своєї спільноти й стежити, чи не зростає розрив між нею й ширшими колами суспільства. А також дбати про канали якісної комунікації з населенням і між собою й будувати конструктивний порядок денний, який стане альтернативою популізму й навірне до себе людей [11].

Загалом, за результатами досліджень, довіра українців до громадянського сектору зростає, рівень участі в активізмі – незмінний, але конкретного розуміння функцій таких організацій у населення досі немає. Нині громадянському суспільству критично важливо вибудувати ефективну комунікацію з суспільством, яке дало їм кредит довіри. Успішна комунікація – це основа діалогу громадських організацій і суспільства. Якщо громадяни знатимуть і розумітимуть про що говорять інститути громадянського суспільства, вони їм довірятимуть. Для цього громадські організації все більше використовують соціальні мережі.

Соціальні мережі дедалі більше стають певною мірою інформаційним відбитком саме громадянської активності, оскільки саме цей канал комунікації використовується для поширення ідей, об'єднання однодумців у спільноти (як віртуальні, так і реальні), організації заходів, координації зусиль. Практично всі суспільно значущі процеси, події, явища залишають певний інформаційний відбиток у соціальних мережах [12].

На сьогодні 93% громадських організацій мають сторінку у Facebook, 77% – профіль Twitter, 56% – LinkedIn Page та 50% – профіль Instagram. А ще 71% неурядових організацій вважають соціальні мережі ефективними для залучення коштів онлайн. У соцмережах візуальний контент має у понад 40 разів більше шансів бути поширеним, аніж будь-який інший тип інформації [13].

Згідно з результатами дослідження “Практика використання інструментів електронної демократії громадськими організаціями в Україні”, яке було проведене у 2016 р., соціальні мережі займають перше місце серед електронних інструментів, які використовують у своїй діяльності організації громадянського суспільства. Так, 90,8% опитаних використовують соціальні мережі як засіб комунікації з громадянами, 88,6% – для взаємодії між собою (на першому місці – електронна пошта – 90,5%) [14].

Переваги використання громадськими організаціями соціальних мереж окреслено у довіднику для організацій громадянського суспільства, розробленого за підтримки Агентства США з міжнародного розвитку:

- покращує прозорість, управління і підзвітність організацій (надають інформацію про витрачені кошти (письмові акти, фотозвіти));
- допомагає організаціям безпосередньо взаємодіяти з аудиторіями за допомогою простого і рентабельного середовища (PR, інформування про організацію, її місію, досягнення, поширення важливої інформації);
- допомагає швидко поширювати своєчасну інформацію (актуальні анонси, збір коштів);
- створює прозоре місце для публічного обговорення (вирішення локальних проблем (забудови, прибирання), пропагування ідеї чи адвокати (заборона куріння));
- допомагає створити високочутливе громадянське суспільство (краудфандинг і краудсорсинг; нетворкінг і створення коаліцій);
- допомагає організаціям залучити сегменти населення, яких важко досягти за допомогою традиційних засобів масової інформації (організація масових акцій: протести, мітинги) [15].

Зауважимо, що використання соціальних мереж у комунікативній діяльності громадського сектору, окрім очевидних переваг, має і певні ризики, серед яких потрібно виділити такі:

- соціальні мережі є середовищем здійснення маніпулятивного впливу на свідомість населення;
- цілеспрямована дезінформація, що практикується в українському інфопросторі;
- намагання контролювати державою свій Інтернет-простір;

– явище слактивізму, так званий “диванний активізм”.

Експерти у сфері комунікацій в Проекті ЄС для розвитку громадянського суспільства в Україні окреслили низку правил комунікацій у соцмережах для громадських організацій, з метою допомогти їм бути ефективнішими у соціальних мережах для своїх аудиторій, а саме:

– розробка контент-плану, який автоматизує процес, допоможе покрити всі аудиторії, мати хороший контент та налагодити координацію;

– використання правила “70/30” передбачає: 70% – контент, цікавий для аудиторії, який люди хочуть читати, а 30% – контент, пов’язаний із діяльністю громадської організації;

– планування мінімум двох постів на день із чітко продуманим найоптимальнішим таймінгом для своєї аудиторії;

– актуальність контенту, своєчасне реагування на гучні події, адже будь-яка затримка – це репутаційний ризик;

– відповідність комунікації системному підходу та проведенню на різних майданчиках для її підсилення і максимального охоплення цільової аудиторії;

– застосування правила “цього дня”. У конкретний день – певний тематичний контент, що дасть змогу акцентувати увагу цільової аудиторії на потрібній інформації;

– використання різних форматів комунікаційних повідомлень (запитання, обговорення, онлайн-опитування громадської думки тощо), що допоможе не тільки привернути увагу до інформації, яка публікується, а й дізнатися про настрої цільової аудиторії, проаналізувати її бажання та поведінку, якісно підвищить рівень довіри до організації;

– комбінування онлайн і офлайн комунікації. Візуалізація тексту, розробка інфографіки з цифрами й фактами про діяльність організації, її здобутки та цікаві дослідження, що спростить сприйняття інформації цільовою аудиторією [16].

Таким чином, з одного боку, можливості інформаційно-комунікаційних технологій дають змогу залучати широке коло громадян до вирішення певних проблем чи акцентування на них уваги, а з іншого – є ризик того, що проблема так і залишиться у віртуальному вимірі. Тому організації громадянського суспільства повинні розробляти можливості перенесення віртуальних дій громадян у реальний світ [17].

Соціальні мережі є унікальною платформою для консолідації різних груп суб’єктів на основі спільності їх інтересів, при цьому внаслідок комунікативної взаємодії виникає масштабний синергетичний ефект [18]. Саме цей спосіб прояву громадянської активності можна вважати найбільш оперативним і масовим.

Окрім висвітлення інформації в соціальних мережах, ефективність комунікації громадського сектору залежить і від такого інструменту, як співпраця з журналістами. Журналісти є “дзеркалом” того, що аудиторія хоче споживати. Це допомагає знайти відповідність між тим, що хоче

зробити чи запропонувати громадська організація, і тим, що цікаво суспільству.

Ефективність комунікації громадських організацій залежить також і від вибору аудиторії. Головна помилка, яка трапляється в багатьох організаціях, – це мета працювати з широкою аудиторією. “Якщо ти хочеш інформувати всіх – ти не інформуєш нікого!”. Неможливо надати однакову інформацію людям різного віку, професії, іноді статі тощо. Це все різні канали комунікації і різні повідомлення, дуже різна мотивація. Саме тому важливо для громадських організацій визначитися з цільовою аудиторією. Чим чіткіше відокремити цільові аудиторії, знайти “вузькі” канали комунікації та зробити повідомлення цікавими саме цій людині, тим успішнішою буде комунікація. Від вміння своєчасно і якісно донести актуальну інформацію до аудиторії залежить якість зворотного зв'язку та рівень довіри до громадських організацій з боку суспільства.

Потрібно також зазначити, що громадські організації відіграють визначну роль у розбудові громадянського суспільства та впровадженні реформ. На міжнародному рівні визнано та закріплено в багатьох міжнародних договорах, що громадські організації та їх об'єднання мають бути залучені до належної розробки та реалізації політики, представляючи інтереси тих, на кого ця політика впливає. Вони повинні бути одночасно “агентами позитивних змін”: тримати на контролі темпи впровадження реформ, долучатися до впровадження, проводити освітні кампанії як для громадськості, так і для політичного істеблішменту.

Окрім цього, на сьогодні дедалі більше людей бажають бути почутими у суспільному русі, виборчих кампаніях, публічних дискусіях та при формуванні законодавства. Тому громадським організаціям, як ніколи, потрібно залучати, мотивувати та мобілізувати активістів для досягнення соціальних змін.

Не можна недооцінювати також зростаючої ролі громадських організацій у консолідації суспільства, необхідною умовою якої є створення єдиного інформаційного простору, у якому мова є ключовим елементом, що об'єднує націю в єдиний організм.

Процес національної консолідації неможливо розвивати без урахування потреби в демократизації суспільства, розвитку інститутів громадянського суспільства, які є основою для відкритого та раціонального діалогу всередині суспільства.

Консолідація українського суспільства потребує низки перетворень у гуманітарній сфері, зокрема: вироблення інтеграційної гуманітарної політики, спрямованої на формування єдиної політичної нації; формування сучасної української ідентичності; формування в Україні єдиного інформаційного простору; гнучке вирішення мовного питання; зміцнення громадських і культурних зв'язків між регіонами [19].

Таким чином, національна консолідація буде успішною, коли державна політика у цій сфері взаємодоповнюватиметься діяльністю інститутів

громадянського суспільства, їх ефективною внутрішньою та зовнішньою комунікативною діяльністю.

На нашу думку, виникає необхідність налагодження консолідованої комунікації як процесу різнобічного спілкування усередині суспільства за допомогою різних комунікаційних каналів та інструментів із метою зміцнення, об'єднання, інтеграції та згуртування суспільства щодо формування спільного узгодженого підходу до вирішення суспільних проблем [20].

Висновки і перспективи подальших розвідок. Дієві громадські організації як елемент громадянського суспільства є каталізатором його розвитку. Кожна громадська організація, починаючи з моменту її виникнення, прагне спланувати свою діяльність так, щоб у найкоротший термін досягти своїх завдань, стати відомою, впливати на громадську думку. Саме ця сфера є важливим чинником, який впливає на необхідність становлення комунікативної взаємодії держави і громадянського суспільства. В Україні є багато професійних громадських організацій, але їх комунікації все ще потребують посилення. З впевненістю презентувати себе, говорити про себе і свою роботу, представляти результати діяльності, – це вміння, які громадським організаціям потрібно вдосконалювати.

Серед інструментів забезпечення ефективності комунікативної діяльності громадських організацій вважаємо за доцільне назвати:

- наявність зворотного зв'язку та рівня довіри суспільства до них;
- грамотність проведення громадськими організаціями комунікаційних кампаній;
- правильність використання соціальних мереж у комунікативній діяльності громадського сектору;
- налагодження активної співпраці з журналістами;
- визначення цільової аудиторії;
- використання сучасних форматів комунікації;
- вибір каналів комунікації, що відповідають цільовій аудиторії;
- налагодження консолідованої комунікації.

Подальші дослідження в цьому напрямку треба спрямовувати, зокрема, на поглиблене вивчення консолідованої комунікації як основного чинника консолідації українського суспільства.

Список використаної літератури

1. Козаков В. М., Рашковська О. В., Ребало В. А., Романенко Є. О., Чаплай І. В. Державно-громадянська комунікація: шлях від кризи до взаємодії : монографія. Київ : ДП “Вид. дім “Персонал”, 2017. С. 36.

2. Дзяна Г. О., Дзяний Р. Б., Олійник С. Р. Дієві способи комунікативної взаємодії між громадськістю та органами публічної влади // Розвиток публічного управління в Україні : матер. наук.-практ. конф. за міжнар. уч. / за наук. ред. чл.-кор. НАН України В. С. Загорського, доц. А. В. Ліпенцева. Львів : ЛРІДУ НАДУ, 2021. С. 7—13.

3. Євдокимова І., Вітковська І. Тенденції розвитку громадських організацій у сучасній Україні // Вісник ХНУ імені В. Н. Каразіна. 2019. Вип. 41. С. 42—48. (Серія “Соціологічні дослідження сучасного суспільства: методологія, теорія, методи”).

4. Третій сектор в Україні: проблеми становлення / М. Ф. Шевченко (кер. авт. кол.), В. А. Головенько, Ю. М. Галустян [та ін.]. Київ : Український ін-т соціальних досліджень, 2001. С. 10.

5. Козаков В. М., Рашковська О. В., Ребкало В. А., Романенко Є. О., Чаплай І. В. Державно-громадянська комунікація: шлях від кризи до взаємодії... С. 166.

6. Довіра до громадських організацій зростає, але суспільство стає більш радикальним – результати дослідження. 2018. URL : https://www.irf.ua/dovira_do_gromadskikh_organizatsiy_zrostaє_ale_suspilstvo_s_tae_bilsh_radikalnim_rezultati_doslidzhennya/ (дата звернення: 11.02.2021).

7. Оцінка ситуації в країні, довіра до інститутів суспільства та політиків, електоральні орієнтації громадян. 2021. URL : <https://razumkov.org.ua/napriamky/sotsiologichni-doslidzhennia/otsinka-sytuatsii-v-kraini-dovira-do-institutiv-suspilstva-ta-politykiv-elektoralni-oriientsii-gromadian-berezen-2021r> (дата звернення: 11.02.2021).

8. Мармеладзе М. Кожний четвертий українець вважає громадські організації впливовими. 2020. URL : <https://zz.detector.media/community/texts/181078/2020-09-29-kozhnyy-chetvertyy-ukrainets-vvazhaie-gromadski-organizatsii-vplyvovymy/> (дата звернення: 11.02.2021).

9. Там само.

10. Там само.

11. Толокольнікова К. Довіра, патерналізм і пасивність: як українці ставляться до громадських організацій. 2018. URL : <https://dif.org.ua/article/dovira-paternalizm-i-pasivnist-yak-ukraintsi-stavlyatsya-do-gromadskikh-organizatsiy> (дата звернення: 11.02.2021).

12. Чуприна Л. Соціальні мережі як інструмент реалізації громадських ініціатив // Наукові праці Національної бібліотеки України ім. В. І. Вернадського. 2015. Вип. 41. С. 54—68.

13. Шість правил комунікацій у соцмережах для громадських організацій. 2018. URL : https://euprostor.org.ua/practices/132539?fbclid=IwAR3CZe714QB4sj-d6wbTVUCICJ7fKcyJ-2oGImY_JWqPiETLoqzc89W2T4 (дата звернення: 11.02.2021).

14. Практика використання інструментів електронної демократії громадськими організаціями в Україні. Результати експертного опитування / Гречко О. Ю., Когут І. А., Левченко О. В., Яскевич А. Й. Вінниця : ГО “Подільська агенція регіонального розвитку”, 2016. 49 с. (дата звернення: 11.02.2021).

15. Social Networking: A Guide to Strengthening Civil Society through Social Media. URL : <https://www.usaid.gov/sites/default/files/documents/1866/SMGuide4CSO.pdf> (date of using: 11.02.2021).

16.Шість правил комунікацій у соцмережах для громадських організацій...

17.Матійчик А. В. Самоорганізація громадянського суспільства як чинник демократичної модернізації політичної системи України суспільства: дис. ... к. політ. н. : 23.00.02. Івано-Франківськ : Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника, 2016. 221 с.

18.Чуприна Л. Соціальні мережі як інструмент реалізації громадських ініціатив... С. 54—68.

19.Луцишин Г. Вплив інститутів громадянського суспільства на процес національної консолідації в сучасній Україні // Наукові записки. 2018. Вип. 4 (78). С. 22—32.

20.Дзяна Г. О., Дзяний Р. Б. Консолідована комунікація у забезпеченні успішності проведення реформ // Публічне управління XXI століття: світові практики та національні перспективи : зб. тез XVIII Міжнар. наук. конгр. Харків : Вид-во ХарPI НАДУ “Магістр”. 2018. С. 43—46.

Статтю подано: 24.02.2021

Статтю схвалено: 08.06.2021

Dzyana Halyna Oleksiyivna

PhD in Public Administration, Associate Professor, Associate Professor of the Department of Public Administration of Lviv Regional Institute for Public Administration of the National Academy for Public Administration under the President of Ukraine
ORCID: 0000-0002-9133-3307
e-mail: halynadz@ukr.net

Dzyanyy Rostyslav Borysovych

PhD in Chemistry, Associate Professor, Associate Professor of the Department of Administrative and Financial Management of Lviv Polytechnic National University
ORCID: 0000-0003-1530-8633
e-mail: rostidz@gmail.com

TOOLS FOR ENSURING THE EFFICIENCY OF COMMUNICATIVE ACTIVITY OF NON-GOVERNMENTAL ORGANIZATIONS (NGOs)

Problem setting. The rapid development of modern society requires the creation of new forms of cooperation and mutual understanding and requires new forms of communication, which will be characterized by even greater efficiency, openness, transparency, efficiency and quality. The total penetration of communication into all spheres of public life actualizes its significance and functional role.

Modern transformational processes taking place in society necessitate the creation of responsible institutions of civil society, which include public organizations that act as a mediator between the community and the state. The

level of public trust in them depends on the effectiveness of communicative activities of NGOs because successful communication is the basis of constructive dialogue between public organizations and society.

Recent research and publications analysis. Ukrainian scientists study various aspects of the activity of NGOs, in particular, the development of mass and civil communication, public relations are studied in their works of such domestic scientists as: E. Afonin, V. Bebyk, M. Bilynska, O. Valevskyi, T. Vasilevskaya, N. Hrytsyak, N. Hudyma, V. Hurkovskyi, O. Dmytrenko, L. Klymanska, M. Lohunova, D. Nelipa, I. Panteleichuk, O. Petroye, G. Pocheptsov, O. Pukhkal, V. Rebkalo, V. Rizun, E. Romanenko, A. Savkov, S. Seryogin, G. Sytnyk, S. Teleshun, I. Chaplai and others.

Highlighting previously unsettled parts of the general problem. Understanding the general features and trends of the development of public organizations, as well as the establishment of their effective internal and external communicative activity, require more detailed consideration and detailed study.

The paper aims at theoretically substantiating the tools for ensuring the effectiveness of communicative activities of NGOs as a basis for open and rational dialogue in a consolidated society.

Paper main body. The issue of improving the communicative interaction of public organizations with government bodies and the media does not disappear from the agenda of either government agencies or public associations.

The effectiveness of communication of public organizations in Ukraine depends primarily on the literacy of their communication campaigns, which implies the presence in NGOs of communication strategies, which involve high-level professionals with many years of practical experience.

Today, the participation of Ukrainians in the social movement and the trust in the institutions of the third sector and their influence on the development of society and community are growing. The results of the study showed that the efficiency of communicative activities of NGOs directly depends on public confidence in them.

Social networks are a unique platform for consolidating different groups of actors based on the commonality of their interests, and as a result of communicative interaction, there is a large-scale synergetic effect. This way of showing civic activity can be considered the most efficient and widespread.

The article considers the advantages and risks of the use of social networks by public organizations in the communicative activity of the public sector, outlines several rules of communication in social networks for public organizations.

The article states that the effectiveness of communication of NGOs also depends on cooperation with journalists and the choice of audience. The quality of feedback and the level of public trust in NGOs depend on the ability to convey relevant information to the audience in a timely and high-quality manner.

We should not underestimate the growing role of public organizations in the consolidation of society, a necessary condition for which is the creation of a single information space. National consolidation will be successful when the state policy

in this area is complemented by the activities of civil society institutions, their effective internal and external communication activities.

In our opinion, there is a necessity to establish consolidated communication as a process of multifaceted communication within society through various communication channels and tools to strengthen, unite, integrate and pull together society to form a common coherent approach to solving societal problems.

Conclusions of the research and prospects for further studies. Effective NGOs, as an element of civil society, are the catalyst for its development. Every NGO, since its inception, seeks to plan its activities in such a way as to achieve its goals in the shortest possible time, to become known, to influence public opinion. This area is an important factor that affects the necessity for communicative interaction between the state and civil society.

Among the tools for ensuring the efficiency of communicative activity of NGOs, we consider it appropriate to name: the presence of feedback and the level of public confidence in them; literacy of public communication campaigns; correct use of social networks in the communicative activity of the public sector; establishing active cooperation with journalists; definition of the target audience; use of modern communication formats; selection of communication channels that correspond to the target audience; establishing consolidated communication.

Further research in this direction should be aimed, in particular, at an in-depth studying of consolidated communication as a major factor in the consolidation of Ukrainian society.

Key words: communicative activity; non-governmental organizations (NGOs); trust; tools; constructive dialogue; consolidated communication.

References

1. Kozakov, V. M., Rashkovska, O. V., Rebkalo, V. A., Romanenko, Ye. O., Chaplai, I. V. (2017). *Derzhavno-hromadianska komunikatsiia: shliakh vid kryzy do vzaiemodii*. Kyiv: DP "Vyd. dim "Personal". pp. 36 [in Ukrainian].
2. Dzyana, H. O., Dzyanyy, R. B., Oliinyk, S. R. (2021). *Diievi sposoby komunikatyvnoi vzaiemodii mizh hromadskistiu ta orhanamy publichnoi vlady*. Rozvytok publichnoho upravlinnia v Ukraini, Proceedings of the International Scientific and Practical Conference. Lviv: LRIPA NAPA. pp. 7-13 [in Ukrainian].
3. Ievdokymova, I., Vitkovska, I. (2019). Tendentsii rozvytku hromadskykh orhanizatsii u suchasni Ukraini. *Visnyk KhNU imeni V. N. Karazina*, Issue. 41, pp. 42-48 [in Ukrainian].
4. Shevchenko, M. F., Holovenko, V. A., Halustian, Yu. M. et al. (2001). *Tretii sektor v Ukraini: problemy stanovlennia* Kyiv: Ukrainskyi in-t sotsialnykh doslidzhen. pp. 10 [in Ukrainian].
5. Kozakov, V. M., Rashkovska O. V., Rebkalo V. A., Romanenko Ye. O., Chaplai I. V. (2017). *Derzhavno-hromadianska komunikatsiia: shliakh vid kryzy do vzaiemodii...*pp. 166.
6. *Dovira do hromadskykh orhanizatsii zrostaie, ale suspilstvo staie bilsh radykalnym, – rezultaty doslidzhennia.* (2018). URL :

https://www.irf.ua/dovira_do_gromadskikh_organizatsiy_zrostaie_ale_suspilstvo_s_tae_bilsh_radikalnim_rezultati_doslidzhennya/ [in Ukrainian].

7. *Otsinka sytuatsii v kraini, dovira do instytutiv suspilstva ta politykiv, elektoralni oriientatsii hromadian.* (2021). URL : <https://razumkov.org.ua/napriamky/sotsiologichni-doslidzhennia/otsinka-sytuatsii-v-kraini-dovira-do-instytutiv-suspilstva-ta-politykiv-elektoralni-orientatsii-gromadian-berezen-2021r> [in Ukrainian].

8. Marmeladze, M. (2020). *Kozhnyi chetvertyi ukrainets vvazhaie hromadski orhanizatsii vplyvovymy.* URL : <https://zz.detector.media/community/texts/181078/2020-09-29-kozhnyy-chetvertyi-ukrainets-vvazhaie-gromadski-organizatsii-vplyvovymy/> [in Ukrainian].

9. Ibid.

10. Ibid.

11. Tolokolnikova, K. (2018). *Dovira, paternalizm i pasyvnist: yak ukraintsi stavliatsia do hromadskykh orhanizatsii.* URL : <https://dif.org.ua/article/dovira-paternalizm-i-pasivnist-yak-ukraintsi-stavlyatsya-do-gromadskikh-organizatsiy> [in Ukrainian].

12. Chupryna, L. (2015). Sotsialni merezhi yak instrument realizatsii hromadskykh initsiatyv. *Naukovi pratsi Natsionalnoi biblioteky Ukrainy im. V. I. Vernadskoho*, Issue 41, pp. 54-68 [in Ukrainian].

13. *Shist pravyl komunikatsii u sotsmerezhhakh dlia hromadskykh orhanizatsii.* (2018). URL : https://euprostor.org.ua/practices/132539?fbclid=IwAR3CZe714QB4sj-d6wbTVUCICJ7fKcyJ-2oGlimY_JWqPiETLoqzc89W2T4 [in Ukrainian].

14. Hrechko, O. Yu., Kohut, I. A., Levchenko, O. V., Yaskevych, A. Y. (2016). *Praktyka vykorystannia instrumentiv elektronnoi demokratii hromadskymy orhanizatsiiamy v Ukraini. Rezultaty ekspertnoho opytuvannia.* Vinnytsia : GO "Podilska agentsia rehionalnoho rozvytku". 49 p. [in Ukrainian].

15. *Social Networking: A Guide to Strengthening Civil Society through Social Media.* URL : <https://www.usaid.gov/sites/default/files/documents/1866/SMGuide4CSO.pdf>.

16. *Shist pravyl komunikatsii u sotsmerezhhakh dlia hromadskykh orhanizatsii...*

17. Matiichyk, A. V. (2016). *Samoorhanizatsiia hromadianskoho suspilstva yak chynnyk demokratychnoi modernizatsii politychnoi systemy Ukrainy suspilstva* (Candidates thesis). Ivano-Frankivsk : Prykarpatskyi natsionalnyi universytet imeni Vasylia Stefanyka [in Ukrainian].

18. Chupryna, L. (2015). Sotsialni merezhi yak instrument realizatsii hromadskykh initsiatyv... pp. 54-68.

19. Lutsyshyn, H. (2018). Vplyv instytutiv hromadianskoho suspilstva na protses natsionalnoi konsolidatsii v suchasni Ukraini. *Naukovi zapysky*, Issue 4 (78), pp. 22-32 [in Ukrainian].

20. Dzyana, H. O., Dzyanyy, R. B. (2018). *Konsolidovana komunikatsiia u zabezpechenni uspishnosti provedennia reform*, Publichne upravlinnia XXI stolittia: svitovi praktyky ta natsionalni perspektyvy, Abstracts of the international

Scientific Congress. Kharkiv : Vyd-vo KhRI NAPA "Mahistr". pp. 43-46 [in Ukrainian].

Paper submitted: 24.02.2021

Paper accepted: 08.06.2021

Цитування: Дзяна Г. О., Дзяний Р. Б. Інструменти забезпечення ефективності комунікативної діяльності громадських організацій // Демократичне врядування : наук. вісн. Вип. 1(27) / за заг. ред. чл.-кор. НАН України В. С. Загорського, доц. А. В. Ліпенцева. Львів : ЛРІДУ НАДУ, 2021. URL : www.dv.lvivacademy.com. (DOI: <https://doi.org/10.33990/2070-4038.27.2021.239194>).

Citation: Dziana, H. O., Dzianyi, R. B. (2021). Instrumenty zabezpechennia efektyvnosti komunikatyvnoi diialnosti hromadskykh orhanizatsii. *Democratic governance*, Issue 1(27). URL : www.dv.lvivacademy.com. (DOI: <https://doi.org/10.33990/2070-4038.27.2021.239194>).