

В.В. Кіслов,
д-р техн. наук

V.V. Kislov
Doctor of Techn. Sci.

Д.В. Кіслов
D.V. Kislov

ІНФОРМАЦІЙНА КУЛЬТУРА ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ В УМОВАХ ГЛОБАЛІЗАЦІЇ

Abstract. The main contradictions of the formation of a new informational culture of government officials under new conditions of the globalization are shown.

Інформаційна культура державної служби спрямована на впорядкування спільного існування людей і тісно пов'язана з їх потребами й запитами, устремліннями й інтересами. З іншого боку, інформаційна культура пов'язана з інформаційною системою як складова державного управління і як складова інформаційного суспільства, що формується в Україні.

Процеси формування глобального інформаційного суспільства і процеси формування інформаційної культури державного управління, які відбуваються на сучасному етапі розвитку України, є не тільки складними, багаторівневими, а й часто-густо виступають у низці протиріч політико-правового та комунікативно-психологічного характеру. Інформаційна культура в цьому відношенні має опосередкований вплив на свідомість, поведінку і діяльність людей, характер, ефективність якої визначається самими людьми, передусім державними службовцями.

Обмін інформацією між людьми у процесі виконання функцій державного управління визначається як комунікація. Тобто, акт спілкування, зв'язок між індивідуумами засновані на взаєморозумінні щодо повідомлення інформації однією особою іншій особі або ряду осіб.

Таким чином, рівень інформаційної культури буде визначатись якісною і ефективною, з позицій завдань та цілей державного управління, комунікацією. Формування інформаційної культури в органах державного управління і місцевого самоврядування відбувається під впливом значної кількості внутрішніх і зовнішніх факторів за високих темпів їх змін, трансформацій та невизначеностей. Це потребує особливої та безперервної уваги владних структур щодо методів і засобів впливу на форми й характер комунікацій.

Не тільки зовнішні, але й внутрішні міжнародні комунікації завжди залежали і з часом все більше залежать від тиску так званих "блоків зовнішнього управління".

Політичні та економічні експерти, більшість дослідників глобалізації в цілому вітають цей процес як такий, що заохочує конкуренцію та веде до більш ефективного світового розміщення продуктивних сил, використання ресурсів у міжнародному масштабі. Однак для державних служб, для кожного державного діяча – це серйозний виклик. Виклик, який реально загрожує кожному національному державному управлінню. І не тільки тому, що мова йде про перспективи трансформальних глобальних управлінських комунікацій, виникнення світового уряду тощо. А. Гальчинський, наприклад, чітко вказує на такі загрози [1]. Найбільш простим фактором у процесах "десуверенізації" є, здавалося б, індивідуальний інтерес державного діяча та державного службовця, для яких інтернаціоналізація – це зайвий клопіт. Бо вона автоматично підвищує вразливість націй стосовно зовнішніх умов. Внутрішня автономія вироблення політичних рішень хоча і підпорядковується міркуванням міжнародної політики, але перебуває ніби в стані опозиції до неї. Коли внутрішні політичні цілі різних націй розходяться, виникають міжнародні конфліктні ситуації, які закінчуються, як правило, нульовим варіантом. Але наслідки "нульового" стану рішення можуть вести для однієї зі сторін конфлікту до ще більш негативних наслідків. Наприклад, "нульове" рішення щодо чорних списків осіб – персон *non grata* для України і Росії. Запропонований Росією варіант – ліквідації такої практики на взаємній основі менш вигідний українському учаснику цієї дискусії, хоча зовні здається абсолютно справедливим рішенням. Але тоді за межею розгляду залишаться такі складові: як міць та сила кожної з держав, вплив і інформаційно-комунікаційні можливості та безліч інших менш значущих елементів (перевар).

Такого типу конфлікти дають поштовх різним урядовим діям (на рівні міністерств та відомств), які, у свою чергу, впливають на інші комунікації (культурологічні, економічні) у різних галузях господарства, бізнесу тощо. Якщо в економічній сфері вже давно застосовуються різні інструменти, що діють у таких конфліктних ситуаціях (тарифи, квоти, заохочення, субсидії тощо), то в інформаційній сфері аналогічного інструментарію не існує і не буде існувати, тому що принципи формування інформаційного суспільства виключають таку можливість повністю. Тоді вирішальним фактором буде знов-таки інформаційна міць держави.

Спроби захисту через мовний бар'єр у багатонаціональній державі з великими мовними меншинами і давніми ментальними традиціями наперед в умовах глобалізації приречені на фіаско таких проєктів. Інші засоби піар-компрометації сусідніх націй на тлі минулих образ та культивуація таких заходів теж не є ефективною спробою захисту від іншомовного та іноментального інформаційного вторгнення.

Такого типу застарілі заходи є інерцією мислення державних діячів індустріального, тоталітарного та постіндустріального суспільства. Поняття "глобалізації" охоплює характеристики процесів "взаємозалежності" світу в цілому. Природно, що "взаємозалежність" від найближчих сусідів – націй є ще більш дієвою й глибокою. Руйнація її зверху тільки загострить комунікації протириччя: влада – суспільство та ЗМІ – суспільство. Справа в тому, що завжди існував глобальний та регіональний характер природної залежності людських зв'язків, що пов'язані з внутрішньою іма-

нентністю активних сил самої природи. В наш час зростають компоненти соціоприродної та інтерсоціальної взаємозалежності різних суспільств, що, безумовно, призводять до нівелювання деяких структурних компонентів світу. І це є однією з характерних рис глобалізації у вигляді "десуверенізації" (у старому індустріальному розумінні цього процесу) [1, 2].

Національні держави вимушені добровільно віддавати частину своїх суверенних прав наднаціональним структурам, вступаючи до союзів, блоків, угруповань тощо. Це, насамперед, стосується проблем оборони, правового забезпечення, економічних обов'язків тощо. Але цей перелік суверенних прав, що делегуються, постійно розширюється.

Національні держави перетворюються зі структур, що внутрішньо розвиваються, на, значною мірою, структури, що обумовлені всесвітніми процесами. Актуальна форма існування держав стає своєрідною реакцією на загальні процеси глобалізації.

Отже, процес інтеграції людства у складно структуровану взаємопов'язану планетарну цивілізацію проходить у взаємодії як взаємодоповнюючих, так і навпаки – протилежних тенденцій. Найбільші протиріччя виникають на траєкторії трансформації суспільств у подоланні протиріч між всеохоплюючою тенденцією глобальної інтеграції та тенденціями до диференціації існуючих культур і політичних реальностей. Це веде до збільшення негативних взаємовідносин різних регіонів.

Інтереси світового капіталізму, що завершив формування планетарного ринкового господарства, потребують нового політичного оформлення реалій, що з'явилися. Тобто, виникла необхідність подальшої експансії в структури державного управління націй, а також трансформації на рівні всіх організаційних структур, як урядових, міжурядових, так і неурядових [2–6].

До цих проблем додаються особливості загальної техносфери та комунікаційної сфери планети, держав і регіонів. Таким чином, безумовний вплив глобалізаційних процесів на форми та методи діяльності у сферах державного управління, вимагає пошуку й знаходження адекватних заходів формування нової культури держслужб, її трансформації. У цьому сенсі слід звернути увагу на деякі особливо гострі питання.

По-перше, це часовий фактор. Акселерування змін у глобальній економіці і політиці стимулює рух людей, капіталів, товарів. Це саме призводить до інтенсифікації та загострення конкуренції, появи швидких та широких за масштабами наслідків від вищеназваних процесів [7]. У цих умовах ефективне використання часу через своєчасну інформаційну повідомленість набуває для держав (а також корпорацій) стратегічного значення [7; 8].

Від фахівців державних структур вимагається швидке, а часом і негайне й кваліфіковане реагування на безліч змін, що постійно насуваються як внутрішні (національні, регіональні), так і зовнішні (світові). Це потребує методології опанування новим вражаючим феноменом поєднання досвіду, освіченості та логіки дій і рішень в умовах непередбаченості. Такі умови стають нормами сьогодення. Інтуїція суверенітету і тиск десуверенізації дуже гостро проявляють себе на тлі дефіциту часу для

вирішення несподіваних чи неоднозначних проблем. При цьому обидва ці фактори стають усе більше поширеними на практиці, а це потребує постійного навчання та тренінгу щодо поведінки держслужбовців в умовах невизначеності.

Дефіцит часу та загрозу розгубленості можливо подолати чи компенсувати для вирішення завдань державного управління двома шляхами: через перехід інформації до глобальних знань і через передачу частини повноважень іншим елементам управлінських структур (паралельних, сітьових, субординаційних тощо), які б залежали від сфер діяльності людства, а не від ієрархічних державних систем. Наприклад, екологічні проблеми планетарного або субконтинентального характеру. Адже рівень потенційних загроз на цьому напрямку більший, ніж військовий. Таким чином, відповідну ясність у осмислення проблемних аспектів взаємодії держав та їх служб може внести розгляд процесів формування знань і принципів циркуляції інформації на міжнародній арені. Успіх інтеграційних процесів та вирішення "суверенізаційних" проблем, що отримують нове бачення, в цілому в світі пов'язаний із формуванням загального та роздільного знання з цілої низки актуальних проблем (насамперед, серед національних політичних еліт – єдиного рамочного бачення проблем, сприйняття інформації, що надходить). Навчання і стажування держслужбовців, наприклад з визначеною євроінтеграцією, повинно вестися з єдиних і однакових ідеологічно та методологічно позицій. Тоді десуверенізація з проблеми перейде до методології, диференційованої за країнами та континентами. Головне завдання полягає в тому, щоб від суб'єктивного сприйняття інформації через призму вітчизняних реалій і інтересів перейти до об'єктивного загальноєвропейського мислення.

Адекватне розуміння ситуацій, подій принципів, законів і закономірностей життя та існування націй, суспільств і світової спільноти для держслужбовців різних країн є основою позитивної світової інтеграції. Теж саме можна віднести й до внутрішніх проблем країни, до взаємодії та взаємоіснування політичних партій і проведення їхніх виборчих чи ідеологічних, програмних дискусій. Незважаючи на те, що наукове бачення проблеми природи політичної комунікації та інформації, політичної когнітивності достатньо повно розглянуті в працях Я. Верцберга, Дж. Ваоса, М. Котта, Р. Лау, М. Сіерса, Д. Сальвана, Чин-ю Шиха та ін. дослідників, аналіз впливів останніх досягнень інформаційно-комунікаційної революції на поведінку та ефективність дій безпосередньо в сфері державного управління залишається складною та досі недостатньо визначеною проблемою. Відповіді на виклики часу треба шукати, аналізуючи ситуації прямо "з коліс" [2; 5; 6; 8].

Тільки досягнення відповідного рівня знань в умовах культурологічної трансформації державної служби та переосмислення принципів державного управління нададуть можливість національній правлячій еліті досягти для своєї країни мирним шляхом рівня суверенізації, який би відповідав національним інтересам і вимогам політичної та економічної глобалізації. Характер подальших досліджень повинен бути пов'язаний із з'ясуванням можливих підходів до вивчення змін у міжнародній поведінці держав, з умовами впливу ситуаційних факторів (умови, характери міжнародної співпраці щодо перерозподілу раніше суверенних повноважень).

Українська комунікативна територія, насамперед територія політичних комунікацій, у наш час перетворилась на неосяжний простір "тера інкогніта" для дослідників багатьох галузей науки: психологів, соціологів, політологів економістів та ін. А. Гальчинський у роботі [1] визначив, що українське трансформативне середовище може бути описане через логіку складних динамічно неврівноважених систем. Але багато в чому для такої системи, якщо вважати її за основну модель, характерні алогічні прояви і навіть спроби векторіальних рухів через прийняття ілюзорних, віртуальних орієнтирів суб'єктивно-патологічного характеру. Реальні орієнтири можливі для цілеспрямованого руху нації, коли будуть враховані загрози рифів глобалізації.

Нічого спільного з об'єктивною реальною дійсністю таке розуміння сучасних процесів глобалізації та їх глибинних впливів на внутрішній розвиток нації і країни не має. Тому на практиці такий владний менеджмент може вести до наслідків прямо протилежних орієнтаціям. Це відомий парадокс освітньо-психологічної збоченості. Наведемо деякі приклади проявів таких парадоксальних явищ.

По-перше, якщо буде встановлена жорстка кореляція між рівнем мотиваційної поведінки суб'єктів ринку праці (наприклад, зростання їх активності у пошуках роботи, міграційної поведінки, змін взаємовимог роботодавців та найманих працівників, змін у престижності тих чи інших потрібних на сьогодні професій тощо) і рівнем і спрямованістю дій та заходів державних служб та мас-медіа, то вимір ефективності таких комунікацій у сфері регулювання, наприклад, ринку праці (РП) стає не тільки можливим, але й необхідним.

Органи та особи, відповідальні за прийняття чи ухвалення рішень у всіх секторах господарства, повинні швидко та адекватно реагувати на різного роду зміни (новини), що можуть впливати на наслідки діяльності інституцій, які вони представляють. Тому сприйняття, сепарація, аналіз новин та відповідних їм аналітичних матеріалів, що надходять з різних джерел через ЗМК, потребують безпосереднього, професійного, кваліфікованого осмислення чи додаткового аналізу після консалтингових операцій з експертами.

Інформаційно-технологічна революція, стрімкий і бурхливий розвиток нових засобів електроніки та поширення їх на всі сфери життя породили нові проблеми досліджень у сфері комунікацій. Перед держслужбовцями, журналістами, психологами і науковцями різних галузей знань відкрилися нові та поки ще неосяжні простори "тера інкогніта" медіапсихології та глобального медіаменеджменту [2]. Це "територія" вражаючих феноменів – поєднання освіченості та непередбачуваності, ясності та невизначеності. Наведемо тільки деякі з них.

По-перше, у владних структурах серед політтехнологів та експертів присутні одночасно прямо протилежні відчуття:

- абсолютного управління суспільними настроями та уподобаннями;
- повної некерованості, невизначеності та випадковості суспільних настроїв тощо.

Можемо спостерігати також різку та несподівану зміну таких відчуттів у критичні чи складні моменти розвитку суспільства, країни, нації. Ці явища достатньо

яскраво були продемонстровані під час минулої президентської гонки та помаранчевої революції.

По-друге, як парадокс можливо розглядати цинічне використання усіх засобів інформаційного тиску та прямо протилежну цілям такого тиску реакцію мас (частини нації) на всі ці політтехнологічні заходи лобіювання, шантаж, чорний PR тощо.

По-третє, більшість населення практично знає про основні прийоми та засоби, що використовуються ЗМІ щодо маніпуляції свідомістю цих аудиторій, але реагує часто-густо на цю інформацію таким чином, ніби не знала і не знає про брутальні методи таких інформаційних "наїздів". Цей парадокс обов'язково треба враховувати державним службам, які зв'язані зі ЗМІ [4].

По-четверте, принципи Інтернету були апробовані у свій час силовими структурами з метою покращення систем управління та контролю, а зараз ця мережа є головним джерелом некерованих інформаційних потоків. І це є основна головна біль силових структур, органів безпеки тощо, які поки що не знайшли правового та суспільно задовільного вирішення реальності дій та наслідків цього парадоксу. Нерозуміння логіки підходу до вирішення такого типу парадоксальних проблем – є і ще довго буде каменем спотикання багатьох недієвих спроб адміністративного вирішення такого типу протиріч. Для прикладу можливо нагадати травневий (2005 р.) наказ міністра транспорту та зв'язку про реєстрацію Інтернет-споживачів, який невдовзі було – у жовтні 2005 р. – відмінено.

Зміна парадигми дає можливість дослідникам знайти для вищезгаданих та інших інформаційних парадоксів сучасності не тільки більш-менш адекватні пояснення, але й теоретичні засади розв'язання цих проблем на користь людині та демократичним громадянським суспільствам, де їм буде комфортно існувати як активному споживачу потрібної та необхідної для них інформації [2; 6; 10].

Чому адміністративні заходи виявились тоді "провальними" на арені інформаційних зіткнень "влада – суспільство"? Тому, що природа сучасних адміністративних систем (А-систем) побудована на основі жорстких ієрархічних принципів, а природа Інтернету – на основі мережі (М-систем) з невизначеними межами й кількісними показниками. Те, що обидві системи користуються, у тому числі, однаковими технічними засобами, в даному випадку не має значення тому, що для А-систем – це одна з форм користування, а для М-систем – це форма їх існування взагалі. Це зовсім різні (навіть не протилежні) природні явища та системи, які за законами логіки є такими, що не перетинаються безпосередньо. Як перша – ієрархічна, так і друга – мережева системи, що породжені людством штучно на шляху розвитку технологічних цивілізацій, зовсім по-різному визначаються у часі, просторі, а також кількісно і якісно. Тому не дивно, що залишались невдалими спроби пояснити деякі феномени типу: "керованість – невизначеність", "обумовленість – спонтанність", "відкритість – зашторенність". Щоб виявити механізми прояву таких феноменів, треба глибоко зануритись в особливості психічного стану всіх видів комунікацій, психічної динаміки та перехідних процесів політичної комунікації.

Різновиди сучасних комунікацій, у тому числі політичних, Інтернет, громадська думка, громадянське суспільство є динамічними, самодостатніми та самовільними системами тому, що енергія об'єктів цих систем завжди надмірна по відношенню до самої системи. Такі явища виникають тому, що ці об'єкти відносно незалежні й також самодостатні – можуть вільно виходити за межі системи. У такому разі стають зрозумілими переходи від визнання владою мас-медіа як "четвертої влади" до зневаги до неї як слухняного автомата – виконавця "темників" тощо. Сутність визначених вище систем – у тенденції підвищення активності, самостійності та самодостатності всіх її елементів-учасників. Такі системи прагнуть виштовхнути за свої межі будь-якого суб'єкта та унеможливити однобічне управління об'єктами. Зменшення ентропії (тобто ступеня невизначеності) таких систем можливо тільки за рахунок удосконалення механізмів зворотного зв'язку. А принципово – тільки при переході в іншу культурологічну площину. Тоді дещо змінюється категоріальність визначення систем комунікацій. Це дуже яскраво ілюструє Інтернет, тому що надає можливість кожному увійти у віртуальний простір та бути почутим, побаченим через особисті сайти, публікації, розповіді, форуми, конференції тощо. Диференціація типових ролей комунікатор – реципієнт стає все менш значною або навіть умовною, статусні відмінності зникають зовсім (мається на увазі статус за рівнем компетентності, звань, чинів тощо). І тоді з'ясовується, що модель однобічного впливу комунікатора на об'єкт є лише одним з багатьох видів комунікації.

Об'єкти впливу стають невизначеною кількістю суб'єктів, що включені в систему комунікації й принципово змінюють психотехнологію спілкування, сприйняття, мислення та поведінки. Через це формується нова, принципово інша сфера існування особистості, в тому числі держслужбовців, – багатоваріантна реально-віртуальна. Категорія творчості в системах комунікації теж диференціюється. З'являється категорія комунікативної творчості, яка стає черговою проблемою медіапсихології. Нові риси та особливості виникають у категорії колективної творчості. Особливо важливим є явище колективних управлінських рішень. Фраза "воля майдану" якраз і відображає дієвий та реальний прояв моделювання таких рішень. У зв'язку зі змінами, що природно відбуваються в психології політичної комунікації, виникають нагальні потреби щодо перегляду та оновлення деяких форм і методів впливу на визначальні сфери життєдіяльності людства (політику, бізнес, соціологію, військову справу, тощо) [5; 6].

Розглянемо, наприклад, систему: політична комунікація – бізнес-середовище. При використанні комунікаційних інструментаріїв формування сталого міжнародного бізнес-середовища виникає безліч проблем та протиріч, що можуть теж кваліфікуватись як парадоксальні. Динаміка сучасних міжнародних подій висуває певні імперативи щодо всіх, хто відповідає та формує основи розвитку національної економічної політики. Всі відповідальні за ухвалення рішень як у приватному, так і в державному секторах повинні адекватно, гнучко та швидко реагувати на прояви глобальних економічних змін, вміти ясно розуміти основні чинники цих змін, їх природу, сутність та наслідки впливу на національне бізнес-середовище [7].

Але в реальному прояві розуміння цих чинників не рівнозначне: для міжнародного рівня управління та для державного рівня управління. Тому що, наприклад, в таких організаціях, як Міжнародний валютний фонд (МВФ), Світовий банк (СБ) та Світова організація торгівлі (СОТ) фахівці безпосередньо мають справу з глобальними економічними чинниками. І фахівці цих та багатьох інших міжнародних організацій є безпосередніми та природними adeptами глобальної економічної політики. Державні службовці національних владних структур чи приватних національних компаній перебувають у подвійній чи навіть потрійній іпостасі, тому що повинні одночасно відстоювати національні, державні пріоритети й входити більш-менш пристойними гравцями у світовий економічний простір.

Велика кількість наявних багатограних чинників прийнято зводити до деяких узагальнюючих понять, таких як "глобалізація", "взаємозалежність", "інтернаціоналізація" тощо. Ці поняття позначають процеси, які є в сучасному вимірі комплексними, системними та складноструктурованими. Тому є стільки визначень та глумачень цих понять. При цьому жодне визначення навіть не претендує на універсальність чи всеохоплюючу оцінку цих принципових для розвитку людства процесів та явищ всесвітнього характеру. Ще складнішими та ще менш зрозумілими здаються такі поняття на середньому та нижчому рівні фахівців, населення країн, які більш потерпають від наслідків глобалізації, ніж отримують для себе позитивів, окрім відчуття "прогресу".

Нова індустріальна (друга індустріальна, або постіндустріальна) революція вимагає формування іншого типу мислення широких кіл населення й, насамперед, так званої інтелектуальної еліти суспільства. Саме остання повинна трансформувати сучасні фундаментальні знання, що є базовою складовою розвитку нашої цивілізації, до розуміння їх достатньо широкими колами населення. Інакше – не подолати внутрішній, ментальний та національний супротив (що теж природно) як новим економічним змінам, так і зростаючим темпам проходження цих "хвиль глобалізації". Є всі підстави вважати, що в майбутньому процес глобалізації відбуватиметься ще швидше, що вимагає розуміння умов існування та розвитку міжнародного бізнес-середовища. Інакше "хвилі глобалізації" можуть стати цунами, що жорстко нищить тих, хто своєчасно не підготувався до їх навали [6; 8; 9].

Таким чином, значення, роль та місце політичних та управлінських комунікацій значно змінюється. У цих умовах з'являються їх нові суспільно-рольові функції, зростає соціальне та психологічне значення інституцій на всіх рівнях державного управління і, як наслідок, поширюється та поглиблюється вплив процесів "зовнішнього управління" на мотиваційну поведінку всіх суб'єктів державної служби.

У цьому сенсі державне управління призначене грати суттєву й визначну роль складової частини формування сталого міжнародного бізнес-середовища на основі постійного підвищення інформаційної культури. Головним визначальним напрямом теорії формування інформаційної культури в новітніх умовах стають такі дослідження: аналіз комунікацій з позицій їх спрямування на завдання знаходження теоретичних та практичних засобів щодо сприяння подальшому сталому розвитку

людства. Це може реально відбуватися через подолання вказаних парадоксів та протиріч, пов'язаних з труднощами безпосереднього входження (влиття) в об'єктивні процеси глобалізації – як економічні, так і культурологічні [6; 8; 9].

Принципи й рівень взаємодії та погодженості управлінських дій державних служб, включаючи інститути прямої дії і інституції зворотних зв'язків (PR-технології, соціологічні дослідження тощо), будуть характеризувати ступінь інтегрального впливу на мотиваційну поведінку інших суб'єктів. Специфіка сприйняття, мислення, емоційного настрою, стереотипів, уявлень, норм та цінносних орієнтацій державного службовця вже не може спрацьовувати в конкурентному середовищі активно діючих конкурент-комунікаторів (наприклад, різних ЗМІ). Інструментом зворотнього зв'язку можуть виступати соціологічні опитування. При цьому методи й форми опитувань змінюються. Серйозні та глибокі соціологічні дослідження достатньо складні й іноді "важкопідйомні" для оперативного реагування комунікатора на зміни, що відбуваються, для контролю ефективності свого впливу. Сучасними інструментами все частіше виступають: "рейтинги" та інтерактивні опитування, а також анкетні опитування (через журнали, газети та інші видання), інтерв'ю, фокус-групи, "гарячі лінії", запити глядачів та слухачів тощо [3, 4].

Такі методи дозволяють посилити рівень довіри до системи державного управління, з одного боку. З іншого боку, дозволяють державним службовцям протистояти процесам десоверенізації та "зовнішнього управління", оцінювати інформаційні проблеми, виробляти адекватні рішення. Для підвищення рівня свого впливу державні службовці як комунікатори повинні враховувати такі фактори:

- кількісні характеристики;
- соціально-психологічні показники;
- особливості потреб та запитів;
- реакцію на форми та методи протистояння негативним впливам;
- ступінь задоволення інформаційно-комунікаційних потреб;
- рівень довіри до комунікатора;
- ступінь довіри до джерел, які використовуються.

Швидкі технічні та технологічні зміни основних засобів комунікації знову і знову вимагають суттєвого переосмислення та переоцінки психологічної характеристики їх впливу на суб'єктів системи державного управління. Подолання такого недоліку, як "недосконала аналітика", що виникає через стрімке збільшення кількості інформації, не дозволяє її досконало і вчасно осмислити.

Таким чином, тільки інтегративне, комплексне об'єднання психологічних, соціологічних, культурологічних та інших методів на шляху вдосконалення рівня інформаційно-комунікаційної підготовки державних службовців дозволить їм вчасно й ефективно реагувати на всі виклики та загрози від сучасних глобалізаційних процесів.

-
1. *Гальчинський А.С.* Глобальні трансформації і концептуальні альтернативи / А.С. Гальчинський // Глобальні виклики. Глобальна стратифікація. – К. : Либідь, 2006. – С. 245–249.
 2. Политическая наука. Новые направления. – М. : Наука, 1999. – 806 с.
 3. *Різун В.В.* Маси / В.В. Різун – К. : Київ. ун-т, 2003. – 118 с.
 4. *Ольшанский Д.В.* Психология масс / Д.В. Ольшанский. – СПб : Питер, 2002. – 368 с.
 5. *Чуприн Ю.П.* Теория социальных технологий / Ю.П. Чуприн, Н.В. Туленков. – К. : МАУП, 2004. – 608 с.
 6. *Удовик С.П.* Глобализация: семиотические подходы / С.П. Удовик. – М. : "Рефл-бук"; К. : "Ваклер", 2002. – 480 с.
 7. *Майер Дж.* Міжнародне середовище бізнесу: Конкуренція та регулювання у глобальній економіці : пер. з англ. / Дж. Майер, Д. Олеснич. – К. : Либідь, 2002. – 703 с.
 8. *Белл Д.* Грядущее постиндустриальное общество / Д. Белл. – М. : Academia, 1999. – 788 с.
 9. Державне управління / А.Ф. Мельник [та ін.]. – К. : "Знання-Прес", 2003. – 324 с.
 10. *Юнг К.Г.* Психология переноса. / К.Г. Юнг. – М. : "Рефл-бук"; К. : "Ваклер", 1997. – 304 с.