

Національна школа суддів України



**КОМУНІКАЦІЇ
СУДОВОЇ ВЛАДИ
Науково-практичний посібник**

Київ
«АДЕФ-Україна»
2012

Рецензент:

Шукліна Н.Г. – проректор Національної школи суддів України, професор, кандидат юридичних наук

Автори:

Логунова М.Н. – доцент кафедри державної політики та управління політичними процесами Національної академії державного управління при Президенті України, кандидат філософських наук;

Лашкіна М.Г. – доцент кафедри державного управління Київського національного університету культури і мистецтв, кандидат наук з державного управління;

Гвоздик П.О. – суддя Вищого спеціалізованого суду України з цивільних та кримінальних справ, кандидат юридичних наук;

Алексеев А.Г. – експерт Центру суддівських студій

Логунова М. М., Лашкіна М. Г., Гвоздик П. О., Алексеев А. Г. Комунікації судової влади: науково-практичний посібник – 0000000000

У цьому виданні висвітлюються теоретичні і прикладні аспекти здійснення комунікації в судовій владі України. Розглядаються зміст, особливості та передумови комунікаційної діяльності суддів, судів та інших органів судової влади (внутрішня і зовнішня комунікації). З позицій європейських стандартів аналізуються нормативно-правові засади здійснення комунікації судової влади в Україні. Особлива увага приділяється психологічним засадам комунікації та засобам практичної реалізації цілей комунікаційної діяльності судової влади, питанням налагодження ефективної взаємодії судової влади з громадськістю, формуванню позитивного іміджу суду і суддів. Пропонуються науково-методичні рекомендації щодо розробки стратегії комунікації судової влади та проект концепції Комунікації судової влади України.

Науково-практичний посібник із навчально-методичними матеріалами буде корисним для суддів, представників органів судової влади та громадських об'єднань суддів в їх діяльності по налагодженню ефективної комунікаційної діяльності на національному і регіональному рівнях.



Міжнародний фонд «Центр суддівських студій»



Видання здійснено в рамках реалізації українсько-швейцарського проекту «Підтримка судової реформи в Україні» за сприяння Швейцарської агенції з розвитку та співробітництва

© Логунова М. М., Лашкіна М. Г.,
Гвоздик П. О., Алексеев А. Г.,
2012

© Національна школа суддів
України, 2012

© Центр суддівських студій, 2012

Шановний Читачу!

Посібник, який Ви тримаєте, є давно очікуваним й вкрай необхідним виданням для сучасної судової влади України.

Необхідність створення такого видання викликана вимогами часу, який швидко просуває нас в епоху інформаційного й більш відкритого світу. Новітні підходи до суспільних взаємовідносин диктують нові правила та ставлять нові питання щодо можливості виконання своїх функцій органами державної влади, зокрема, судовою гілкою влади.

Системні зміни, що не оминули й Україну, не можуть не торкнутися судової влади, яка в нашій державі, на жаль, все ще залишається непрозорою та частково пригніченою через недостатнє матеріально-фінансове забезпечення та велику кількість негативної інформації щодо її діяльності. Тут можна визначити багато факторів і впливів, які сприяють консервації цієї влади, але особливо треба відмітити важливість прозорості судової системи, інформування громадян про її проблеми, викривлення недоліків, створення комунікативних систем та каналів для поширення цієї інформації.

Якою суспільство хоче бачити судову владу? В ідеалі — чесною, професійною, якій можна вірити, яка є взірцем. Суддя в процесі, до якого ми прагнемо, має бути неактивним. Активним він є в інквізиційному процесі, від якого ми відмовилися. Впродовж останніх років спостерігається перегляд позицій у цьому напрямку. Але як донести ці нові погляди та зміни до широкої громадськості? Як переконати суспільство в тому, що суддя знаходиться в рамках процесуального законодавчого поля і не може бути упередженим? Як підвищити довіру громадян до окремого судді та судової влади загалом?

Відповідь на всі ці та інші запитання лежить в площині публічності та транспарентності як самого процесу судочинства, так і організаційних складових його відправлення.

Щоб забезпечити гарантії довіри громадян до суду, потрібно широко використовувати комунікаційні технології: телебачення, радіо, пре-

су, звіти, бюлетені тощо. Саме засоби масової інформації розставляють акценти, а відсутність налагодженої комунікації ускладнює роботу судів, створює негативний імідж судової системи, провокує недовіру й агресію громадян. Тому такою важливою стає для нас комунікація як всередині суддівського співтовариства, так і з широким колом громадськості та ЗМІ.

Суспільство потрібно інформувати про те, що відбувається в судовій владі. Адже найбільше людей лякає невідомість. І якщо щось залишається незрозумілим, воно доповнюється домислами і тією негативною інформацією, яка інколи подається на шпальтах газет, лунає з екранів телевізорів, радіо, є в Інтернеті. Абсолютно нікому не цікаво, скільки справ розглянув, наприклад, суд за один день чи за десять днів, – це мало що кому скаже, але одна конкретна справа цього суду може викликати величезну зацікавленість громадськості й багато чого сказати про роботу всієї судової системи. Багато проблем, які виявляються під час розгляду «резонансних» справ, обумовлені й тим, що суди в силу незабезпеченості належними приміщеннями не готові працювати в умовах публічності.

Звісно, дуже високий рівень публічності ускладнює роботу, висуває високі вимоги до моральних та професійних якостей судді, але також і дисциплінує суддів.

Комунікація в загальному розумінні спрямована на досягнення найважливішої для судової влади мети: **підвищення рівня довіри громадян до суду.**

Сподіваємось, що постулати, настанови та документи, що запропоновані колективом авторів в цьому виданні, стануть корисними для Вашої практичної діяльності щодо створення ефективної комунікації судової влади.

Розділ 1

Комунікації у XXI сторіччі

(що потрібно знати про комунікацію в інформаційному суспільстві)

Щоб слово було почуте, воно принаймні повинно пролуhati

«Комунікаційний вибух» XXI сторіччя

Винайдення та поширення у минулому столітті сучасних електронних засобів масової комунікації викликало справжню революцію у сфері суспільних відносин. Інтенсивний розвиток (на зламі XX і XXI століть) комунікаційних технологій, який дістав назву у публіцистиці «*комунікаційного вибуху*», значно полегшив поширення і накопичення соціально вагомій інформації, а також зумовив формування глобального інформаційного простору, до якого нині залучені співтовариства, політичні, економічні, правові, освітньо-виховні інститути та окремі особистості.

Під **комунікаційним вибухом** розуміють суттєве збільшення місця і ролі інформації та комунікаційних технологій у різних сферах суспільного життя сучасного світу. Йдеться про глобальну трансформацію індустріального суспільства в інформаційно-комунікаційне, що супроводжується не лише проникненням комунікаційних технологій у всі сфери життєдіяльності суспільства, виникненням і розвитком якісно нового типу комунікаційних структур і процесів, але й глибоким переосмисленням комунікативної природи соціальної реальності, місця і ролі комунікації в суспільному розвитку і, зокрема, в сфері політико – владних відносин. Науковці переконані в тому, що є всі підстави вважати, що XXI століття впевнено заявляє про себе як про *інформаційне століття комунікацій*.

Сьогодні інформація розглядається як один із найважливіших ресурсів розвитку сучасного суспільства разом з матеріальними, енергетичними і людськими. Влада знань та інформації стає вирішальною також в управлінні, відтісняючи на другий план вплив грошей і державного примусу. На думку відомого американського філософа А. Тофлера, саме знання та інформація надають сучасній владі вищий рівень якості та високу ефективність, дозволяють «досягти бажаних цілей, мінімально

витрачаючи ресурси; переконати людей в їх особистій зацікавленості в цих цілях; перетворити противників у союзників» [1¹].

Інформація, виступаючи фактором порозуміння, зближення, консолідації, узгодження інтересів різних суспільних груп всередині кожної конкретної країни і суверенних держав на міжнародній арені, відіграє суттєву роль у владному процесі. Це зумовлено, в першу чергу, тими об'єктивними властивостями, які їй притаманні:

- оперативністю;
- здатністю охоплювати впливом велику кількість споживачів;
- доступністю отримання та психологічними властивостями, зокрема, можливостями за допомогою сучасних технологій впливати на громадську думку, настрої та почуття людей тощо.

Інформаційно-комунікаційні технології за останні два-три десятиліття якісно змінили обличчя сучасного світу. Сформовані за їх допомогою потоки повідомлень створили своєрідну інформаційну сферу, яка поступово перетворилася в самостійну, з власними інститутами, нормами, стійкими відносинами і зв'язками. Сьогодні ця сфера стала впливовим важелем перетворень в економіці, політиці й культурі. Створюючи власні механізми і технології спілкування, вона якісно змінює форми організації влади і саме обличчя політичного простору як світу в цілому, так і окремих держав. У комунікації продукуються і народжуються нові смислові образи суспільства, влади та її інститутів, виробляються нові ціннісні ієрархії, відносини, політичні норми й цілі.

Не брати до уваги означені процеси, а ще більше не вміти їх використовувати в своїх інтересах, означає програвати в інформаційно-комунікаційному просторі, який з кожним днем стає все впливовішим і визначальним у світі інформації. Тому надзвичайно актуально за цих умов звучить вже майже крилатий вислів: «Хто володіє інформацією, той володіє світом».

1 Посилання здійснюються на публікації, список яких представлено в кінці кожного розділу.

Що таке комунікація?

Сьогодні нараховують понад сто визначень поняття «комунікації». У найширшому контексті **комунікація** визначається як *будь-який контакт з іншою людиною чи будь-яка взаємодія*. У вузькому значенні слова як *процес взаємообміну змістом, передача і прийняття повідомлень*. Але найчастіше комунікація трактується як процес обміну інформацією та змістовим значенням між двома або більше людьми (тобто передача інформації). Зміст поняття «комунікація» є неуніфікованим і з розвитком суспільства та комунікаційних технологій швидко змінюється, як і сфери комунікації.

Вважається, що сучасний термін «**комунікація**» походить від латинського *communicatio* (у перекладі означає єдність, передачу, з'єднання, повідомлення), пов'язане з дієсловом *communico* (робити спільним, повідомляти, з'єднувати) і є похідним від *communis* (спільний). В українську мову даний термін прийшов через англійську (*communication*). Його українськими відповідниками є *сполучатися, спілкуватися, спілка, спільнота, спілкування*. А отже, визначальним для його розуміння є *ідея єдності, об'єднання, зв'язку зі спільнотою*. На останнє вважаємо за необхідне звернути особливу увагу, оскільки це важливо з точки зору розуміння комунікації як процесу досягнення взаємодії і взаєморозуміння, а не просто передачі потрібної інформації. У цьому контексті акцент робиться саме на двосторонньому зв'язку та обопільності обміну інформацією, тобто комунікація трактується здебільшого як **процес соціальної взаємодії** за допомогою інформаційних повідомлень.

Як бачимо визначальним при такому підході є зв'язок між членами спільноти як учасниками комунікаційного процесу, а сама комунікація означає встановлення такої єдності за допомогою відповідних форм духовного єднання (духовних зв'язків), важливим чинником якого є порозуміння. Головною умовою комунікаційного процесу є розуміння та свідомо орієнтовані дії. Якщо таких дій немає, то неминуче настає комунікаційний хаос, а за ним – інформаційна криза. Зробити комунікаційний процес свідомим і раціональним покликана система цілеспрямованих комунікаційно-інформаційних дій.

Комунікація – це тривалий процес пошуку порозуміння і згоди, а отже, досягнення результату

Комунікацію слід розуміти як різновид взаємодії між тими чи іншими суб'єктами інформаційного впливу за посередництвом певного визначеного об'єкта, тобто повідомлення. Мова йде про взаємодію окремих людей, груп людей, соціальних інститутів, суспільства в цілому.

Існуючі у сучасній науці визначення комунікації можна умовно поділити на дві головних групи: ті, що розглядають комунікацію як *лінійний процес передачі повідомлень від одного або кількох відправників адресатам*, та ті, що розглядають її як *процес формування поглядів і обміну ними*. Особливу увагу в останньому випадку приділяють тому, як інформаційні повідомлення взаємодіють з людьми і впливають на формування їх переконань. Як вважає Д. Фіске, логічним є об'єднання обох концепцій та визначення поняття комунікації як *процесу соціальної взаємодії за допомогою інформаційних повідомлень*.

Загалом, поняття комунікація сьогодні вживається у значенні:

- соціальної комунікації, спілкування між людьми та іншими соціальними інститутами і суб'єктами;
- телекомунікації або зв'язку за допомогою технічних засобів;
- певної системи, за допомогою якої забезпечується сполучення між віддаленими об'єктами (наприклад, підземні, транспортні комунікації тощо).

Судова влада як соціальний інститут здійснює соціальні комунікації для спілкування з суспільством, налагодження і підтримки контактів з партнерами і опонентами, використовуючи при цьому найрізноманітніші засоби.

Інформація, комунікація, партнерство

Комунікацію ні в якому разі не слід плутати з поширенням інформації. Помилковою є думка, що передача повідомлення (інформації) тожжна донесенню змісту цього повідомлення до конкретної людини чи групи людей.

Інформація – це передача того чи іншого повідомлення від відправника до одержувача без наміру отримати відповідь. Тобто це односторонній процес передачі повідомлень.

Комунікація являє собою двосторонній обмін повідомленнями, коли одержувач повідомлення реагує на послання відправника. Вона передбачає наявність діалогу між обома учасниками комунікаційного процесу.

Більш змістовною і соціально значимою формою комунікації, яка зазвичай розвивається протягом тривалого часу, є **партнерство**. Воно виникає між двома сторонами, що спілкуються, якщо між ними встановлюється більш глибокий зв'язок, наприклад, коли вони поділяють спільні цінності та/або коли загальні цілі становлять взаємний інтерес та вигоду. Партнерство зазвичай передбачає постійність контактів упродовж тривалого часу і ґрунтується на певній системі взаємовідносин.

Фахівці у галузі теорії комунікації наголошують на важливості налагодження тривалого партнерства між тими чи іншими соціальними, державними інститутами і найвпливовішими цільовими групами та зацікавленими сторонами суспільства – такими, як журналісти, керівники громадських організацій тощо. Досить часто добрі стосунки набагато важливіші, ніж різні методи впливу, що використовуються за конкретних обставин.

Трактування феномену комунікацій

Основи вивчення феномену комунікації сягають часів античності, де вона трактувалася як сфера походження соціальних норм, моралі, права і держави та як засіб здійснення комунікаційних практик через налагодження системного діалогу.

З історії відомий факт, коли Папа римський Інокентій III у 1213 році наказав своїм прихильникам прикріпити на дверях церкви папську буллу (плакат з печаткою папи), у якій англійцям повідомлялося про відлучення від церкви їх короля Джона. Це означало, що церква більше не визнає короля і відповідно його королівство.

Виокремлення комунікації як окремого предмета наукового дослідження пов'язують з бурхливим розвитком комунікаційних технологій у ХХ ст. У цей період формуються два основні підходи до трактування процесу комунікації – футурологічний і соціально – філософський.

Футурологічні моделі комунікації представлені у роботах Д. Белла, М. МакЛюена, Н. Постмана, Г. Стоуньєра та інших дослідників. Вони виникли як наслідок розвитку інформаційних технологій і формування інформаційної інфраструктури суспільства, тому комунікація тут ототожнюється з розвитком останньої. Основна проблема дослідження комунікації в рамках даного підходу зводиться переважно до проблеми дослідження механізмів управління комунікаціями. При цьому не артикулюється питання сутності комунікації, соціальних засад комунікативної дії та взаємодії.

Невирішеність даних проблем викликала появу соціально-філософського трактування феномену сучасної комунікації. Ілюстративно в цьому плані можна вважати філософсько-соціологічну концепцію біхевіоризму (від *behavior* – поведінка). Її автори Дж. Уотстон і Е. Торндайк, спираючись на теорію умовних рефлексів І. Павлова, пропонують розглядати поведінку людини як реакцію на стимули зовнішнього середовища. Своєрідним стимулом до діяльності людей, на їх переконання, є й *інформація*. Виходячи з цього була запропонована модель впливу на масову аудиторію, в якій комунікація розглядалася як постійний монолог, адресований всім і кожному. За теорією французького соціолога Л. Бодяна, людина є пасивним елементом, на який спрямований інформаційний вплив, а відношення масової аудиторії до тих чи інших явищ дійсності, в першу чергу політичної, повинно формуватися за допомогою спрощених уявлень (стереотипів та іміджів).

Представники поширеної на той час когнітивної («*cognoseere*» у перекладі з латини «знати») теорії масової комунікації, навпаки, вважали, що поведінка людини детермінована її знаннями (поінформованістю) і відводили їй роль перетворювача інформації. Цей підхід можна трактувати як намагання зрозуміти, яким чином індивід розшифровує інформацію і як, виходячи з цього, приймає рішення.

На основі різних підходів до комунікації було запропоновано визначення предмету масової комунікації з точки зору когнітивності, як процесу розповсюдження повідомлень на рівні формування, закріплення та зміни настанов людей по відношенню до об'єктів, які мають соціальне значення (зворотній зв'язок); виникнення та функціонування суспільних настроїв та поглядів; засобу збудження людей до дій в зв'язку з певними настановами та поглядами. Завдяки цьому стало можливим подивитись на інформаційне повідомлення та вплив як на процес взаємодії, при якому настанови перетворюються на переконання, почуття, волевиявлення людей, через які висловлюється відповідне відношення до суспільних явищ.

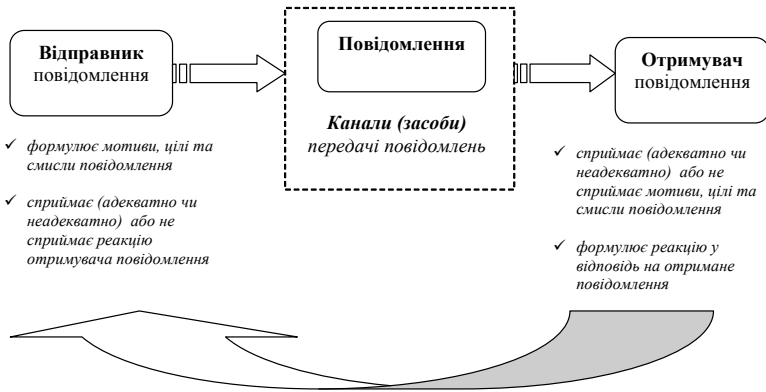


Схема 1. Взаємозв'язок учасників комунікації

Констатуючи наявність різноманітних моделей комунікації, пропонуємо звернути увагу на дві найбільш значимі з них, це – *теорія комунікативної дії Ю. Габермаса і системна теорія Н. Лумана*. Вони знаменують собою певний поворот в розвитку сучасної теорії комунікації.

Теорія комунікативної дії Габермаса

Висхідним пунктом вчення про комунікацію Юргена Габермаса виступає комунікаційна діяльність, яка не обмежується лише комунікацією. Поняття комунікативної дії, на переконання дослідника, охоплює всі види діяльності, які здійснюються спільно і узгоджено з іншими людьми.

В розумінні Ю. Габермаса – **комунікація** – це певна соціальна дія, важливий аспект життєвого світу, повсякденна реальність людини, яку вона створює за допомогою дії та спілкування, тобто комунікації. Більше того, сам життєвий світ є продуктом комунікативної діяльності людини. Це означає, що будь-яке суспільство являє собою багатоканальну систему комунікаційних зв'язків і відносин. Через призму комунікаційних відносин можуть бути розглянуті сім'я, виробничий чи творчий колектив, громадська, політична структура, державна інституція тощо. Всередині самої системи комунікаційних відносин аналогічним чином можна пояснити особливості прийняття рішень на різних рівнях і у різних формах, проте завжди в залежності від соціальних контекстів, які склалися.

У процесі викладу теорії комунікації Ю. Габермас виокремлює інструментальну та комунікативну дії. Втіленням інструментальної дії у нього виступає сфера праці, оскільки вона ґрунтується на правилах, які засновані на емпіричному досвіді.

Комунікативна дія, на думку вченого, передбачає взаємодію щонайменше двох індивідів, яка упорядковується відповідно до норм, прийнятих за основу всіма сторонами. Якщо інструментальна дія спрямована на успіх, то комунікативна – на взаєморозуміння діючих індивідів, їх консенсус.

Комунікативна дія в концепції Ю. Габермаса розглядається в контексті порозуміння та соціальної інтеграції, що досягається за допомогою раціонального дискурсу, у який індивіди вступають добровільно і успіх якого рівнозначний перемозі найпереконливішого аргументу, а не влади чи капіталу. Під **дискурсом** (від лат. *discursus* – міркування, аргумент, фр. *discours* – мовлення) розуміється аргументована комунікація, що здійснюється за конкретними правилами.

Говорячи про роль дискурсу, Ю. Габермас зазначає, що:

- *по-перше*, він виступає засобом соціалізації, навчання та виховання людей, завдяки чому відбувається підвищення їх компетентності та інтерсуб'єктивності;
- *по-друге*, дискурс, як форма комунікації, втягує людей в дискусію, у рамках якої відбувається розуміння позиції інших, взаємна критика, прийняття чи неприйняття позиції іншого;

- *по-третє*, дискурс сприяє залученню суб'єктів комунікації до відтворення власної позиції, яка проходить не меншу перевірку, ніж ідеї, прийняті в загальній дискусії;
- *по-четверте*, дискурс сприяє досягненню консенсусу на основі відкритості (автор трактує відкритість як «вияв звичних і тому часто анонімних очікувань, які визначають наші запитання та відповіді»).

Дискурс для Ю. Габермаса означає «здатність вільної спільноти обговорювати, критикувати соціальне буття» [2]. Варто відзначити, що вчений протиставляє комунікацію та ідеологію; останню він кваліфікує «не тільки як ілюзорну, але і як деформовану форму інтеграції».

Комунікація у Ю. Габермаса наділена також моральним змістом. Зважаючи на це, автор формує етику дискурсу, яка «виправдовує зміст моралі «однакової поваги до кожного» та «солідарної відповідальності за кожного» [3].

Етика дискурсу Ю. Габермаса має загальноетичний характер і «передбачає моральний підхід, який утілений в процедурі аргументації, що спонукає учасників до подолання обмеженості своїх тлумачень» [3]. Для її підтвердження та розвитку вчений використовує поняття «конструктивне навчання», розроблене Ж. Піаже та Л. Кольбергом та формує ключовий її принцип: «кожна норма повинна відповідати умові, за якою прямі та побічні дії, що працюють на задоволення інтересів кожного окремого індивіда, могли б без якого-небудь примусу бути прийняті всіма, кого вони стосуються» [3].

Сформований Ю. Габермасом принцип етики дискурсу містить три компоненти:

- а) передбачає розв'язання морально-етичних проблем через раціональне обговорення та аргументацію;
- б) є універсальним (кожен учасник дискусії принципово здатний прийти до однакового з іншими судження щодо норм дії);
- с) формалізує ціннісні орієнтири, проте залишає нормативні питання щодо справедливості, які можуть бути розв'язані в процесі дискусії.

Як загальну передумову дослідник формулює основне положення етики дискурсу: лише ті норми мають право бути значимими, які схвалюються всіма особистостями, до яких вони мають стосунок як до учасників практичного дискурсу.

Як бачимо, Ю. Габермас ідеалізує прагнення кожного індивіда до консенсусу, до аргументованого розв'язання проблем і, що найважливіше, до аргументованої дискусії. Водночас, світ людських відносин не є ідеальним. Як свідчить політична практика, навіть в умовах розвиненої демократії серед громадян, в силу різних причин, спостерігається тенденція до інфантильності. Сам автор не заперечує той факт, що він досліджує «чисті», ідеальні типи дії і, перш за все, комунікативну дію. Водночас зазначає, що комунікативній дії відповідають цілком реальні виміри взаємодії людей, оскільки взаєморозуміння виступає невід'ємним елементом їх взаємовідносин.

В сфері владних відносин (зокрема, у судовій владі) теорія комунікативної дії Ю. Габермаса орієнтує нас на взаємодію і партнерство в комунікації, широке залучення громадян до вільного, неупередженого діалогу, спрямованого на досягнення консенсусу. Саме такий дискурс здатний забезпечити всебічний, виважений підхід до вирішення тих проблем, в яких спільно зацікавлені як представники судової влади, так і громадяни.

Цілком зрозуміло, що така комунікація можлива, передусім, в країнах з високою політичною культурою та стабільною демократичною традицією, яка забезпечує рівний доступ громадян до дискурсу на рівних умовах.

У країнах, що перебувають на шляху становлення демократії західного зразка, зокрема й в Україні, теоретичні засади концепції Ю. Габермаса можуть бути корисними, оскільки на їх основі можна забезпечити розв'язання найактуальніших суспільних проблем на основі діалогу та компромісу.

Системна теорія Лумана

Одним з найавторитетніших дослідників засобів масової комунікації сучасності по праву вважають німецького соціолога та юриста Ніколаса Лумана, який спричинив суттєвий вплив на сучасне розуміння взаємозв'язку суспільства, політики, культури та мас-медіа.

Випускник Франкфуртського університету Н. Луман зосередив свою увагу на питаннях управління великими процесами, зокрема на ефективності державного управління та формальності судових процесів.

У своїй теорії Н. Луман виходить з того, що оточуючий нас світ являє собою сукупність різних подій, зв'язків і фактів, між якими може встановлюватися така ж безмежна кількість зв'язків. Тому людина, як істота, обмежена за спроможностями та часом існування, потребує спрощення цих подій. В основі спрощень лежать три системи – соціальні, психічні та органічні, – які за своєю базовою структурою є однаковими і здатні упорядковувати світ як структурно – єдиний, придатний для типового опанування людиною.

Безпосередньо з його теорією комунікації пов'язана соціальна система, функція якої *«утворювати, переробляти та редукувати складність і робити світ придатним до потреб людини хоча б за мінімальним порядком, аби людина могла в ньому орієнтуватися та діяти планомірно»* [5].

Автор розглядає суспільство не як закріплену соціальну механізм, а як всеохоплюючу невпинно змінювану систему комунікацій, заснованих на постійній подвійній контингенції (можливості бути по-іншому). На його думку суспільство, як цілісна система, складається не з мільйонів людей і взаємозв'язків між ними, які людина неспроможна усвідомити, а з комунікацій між ними.

Елементарна **комунікація** (комунікативна операція) включає у себе три компоненти – *повідомлення* (дію, наповнену для інших тим чи іншим інформативним змістом), *інформацію*, що її вкладає у повідомлення адресат, та *розуміння* повідомлення адресатом, тобто самостійне виокремлення ним для себе тієї чи іншої інформації.

Кожна така комунікація для того, щоб мати своє продовження в інших комунікаціях, а в більшому сенсі, щоб продовжувало існувати суспільство (суспільство у Н. Лумана буквально й означає спілкування, тобто комунікацію) має бути достатньо зрозумілою для її учасників. Таке розуміння можливе лише тоді, коли дана комунікація має рекурсивний (зворотній, повторний) смисловий зв'язок з попередніми комунікаціями. Навколо певних смислових ліній і вибудовуються послідовності комунікацій, з яких потім формуються соціальні системи. За словами Лумана, «те, що відбувається постійно у суспільстві, це і є комунікація» [5]. Він наголошує, що комунікація конститує суспільство, а не дії окремого індивіда. Саме комунікація створює та утримує межі суспільства. А отже, вона не просто особлива характеристика суспільства, а суть соціальної системи як такої. Під суспільством, зазначає автор, розуміється всеохоплююча система усвідомлених комунікацій.

Одним з засобів комунікації, на думку Н. Лумана, є влада. Якщо стисло, за допомогою формули, подати його погляди на владу, то вона полягає в наступному: влада є засобом комунікації, точніше «символічним, генералізуючим комунікативним засобом» [5]. Отже, її не варто розглядати як якість чи здатність, що притаманна комусь з партнерів владних відносин. На думку дослідника, вона виникає і функціонує багато в чому подібно до інших систем комунікації, таких як наука чи економіка. Більше того, вона неминуче виникає у процесі будь – яких комунікативних дій, оскільки там, де люди спілкуються один з одним завжди існує вірогідність того, що вони будуть здійснювати один на одного вплив.

Автор категорично не схильний ототожнювати владу з примусом. Він вперто тримається тієї позиції, що у владній комунікації наявний вибір з боку обох її суб'єктів – можновладця та підлеглого, в той час як в ситуації примусу та його радикального різновиду у вигляді фізичного насильства можливість такого вибору дорівнюється нулю.

Тут Луман впритул підійшов до розуміння специфічної проблематики управління, оскільки безпосередній примус, і тим паче насильство, в цих структурах не спрацьовує.

Короткий виклад сучасних наукових підходів до змісту комунікації переконливо доводить важливість її використання для налагодження ефективної системи управління соціальними системами в умовах гло-

бальної трансформації індустріального суспільства в інформаційно-комунікативне співтовариство.

Комунікації у сфері владно-управлінських відносин

Що вільнішою в історії ставала людина, то менше можливостей для впливу залишалося у держави та її інститутів. Паралельно з цим посилювалося значення комунікаційних засобів впливу.

У сучасному цивілізованому світі комунікації між структурами, що здійснюють державну владу й управління суспільством відводиться центральне місце в кожній політичній системі. З позиції демократії, саме комунікація є ключовим елементом при формуванні суспільства, в якому громадяни і держава відчувають свій взаємозв'язок. Звідси визначається її стимулююча роль. А це означає, що комунікація не може обмежуватися публікаціями прийнятих законів, указів, рішень, а покликана проковувати зворотну реакцію з боку громадськості, стимулювати її зацікавлене ставлення до всього, що відбувається в державі та її учасницьку поведінку.

Розвиток і широке застосування політико-інформаційних технологій у владно-управлінських структурах бачиться сьогодні як засіб підвищення ефективності державного управління і місцевого самоврядування, подальшого розвитку демократії. Запорукою цього виступає реальне забезпечення прав громадян на вільний доступ і отримання інформації, в тому числі, а може і передусім, про діяльність органів державної влади і управління та інших соціальних інститутів.

Сучасна влада та її структури суттєво трансформуються в плані використання нових комунікаційних технологій. Державні структури все ширше використовують технології піар-комунікацій, засоби реклами, інші методи комунікаційного впливу для спілкування з суспільством, налагодження і підтримки контактів з партнерами і опонентами. Як наслідок – змінюються взаємовідносини владних інститутів з громадськістю, формується новий тип політичного спілкування і впливу.

Досвід демократичних держав свідчить про те, що в умовах розвитку інформаційної сфери традиційні носії політичного впливу поступаються місцем ЗМІ та іншим інститутам, які формують інформаційний простір влади. Тому характерною ознакою нових політичних відносин і практик у сфері інформаційної політики органів державної влади і управління стають політико – владні комунікації.

В сучасній літературі виділяють активних суб'єктів (учасників) політико-владної комунікації. Це, передусім:

- *сама політична сфера суспільства: держава і всі її владно-правові інститути (в тому числі органи судової влади)*. Вони повинні інформувати суспільство про свої дії для того, щоб останнє схвалило і визнало їх як легітимні;
- *це недержавні установи, до яких відносять і низку організацій з політичним забарвленням; юридичні особи і, звичайно громадяни*. Кожна з названих організацій і груп передає повідомлення в зворотному напрямку, а саме в політичну сферу, розраховуючи спричинити на неї певний вплив;
- *засоби масової інформації, в яких піднімаються і обговорюються питання політико-владних відносин і які впливають як на суспільство, так і на політичну сферу*.

У вільному, відкритому, плюралістичному суспільстві всі три учасники незалежно і водночас взаємозалежно здійснюють комунікацію між собою. Іншими словами, вони говорять, що і коли вважають за потрібне, але знаходяться під впливом один одного, і у процесі формування аргументів, думок, стратегій, одна з названих груп може виявитися визначальною.

Владно-управлінські комунікації розглядаються як ефективний управлінський засіб розвитку та реалізації заходів необхідних для досягнення поставлених цілей. Тому інформаційно-комунікаційна діяльність державних інститутів, в тому числі і судової влади, потребує стратегічного планування, детальної продуманості та належного контролю.

Комунікації у владних структурах мають сприйматися як обов'язкова складова планування різних видів діяльності та прийняття рішень. Наприклад, усі органи судової влади мають відслідковувати

та оцінювати свій комунікаційний внесок по відношенню до власних комунікаційних цілей.

Головна ціль комунікації – створення довірливих відносин з зацікавленими сторонами, формування правильних очікувань з боку громадськості та налагодження партнерських відносин з зацікавленими сторонами. «Досягнення соціальної злагоди за умови збереження індивідуальності кожного елемента»[8].

Протягом тривалого історичного часу владно-управлінська комунікація являла собою лінійний процес, спрямований від владних інститутів до народу. І лише демократизація більшості політичних систем змінила її природу. З підвищенням рівня освіченості, розширенням можливостей доступу до інформації, гарантуванням права громадян на участь в управлінні державними справами виникає потреба в більш інтенсивній участі населення в громадсько-політичному житті і впливі на процеси, що відбуваються в країні. У плюралістичному суспільстві, принаймні теоретично, комунікація відбувається всередині кожної з означених нами раніше груп, а також між ними, й впроваджується як через взаємодію, так і конкуренцію.

Раніше звичним вважалося, що державному органу достатньо надати інформацію, коли виникає конкретне запитання, або й взагалі цього не робити. Такий підхід до суспільної комунікації можна назвати пасивним. Сьогодні суспільство потребує іншого підходу.

Комунікаційна діяльність органів державної влади має бути спрямованою на упередження інформаційних запитів громадян та розробку стратегій комунікації через ЗМІ, Інтернет, представників громадських організацій. Такий підхід сприяє діалогу з суспільством а також покращує імідж органу влади як відкритої до спілкування установи.

Моделі комунікації

Ще в 1940-х роках Г. Лассвелл запропонував просту модель комунікації, елементами якої він визначив джерело інформації, повідомлення, засіб зв'язку, адресата і результат комунікації. Технічно застосування

формули Лассвелла до аналізу сутності комунікацій зводилося до отримання відповідей на запитання:

- хто говорить?
- що говорить?
- по якому каналу?
- кому повідомив?
- який вплив це спричинило?

Через певний час ця модель комунікації була вдосконалена Р. Бреддоком, який включив до неї додатково запитання:

- за яких обставин?
- з якою метою?

Подальший розвиток модель комунікації отримала у К. Шеннона та У. Вейвера, які процес комунікації розглядали з суто технічної сторони, а саме – як послідовну передачу повідомлення від джерела інформації до отримувача через відповідний передавач та канал зв'язку («принцип телефону»). Такий підхід до поняття комунікації не враховує фактор соціального середовища (зокрема, людський фактор).

Наведені вище моделі комунікації можна образно назвати «вулицею з одностороннім рухом», оскільки вони не передбачають зворотного зв'язку, навіть за умови, що в деяких з них береться до уваги фактор «громадської думки».

Вже в 1960-х роках, паралельно з розвитком і масовим поширенням інформаційних технологій та ЗМІ, з'явилося розуміння необхідності зворотного зв'язку. Це знайшло своє відображення в тому, що поряд з терміном «засоби масової інформації» дедалі частіше почав уживатися термін «засоби масової комунікації».

Відомий американський теоретик комунікації У. Шрамм свого часу писав: «Комунікація (принаймні людська комунікація) – це те, що здійснюється людьми. Сама по собі, без людей, – вона не існує. У ній немає нічого магічного, крім того, що в неї вкладають люди, вступаючи в комунікаційні зв'язки. У повідомленні немає іншого змісту, крім того, яке в нього вклали люди. Хто вивчає комунікацію, той вивчає людей, які вступають у стосунки між собою, своїми групами, організаціями і сус-

пільством у цілому. Вони впливають одні на одних, інформують одних і стають поінформованими з боку інших, навчають одних і вчаться в інших... Щоб зрозуміти процес людської комунікації, потрібно зрозуміти, як люди спілкуються між собою» [6, с.143].

Запропонована Шраммом модель комунікації побудована на двосторонньому зв'язку, коли і той, хто відправляє, і той, хто отримує інформацію, діють у межах властивих їм рамок взаємовідносин, які склалися між ними, та соціальної ситуації, що їх оточує. Таку модель процесу комунікації фахівці подають у вигляді наступної схеми.

Соціальне оточення

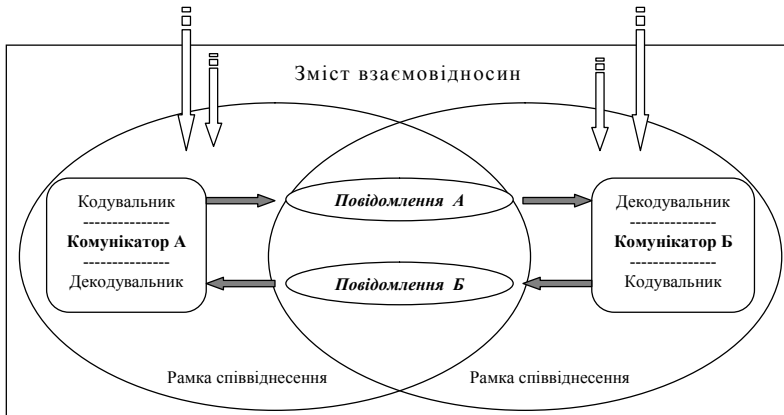


Схема 2. Модель комунікації У. Шрамма

Як бачимо, комунікація трактується як двосторонній процес обміну повідомленнями (сигналами), який ґрунтується на загально визнаних поняттях та обумовлений як змістом взаємовідносин комунікаторів А і Б, так і соціальним оточенням.

Низку варіантів моделей комунікації, в основі яких рівні варіанти подачі і обміну інформації, запропонували голландські дослідники Й. Бордвік та Б. Ван Каам:

- модель мовлення (односпрямований вертикальний потік інформації з центру до «мас»);

- *діалогова модель* (автономний горизонтальний обмін інформацією у форматі дискусій, (теле)конференцій);
- *консультаційна модель* (індивідуальні користувачі інформацією на периферії замовляють інформацію в центрі й отримують потік відповідей);
- *реєстраційна модель* («центр» замовляє інформацію в індивідуальних суб'єктів інформаційного обміну й отримує потік відповідей, що збираються до «центрального банку даних», доступ до якого закрито для індивідуальних суб'єктів).

Загалом сьогодні дослідники теорії комунікації нараховують близько 25 її моделей. Однак всіх їх об'єднує те, що у рамках сформованої в середині ХХ сторіччя парадигми, **комунікація** розуміється головним чином як **універсальний двосторонній процес обміну повідомленнями**.

Елементи комунікації

Як уже зазначалося, комунікація являє собою складний процес, що характеризується проходженням певних етапів та стадій, знання яких дозволяє ефективніше керувати даним процесом.

Більшість дослідників теорії комунікації визначають елементи комунікації, ґрунтуючись на моделях, запропонованих К. Шенноном, У. Вейвером та У. Шраммом. Такими елементами є: відправник (джерело) повідомлення, кодування, повідомлення, декодування, отримувач (адресат) повідомлення.

Наглядніше процес комунікації представлений на схемі, де пропонується звернути увагу на обов'язковість зворотного зв'язку, який має особливе значення для досягнення ефективності комунікації.

Відправник (джерело) повідомлення – це центральний суб'єкт, що ініціює комунікаційний процес. Джерелом повідомлення (інформації) можуть бути як окрема людина, яка виголошує повідомлення, так і організація, що поширює прес-реліз або влаштовує прес-конференцію чи презентацію і т. п.

Відправник (джерело) повідомлення, зазвичай, наперед має уявлення про те, як йому бажалося б, щоб його інформація була сприйнята. Однак, незважаючи на це, не має ніякої гарантії, що отримувач інформації

зрозуміє відправника саме так, як останній того бажає. У більшості випадків джерело інформації має відносно обмежені можливості впливати на інтерпретацію повідомлення.

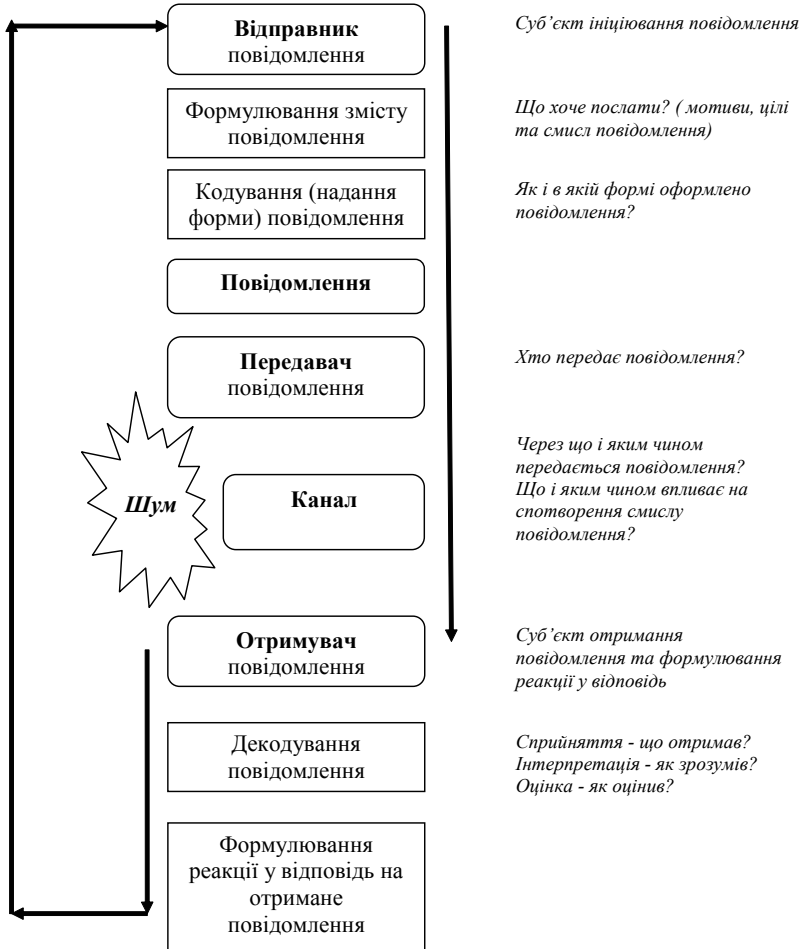


Схема 3. Елементи комунікаційного процесу

Зміст повідомлення, яке дане джерело інформації бажає довести, повірить або не повірить йому цільова група, на яку воно спрямоване, залежить від багатьох чинників. Найважливішими серед них є якісні характеристики джерела повідомлення: його статус, надійність, квалі-

фікація. Знання аудиторії про статус, надійність і загальну визнаність кваліфікації джерела інформації справляють вплив як на перше сприйняття цінності інформації, «вагу» повідомлення, довіру до нього, так і на довготривалість впливу на аудиторію. Як свідчить практика комунікації, можна певною мірою стверджувати, що «більшу вагу мають люди, їх дії, а не слова». Значний вплив на сприйняття повідомлення має його зрозумілість і близькість до потреб отримувачів.

Іншим важливим фактором, що впливає на процес комунікації, силу дії повідомлення, є загальна ситуація, тема повідомлення, його тривалість, яскравість, незвичність, час виголошення та особистісність самого комунікатора.

Суттєвим чинником ефективності комунікації є фактор кодування повідомлення. **Кодування** – це переклад на комунікаційну мову, тобто мову, зрозумілу для конкретної аудиторії інформації, повідомлення, яке відправник бажає донести.

Вихідна ідея (задум) відправника може стати предметом переробки, переінтерпретації принаймні трьох кодувальників:

1. Фахівців, які готують повідомлення в письмовій формі. Виступаючи в ролі кодувальника, вони мають чітко розуміти, у чому полягає зміст повідомлення, а потім перекласти все це на мову, зрозумілу аудиторії.
2. Написана промова має бути викладена (закодована) у вигляді прес-релізу. В цьому випадку кодувальник вибирає з тексту написаної промови те, що, на його думку, є найбільш суттєвим, і передає все це до засобів масової інформації для друку в стислій формі.
3. Редактор газети може взяти поданий прес-реліз і, перш ніж надрукувати, переробити його з урахуванням тієї групи населення, яка має найбільше значення для даної газети.

Таким чином, початкова ідея буде тричі передана по ланцюгу і перероблена, перш ніж вона дійде до справжнього отримувача (аудиторії, на яку розраховувалася). І кожного разу конкретний кодувальник (спічрайтер, прес-секретар, редактор) додасть щось своє, суб'єктивне. У даному

випадку кожний акт кодування певним чином залежить від особистого досвіду кодувальників.

Повідомлення. Після того, як кодувальники збагнули ідеї відправника (джерела) і переклали їх на мову, зрозумілу для отримувача, їх потрібно передати у формі повідомлення. Його можна зробити за допомогою різноманітних засобів комунікації: промови, газети, прес-релізу, прес-конференції, радіорепортажу, телевиступу, зустрічі віч-на-віч тощо.

Існують, принаймні, три найпоширеніші точки зору щодо визначення поняття «повідомлення» (*message*).

1. Повідомлення – це *зміст інформації*. Тобто вважається, що зміст комунікації, те, що повідомляється, саме і є повідомленням. Отже, головним є те, що складає сенс, скажімо, статті, промови тощо. При цьому не має особливого значення, в якому середовищі, в який спосіб, за допомогою яких засобів було зроблене повідомлення або яка особа його зробила.
2. Повідомлення – це *середовище (medium)*. З цієї точки зору змістовний бік комунікації має мало спільного з повідомленням. Головне – це де і як здійснюється комунікація, який засіб для цього використовується. Такі твердження переважно ґрунтуються на тому факті, що з настанням епохи телеполітики люди, стежачи за перебігом подій по телебаченню, можуть легко збагнути суть справи, особливо не заглиблюючись у зміст промов, аргументації тощо. Доказом цього може бути місце, де відбувається подія, і популярність джерела комунікації.
3. Повідомлення – це *особистість*. Прибічники даного підходу вважають, що ключовим моментом повідомлення виступає не зміст або середовище поширення інформації, а сам комунікатор.

Всі наведені точки зору розкривають і доповнюють те єдине ціле, що, в кінцевому підсумку, є повідомленням. В єдності наведених вище елементів і складових, повідомлення стає завершеним, досягає найбільшого ефекту впливу на аудиторію (отримувача).

Передавач повідомлення – це особа, інституція, чи структура, яка уповноважена на здійснення комунікації (у нашому випадку з боку органів судової влади). Конкретна інформація щодо їх повноважень пред-

ставлена у Розділі 5 даного посібника «Суб'єкти комунікаційної діяльності в судовій владі України».

Канал повідомлення являє собою засіб передачі інформації: письмової, усної, формальної, неформальної, тощо. (Про доцільність використання різних каналів комунікації див. у Розділі 7).

Шум у теорії комунікації – це будь-який вплив на процес передачі повідомлення, який викривляє зміст інформації. Він у певній мірі існує завжди (наявність іншого паралельного повідомлення, збої у каналах зв'язку, додавання «своєї інформації» на кожному етапі, тощо). Тому слід мати на увазі, що на всіх етапах процесу комунікації відбувається певне викривлення інформації. Визнання того, що люди вибірково сприймають інформацію, є першим кроком до подолання чи, принаймні, зменшення цих перешкод.

Отримувач (адресат) повідомлення. Комунікація не відбудеться доти, поки на другому боці комунікаційного ланцюга не почують або не зрозуміють того, що говорить відправник, повідомлення не досягне передбачуваної аудиторії і не викличе потрібної реакції. Прагнучи отримати зворотну реакцію від адресата, слід пам'ятати, що на рівень сприйняття ним інформації впливають: консерватизм масової суспільної свідомості, стереотипи і установки, які панують у соціумі, масові суспільні настрої, ментальність народу (більш детально про це йтиме мова у Розділі 6).

Розрізняють також два основних компоненти комунікаційного процесу:

- знаковий (вербальний) – все те, що базується на розумі, логіці і виражається за допомогою слів;
- словесно-аналоговий компонент (невербальний) – базується на сприйнятті певних зв'язків, що ми бачимо та сприймаємо безпосередньо за допомогою несловесної комунікації, через що висловлюємо наше відношення і почуття.

Декодування (сприйняття, розуміння повідомлення). Передане повідомлення має бути розкодованим перш ніж його отримувач перейде до практичної дії. Те, як саме отримувач розшифрує повідомлення, значною мірою залежить від його особистого сприйняття. Тобто ключ до

ефективної комунікації зумовлюється тим, як адресат дивиться на повідомлення і як він розуміє його. Варто пам'ятати, що кожна особа є упередженою. Особиста упередженість пояснюється дією багатьох факторів, зокрема стереотипів, символів, семантики, тиску групи, до якої належить індивід, а також такою важливою складовою сучасного процесу комунікації, як рівень довіри до засобу масової інформації з якого отримано повідомлення.

Стереотипи – це стандартизовані образи соціальних чи політичних об'єктів (у перекладі з грецької, так звані «тверді відбитки»), які формуються під впливом оточуючого середовища, однак менше залежать від емпіричного пізнання і уявлень людей про суспільні об'єкти. Вони є досить стійкими, емоційно забарвленими, можуть супроводжувати людей протягом всього життя і, навіть, передаватися у спадок наступним поколінням, викликають у людини почуття симпатії або антипатії до явищ, які асоціюються з конкретним стереотипом. Сьогодні кожна людина живе і діє у світі стереотипізованих образів. Певні почуття у людей викликають такі, наприклад, образи-поняття, як «номенклатура», «клан», «еліта», «бізнесмен», «новий українець», «олігарх» та багато інших.

Символи – це особлива комунікаційна модель, що інтегрує колективну підсвідомість у спрощені образи, які передають закодовані в них смисли, культурні коди тощо. Піднятий вгору стиснутий кулак, розведені у вигляді літери «V» пальці, тризуб тощо – усе це також викликає у більшості людей ті або інші емоційні стани. Розташовані в певному порядку символи можуть використовуватися як ефективні елементи переконання.

Семантика (від грец. *semantikos* – той, що показує значення, визначає – наука про значення і розуміння лексичних одиниць). Щоб ефективно впливати на людей, потрібно вміти використовувати точні слова і поняття, які чітко відображають зміст повідомлення. Часто вразливими і неоднаково прийнятними для різних людей є широко вживані слова і поняття, такі як патріот (націоналіст), політична група (клан), закон і порядок і т. д.

Тиск групи – в значенні «референтна група». Група, до якої належить особа, цінності та оцінки якої стають для нього важливими, часто також впливає на прийняття рішення окремими її членами.

Засоби масової інформації (ЗМІ) – друковані видання (газети, журнали, бюлетені та інші разові видання), аудіовізуальні (радіомовлення, телебачення, кіно, звукозапис, відеозапис тощо), Інтернет. ЗМІ називають «четвертою владою», оскільки вони, відображаючи події життя, привертають до них увагу громадськості, формують громадську думку, часто впливають на поведінку окремих груп населення. Часто люди сприймають навколишнє соціального середовища під впливом інформації, що надходить зі ЗМІ. Довіра до отриманої інформації залежить від рівня довіри до того ЗМІ, з якого ця інформація потрапила до людини.

Ведучи мову про фактори, що можуть виробити в людей упереджене ставлення до інформації в процесі декодування, слід пам'ятати про бар'єри на шляху комунікації. Це:

- штучна (політична) цензура;
- фактори, що лімітують соціальні контакти;
- обмеження часу на питання громадських стосунків;
- спотворення змісту реальних подій через необхідність коротко інформувати про них;
- вади, що виникають при потребі описати складні проблеми простими словами;
- побоювання зачіпати факти, що можуть викликати загрозу ustalеним нормам життя людей.

Результативність комунікації

Навіть тоді, коли передане повідомлення є зрозумілим його отримувачу, немає гарантій, що вмотивованою буде саме та дія, на яку розраховував відправник повідомлення. У дійсності повідомлення може спричинити декілька різних наслідків:

- *змінити настанови*, тобто загальну орієнтацію отримувачів інформації на певний соціальний об'єкт. Це трапляється надто рідко, оскільки зміна являє собою досить складний процес;

- *кристалізувати настанови.* Часто послання може впливати на таку поведінку аудиторії, до якої вона вже була готова, але не вистачало лише певного додаткового поштовху із зовні;
 - *викликати сумніви.* Переконаливе повідомлення здатне поставити під сумнів або змінити існуючу думку людей щодо тієї чи іншої проблеми;
- не викликати ніяких наслідків.* Часто комунікація закінчується нічим.

Для процесу комунікації особливе значення має зворотний зв'язок. Комунікатор має отримати зворотну реакцію від адресата, щоб переконатися, чи надійшла до нього інформація, який вона мала вплив і як, при необхідності, можна змінити майбутню комунікацію.

Трапляються випадки, коли професійні комунікатори нехтують зворотним зв'язком. Це є однією з найбільших помилок

Критерієм результативності дії комунікації можуть бути, скажімо, кількість телефонних дзвінків, листів, що надійшли після поширення повідомлення тощо.

Якщо люди після отримання повідомлення не вдаються до дії, потрібно з'ясувати, у чому справа. У деяких випадках, коли отримувачі повідомлення не перейшли до помітних практичних дій, вони все ж можуть зрозуміти і передати повідомлення іншим особам.

Така передача одержаних повідомлень від особи до особи утворює їх двоступеневий потік:

- вертикальний – від певного джерела до адресату;
- горизонтальний – міжособистісні контакти.

Націлювання повідомлення спершу на лідерів громадської думки впливає із сподівання, що вони самі поширюватимуть отримане повідомлення по горизонталі серед громадськості, де вони користуються авторитетом.

Комунікація відбувається за певних особистісних стосунків, що склалися між комунікаторами. Зміст цих стосунків в діловій сфері може бути різноманітним:

- близькі – між співробітниками – друзями;
- формальні – між колегами;
- конфліктні – між конкурентами;
- ворожі – між непримиренними супротивниками і т. д.

Взагалі, як стверджують фахівці, комунікативні взаємовідносини ґрунтуються на чотирьох головних засадах:

- емоційних почуттях, холодних розрахунках і формалізмі;
- подібності;
- безпосередності й симпатії;
- домінуванні-підпорядкуванні.

Оскільки комунікація здійснює вплив на соціальне оточення, то і сама перебуває під його впливом. Компонентами соціальної системи є сім'я, група, організація, установа, різного ґатунку колективи і громадські формування, які одночасно виступають як продуцентами, так і продуктами комунікації.

Щоб досягти бажаного результату, комунікаційний процес має відбуватися за певними загально-узгодженими правилами. Наприклад, для досягнення групового рішення потрібно дотримуватися таких чотирьох умов:

- точно оцінити стан обговорюваної проблеми;
- спільно з'ясувати мету й виробити критерії оцінки наближення до неї;
- визначити, якими можуть бути позитивні наслідки рішень, що приймаються;
- з'ясувати, якими можуть бути негативні наслідки рішень.

Здійснюючи процес комунікації, бажано апелювати до соціального досвіду, соціальних норм і цінностей людського співжиття, брати до уваги конкретне становище економічних, політичних, а інколи, й міжнародних умов. Тобто всі компоненти комунікаційного процесу повинні бути органічно пов'язані між собою і постійно перебувати у динамічному розвитку.

Проаналізовані складові комунікаційної моделі ґрунтуються на здоровому глузді і завжди залишаються сталими, які б нові технічні засоби

інформації не використовувалися. Комунікацію ініціюють і організовують люди і роблять це заради людей.

Як би ефективно не спрацьовували всі ланцюги комунікаційного процесу, якими б переконливими не були слова і повідомлення, за всім цим має бути дія. Яскраві брошури, захоплючі промови, розумні статті, «хороша преса» можуть привернути увагу громадськості. Але, аби дістати справжню підтримку людей, слова потрібно підкріплювати відповідними справами.

Критерії інформації для ефективної комунікації

Корисність. З точки зору впливу інформації на ефективність досягнення мети, результат для комунікації може бути оціненим як:

- порожня інформація (її ніяк не можна використати для прийняття відповідальних рішень);
- негативна інформація (дезінформація);
- позитивна інформація (може бути використана для прийняття відповідальних рішень).

Повнота і точність. Повнота змісту повідомлення в комунікативній дії проявляється через урахування всіх основних факторів, що склалися у визначеній ситуації, глибину висвітлення основних питань. Точність інформації характеризує ступінь наближення фактів, висновків, коментарів, прогнозів до дійсного стану речей.

Достовірність. Недооцінка або переоцінка різних фактів може завдати шкоду всьому процесу комунікації. Важливими умовами дотримання принципу достовірності інформації є:

- правильний добір фактів;
- виділення найбільш важливих моментів;
- глибоке розуміння проблеми.

Своєчасність. Корисність інформації залежить від того, наскільки вона на часі.

Чіткість викладу. Інформаційний матеріал повинен бути викладений просто, доступно, за необхідності – ілюстрований схемами, таблицями, графіками. Якщо інформація незрозуміла, її не читають, їй не вірять.

Переконливість.

Форми комунікативного впливу, які можуть бути використані:

- *інформування* – передача інформації (законодавчих актів, наказів, директив, настанов, розпоряджень, доручень тощо). Для того, щоб бути зрозумілою і, найголовніше, дійти до адресата, вона повинна відповідати конкретним правилам: бути чіткою, ясною, лаконічною, змістовною, доступною, зрозумілою; за формою подання – коректною і тактовною;
- *пояснення* – широке і всебічне тлумачення інформації з наведенням конкретних даних, роз'яснення з метою полегшення сприйняття інформації. У практиці управлінської діяльності використовують такі різновиди пояснення, як коментар, тлумачення, переказування і спрощення;
- *переконання* – вплив на свідомість, почуття, волю людей з метою формування в них свідомої участі при виконанні поставлених завдань. Основними психологічними засобами переконання виступають статус і авторитет того, хто переконує;
- *поради і пропозиції* – рекомендації щодо змісту й технології виконання поставлених завдань. Вони більш дієві тоді, коли поступають від людей компетентних.

Виходячи з досвіду успішних комунікацій, дослідники визначають наступні *параметри* їх успіху.

Увага. Наскільки те чи інше повідомлення притягує увагу потенційних споживачів? Увага до нього оцінюється кількістю представників цільової аудиторії, які звернули на нього увагу, і тим більше, запам'ятали.

Ідентифікація. Чи є результатом впливу повідомлення на аудиторію утворення у свідомості його отримувачів відповідного ланцюжка «повідомлення – джерело повідомлення – організація чи установа, якої воно стосується». Відсутність такого ланцюжка породжує те, що дослідники

називають «сліпою комунікацією», коли не відбувається усвідомлення хто і з якого приводу інформує.

Позитивний інтерес. Бажано, щоб поширювана інформація викликала у аудиторії позитивний інтерес, оскільки відомо, що ефективні комунікації будуються переважно на позитивних емоціях.

Довіра. Джерела і зміст інформації повинні викликати довіру з боку цільової аудиторії.

Доступність. Подача змісту інформації в зрозумілій формі, чітких поняттях, з конкретними цілями, близькими до потреб аудиторії задля стимулювання уваги, інтересу, сприйняття її змісту. Ускладнення змісту спілкування, нерозуміння його суті створюють додаткові бар'єри в процесі досягнення його ефективності.

Асоціативність. Наскільки знакова система повідомлення, чи обра-на символіка є асоціативною для конкретної аудиторії?

Динамізм. Поширюване повідомлення повинно бути активним для того, щоб заставити аудиторію відповідним чином сприймати чи діяти, оскільки всі, без виключення, комунікації впливають на їх учасників на трьох рівнях: когнітивному – сфера свідомості; конативному – сфера підсвідомості; афективному – сфера установок.

Існує чимало факторів, що перешкоджають здійсненню ефективної комунікації, це, зокрема:

- фільтрація, коли комунікатор говорить те, що бажають від нього почути, а не те, що є насправді;
- вибіркове сприйняття інформації з боку її отримувачів (лише те, що відповідає їх потребам, мотивації, досвіду тощо);
- семантичні бар'єри (вік, освіта, культурне середовище – ось найбільш важливі фактори які впливають на значення слів, що використовуються в процесі комунікації);
- поганий зворотний зв'язок;
- культурні відмінності між відправником і одержувачем інформації;
- інформаційні перевантаження, які виникають внаслідок неможливості ефективно реагувати на всю інформацію.

Ефективна комунікація має відображати конкурентну позицію, мати цільову спрямованість, враховувати психологію тих груп, на яку вона спрямована.

Характеристики ефективної комунікації:

- Процес обміну інформацією має бути результативним, завершуватися взаєморозумінням, згодою між сторонами і, що важливо для джерела інформації, зміною у свідомості та/або поведінці отримувача інформації;
- Результатом ефективної комунікації завжди є бажані зміни у свідомості чи поведінці отримувача інформації, які допомагають досягти поставлених перед організацією цілей;
- Ефективність комунікацій має проявлятися у підвищенні обізнаності щодо певної теми, підвищенні довіри до явища, формуванні певного іміджу (образу) в очах аудиторії, діях або утриманні від дій з боку отримувача інформації.

Використана література:

1. Toffler Al. Powershift: Knowledge, Wealth, and Violence the Edge of the 21 – st Century. New York; London, 1990. P.114.
2. Марков Б. Мораль и Разум. Послесловие // Хабермас Ю. Моральное сознание и коммуникативное действие. – С-Пб., 2000.
3. Габермас Ю. Залучення Іншого. Студії з політичної теорії. – Львів, 2006, с. 59.
4. Münch, R. Soziologische Theorie. Band 3: Gesellschaftstheorie. – Frankfurt am Main, 2004. – S. 182 f.
5. Луман Н. Что такое коммуникация // Социологический журнал. – 1995. – № 3 – С. 114-128.
6. Королько В.Г. Павлик рілейшнз. Наукові основи, методика, практика Підручник, 2-е вид. доп. – К.: Видавничий дім «Скарби», 2001 – 400 с.
7. Катлип, Скотт, М., Сентер, Ален, Х.,Брум, Глен, М. Паблик рілейшнз. Теория и практика, 8-е изд.: Пер.с англ.: Уч. пос. – М.: Издательский дом «Вильямс», 2000. – 928 с.

8. Информационная политика: учеб. / под общ. ред. В.Д.Попова.- М.: Изд-во РАГС, 2003. – 463 с.

9. Стратегічні комунікації. Навчально-методичний посібник для викладачів суддів і працівників апарату суду/ Режим доступу з екрана: http://www.ukrainerol.org.ua/content/library_doc/UROL_Strategic_Communications_PIO_Curriculum_2011_UKR.pdf

Розділ 2

Міжнародні стандарти комунікаційної діяльності судової влади

*Свобода полягає в тому, щоб залежати тільки від законів
(Вольтер)*

Одним з основних показників демократичного стану суспільства є рівень свободи слова та взаємопов'язані з нею свобода вираження поглядів та свобода преси. У розвинених країнах ці основоположні свободи прискіпливо охороняються і є непохитними у змінах щодо них.

Перша поправка до Конституції США констатує: «Конгрес не ухвалить будь-якого закону..., якщо він обмежує свободу слова або преси, право людей на мирні збори чи звернення із заявою до уряду для розгляду скарг». Це просте формулювання вже більше двох століть захищає основи демократії і стало підґрунтям для визначення загальних вимог до діяльності американської преси.

Принцип свободи преси був сформульований у Великобританії в 1792 році після блискучої промови юриста Тома Ерскіна на захисті у судовому процесі проти автора «Прав людини» Тома Пейна, якого звинувачували у написанні і опублікуванні «брехливого і підривного наклепу на парламент, короля і дорогоцінну угоду 1688 року» [1,10]. Йому, зокрема, належать такі слова: «Будь-яка особа за природою своєю потребує кисню гласності. Керувати язиками, головами та очима громадян – неприпустимо. Свобода преси є невід'ємним, природним правом, що дане Богом.... Дозвольте людям вільно обмінюватися думками – і їхнє обурення (*проти влади*) розійдеться, як вогонь, що поширюється на поверхні, наче розсипаний порох. Вони будуть запалюватися, спілкуватися, але вибух не буде гучним і небезпечним. Обмежуйте їх – і це буде таємний вогонь, робота якого невидима до тих пір, поки не вивергнеться вулкан». Ці слова фактично стали принципами права людини на інформацію.

З тих пір свобода слова в європейській і світовій демократичній практиці визначається як невід'ємна складова загальнолюдського права людини на вираження своїх поглядів, на справедливий та неупереджений суд.

Як реалізується це право в сучасній системі судочинства в країнах розвинутої демократії?

Чи можемо ми вважати, що право на інформацію, якою володіють суди, рівною мірою реалізовано для кожного громадянина України, в тому числі й через засоби масової інформації?

На які міжнародні стандарти взаємодії суддів і ЗМІ спираються в своїй діяльності країни розвинутої демократії?

Що ми можемо запозичити для України?

Як реально забезпечити співвідношення права на свободу слова та інформації з правом громадянина на справедливий та неупереджений суд?

Всі ці питання стануть предметом розгляду в даній частині посібника.

Основні документи, якими користуються сучасні демократичні країни для забезпечення доступу громадян та журналістів до судової інформації розроблялися Організацією Об'єднаних Націй, Радою Європи та Європейським судом з прав людини (рішення по справам щодо прозорості судового процесу та доступу до інформації).

Міжнародні правові акти, що мають відношення до проблеми прозорості судового процесу наведемо нижче. Вони сьогодні є актуальними для країн, що запроваджують європейські демократичні стандарти в суспільному житті і для України зокрема, яка в своїй Конституції закріпила курс на побудову демократичної правової держави і громадянського суспільства.

Конвенція про захист прав людини і основоположних свобод (зі змінами, внесеними Протоколом № 11)

У 1997 році наша країна ратифікувала Конвенцію про захист прав людини і основоположних свобод. Найбільш вагомими з точки зору природи демократичного суспільства є 6 та 10 статті цієї Конвенції [2].

Стаття 6. Право на справедливий суд

1. Кожен має право на справедливий і публічний розгляд його справи упродовж розумного строку незалежним і безстороннім судом, встановленим законом, який вирішить спір щодо його прав та обов'язків цивільного характеру або встановить обґрунтованість будь-якого висунутого проти нього кримінального обвинувачення. Судове рішення проголошується публічно, але преса і публіка можуть бути не допущені в зал засідань протягом усього судового розгляду або його частини в інтересах моралі, громадського порядку чи національної безпеки в демократичному суспільстві, якщо того вимагають інтереси неповнолітніх або захист приватного життя сторін, або – тією мірою, що визнана судом суворо необхідною, – коли за особливих обставин публічність розгляду може зашкодити інтересам правосуддя.

2. Кожен, кого обвинувачено у вчиненні кримінального правопорушення, вважається невинуватим доти, доки його вину не буде доведено в законному порядку.

3. Кожний обвинувачений у вчиненні кримінального правопорушення має щонайменше такі права:

- a) бути негайно і детально поінформованим зрозумілою для нього мовою про характер і причини обвинувачення, висунутого проти нього;
- b) мати час і можливості, необхідні для підготовки свого захисту;
- c) захищати себе особисто чи використовувати юридичну допомогу захисника, вибраного на власний розсуд, або – за браком достатніх коштів для оплати юридичної допомоги захисника – одержувати таку допомогу безоплатно, коли цього вимагають інтереси правосуддя;
- d) допитувати свідків обвинувачення або вимагати щоб їх допитали, а також вимагати виклику й допиту свідків захисту на тих самих умовах, що й свідків обвинувачення;
- e) якщо він не розуміє мови, яка використовується в суді, або не розмовляє нею, – одержувати безоплатну допомогу перекладача.

Стаття 10. Свобода вираження поглядів

1. Кожен має право на свободу вираження поглядів. Це право включає свободу дотримуватися своїх поглядів, одержувати і передавати інформацію та ідеї без втручання органів державної влади і незалежно від кордонів. Ця стаття не перешкоджає державам вимагати ліцензування

діяльності радіомовних, телевізійних або кінематографічних підприємств.

2. Здійснення цих свобод, оскільки воно пов'язане з обов'язками і відповідальністю, може підлягати таким формальностям, умовам, обмеженням або санкціям, що встановлені законом і є необхідними в демократичному суспільстві в інтересах національної безпеки, територіальної цілісності або громадської безпеки, для запобігання заворушенням чи злочинам, для охорони здоров'я чи моралі, для захисту репутації чи прав інших осіб, для запобігання розголошенню конфіденційної інформації або для підтримання авторитету і безсторонності суду.

Коментар

Тонка межа співвідношення права на інформацію з правами на захист репутації особи та захисту особистої інформації часто стає приводом для певних обмежень доступу до інформації у засіданнях суду.

З цього питання корисною для України може бути багата практика Європейського суду з прав людини. Наприклад, в рішенні у справі «Санді таймс» проти Сполученого Королівства (1979) визначено, що «суди є форумом для вирішення суперечок» [3, 198]. «Проте попереднє обговорення може відбуватися в інших місцях, таких як спеціальні часописи, масова періодика чи громадськість».

Отже, громадськості надається можливість отримувати інформацію про хід розгляду судових справ та систему судочинства загалом, робити висновки та оцінювати їх. Водночас у згаданому рішенні наголошується, що «ЗМІ не мають переступати межі, встановлені в інтересах належного відправлення правосуддя, хоч на них також лежить обов'язок поширювати інформацію та ідеї, що стосуються діяльності судів, так само як і інших сфер, які становлять безсумнівний суспільний інтерес» [5,9].

У зазначеному вище рішенні, зокрема, зафіксовані вимоги щодо висвітлення самого судового процесу: «Якщо інформація про судовий процес поширюється в такій формі, що призводить до формування у громадськості власної думки про винуватість чи невинуватість підсудного ще перед оголошенням судового рішення, то це може спричинити неповагу та недовіру до суду» [5,9].

Європейським Судом з прав людини визнана шкідливою практика «квазісуду в засобах масової інформації», яка викликає сумніви щодо незалежності суду.

Міжнародний пакт про громадянські та політичні права
(Міжнародний пакт ратифіковано Указом Президії Верховної Ради Української РСР N 2148-VIII від 19.10.73) [6].

Певні обмеження щодо прозорості судового процесу з кримінальної тематики з метою балансу між доступом і правом особи на інформацію й приватним життям та правами особи на збереження особистої інформації про себе визначає Міжнародний пакт про громадянські та політичні права. Наведемо основні, що стосуються предмета розгляду.

Стаття 14

(1) Усі особи є рівними перед судами і трибуналами. Кожен має право при розгляді будь-якого кримінального обвинувачення, що висувається проти нього, або при визначенні його прав і обов'язків у будь-якому цивільному процесі на справедливий і публічний розгляд справи компетентним, незалежним і безстороннім судом, створеним на підставі закону. Преса і публіка можуть не допускатися на весь судовий розгляд або частину його з міркувань моралі, громадського порядку чи державної безпеки в демократичному суспільстві, або коли того вимагають інтереси приватного життя сторін, або – тією мірою, якою це, на думку суду, є строго необхідним, – за особливих обставин, якщо публічність порушувала б інтереси правосуддя;

Проте, будь-яка судова постанова в кримінальній або цивільній справі повинна бути публічною, за винятком тих випадків, коли інтереси неповнолітніх вимагають іншого чи коли справа стосується матримоніальних спорів або опіки над дітьми.

Стаття 19

(2) Кожна людина має право на вільне вираження свого погляду; це право включає свободу шукати, діставати і поширювати будь-яку інформацію та ідеї, незалежно від державних кордонів, усно, письмово чи за допомогою друку або художніх форм вираження чи іншими способами на свій вибір.

(3) Користування передбаченими в пункті (2) цієї Статті правами накладає особливі обов'язки й особливу відповідальність. Воно може бути, отже, пов'язане з певними обмеженнями, які, однак, мають встановлюватися законом і бути необхідними:

- а) для поважання прав і репутації інших осіб;
- б) для охорони державної безпеки, громадського порядку, здоров'я чи моральності населення.

Коментар

Наведені вище норми визначають публічність процесуальної інформації як важливої засади здійснення справедливого судочинства. Водночас, вони передбачають право особи на збереження особистої інформації, що накладає певні вимоги на здійснення комунікації судової влади на процесуальному рівні.

Гарантування права індивіда на свободу пошуку і поширення будь-якої інформації реалізується судовою владою при забезпеченні принципу прозорості її діяльності за виключенням певних обмежень, які, однак, мають встановлюватися лише законом.

Мадридські принципи щодо зв'язку між засобами масової інформації та суддівською незалежністю

Погляди ООН щодо свободи думки та слова, взаємодії судів та засобів масової інформації вперше були зафіксовані в Мадридських принципах взаємодії засобів масової інформації та суддівської незалежності. Вони оприлюднені у Резолюції 1296 Економічної та соціальної Ради ООН від 11 лютого 1994 року.

Їх прийняттю передувало триденне засідання групи з 39 відомих юристів і представників засобів масової інформації, зібраних Міжнародною комісією юристів (МКЮ), її Центром з питань незалежності суддів та юристів (ЦНСЮ), та Іспанським комітетом ЮНІСЕФ, присвячене:

- дослідженню зв'язку між засобами масової інформації та суддівською незалежністю, яка гарантована Основними принципами ООН щодо незалежності судової влади 1985 року;
- формулюванню принципів стосовно зв'язку між свободою вираження поглядів та суддівською незалежністю.

У преамбулі до даного документу зазначалося, що ці принципи підготовлені як мінімальні стандарти та не можуть бути використані для відходу від існуючих вищих стандартів захисту свободи вираження поглядів.

Основний принцип.

Свобода вираження поглядів, як її визначено статтею 19 Міжнародного пакту (у тому числі свобода ЗМІ), становить одну з основ будь-якого суспільства, що називає себе демократичним.

Функцією та правом ЗМІ є збирання та поширення інформації в суспільстві та коментування відправлення правосуддя, у тому числі справи до, під час та після судового процесу, але не порушуючи презумпцію невинуватості.

Право коментування відправлення правосуддя не повинно підлягати будь-яким спеціальним обмеженням.

Обсяг Основного принципу

Основний принцип не виключає збереження відповідно до закону таємниці під час розслідування злочину, навіть якщо розслідування становить частину судового процесу. Таємність за таких обставин повинна розглядатися як перевага на користь осіб, які підозрюються або обвинувачуються, для збереження презумпції невинуватості. Це не обмежує право будь-якої такої особи повідомити пресі інформацію про розслідування або обставини, які є предметом розслідування.

Основний принцип не охоплює проведення закритого засідання при провадженні з метою досягнення примирення або врегулювання приватного спору.

Він не вимагає права прямої трансляції чи запису судового розгляду. Там, де це дозволено, основний принцип також застосовується.

Обмеження

Будь-яке обмеження Основного принципу повинно бути чітко визначено законом. Якщо такий закон надає дискрецію чи повноваження, така дискреція чи повноваження повинні здійснюватися лише суддею.

Повноваження судді на обмеження Основного принципу та намір застосувати це повноваження, передбачає відповідне право засобів масо-

вої інформації (так само, як і будь-якої іншої особи, якої це стосується) бути вислуханими з тим, щоб висловити заперечення проти застосування цього повноваження, а у випадку, якщо його застосовано, то право на оскарження.

Закони можуть дозволяти обмеження Основного принципу настільки, наскільки це необхідно у демократичному суспільстві для захисту неповнолітніх та членів інших груп, які потребують особливого захисту.

Обмеження Основного принципу по відношенню до кримінального процесу в інтересах відправлення правосуддя у демократичному суспільстві може бути здійснено:

- для попередження завдання серйозної шкоди обвинуваченому;
- для попередження серйозної шкоди або неналежного тиску на свідка, присяжного чи потерпілого;
- для попередження завдання серйозної шкоди правомірним інтересам приватної сторони;
- на підставі вимог національної безпеки (у цьому випадку сторона захисту та ЗМІ повинні мати право знати про підстави обмеження та право оскаржити таке обмеження).

У цивільному процесі обмеження Основного принципу можуть застосовуватися, якщо це дозволено законом тією мірою, якою це є необхідним у демократичному суспільстві.

Жодне обмеження не повинно застосовуватися у свавільний чи дискримінаційний спосіб.

Жодне обмеження не повинно застосовуватися мірою, що є більшою за мінімальну, та впродовж часу, що є довшим за мінімальний, необхідні для досягнення відповідної мети.

Стратегія впровадження основного принципу

Судді повинні отримувати рекомендації щодо того, яким чином поводитися з пресою. Їх слід заохочувати допомагати пресі шляхом надання стислого викладу довгих чи складних рішень з питань, що становлять суспільний інтерес, та іншими доречними засобами.

Суддям не слід забороняти відповідати на запитання преси, які стосуються відправлення правосуддя; але судова влада може підготувати з цього приводу розумні правила, які можуть регулювати обговорення процесів, котрі можна ідентифікувати.

Баланс між незалежністю судової влади, свободою преси та додержанням прав особи – особливо неповнолітніх та інших груп, котрі потребують спеціального захисту, – важко знайти. Тому необхідним є те, щоб у розпорядження зацікавлених осіб чи груп було надано один чи більше з передбачених нижче засобів: звернення до суду, ради з представників ЗМІ, Омбудсмена з питань ЗМІ. Значною мірою цього можна уникнути шляхом прийняття Кодексу етики для ЗМІ, який має бути розроблений в рамках самої професії.

Коментар

Отже, свобода засобів масової інформації, як складова свободи вираження поглядів, є засадничою у демократичному суспільстві, що керується верховенством права. Судді у демократичних країнах є відповідальними за визнання та забезпечення реалізації свободи ЗМІ шляхом застосування презумпції на їхню користь і дозволу лише тих обмежень на свободу ЗМІ, які передбачені Міжнародним пактом про громадянські та політичні права («Міжнародний пакт») та чітко визначені в законах. У свою чергу ЗМІ зобов'язані додержуватися прав осіб, які захищаються Міжнародним пактом, та принципами незалежності суддів.

Рекомендації Rec(2003)13

Комітетом Міністрів Ради Європи державам-членам щодо надання інформації через засоби масової інформації стосовно кримінального процесу

(прийнята Комітетом Міністрів 10 липня 2003 року на 848-му засіданні заступників Міністрів)[6]

У цьому документі відображені демократичні стандарти взаємовідносин суддів та ЗМІ у європейських країнах, що базуються на:

- засадничому праві на свободу вираження поглядів та інформації, гарантованого статтею 10 Конвенції про захист прав людини і основоположних свобод (далі – «Конвенція»), що є однією з найважливіших підвалин демократичного суспільства та однією з основних умов його прогресу та розвитку кожного індивіда;

- *праві засобів масової інформації інформувати громадськість з огляду на право громадськості отримувати інформацію, у тому числі стосовно питань, що становлять суспільний інтерес;*
- *праві громадян на презумпцію невинуватості, на справедливий суд та на повагу до приватного й сімейного життя;*
- *важливості висвітлення у засобах масової інформації стосовно кримінального процесу, аби зробити очевидною стримуючу функцію кримінального права, так само, як і у забезпеченні суспільного нагляду за функціонуванням системи кримінального юстиції;*
- *праві засобів масової інформації та журналістів створювати професійні асоціації, як це гарантовано правом на свободу об'єднання;*
- *обізнаності стосовно багатьох ініціатив з боку засобів масової інформації та журналістів в Європі, спрямованих на сприяння відповідальному виконанню журналістської роботи чи шляхом саморегулювання, чи у співпраці з державою на засадах співрегуляції;*
- *бажанні сприяти поінформованому обговоренню щодо захисту прав та інтересів, що виявляються в контексті висвітлення засобами масової інформації кримінального процесу, та належній практиці забезпечення доступу засобів масової інформації до кримінального процесу у всій Європі;*
- *врахуванні Резолюції № 2 щодо журналістських свобод та прав людини, прийнятої на 4-й Європейській конференції на рівні міністрів з питань політики щодо засобів масової інформації (Прага, грудень 1994 року), а також Декларації про майбутню політику стосовно засобів масової інформації, прийнятої на 6-й Європейській конференції на рівні міністрів з питань політики щодо засобів масової інформації (Краків, червень 2000 р.).*

У додатку до Рекомендації містяться **принципи надання інформації через засоби масової інформації стосовно кримінального процесу.**

- *Принцип 1 – Інформування громадськості через засоби масової інформації.* Громадськість повинна мати можливість одержувати інформацію про діяльність судових органів та органів розслідування через засоби масової інформації. Тому журналісти повинні мати можливість вільно висвітлювати та коментувати функціонування системи кримінальної юстиції з урахуванням лише обмежень, викладених у наступних принципах.

- *Принцип 2 – Презумпція невинуватості.* Дотримання принципу презумпції невинуватості є невід'ємною частиною права на справедливий суд. Відповідно, погляди та інформація стосовно кримінального процесу що триває, мають передаватися або поширюватися через засоби масової інформації лише тоді, коли це не порушує презумпції невинуватості підозрюваного або обвинувачуваного.
- *Принцип 3 – Точність інформації.* Судові органи та органи розслідування мають надавати засобам масової інформації лише перевірену інформацію або інформацію, яка ґрунтується на розумних припущеннях. В останньому випадку, про це має бути чітко вказано засобам масової інформації.
- *Принцип 4 – Доступ до інформації.* Коли журналісти законно отримали інформацію в контексті кримінального процесу, що триває, від судових органів чи органів розслідування, ці органи мають зробити таку інформацію доступною, без дискримінації, для всіх журналістів, які роблять або зробили такий самий запит.
- *Принцип 5 – Шляхи надання інформації засобам масової інформації.* Коли судові органи та органи розслідування самі вирішили надати інформацію засобам масової інформації в контексті кримінального процесу, що триває, така інформація повинна бути надана на недискримінаційних засадах і, коли можливо, за допомогою прес-релізів, прес-конференцій уповноважених посадових осіб або через подібні офіційні засоби.
- *Принцип 6 – Регулярне інформування під час кримінального процесу.* У контексті кримінального процесу, що становить суспільний інтерес, або іншого процесу, який привернув особливу увагу громадськості, судові органи та органи розслідування повинні інформувати засоби масової інформації про свої важливі дії тією мірою, якою це не шкодить таємниці слідства та оперативно-розшукової діяльності або не затримує чи заважає завершенню провадження. У випадках, коли кримінальний процес триває протягом довгого часу, таку інформацію слід надавати регулярно.

- *Принцип 7 – Заборона використання інформації.* Судові органи та органи розслідування не повинні використовувати інформацію про поточні кримінальні процеси у комерційних цілях або з іншою метою, що не стосується кримінального процесу.
- *Принцип 8 – Захист приватності в контексті кримінального процесу, що триває.* Надання інформації про підозрюваних, обвинувачуваних або засуджених осіб або інших сторін кримінального процесу повинно здійснюватися з дотриманням їх права на захист приватності згідно зі статтею 8 Конвенції. Особливий захист має бути наданий сторонам, які є неповнолітніми або іншими вразливими особами, а також жертвам, свідкам, родинам підозрюваних, обвинувачуваних або засуджених. У всіх випадках слід особливо зважати на шкідливий ефект, який розкриття інформації, що уможлиблює їхню ідентифікацію, може справити на осіб, які згадуються у цьому Принципі.
- *Принцип 9 – Право на виправлення та право на відповідь.* Зберігаючи право на вживання інших наявних законних заходів захисту, кожен, хто став суб'єктом неправильного або упередженого висвітлення засобами масової інформації в контексті кримінального процесу, повинен мати право на виправлення або відповідь, залежно від ситуації, у відповідних засобах масової інформації. Право на виправлення має також існувати стосовно прес-релізів, що містять хибну інформацію і видані судовими органами або органами розслідування.
- *Принцип 10 – Запобігання шкідливому впливу.* У контексті кримінального процесу, особливо, коли залучено присяжних або мирових суддів, судові органи та органи розслідування повинні утримуватися від оприлюднення інформації, яка несе ризик завдання значної шкоди справедливості процесу.
- *Принцип 11 – Шкідливе досудове оприлюднення інформації.* У випадках, коли обвинувачений може продемонструвати, що надання інформації з високою вірогідністю призведе або вже призвело до порушення його або її права на справедливий суд, він або вона повинні мати дієві засоби юридичного захисту.

- *Принцип 12 – Допуск журналістів.* Журналісти повинні допускати-ся на публічні судові слухання та публічне проголошення судових рішень без дискримінації та без вимог попередньої акредитації. Їх не можна не допускати до судових слухань, якщо і доки громадськість допускається згідно зі статтею 6 Конвенції.
- *Принцип 13 – Доступ журналістів до судової зали.* Відповідні органи мають, за винятком випадків, коли це є очевидно практично нездійсненним, забезпечити в судовій залі кількість місць для журналістів, достатню відповідно до кількості бажаючих, без виключення присутності громадськості як такої.
- *Принцип 14 – Прямі трансляції та записи в залах судових засідань.* Прямі трансляції або записи засобами масової інформації в залах суду не повинні відбуватися, якщо і доки це не є спеціально дозво-леним законом або відповідними судовими органами. Таке висвіт-лення може бути дозволене лише тоді, коли це не несе серйозного ризику неналежного впливу на жертв, свідків, сторін криміналь-ного процесу, присяжних або суддів.
- *Принцип 15 – Підтримка висвітлення засобами масової інформації.* Оголошення запланованих слухань, пред'явлення обвинувачення та оголошення іншої інформації, що стосується висвітлення судової діяльності, мають бути доступними для журналістів через про-стий запит до відповідних органів у належні терміни, якщо це не є практично нездійсненним. Журналістам має бути дозволено на не-дискримінаційних засадах робити або отримувати копії публічно оголошених судових рішень. Вони повинні мати можливість роз-повсюджувати або повідомляти ці судові рішення громадськості.
- *Принцип 16 – Захист свідків.* Особистість свідків не повинна роз-голошуватися, якщо свідок не дав на це своєї попередньої згоди, якщо встановлення особистості свідка не становить громадський інтерес або свідчення не було раніше надане публічно. Особистість свідків ніколи не повинна розголошуватися, якщо це загрожує їхнім життям або безпеці. Слід належним чином додержуватися програм захисту свідків, особливо у кримінальних процесах проти організованої злочинності або злочинів всередині родини.

- *Принцип 17 – Висвітлення засобами масової інформації виконання судових вироків.* Журналістам повинно бути дозволено контактувати з особами, що відбувають судові вироки у в'язницях, доки це не перешкоджає справедливому відправленню правосуддя, не порушує права в'язнів та працівників в'язниці або не шкодить безпеці в'язниці.
- *Принцип 18 – Висвітлення у засобах масової інформації після закінчення строку покарання.* Для того, щоб не зашкодити реінтеграції у суспільство осіб, які відбували судові вироки, право на захист приватності за статтею 8 Конвенції має включати право на захист особистих даних цих осіб у зв'язку з їхніми попередніми злочинами після закінчення строку покарання, якщо вони не дали чіткої згоди на розкриття їхньої особистості або вони та їхні попередні порушення не становлять знову суспільного інтересу.

Декларація щодо надання інформації через засоби масової інформації стосовно кримінального провадження

(Схвалена Комітетом Міністрів Ради Європи 10 липня 2003 року на 848-му засіданні заступників міністрів)[7]

Комітет Міністрів Ради Європи прийняв відповідний документ рекомендацій для органів державної влади щодо співпраці із засобами масової інформації. Ці загальні принципи та підходи мають рекомендаційний характер та пропонувані до уваги при встановленні комунікації судової влади зі ЗМІ.

Комітет Міністрів Ради Європи закликає держави-члени:

- 1) заохочувати відповідальне висвітлення засобами масової інформації кримінальних проваджень шляхом підтримки навчання журналістів у сфері права та судових процедур, у співпраці із ЗМІ та їхніми професійними організаціями, освітніми установами та судами настільки, наскільки це є необхідним для розуміння судового провадження, прав та інтересів сторін кримінального процесу й держави;

- 2) підтримувати будь-які ініціативи щодо саморегулювання, за якими ЗМІ визначають професійні етичні стандарти стосовно висвітлення кримінальних проваджень з тим, щоб забезпечити додержання принципів, котрі містяться в Рекомендації № Rec(2003)13 Комітету Міністрів державам-членам про надання інформації через ЗМІ стосовно кримінального провадження;
- 3) співпрацювати з органами саморегулювання у медіа-сфері;
- 4) залучати професійні асоціації у медіа-сфері до законодавчого процесу, що стосується медіа висвітлення кримінальних проваджень, наприклад, за допомогою слухань чи консультацій;

Засобам масової інформації та журналістам пропонується:

- 1) організовуватися у добровільні професійні об'єднання та підтримувати партнерську співпрацю між такими об'єднаннями;
- 2) скласти – там, де їх ще не існує, – професійні етичні правила та стандарти для журналістів, особливо стосовно висвітлення кримінального провадження, і сприяти додержанню таких професійних етичних правил і стандартів;
- 3) ставитися у своїх повідомленнях як до підозрюваних, так і до обвинувачуваних, як до невинуватих допоки їх не визнано винуватими судом, оскільки вони користуються таким правом згідно статті 6 Конвенції;
- 4) поважати гідність, безпеку та, якщо інформація не становить суспільного інтересу, право на приватність жертв, позивачів, підозрюваних, обвинувачуваних, засуджених та свідків, а також їхніх сімей, як це гарантовано статтею 8 Конвенції;
- 5) не згадувати про попереднє правопорушення особи, якщо воно не становить суспільного інтересу;
- 6) бути чутливими до інтересів неповнолітніх та інших уразливих осіб, які беруть участь у кримінальному процесі;
- 7) уникати створення упередження щодо кримінального розслідування чи судового провадження;
- 8) уникати вживання упереджених та принизливих посилань у своїх повідомленнях про кримінальний процес, якщо це може провокувати ксенофобію, дискримінацію чи насилля;
- 9) довіряти висвітлення кримінального процесу журналістам з адекватною підготовкою у цих питаннях.

Коментар

Загальновідомий психологічний принцип «розкажи про себе більше доброго, погане про тебе розкажуть інші» трактується у міжнародному співтоваристві як необхідність створення умов для взаємодії органів судової влади зі ЗМІ з метою ефективного інформування громадськості про діяльність судової системи.

Дані рекомендації спрямовані на реалізацію європейських стандартів формування поваги до статусу суду і суддів.

Основні принципи незалежності судових органів

(Схвалені резолюціями 40/32 та 40/146 Генеральної Асамблеї ООН від 29 листопада та 13 грудня 1985 року)

Головною умовою демократичного устрою та поділу влад є незалежність судів від втручання у їх діяльність з боку політиків, органів державної влади чи будь-яких зацікавлених сторін. Ці положення зафіксовані в даному документі, де, зокрема, фіксуються такі принципи:

Незалежність судових органів

Незалежність судових органів гарантується державою і закріплюється в конституції або законах країни. Усі державні та інші установи зобов'язані шанувати незалежність судових органів і дотримуватися її.

Судові органи вирішують передані їм справи безсторонньо, на основі фактів і відповідно до закону, без будь-яких обмежень, неправомірного впливу, спонуки, тиску, погроз або втручання, прямого чи непрямого, з будь-якого боку і з будь-яких би то не було причин.

Судові органи володіють компетенцією стосовно всіх питань судового характеру і мають виняткове право вирішувати, чи входить передана їм справа до їхньої встановленої законом компетенції.

Свобода слова та асоціацій

Відповідно до Загальної декларації прав людини члени судових органів, як і інші громадяни, користуються свободою слова, віровизнання, асоціацій та зборів; однак, керуючись такими правами, судді повинні поводитись завжди таким чином, щоб забезпечити повагу до своєї посади і зберегти неупередженість і незалежність судових органів.

Судді володіють свободою організовувати асоціації суддів чи інші організації та вступати до них для оборони своїх інтересів, удосконалення професійної підготовки і збереження своєї судової незалежності.

Коментар

На суддів у демократичних правових державах покладаються вимоги щодо організації і відправлення правосуддя, керуючись зазначеними принципами та докладанням зусиль для повного втілення їх у життя, у тому числі й використовуючи професійну зацікавленість представників ЗМІ.

Європейська практика засвідчує, що судова влада не може залишитися поза межами дискусії щодо її ефективності в демократичному суспільстві, тому інформація про стан речей в судовій системі має бути доступною для суспільства. Водночас, є певні обмеження, щодо поведінки суддів під час інформування про хід розгляду справ або участі у публічних дискусіях в разі критичної оцінки їх діяльності. Так, Європейський суд з прав людини в справі Де Гаес та Гійзес проти Бельгії (1997) зазначив, що «судді мають бути захищені від деструктивних випадів з боку ЗМІ, що не базуються на жодній фактичній підставі». Але, якщо критика судових проблем спирається на «незалежні та ретельні журналістські розслідування, що є частиною громадського обговорення важливих суспільних проблем», то немає підстав обмежувати свободу ЗМІ. «Судді мусять виявляти розважливість, що не дозволяє їм (на відміну, наприклад, від політиків) відповідати на різку критику»[5, 9].

Застосування та підтримання європейських норм та практик в Україні зафіксовано у Законі України «Про виконання рішень та застосування практики Європейського суду з прав людини» № 3477-IV від 23 лютого 2006 року.

Фахівці констатують, що в Україні суди комунікаційно віддалені від суспільства, від їх основної аудиторії – громадян. Створений комунікаційний вакуум викликає кризу взаємної недовіри суспільства і суддів, в умовах якої суди стають вразливими для впливу з різних боків. Зокрема, з боку представників законодавчої та виконавчої влади, які часто використовують свої комунікаційні можливості для дискредитації судової системи. Замкнуте коло залежності і вразливості суддів може розірвати лише підтримка цінностей незалежного і справедливого суду з боку суспільства [8].

Висновок № 7 (2005) Консультативної ради європейських суддів до уваги Комітету Міністрів Ради Європи з питання «Правосуддя та суспільство»

Розвиток інформаційного суспільства та сучасних інформаційних технологій вимагає присутності у цьому просторі суддівської спільноти.

Європейське суддівське співтовариство в умовах сучасного світу визнає необхідність формування методологічних підходів та розробки практичних механізмів комунікаційної діяльності судів та суддів. Так, у 2005 році Консультативною радою європейських суддів був підготовлений **Висновок з питання «Правосуддя та суспільство»**¹ [9], в якому визнається активізація ролі судів у наданні інформації громадськості та важливості створення прямих зв'язків між судами та широкою громадськістю, організації відповідної підготовки суддів щодо зв'язків з громадськістю, залучення в штат судів працівників з кваліфікацією по зв'язкам з громадськістю та ЗМІ, фінансування відповідної діяльності судів тощо.

Зокрема, запропоновано декілька окремих напрямків комунікаційної діяльності для судової влади:

- А. Зв'язки судів з громадськістю з особливим наголосом на ролі судів в демократичному суспільстві;
- Б. Взаємодія судів з учасниками судового процесу;
- В. Відносини судів із засобами масової інформації;
- Г. Доступність, простота та зрозумілість мови, яка використовується судами в ході слухань та рішеннях.

Основний наголос цього документу присвячено необхідності активізації ролі судів у наданні інформації громадськості та важливості створення прямих зв'язків між судами та широкою громадськістю, організації відповідної підготовки суддів щодо зв'язків з громадськістю, залучення в штат судів працівників з кваліфікацією по зв'язкам з громадськістю та ЗМІ, фінансування відповідної діяльності судів тощо.

¹ Висновок № 7 (2005) Консультативної ради європейських суддів до уваги Комітету Міністрів Ради Європи з питання «Правосуддя та суспільство». (Додаток № 1 цього видання).

Консультативна рада європейських суддів у вищезазначеному Висновку та в інших своїх рекомендаційних документах визначає, що координуючу роль в комунікаційній (інформаційній) діяльності судів на національному та місцевих рівнях повинна виконувати **Судова рада**, основним завданням якої є «гарантування як незалежної судової системи, так і незалежності окремих суддів».

Консультативна рада європейських суддів прийняла наступні рекомендації:

- Самі суди повинні брати участь у поширенні інформації про доступ до правосуддя (через періодичні звіти, друковані пам'ятки для громадян, Інтернет, інформаційні офіси тощо).
- Суди повинні брати участь у загальних рамкових програмах, які організуються іншими державними установами. Суди також мають вдаватися до власних ініціатив у цьому відношенні через розробку освітніх програм, спрямованих на надання конкретної інформації (наприклад щодо характеру судових проваджень, середньої тривалості процесів у різних судах, судових витрат, альтернативних засобів врегулювання спорів тощо).
- Є необхідність встановлювати безпосередні зв'язки судів з громадськістю, які не залежать від діяльності ЗМІ та/або дій, відповідальність за які покладені на інші установи (створення в судах відділів, відповідальних за прийом та інформування громадян; поширення друкованих матеріалів, відкриття Інтернет-сайтів, за які суди несуть відповідальність; організація судами календаря освітніх форумів та/або регулярних зустрічей, відкритих, зокрема, для громадян, громадських організацій, політиків, студентів).
- Поширення існуючого в деяких країнах досвіду «програм охоплення», коли суди організують, часто за підтримки інших активних соціальних груп, освітні ініціативи, в межах яких викладачі, студенти, батьки, юристи, лідери місцевих громад та представники ЗМІ збираються в судах для спілкування із суддями. Такі програми виходять за межі загальної інформації для громадськості. Вони спрямовані на формування правильного сприйняття ролі судді в

суспільстві, покращення розуміння та довіри суспільства до системи правосуддя і, загалом, посилення судової незалежності.

- Для поліпшення своїх зв'язків з громадськістю значна кількість судових систем або окремих судів повинна запровадити програми, які допоможуть в організації: а) етичного навчання суддів, персоналу судів, юристів тощо; б) облаштування приміщень судів; в) судових процедур (наприклад, до того, як стати перед судом, сторони, присяжні або свідки поодиночі або в групі приймаються працівниками суду, які змальовують усно або за допомогою аудіовізуальних матеріалів, створених у співпраці з вченими-соціологами, які дії в суді від них очікують).
- ЗМІ мають доступ до судової інформації і слухань у спосіб та за обмежень, встановлених національним законодавством. Працівники ЗМІ є повністю вільними при вирішенні того, які матеріали та яким чином мають бути представлені увазі громадськості. Не повинно бути місця спробам перешкоджати ЗМІ у їхній критиці організації або функціонування системи правосуддя. Система правосуддя повинна поважати роль стороннього спостерігача, яку відіграють ЗМІ з метою виявлення недоліків і конструктивної участі в удосконаленні судових процедур та якості послуг, які суди пропонують користувачам.
- Для встановлення конструктивних взаємовідносин судів та ЗМІ було б корисно покращити контакти між ними:
 - а) для посилення розуміння судами та ЗМІ своїх відповідних ролей в суспільному житті;
 - б) для інформування громадськості про характер, обсяг, обмеження та складність роботи суддів;
 - в) для виправлення можливих фактичних помилок у повідомленнях про конкретні справи. Ефективним засобом для цього є проведення регулярних зустрічей представників судової влади та ЗМІ. Можливо, є доречним створення незалежного органу для вирішення проблем, викликаних висвітленням у ЗМІ перебігу судових процесів справ або складнощами журналістської роботи при виконанні ними своїх інформаційних завдань в суді.

Використана література:

- 1) Кін Джон. Мас-медіа і демократія / Пер з англ. О.Гриценко, Н.Гончаренко – К.: К.І.С., 1999. – 134с.
- 2) Конвенція про захист прав людини і основоположних свобод зі змінами, внесеними Протоколом N 11 / http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=995_004.
- 3) Европейский суд по правам человека. Избранные решения: В 2 т. Т.1 / Председатель редакционной коллегии – доктор юридических наук, профессор В.А.Туманов. – М.: Издательство НОРМА, 2000.
- 4) Европейский суд по правам человека. Избранные решения: В 2 т. Т.2 / Председатель редакционной коллегии – доктор юридических наук, профессор В.А.Туманов. – М.: Издательство НОРМА, 2000.
- 5) Буроменський М. Сердюк О., Підкуркова І. Суди у відносинах з журналістами: Посібник для суддів. – Київ, 2009. – 64 с./ Режим доступу з екрана: <http://edu.helsinki.org.ua/files/docs/1277672691.pdf>.
- 6) Міжнародний пакт про громадянські і політичні права / http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=995_043
- 7) Декларація щодо надання інформації через засоби масової інформації стосовно кримінального провадження / Режим доступу з екрана: http://www.medialaw.kiev.ua/laws/laws_international/51/
- 8) Стратегічні комунікації. Навчально-методичний посібник для викладачів суддів і працівників апарату суду/ Режим доступу з екрана: http://www.ukrainerol.org.ua/content/library_doc/UROL_Strategic_Communications_PIO_Curriculum_2011_UKR.pdf
- 9) Висновок № 7 (2005) Консультативної ради європейських суддів до уваги Комітету Міністрів Ради Європи з питання «Правосуддя та суспільство».

Розділ 3

Відкритість і доступність інформації: обов'язки та повноваження суду і суддів у комунікації

*Всі істини, що замовчуються, стають отруйними
(Ф. Ніцше)*

Доступ до інформації в судовій системі в першу чергу стосується права висвітлювання діяльності судів та інших органів судової влади, права журналістів та громадян бути присутніми на судових засіданнях, доступу до судових рішень.

В Україні правовідносини в цій сфері регулюють: *Конституція України, Закон України «Про судоустрій і статус суддів», Кодекс адміністративного судочинства, Кримінально-процесуальний кодекс України, Кодекс України про адміністративні правопорушення, Господарський процесуальний кодекс України, Цивільний процесуальний кодекс України, Закони України: «Про інформацію», «Про доступ до публічної інформації», «Про друковані засоби масової інформації (пресу) в Україні», «Основи законодавства про охорону здоров'я», «Про адвокатуру», «Про державну таємницю», «Про звернення громадян», «Про банки та банківську діяльність», «Про доступ до судових рішень», «Про виконання рішень та застосування практики Європейського суду з прав людини» та інші.*

Крім основної законодавчої бази, ці взаємовідносини регулюються підзаконними актами, зокрема: Правилами пропуску осіб до приміщень судів та на їх територію транспортних засобів, затверджені наказом Державної судової адміністрації України і Міністерства внутрішніх справ України від 12.09.2005 р. № 102/765; Інструкцією про порядок передання до архіву суду, зберігання в ньому, відбору та передання до державних архівів судових справ та документів діяльності суду, затверджена Наказом Державної судової адміністрації України № 277 від 14.07.2003 р.; Кодексом професійної етики суддів, затвердженим V з'їздом суддів України 24 жовтня 2002 року; Правилами поведінки працівника суду, затвердженими Рішенням Ради суддів України від 6 лютого 2009 року №33.

Основні документи, що регулюють правовідносини в сфері доступу до інформації в судовому процесі після 9 травня 2011 року мають коригуватися відповідно до Закону України «Про доступ до публічної інфор-

мації» (2939-17, від 13.01.2011) [7] та Закону України «Про внесення змін до закону «Про інформацію » (№ 2657-12, від 09.05.2011) [8], що були прийняті Верховною Радою України та підписані Президентом України в лютому 2011 року. Ухвалення Закону України «Про доступ до публічної інформації» було рекомендацією для України з боку ОБСЄ, ПАРЄ, Єврокомісії та вимогою з боку громадських організацій та журналістів.

Нагадаємо окремі положення нормативно-правових документів, які регулюють доступ громадян до інформації.

Конституція України

Стаття 32. Не допускається збирання, зберігання, використання та поширення конфіденційної інформації про особу без її згоди, крім випадків, визначених законом, і лише в інтересах національної безпеки, економічного добробуту та прав людини.

Кожний громадянин має право знайомитися в органах державної влади, органах місцевого самоврядування, установах і організаціях з відомостями про себе, які не є державною або іншою захищеною законом таємницею.

Кожному гарантується судовий захист права спростувувати недостовірну інформацію про себе і членів своєї сім'ї та права вимагати вилучення будь-якої інформації, а також право на відшкодування матеріальної і моральної шкоди, завданої збиранням, зберіганням, використанням та поширенням такої недостовірної інформації.

Стаття 34. Кожному гарантується право на свободу думки і слова, на вільне вираження своїх поглядів і переконань.

Кожен має право вільно збирати, зберігати, використовувати і поширювати інформацію усно, письмово або в інший спосіб – на свій вибір.

Здійснення цих прав може бути обмежене законом в інтересах національної безпеки, територіальної цілісності або громадського порядку з метою запобігання заворушенням чи злочинам, для охорони здоров'я населення, для захисту репутації або прав інших людей, для запобігання розголошенню інформації, одержаної конфіденційно, або для підтримання авторитету і неупередженості правосуддя.

Стаття 129. Судді при здійсненні правосуддя незалежні і підкоряються лише закону. ...

Основними засадами судочинства є: ...

7) гласність судового процесу та його повне фіксування технічними засобами.

...

За неповагу до суду і суддів винні особи притягаються до юридичної відповідальності.

Закон України «Про судоустрій і статус суддів»

Закон фіксує *незалежність* суддів при прийнятті рішення та *забезпечення гласності і відкритості судового процесу*.

Стаття 6. Самостійність судів.

1. Суди здійснюють правосуддя самостійно. Здійснюючи правосуддя, суди є незалежними від будь-якого незаконного впливу.

Суди здійснюють правосуддя на основі Конституції і законів України, забезпечуючи при цьому верховенство права.

...

3. Втручання у здійснення правосуддя, вплив на суд або суддів у будь-який спосіб, неповага до суду чи суддів, збирання, зберігання, використання і поширення інформації усно, письмово або в інший спосіб з метою завдання шкоди авторитету суддів чи впливу на безсторонність суду забороняється і тягне за собою відповідальність, установлену законом.

...

Стаття 11. Гласність і відкритість судового процесу.

1. Ніхто не може бути обмежений у праві на отримання в суді усної або письмової інформації про результати розгляду його судової справи. Кожен, хто не є стороною у справі, має право на вільний доступ до судового рішення в порядку, встановленому законом.

2. Розгляд справ у судах відбувається відкрито, крім випадків, установлених процесуальним законом. Учасники судового процесу та інші особи, присутні на відкритому судовому засіданні, можуть використовувати портативні аудіо технічні засоби. Проведення в залі судового за-

сідання фото- і кінозйомки, відеозапису, а також транслявання судового засідання допускається за рішенням суду.

3. Розгляд справи у закритому судовому засіданні допускається за вмотивованим рішенням суду у випадках, передбачених процесуальним законом.

4. При розгляді справ перебіг судового процесу фіксується технічними засобами в порядку, встановленому процесуальним законом.

Певні обмеження щодо прозорості судового процесу таки існують і вони пов'язані в першу чергу з презумпцією невинуватості, правом на використання імені, правом на особисте життя та його таємницю, що зафіксовано також у Цивільному кодексі України (№435-IV від 16 січня 2003 року).

Стаття 296. Право на використання імені

...

4. Ім'я фізичної особи, яка затримана, підозрюється чи обвинувачується у вчиненні злочину, або особи, яка вчинила адміністративне правопорушення, може бути використане (обнародуване) лише в разі набрання законної сили обвинувальним вироком суду щодо неї або винесення постанови у справі про адміністративне правопорушення та в інших випадках, передбачених законом.

5. Ім'я потерпілого від правопорушення може бути обнародуване лише за його згодою.

6. Ім'я учасника цивільного спору, який стосується особистого життя сторін, може бути використане іншими особами лише за його згодою.

Стаття 301. Право на особисте життя та його таємницю

...

3. Фізична особа має право на збереження у таємниці обставин свого особистого життя.

4. Обставини особистого життя фізичної особи можуть бути розголошені іншими особами лише за умови, що вони містять ознаки правопорушення, що підтверджено рішенням суду, а також за її згодою.

Цивільний кодекс України

Стаття 302. Право на інформацію

1. Фізична особа має право вільно збирати, зберігати, використовувати і поширювати інформацію.

Збирання, зберігання, використання і поширення інформації про особисте життя фізичної особи без її згоди не допускаються, крім випадків, визначених законом, і лише в інтересах національної безпеки, економічного добробуту та прав людини.

2. Фізична особа, яка поширює інформацію, зобов'язана переконатися в її достовірності.

Фізична особа, яка поширює інформацію, отриману з офіційних джерел (інформація органів державної влади, органів місцевого самоврядування, звіти, стенограми тощо), не зобов'язана перевіряти її достовірність та не несе відповідальності в разі її спростування.

Фізична особа, яка поширює інформацію, отриману з офіційних джерел, зобов'язана робити посилання на таке джерело.

Доступ до інформації в судовому процесі

Як свідчать положення закону «Про судоустрій і статус суддів», рішення про доступ на судові засідання приймається судом відповідно до процесуального законодавства. В процесуальному законодавстві України, як і в міжнародних нормах щодо доступу на різні типи судових засідань, існують певні відмінності, на які ми маємо звернути увагу.

Цивільний процесуальний кодекс України

Стаття 6. Гласність та відкритість судового розгляду.

- 1) Розгляд справ у всіх судах проводиться усно і відкрито.
- 2) Ніхто не може бути позбавлений права на інформацію про час і місце розгляду своєї справи.

- 3) Закритий судовий розгляд допускається у разі, якщо відкритий розгляд може привести до розголошення державної або іншої таємниці, яка охороняється законом, а також за клопотанням осіб, які беруть участь у справі, з метою забезпечення таємниці усновлення, запобігання розголошенню відомостей про інтимні чи інші особисті сторони життя осіб, які беруть участь у справі, або відомостей, що принижують їх честь і гідність.
- 4) Особисті папери, листи, записи телефонних розмов, телеграми та інші види кореспонденції можуть бути оголошені у судовому засіданні тільки за згодою осіб, визначених Цивільним кодексом України. Це правило застосовується при дослідженні звуко- і відеозаписів такого самого характеру.
- 5) При розгляді справ у закритому судовому засіданні мають право бути присутні особи, які беруть участь у справі, а у разі необхідності – свідки, експерти, спеціалісти і перекладачі.
- 6) Розгляд справи у закритому судовому засіданні проводиться з дотриманням усіх правил цивільного судочинства.
- 7) Про розгляд справи в закритому судовому засіданні суд зобов'язаний постановити мотивовану ухвалу в нарадчій кімнаті, яка оголошується негайно.
- 8) Учасники цивільного процесу та інші особи, присутні на відкритому судовому засіданні, мають право робити письмові записи, а також використовувати портативні аудіотехнічні пристрої. Проведення в залі судового засідання фото- і кінозйомки, відео-, звукозапису із застосуванням стаціонарної апаратури, а також транслявання судового засідання по радіо і телебаченню допускаються на підставі ухвали суду за наявності згоди на це осіб, які беруть участь у справі.
- 9) Рішення суду проголошується прилюдно, крім випадків, коли розгляд проводився у закритому судовому засіданні. Особи, які беруть участь у справі, а також особи, які не брали участі у справі, якщо суд вирішив питання про їх права, свободи чи обов'язки, мають право на отримання в суді усної або письмової інформації

про результати розгляду відповідної справи. Особи, які не брали участі у справі, якщо суд вирішив питання про їх права, свободи чи обов'язки, мають право знайомитися з матеріалами справи, робити з них витяги, знімати копії з документів, долучених до справи, одержувати копії рішень і ухвал.

- 10) Хід судового засідання фіксується технічними засобами. Порядок фіксування судового засідання технічними засобами встановлюється цим Кодексом.
- 11) Офіційним записом судового засідання є лише технічний запис, зроблений судом.

Господарський процесуальний кодекс України

Стаття 4-4. Гласність розгляду справ.

Розгляд справ у господарських судах відкритий, за винятком випадків, коли це суперечить вимогам щодо охорони державної, комерційної або банківської таємниці, або коли сторони чи одна з сторін обґрунтовано вимагають конфіденційного розгляду справи і подають відповідне клопотання до початку розгляду справи по суті.

Про розгляд справи у закритому засіданні або про відхилення клопотання з цього приводу виноситься ухвала.

Судовий процес фіксується технічними засобами та відображається у протоколі судового засідання у порядку, встановленому цим Кодексом.

Кодекс адміністративного судочинства України

Стаття 12. Гласність і відкритість адміністративного процесу.

- 1) Особи, які беруть участь у справі, а також особи, які не брали участі у справі, якщо суд вирішив питання про їхні права, свободи, інтереси чи обов'язки, не можуть бути обмежені у праві на отримання в адміністративному суді як усної, так і письмової ін-

формації щодо результатів розгляду справи. Ніхто не може бути обмежений у праві на отримання в адміністративному суді інформації про дату, час і місце розгляду своєї справи та ухвалені в ній судові рішення.

- 2) Кожен має право знайомитися в установленому законодавством порядку із судовими рішеннями у будь-якій розглянутій у відкритому судовому засіданні справі, які набрали законної сили. Це право може бути обмежено відповідно до закону в інтересах нерозголошення конфіденційної інформації про особу, державної чи іншої таємниці, що охороняється законом.
- 3) Розгляд справ в адміністративних судах проводиться відкрито. Суд ухвалою може оголосити судові засідання або його частину закритими з метою нерозголошення державної чи іншої таємниці, що охороняється законом, захисту особистого та сімейного життя людини, в інтересах малолітньої чи неповнолітньої особи, а також в інших випадках, установлених законом.
- 4) Розгляд справи в закритому судовому засіданні проводиться з дотриманням усіх правил адміністративного судочинства. Під час розгляду справи в закритому судовому засіданні можуть бути присутні лише особи, які беруть участь у справі, а в разі необхідності – експерти, спеціалісти, перекладачі та свідки.
- 5) Якщо під час закритого судового засідання буде встановлено, що інформація з обмеженим доступом є суспільно значимою або доступ до інформації обмежено з порушенням закону, суд постановляє ухвалу про її дослідження у відкритому судовому засіданні.
- 6) Під час судового розгляду справи в судовому засіданні забезпечується повне фіксування судового засідання за допомогою звукозаписувального технічного засобу, крім випадків неявки в судові засідання всіх осіб, які беруть участь у справі, чи у разі, якщо відповідно до положень цього Кодексу розгляд справи здійснюється за відсутності осіб, які беруть участь у справі (у тому числі при розгляді справи в порядку письмового провадження).

- 7) Офіційним записом судового засідання є лише технічний запис, здійснений судом у порядку, встановленому цим Кодексом.
- 8) Особи, присутні в залі судового засідання, можуть використовувати портативні аудіо технічні засоби. Проведення в залі судового засідання фото- і кінозйомки, відео-, звукозапису із застосуванням стаціонарної апаратури, а також транслявання судового засідання по радіо і телебаченню допускаються на підставі ухвали суду за наявності згоди на це осіб, які беруть участь у справі, крім тих, які є суб'єктами владних повноважень.
- 9) Судове рішення, ухвалене у відкритому судовому засіданні, проголошується прилюдно. Якщо судовий розгляд відбувався у закритому судовому засіданні, прилюдно проголошується лише резолютивна частина рішення.

Коментар

Визначена для окремих випадків закритість судового процесу з адміністративних, господарських та цивільних справ пов'язана з правом держави на таємницю та правом громадян на особисте життя. Тому слід звернути увагу на необхідність врахування суддями під час прийняття рішення про закритість судового процесу:

1) положень Закону України «Про доступ до публічної інформації» щодо суспільно важливої інформації, зокрема частини 5 статті 6, в якій зазначено, що, «не може бути обмежено доступ до інформації про розпорядження бюджетними коштами, володіння, користування чи розпорядження державним, комунальним майном, у тому числі до копій відповідних документів, умов отримання цих коштів чи майна, прізвища, імена, по батькові фізичних осіб та найменування юридичних осіб, які отримали ці кошти або майно.

При дотриманні вимог, передбачених частиною другою цієї статті, зазначене положення не поширюється на випадки, коли оприлюднення або надання такої інформації може завдати шкоди інтересам національної безпеки, оборони, розслідуванню чи запобіганню злочину» [7];

2) європейської практики застосування норм про закритість судового процесу щодо інформації про приватне життя публічних осіб (політиків, державних посадовців), яка є менш обмеженою, ніж інформація про приватне життя звичайного громадянина. Зокрема, принципи щодо розголошення інформації про публічних осіб обґрунтовані у рішенні Європейського суду з прав людини у справі «Лінгенс проти Австрії» (1986) [11,524].

Кримінальний процесуальний кодекс України

Стаття 27. Гласність і відкритість судового провадження та його повне фіксування технічними засобами

1. Учасники судового провадження, а також особи, які не брали участі у кримінальному провадженні, якщо суд вирішив питання про їхні права, свободи, інтереси чи обов'язки, не можуть бути обмежені у праві на отримання в суді як усної, так і письмової інформації щодо результатів судового розгляду та у праві на ознайомлення з процесуальними рішеннями й отримання їх копій. Ніхто не може бути обмежений у праві на отримання в суді інформації про дату, час і місце судового розгляду та про ухвалені в ньому судові рішення, крім випадків, установлених законом.

2. Кримінальне провадження в судах усіх інстанцій здійснюється відкрито. Слідчий суддя, суд може прийняти рішення про здійснення кримінального провадження у закритому судовому засіданні впродовж усього судового провадження або його окремої частини лише у випадках:

- 1) якщо обвинуваченим є неповнолітній;
- 2) розгляду справи про злочин проти статевої свободи та статевої недоторканості особи;
- 3) необхідності запобігти розголошенню відомостей про особисте та сімейне життя чи обставин, які принижують гідність особи;
- 4) якщо здійснення провадження у відкритому судовому засіданні може призвести до розголошення таємниці, що охороняється законом;
- 5) необхідності забезпечення безпеки осіб, які беруть участь у кримінальному провадженні.

3. Особисті записи, листи, зміст особистих телефонних розмов, телеграфних та інших повідомлень можуть бути оголошені у відкритому судовому засіданні, якщо слідчий суддя, суд не прийме рішення про їх

дослідження у закритому судовому засіданні на підставі пункту 3 частини другої цієї статті.

4. Кримінальне провадження у закритому судовому засіданні суд здійснює з дотриманням правил судочинства, передбачених цим Кодексом. На судовому розгляді в закритому судовому засіданні можуть бути присутні лише сторони та інші учасники кримінального провадження.

5. Під час судового розгляду забезпечується повне фіксування судового засідання за допомогою звукозаписувального технічного засобу. Офіційним записом судового засідання є лише технічний запис, здійснений судом у порядку, передбаченому цим Кодексом.

6. Кожен, хто присутній в залі судового засідання, може вести стенограму, робити нотатки, використовувати портативні аудіозаписуючі пристрої. Проведення в залі судового засідання фотозйомки, відеозапису, транслявання судового засідання по радіо і телебаченню, а також проведення звукозапису із застосуванням стаціонарної апаратури допускаються на підставі ухвали суду, що приймається з урахуванням думки сторін та можливості проведення таких дій без шкоди для судового розгляду.

7. Судове рішення, ухвалене у відкритому судовому засіданні, проголошується прилюдно. Якщо судовий розгляд відбувався у закритому судовому засіданні, судове рішення проголошується прилюдно з пропуском інформації, для дослідження якої проводилося закрите судове засідання та яка на момент проголошення судового рішення підлягає подальшому захисту від розголошення.

Коментар

Обмеження щодо доступу до судових процесів є майже однакові для всіх процесуальних законів, коли розглядаються справи, де може бути озвучена конфіденційна інформація, інформація з обмеженим доступом, або справи, де можуть бути озвучені дані, що стосуються державної таємниці.

Для усвідомленого прийняття рішення щодо закритості судового процесу судді повинні враховувати норми **Закону України «Про доступ до публічної інформації»** [7], де визначено поняття публічної інформації, гарантії та принципи щодо доступу до неї.

Основні новації цього закону для органів державної влади полягають в наступному:

- закон передбачає 5-денний термін відповіді на інформаційний запит або 48-годинний – у разі надзвичайної ситуації;
- для забезпечення виконання закону необхідно створення підрозділів або відповідальних у різних установах державної влади;
- інформація про діяльність та рішення суб'єктів владних повноважень має оприлюднюватися в засобах масової інформації та в офіційних друкованих виданнях, надаватися за інформаційними запитами; розміщатися на офіційному веб-сайті, надаватися через інформаційні служби суб'єктів владних повноважень;
- обов'язковому оприлюдненню суб'єктами владних повноважень підлягають: інформація про діяльність суб'єктів владних повноважень;
- вся інформація про бюджетні видатки є відкритою; б) інформація з обмеженим доступом може бути оприлюднена у випадку «переважаючого» суспільного інтересу;
- посилюється адміністративна відповідальність за порушення прав громадян на доступ до інформації.

Контроль за забезпеченням доступу до публічної інформації покладено на Верховну Раду України, Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини, тимчасові слідчі комісії Верховної Ради України, народних депутатів України.

Громадський контроль за забезпеченням розпорядниками інформації доступу до публічної інформації здійснюють депутати місцевих рад, громадські організації, громадські ради, громадяни особисто шляхом проведення відповідних громадських слухань, громадської експертизи тощо.

Розпорядниками інформації відповідно статті 13 Закону України «Про доступ до публічної інформації» визначаються:

1) суб'єкти владних повноважень – органи державної влади, інші державні органи, органи місцевого самоврядування, органи влади Автономної Республіки Крим, інші суб'єкти, що здійснюють владні управлінські

функції відповідно до законодавства та рішення яких є обов'язковими для виконання;

2) юридичні особи, що фінансуються з державного, місцевих бюджетів, бюджету Автономної Республіки Крим, – стосовно інформації щодо використання бюджетних коштів;

3) особи, якщо вони виконують делеговані повноваження суб'єктів владних повноважень згідно із законом чи договором, включаючи надання освітніх, оздоровчих, соціальних або інших державних послуг, – стосовно інформації, пов'язаної з виконанням їхніх обов'язків;

4) суб'єкти господарювання, які займають домінуюче становище на ринку або наділені спеціальними чи виключними правами, або є природними монополіями, – стосовно інформації щодо умов постачання товарів, послуг та цін на них.

Усі розпорядники інформації незалежно від нормативно-правового акта, на підставі якого вони діють, при вирішенні питань щодо доступу до інформації мають керуватися цим Законом.

Роз'яснення термінів, що запроваджені в законі

Публічна інформація – це відображена та задокументована будь-якими засобами та на будь-яких носіях інформація, що була отримана або створена в процесі виконання суб'єктами владних повноважень своїх обов'язків, передбачених чинним законодавством, або яка знаходиться у володінні суб'єктів владних повноважень, розпорядників публічної інформації. Інформація є відкритою, крім випадків, встановлених законом.

Інформація з обмеженим доступом. Закон визначає інформацією з обмеженим доступом як: 1) конфіденційну; 2) таємну; 3) службову.

Обмеження доступу до інформації здійснюється:

1) виключно в інтересах національної безпеки, територіальної цілісності або громадського порядку з метою запобігання заворушенням чи

злочинам, для охорони здоров'я населення, для захисту репутації або прав інших людей, для запобігання розголошенню інформації, одержаної конфіденційно, або для підтримання авторитету і неупередженості правосуддя;

2) в разі якщо розголошення інформації може завдати істотної шкоди цим інтересам;

3) якщо шкода від оприлюднення такої інформації переважає суспільний інтерес в її отриманні.

Водночас є виключення для оприлюднення інформації з обмеженим доступом для розпорядника в разі, якщо «він правомірно оприлюднив її раніше, якщо немає законних підстав для обмеження у доступі до такої інформації, які існували раніше».

Закон **спрощує і стандартизує порядок оформлення інформаційних запитів** (стаття 19). Громадянин має право звернутися із запитом на інформацію незалежно від того, чи стосується вона його особисто, без пояснення причини. Запити можуть бути індивідуальними або колективними, подаватися в усній, письмовій чи іншій формі (поштою, факсом, телефоном, електронною поштою) на вибір запитувача. Письмовий запит подається в довільній формі, але повинен містити ім'я та контакти запитувача, загальний опис інформації або вид, назву, реквізити чи зміст документа, підпис і дату. Розпорядники інформації повинні розробити і опублікувати на сайті або надавати запитувачам так звані «форми запитів на інформацію» (форма зі стислою інструкцією процедури подання запиту та отримання відповіді).

Закон дає вичерпне визначення конфіденційної, таємної та службової інформації.

Конфіденційна інформація – це інформація, доступ до якої обмежено фізичною або юридичною особою, крім суб'єктів владних повноважень, та яка може поширюватися у визначеному ними порядку за їхнім бажанням відповідно до передбачених ними умов.

Не може бути віднесена до конфіденційної інформація про стан довілля; про якість харчових продуктів і предметів побуту; інформація про аварії, катастрофи, небезпечні природні явища та інші надзвичайні події, що сталися або можуть статися і загрожують здоров'ю та безпеці

громадян; інша інформація, що становить суспільний інтерес (є суспільно необхідною інформацією).

Суб'єкти владних повноважень – органи державної влади, інші державні органи, органи місцевого самоврядування, органи влади Автономної Республіки Крим, інші суб'єкти, що здійснюють владні управлінські функції відповідно до законодавства та рішення яких є обов'язковими для виконання, які володіють конфіденційною інформацією, можуть поширювати її лише за згодою осіб, які обмежили доступ до інформації, а за відсутності такої згоди – лише в інтересах національної безпеки, економічного добробуту та прав людини.

Таємна інформація – інформація, доступ до якої обмежується відповідно до частини другої статті 6 цього Закону, розголошення якої може завдати шкоди особі, суспільству і державі. Таємною визнається інформація, яка містить державну, професійну, банківську таємницю, таємницю слідства та іншу передбачену законом таємницю.

Порядок доступу до таємної інформації регулюється цим Законом та спеціальними законами.

Службова інформація.

До службової може належати інформація:

1) що міститься в документах суб'єктів владних повноважень, які становлять внутрівідомчу службову кореспонденцію, доповідні записки, рекомендації, якщо вони пов'язані з розробкою напряму діяльності установи або здійсненням контрольних, наглядових функцій органами державної влади, процесом прийняття рішень і передують публічному обговоренню та/або прийняттю рішень;

2) зібрана в процесі оперативно-розшукової, контррозвідальної діяльності, у сфері оборони країни, яку не віднесено до державної таємниці.

Документам, що мають службову інформацію, присвоюється гриф «для службового користування». Доступ до таких документів надається відповідно частини 2 статті 6 Закону України про доступ до публічної інформації.

Закон «Про доступ до публічної інформації» (стаття 24) передбачає адміністративну відповідальність розпорядника інформації, який не на-

даватиме інформацію, зобов'язує органи влади визначити відповідальну особу.

Відповідальність настає за: ненадання відповіді на запит; ненадання інформації за запитом; безпідставної відмови у задоволенні запиту на інформацію; не оприлюдненні інформації відповідно до статті 15 Закону; надання або оприлюднення недостовірної, неточної або неповної інформації; несвоєчасне надання інформації; необґрунтоване віднесення інформації до інформації з обмеженим доступом; нездійснення реєстрації документів; навмисне приховування або знищення інформації чи документів.

Змінами до Кодексу України про адміністративні правопорушення, що передбачені у перехідних положеннях, збільшуються штрафи для посадовців за порушення права на інформацію (неправомірну відмову, несвоєчасну або неповну відповідь тощо) з 255-425 грн. до 425-850 грн., а за повторне протягом року порушення – з 425-850 грн. до 850-1360 грн.

Закон України «Про інформацію»

Закон України «Про інформацію» у редакції 2011 року гарантує право на інформацію всім без винятку громадянам України. Гарантія цього права полягає у:

- створенні механізму реалізації права на інформацію;
- створенні можливостей для вільного доступу до статистичних даних, архівних, бібліотечних і музейних фондів, інших інформаційних банків, баз даних, інформаційних ресурсів;
- у обов'язку суб'єктів владних повноважень інформувати громадськість та засоби масової інформації про свою діяльність і прийняті рішення; визначити спеціальні підрозділи або відповідальних осіб для забезпечення доступу запитувачів до інформації;
- здійсненні державного і громадського контролю за додержанням законодавства про інформацію;
- встановленні відповідальності за порушення законодавства про інформацію.

Обмеження на право на інформацію може бути передбачене законом в інтересах національної безпеки, територіальної цілісності або громад-

ського порядку, з метою запобігання заворушенням чи злочинам, для охорони здоров'я населення, для захисту репутації або прав інших людей, для запобігання розголошенню інформації, одержаної конфіденційно, або для підтримання авторитету і неупередженості правосуддя.

«Держава гарантує всім суб'єктам інформаційних відносин рівні права і можливості доступу до інформації».

Ніхто не може обмежувати права особи у виборі форм і джерел одержання інформації, за винятком випадків, передбачених законом.

Суб'єкт інформаційних відносин може вимагати усунення будь-яких порушень його права на інформацію» [8].

Закон містить окремий розділ щодо гарантій для роботи журналістів:

- журналісти отримують додаткові гарантії для роботи у приміщеннях органів влади, зонах стихійного лиха, надзвичайних ситуацій;
- запроваджується більш ліберальний підхід до акредитації журналістів при органах влади, коли неможливо відмовити в акредитації в разі надання журналістом відповідних документів зазначених законом;
- незалежні журналісти (література з англ. *фрилансери*) також можуть отримати акредитацію і працювати на правах традиційних ЗМІ;
- скасовується акредитація закордонних журналістів при МЗС.

Особливості застосування Законів України «Про доступ до публічної інформації» та «Про інформацію» для діяльності журналістів, в тому числі у комунікації із представниками судової влади та участі у судовому процесі.

У редакції Закону України «Про інформацію» 2011 року третій розділ присвячено діяльності журналістів, ЗМІ та їхніх працівників.

Журналістам (стаття 25) гарантоване **право безперешкодно відвідувати приміщення органів влади і відкритих заходів**, які вони проводять, та бути особисто прийнятими у розумні строки їх посадовими і службовими особами; право не розкривати джерело інформації, відмовитись від підпису під інформацією після редакційної правки та інші. Закон **забороняє цензуру**, під якою нині розуміють будь-яку вимогу (не лише з боку органів влади), спрямовану до журналіста, ЗМІ, його засновника, видавця, керівника чи розповсюджувача узгоджувати інформа-

цію до її поширення або накладення заборони чи перешкоджання поширенню інформації (за винятком випадків попереднього узгодження інформації на підставі законів, а також заборони суду на поширення інформації). Забороняє втручання в професійну діяльність журналістів, контроль за змістом поширюваної інформації.

Однією з ключових змін стали **єдині спрощені правила акредитації журналістів** (стаття 26). Відсутність акредитації не може бути підставою для відмови в допуску журналіста, працівника ЗМІ на відкриті заходи. Акредитація здійснюється безоплатно на підставі заяви журналіста або подання ЗМІ. У ній не можуть відмовити в разі подання всіх перелічених у 26-й статті документів.

Органи влади (у тому числі й судової) можуть встановлювати спрощений порядок акредитації, зобов'язані оприлюднювати порядок акредитації (або особливі умови допуску журналістів відповідно до міжнародних протоколів) та сприяти роботі акредитованих представників ЗМІ. Припинення акредитації можливе у разі заяви журналіста чи звернення ЗМІ, а також неодноразового грубого порушення журналістом його обов'язків. Рішення про припинення акредитації може бути оскаржене в суді.

Суб'єкти владних повноважень, що здійснили акредитацію журналістів, працівників засобів масової інформації, зобов'язані сприяти провадженню ними професійної діяльності; завчасно сповіщати їх про місце і час проведення сесій, засідань, нарад, брифінгів та інших публічних заходів; надавати їм інформацію, призначену для засобів масової інформації; а також сприяти створенню умов для здійснення запису і передачі інформації, проведення інтерв'ю, отримання коментарів посадових осіб [8].

Новий закон про інформацію забороняє органам влади самостійно робити інформацію таємною чи службовою – це можливо лише згідно із законом. Він також **дозволяє журналістам поширювати засекречену інформацію, якщо вона є суспільно необхідною**, тобто є предметом суспільного інтересу, і право громадськості знати цю інформацію переважає потенційну шкоду від її поширення. При цьому предметом суспільного інтересу вважається інформація, яка свідчить про загрозу

державному суверенітету, територіальній цілісності України; забезпечує реалізацію конституційних прав, свобод і обов'язків; свідчить про можливість порушення прав людини, введення громадянськості в оману, шкідливі екологічні та інші негативні наслідки діяльності (бездіяльності) фізичних або юридичних осіб тощо.

Оскільки деякі новели вищезазначених законів запропоновані українському суспільству вперше, Президент України підписав низку указів щодо їх реалізації.

Указом «*Питання забезпечення органами виконавчої влади доступу до публічної інформації*» № 547/2011 від 5-го травня 2011 року визначено зобов'язання для Кабінету Міністрів України щодо забезпечення фінансування передбачених законом заходів, які мають виконати розпорядники інформації, що утримуються за рахунок державного бюджету; підготовки разом зі Службою безпеки України законопроекту про вдосконалення законодавчих актів щодо використання інформації з обмеженим доступом та відповідальності за порушення таких актів; запровадження моніторингу виконання органами виконавчої влади закону «Про доступ до публічної інформації» та судових рішень, прийнятих у зв'язку з порушенням права на одержання цієї інформації; підготовки законопроектів щодо здійснення державного контролю за забезпеченням доступу до публічної інформації. Для всіх органів влади визначено зобов'язання розробити і затвердити форми інформаційних запитів, визначити структурні підрозділи, що будуть на них відповідати та інш. [14].

Указом «*Про першочергові заходи щодо забезпечення доступу до публічної інформації в допоміжних органах, створених Президентом України*» № 547/2011 від 5-го травня 2011 року визначено Головне управління забезпечення доступу до публічної інформації Адміністрації Президента України спеціальним структурним підрозділом, який організовує доступ до публічної інформації, відповідає за опрацювання запитів на інформацію, що надходять до глави держави та його Адміністрації, надає консультації під час оформлення таких запитів [15].

Закон України «Про доступ до судових рішень»

Відкритість інформації із судових засідань та доступ до судових рішень регулюється також Законом України «Про доступ до судових рішень». Він гарантує відкритість судових рішень, оприлюднення судових рішень на офіційному веб-порталі судової влади України, опублікування в друкованих виданнях, поширення в електронній формі.

Державна судова адміністрація України забезпечує ведення Єдиного державного реєстру судових рішень – автоматизованої системи збирання, зберігання, захисту, обліку, пошуку та надання електронних копій судових рішень. До Реєстру включаються усі судові рішення судів загальної юрисдикції.

Судові рішення, внесені до Реєстру, можуть офіційно опублікуватися у друкованих виданнях (стаття 5). Судові рішення вважаються офіційно опублікованими за умови посвідчення органом, який забезпечує ведення Реєстру, відповідності судових рішень оригіналам або електронним копіям судових рішень, внесених до Реєстру.

Судові рішення можуть офіційно опублікуватися в скороченому обсязі, якщо це виправдано метою видання.

Кожен має право повністю або частково відтворювати судові рішення, що проголошені судом прилюдно, у будь-який спосіб, у тому числі через оприлюднення в друкованих виданнях, у засобах масової інформації, створення електронних баз даних судових рішень.

Будь-яке редагування тексту судового рішення не повинно спотворювати його зміст.

У текстах судових рішень, що відкриті для загального доступу через оприлюднення на офіційному веб-порталі судової влади, не можуть бути розголошені відомості, що дають можливість ідентифікувати фізичну особу. Такі відомості замінюються літерними або цифровими позначеннями. У текстах судових рішень, відкритих для загального доступу відповідно до цього Закону, не можуть бути розголошені відомості, для забезпечення нерозголошення яких було прийнято рішення про розгляд справи в закритому судовому засіданні (стаття 7) [12].

Критерії відкритості судового процесу

Вже згадані процесуальні закони містять загальні критерії, якими може керуватися суддя, вирішуючи питання про закритий судовий розгляд, наприклад, за клопотанням сторін. Таке клопотання, за законом, суддя не може задовольняти автоматично, а сторона, яка просить оголосити розгляд справи закритим, мусить вмотивувати своє клопотання. Також суддя може прийняти рішення про закритий судовий розгляд з власної ініціативи. В кожному разі, рішення про закриття судового процесу буде зафіксоване у вмотивованій ухвалі, яку можна оскаржити. Водночас, новий Закон України «Про доступ до публічної інформації» чітко визначає інформацію, яка може бути обмеженою (стаття 6).

Фахівці наводять приклади з судової практики Сполучених Штатів Америки, де низка судових рішень становить комплекс критеріїв, що їх мусить брати до уваги суд, вирішуючи питання про оголошення судового засідання закритим [13, 19]. Ці критерії є дещо подібними до тих, що запропоновані українським законодавством, в тому числі з новаціями про доступ до інформації. Водночас, практика українського державотворення свідчить, що у питаннях відкритості та прозорості діяльності державних інституцій іноді спрацьовує політична доцільність. Тому ми наведемо ці принципи суддів США щодо оголошення процесу закритим.

Отже, суддя в США має пам'ятати:

- що відкриті судові процеси посилюють віру суспільства в справедливий суд; присутність громадськості забезпечує можливість контролю за зловживаннями в судовій системі; відкритість процесу дає змогу побачити реакцію суспільства на резонансні та важливі за своїми наслідками правопорушення;
- розгляд судової справи оголошують закритим за умов: захисту конфіденційної інформації або особи свідка, якщо будуть наведені докази про негативні для них наслідки; необхідності захисту свідка чи його близьких від погроз та реальної загрози його життю чи здоров'ю або життю чи здоров'ю його близьких; захист потерпілих у справах про статеві злочини, коли потерпілими є неповнолітні; попередження неналежної поведінки присутніх, яка може негативно вплинути на справедливість та неупередженість судового

- процесу; необхідність захисту свідків від осіб, що намагаються впливати на зміст їхніх свідчень;
- суддя має визначити, хто саме є зацікавлений у закритому процесі і які він має мотиви; сторона, що вимагає закритого судового розгляду, мусить обґрунтувати твердження, що певним інтересам буде заподіяна шкода в разі відкритого розгляду справи;
 - закриття судового розгляду не може бути абсолютним, він має бути закритим тільки з метою захисту обґрунтованого інтересу;
 - суддя може запропонувати використання альтернативних заходів, наприклад, змінити місце судового розгляду;
 - якщо доступ до певної інформації чи окремих документів є обмеженим, то потрібно визначити: чи існує закон, на підставі якого має бути обмежений доступ до цих документів; чи існує інтерес громадськості до цих документів; якщо доступ до інформації не буде обмежений, чи не виникне реальна загроза справедливості судового процесу; що обернеться гіршими наслідками – відкриття чи закриття доступу до інформації;
 - суддя також має оцінити, чи готовий він до того, що рішення про закритий судовий розгляд можуть обговорювати громадськість і ЗМІ, мають передбачити, чи це вплине на неупередженість та безсторонність суду. Наприклад, сторона, яка виступала проти закриття процесу, може намагатися спростувати таке рішення за допомогою преси [13, 20-21].

Використана література:

- 1) Конституція України / Режим доступу з екрана: <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=254%EA%2F96-%E2%F0>.
- 2) Закон України «Про судоустрій і статус суддів» (Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2010, N 41-42, N 43, N 44-45, ст.529) / Режим доступу з екрана: <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=2453-17>
- 3) Кодекс адміністративного судочинства України (Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2005, N 35-36, N 37, ст.446) / Режим доступу з екрана: <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=2747-15>

- 4) Кодекс України про адміністративні правопорушення (№ 8073-Х від 7 грудня 1984 року) / Режим доступу з екрана: <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=80731-10>
- 5) Цивільний процесуальний кодекс України (Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2004, N 40-41, 42, ст.492) / Режим доступу з екрана: <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=1618-15>.
- 6) Цивільний кодекс України (№435-IV від 16 січня 2003 року) / Режим доступу з екрана: <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=435-15>
- 7) Закон України «Про доступ до публічної інформації». Док. № 2939-17, ред. від 13.01.2011 / Режим доступу з екрана: <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=2939-17>.
- 8) Закон України «Про інформацію» (Відомості Верховної Ради України (ВВР), 1992, N 48, ст.650). Док. № 2657-12, остання ред. від 09.05.2011 / Режим доступу з екрана: <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=2657-12>.
- 9) Кримінально-процесуальний кодекс України (№ 1001-05 від 28.12.1960) / Режим доступу з екрана: <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=1001-05>.
- 10) Господарський процесуальний кодекс України (від 06.11.1991 № 1798-ХІІ) / Режим доступу з екрана: <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=1798-12>
- 11) Европейский суд по правам человека. Избранные решения: В 2 т. Т.1 / Председатель редакционной коллегии – доктор юридических наук, профессор В.А.Туманов. – М.: Издательство НОРМА, 2000.
- 12) Закон України «Про доступ до судових рішень» (Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2006, N 15, ст. 128) / Режим доступу з екрана: <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=3262-15>.
- 13) Буроменський М. Сердюк О., Підкуркова І. Суди у відносинах з журналістами: Посібник для суддів. – Київ, 2009. – 64 с./ Режим доступу з екрана: <http://edu.helsinki.org.ua/files/docs/1277672691.pdf>.
- 14) Указ Президента України «Питання забезпечення органами виконавчої влади доступу до публічної інформації» № 547/2011 від 5-го травня 2011 року / Режим доступу з екрана: <http://www.president.gov.ua/documents/13541.html>

- 15) Указ Президента України «Про першочергові заходи щодо забезпечення доступу до публічної інформації в допоміжних органах, створених Президентом України» № 548/2011, редакція від 05.05.2011/ Режим доступу з екрана: <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=548%2F2011>

Розділ 4

Загальні засади стратегії комунікації судової влади України

*«Не знаючи кінцевої мети, – каже стародавня мудрість, – не можна
наважитись; не наважившись, не можна мати твердий дух;
не володіючи твердим духом, не можна бути спокійним».*

Комунікації судової влади як частина загальної владно- управлінської комунікації

Розробляючи загальні засади стратегії комунікації судової влади України слід виходити з того, що даний процес, будучи самостійним в рамках судової інституції є, водночас, частиною загальної владно-управлінської комунікації.

Головна мета владно-управлінської комунікації спрямована на досягнення інформаційної спільності її учасників, забезпечення їх ідейної єдності. Саме це дозволяє, зокрема, розраховувати на підтримку, встановлювати контакти, досягати порозуміння, узгоджувати позиції, визначати шляхи досягнення поставлених цілей. Завдяки цьому, комунікації спроможні стати потужним інструментом масштабних суспільних змін, ефективним механізмом досягнення взаємодії між окремими індивідами, різними політичними групами і структурами, між громадянським суспільством і державною владою, а в самій владі – між основними її гілками, де приймаються, узгоджуються і виконуються державно-управлінські рішення.

Здатність налагоджувати стосунки у системі владно-управлінських відносин самим безпосереднім чином пов'язана з наявністю ефективної комунікації, вмінь і навичок застосовувати прийоми спілкування, і що не менш важливо, необхідних для цього ресурсів. В інформаційному суспільстві від рівня володіння засобами комунікації залежить становище в системі владних відносин тих чи інших її суб'єктів, які в результаті цього можуть або втратити, або набути конкурентоздатність на ринку управлінських послуг.

Для того, щоб стати ефективним механізмом узгодження позицій, владно-управлінська комунікація має спрямовуватися на виконання тих завдань, які продиктовані принципами демократичного врядування.

По-перше, вона має бути чітко спрямована на донесення до суспільства таких суспільно значимих ідей, які були б зрозумілими і прийнятними для більшості громадян. Для цього структури, які відповідають за комунікації в органах державної влади, повинні узгодити перелік проблем, які є суспільно-значимими.

По-друге, важливим завданням комунікаційного впливу всіх, без винятку, державно-управлінських структур має стати поширення та розповсюдження соціально важливої інформації.

По-третє, для досягнення результативності здійснюваної комунікації необхідна дієва система постійного зв'язку між державно-управлінськими структурами та авторитетними, впливовими інститутами громадянського суспільства, внаслідок чого стає можливим забезпечення з боку останніх підтримки тих рішень, які ними готуються і приймаються.

По-четверте, важливим завданням комунікації є презентація суб'єктів діяльності як інститутів державної влади і впливових, активних учасників суспільного життя.

Владно-управлінська комунікативна взаємодія передбачає:

- 1) взаємний обмін інформацією, а саме – передачу значущої інформації та забезпечення її розуміння всіма учасниками комунікативного процесу;
- 2) активну взаємодію суб'єктів комунікації, починаючи з оцінки, сприйняття чи не сприйняття інформації і закінчуючи об'єднанням з метою організації спільної діяльності, у процесі чого формується взаєморозуміння, суперництво чи конкуренція;
- 3) порозуміння між учасниками комунікації;
- 4) підвищення рівня довіри до владних інституцій з боку суспільства.

Таку взаємодію необхідно розглядати як інформування, взаємовплив, певні взаємовідносини між її учасниками та досягнення порозуміння.

Зміст владно-управлінської комунікації залежить від її мотивів і цілей, знання предмета комунікації, дотримання морально-етичних принципів комунікативної взаємодії та володіння психологією комунікації. Ще Аристотель наголошував на тому, що для успішної комунікації потрібно володіти «здоровим глуздом, справжнім бажанням та істинними моральними рисами».

Головною її метою є: *досягнення взаєморозуміння та організація взаємодії в реалізації визначених завдань.*

Взаємодія – це процес безпосереднього або опосередкованого впливу суб'єктів комунікації один на одного. Цей вплив є результативним за умови, коли кожен з них виступає як сторона, потреби якої в процесі комунікативної взаємодії задовольняються. Такими потребами, зокрема, є: прагнення бути почутим, зрозумілим, бажання отримати відповіді на поставлені запитання.

Готовність до взаємодії у суб'єктів комунікації базується на трьох основних компонентах:

1. *Мотиваційному* – бажанні спільно працювати, творити, реалізувати поставлені цілі.
2. *Змістовному* – розумінні, як спільно працювати, спілкуватися за для досягнення тієї чи іншої мети.
3. *Операційному* – готовності до спільної діяльності (наявності для цього необхідних знань, умінь, навичок).

Психологічною передумовою успішної комунікаційної діяльності, на думку психологів, є здатність учасників владно-управлінської комунікації сприймати один одного як партнерів.

Цьому сприяють:

- спільність цілей;
- умови, що передбачають співпрацю;
- вміння слухати один одного.

Дослідники в сфері комунікацій вважають, що її результативність визначається не в останню чергу мірою єдності між повідомленнями

комунікатора та комунікативною поведінкою реципієнта. Це посилює значення такого компонента комунікативного процесу як зміст комунікації.

Базові засади комунікаційної стратегії судової влади України

Розробка стратегії комунікації судової влади України повинна ґрунтуватися на розумінні і врахуванні того, що представникам судової системи доводиться сьогодні здійснювати внутрішню і зовнішню комунікацію у **конкурентному середовищі**. Кількість інформації у суспільстві постійно збільшується так само, як і зростає **конкуренція за увагу громадськості**. Їм доводиться мати справу з новою, мінливою медіаситуацією, де, з одного боку, постійно надходить інформація локального, національного або світового значення, з іншого, самі люди активно ведуть пошук потрібної їм інформації. У свою чергу споживач інформації ставить високі вимоги до її **інтерактивності**, яка б відповідала його вимогам.

Для того, щоб бути дієвою, комунікація має сприйматися як важлива складова планування різних видів діяльності та прийняття рішень. Усі органи судової влади та їх підрозділи повинні відслідковувати та оцінювати свій комунікативний внесок по відношенню до власних комунікативних цілей.

Мета комунікаційної стратегії полягає у налагодженні *діалогу між судовою владою, її органами, громадськістю та ЗМІ, а також всередині самої судової системи, створенні довірливих відносин з усіма зацікавленими сторонами*. Сучасна теорія комунікації базується на визнанні необхідності постійного *тривалого* діалогу з найважливішими цільовими групами як всередині, так і за межами системи.

На сьогодні не існує загальноприйнятого визначення стратегічної комунікації. Найпростіше її трактування можна сформулювати як протилежність спонтанній комунікації та застосування наукового підходу до здійснення процесу комунікації, який полягає в аналізі комунікативної проблеми, визначенні цілей комунікації, її суб'єктів, цільових груп, стратегій, методів, сфер і каналів. Складовими даного процесу є також моніторинг та подальша оцінка результатів комунікаційної стратегії.

Фахівці з системного менеджменту вважають, що **стратегічна комунікація** – це системна комунікація, орієнтована на встановлення довгострокових взаємозв'язків організації з її зовнішніми і внутрішніми аудиторіями, які допомагають досягати визначених організаційних цілей. Стратегічна комунікація орієнтована не стільки на короткочасні потреби і бажання цільових аудиторій, скільки на їх цінності. Вона нерозривно пов'язана з управлінськими процесами: планування, регулювання, контролю, її успіх залежить не лише від ефективності комунікації, але й від ефективності основної діяльності організації.

Стратегія комунікації для судової влади України має вибудовуватися на позиціях *проактивності, спільної відповідальності, орієнтації на лідерів громадської думки, орієнтації на цінності цільової аудиторії*.

Проактивність. Зазвичай вважалося, що судовому органу достатньо надати інформацію, коли виникає конкретний запит, або й взагалі цього не робити. Такий підхід до комунікації можна назвати пасивним. Сьогодні ЗМІ, громадянське суспільство та широкий загал вимагають проактивного підходу. Органи судової влади мають надавати громадськості відповідну інформацію до того, як виникнуть запитання. Адже реактивна діяльність, тобто відгук на те, що вже відбувається (відбулося), не є результативною. Концепція комунікаційної діяльності повинна неодмінно працювати на випередження.

Для цього необхідно аналізувати процеси і проблеми в судовій владі, інтерес до них зацікавлених сторін, передбачити, які питання можуть стати об'єктом уваги з боку ЗМІ та громадянського суспільства та передавати їм відповідну інформацію. Такий підхід сприятиме діалогу зі ЗМІ, громадянським суспільством та широким загалом, а також покращенню іміджу судової влади як відкритої, прозорої та проактивної.

Спільна відповідальність. Цю позицію можна визначити наступним чином: у *судовій владі комунікацією займаються всі*. Помилково вважати, що комунікацію із зовнішнім середовищем підтримує лише інформаційний відділ. Сучасна комунікативна теорія стверджує: неможливо не здійснювати комунікацію.

Орієнтація на лідерів громадської думки. Формуючи комунікативну стратегію, важливо володіти реальною інформацією *про ставлення до*

тих чи інших питань діяльності суду (органу судової влади) та конкретну обізнаність й поведінку лідерів громадської думки. Чим більше буде такої інформації, тим легше буде сформулювати належним чином повідомлення і підібрати адекватні методи, канали та сфери для комунікації.

Орієнтації на цінності цільової аудиторії. Необхідно також визначити до яких цільових груп має бути донесена потрібна інформація. Чим більше буде інформації про цінності цільових груп, тим більша ймовірність досягнення успіху комунікаційного процесу. Визначають внутрішні цільові групи (співробітники судової системи) і зовнішні цільові групи.

Важливо також знати про ставлення до питань, що складають зміст комунікації в цільових групах та конкретну обізнаність і поведінку лідерів громадської думки. Комунікація має бути орієнтована не тільки на потреби і бажання, а й на життєві цінності цільової групи: прагнення до успіху, гордість, кохання, віру, свободу, незалежність, тощо. Орієнтація на цінності сприяє встановленню довгострокового взаєморозуміння і ефективній комунікації.

Цільових груп може бути багато, але одночасна комунікація з усіма не буде ефективним використанням ресурсів суду (органу судової влади), які завжди є обмеженими. Тому виділяють ключові цільові групи, з якими відбувається комунікація протягом певного періоду. Пріоритетність цільових груп визначається пріоритетами повідомлення, що виходить з організації та основними завданнями, які необхідно вирішити протягом певного часу.

При розробці комунікаційної стратегії, важливо *чітко визначити контексти її спрямування*. У залежності від мети комунікації ними можуть бути:

- досягнення цілей розвитку судової системи;
- сприяння діалогу органів судової влади як з внутрішнім, так і зовнішнім середовищем;
- підтримка процесу управління (внутрішня комунікація);
- зміцнення демократичних засад діяльності суддів;
- зростання прозорості судової влади, забезпечення її незалежності;
- формування довіри до судової влади;

- налагодження діалогу з громадянським суспільством;
- покращення взаємин зі ЗМІ;
- вплив на прийняття політичних рішень (лобіювання).

За звичай план комунікативної стратегії складається з таких частин:

- визначення загальних цілей;
- формулювання цілей комунікації;
- аналіз передумов її здійснення;
- вибір стратегії досягнення цілей;
- розробка плану дій та моніторинг;
- вибір каналів комунікації.

Соціологи констатують падіння в Україні рівня громадської довіри до всіх органів влади та до судової влади, зокрема, за останні півроку. Так, за період з вересня 2010 року по лютий 2011 року рівень довіри до судів знизився на 7,3%. У лютому 2011 року повністю та переважно довіряли судам всього 14,3% громадян України. Водночас українським ЗМІ довіряють 46,4 %. Тобто комунікація з суспільством через ЗМІ може стати ефективною для позитивного іміджу судової влади та підвищення довіри до неї у суспільстві.

Усі передбачені стратегією комунікаційні заходи, мають сприяти досягненню цілей судової влади, тому комунікація ні в якому разі не повинна суперечити її загальним цілям, прописаним в нормативно – правових документах.

Серед цілей стратегії комунікації можуть бути, зокрема такі:

- викликати інтерес громадськості до діяльності судової влади;
- підвищити обізнаність громадян щодо правових питань;
- передати певні знання;
- покращити стосунки з цільовими і зацікавленими групами (наприклад ЗМІ, громадськими правозахисними організаціями);
- змінити ставлення населення до судової системи тощо.

Розробка стратегії комунікації

До початку розробки стратегії комунікації необхідно провести *аналіз внутрішніх ресурсів*, необхідних для здійснення дієвого комунікаційного впливу:

- визначити бюджет заходів;
- з'ясувати, який персонал можна залучити до роботи;
- оцінити професійний рівень персоналу, який братиме участь у заходах.

Після цього варто проаналізувати *внутрішні та зовнішні обставини, які можуть впливати на комунікаційні процеси*:

- визначити рівень внутрішньої і зовнішньої зацікавленості щодо комунікаційних заходів;
- визначити можливий рівень опору та перешкоди для їх здійснення серед цільових груп та власного персоналу;
- передбачити реакції на повідомлення, передані в межах запланованих заходів, за допомогою опитування фокус-груп, які представляють різні цільові групи.

Наступний крок – власне *формулювання стратегії*. При цьому слід звернути увагу на такі важливі аспекти.

По-перше, слід детально опрацювати питання, пов'язані з налагодженням внутрішньої комунікації, а саме:

- виробити загальний підхід до цільових груп всередині судової влади та визначити кого слід інформувати про ті чи інші заходи;
- визначити дієві засоби і реальні канали для здійснення комунікації у системі судової влади;
- при необхідності створити керівну групу, яка буде займатися питаннями організації внутрішньої комунікації;
- обрати методи інформування персоналу;
- визначити, як організувати внутрішнє професійне навчання персоналу, якщо у цьому буде необхідність.

По-друге, потрібно розробити зовнішню стратегію комунікації, а саме:

- сформулювати ключове повідомлення щодо певного напрямку діяльності судової системи, яке буде зрозумілим для всіх цільових груп;

- визначити методи і канали комунікації, найбільш доречні для передачі повідомлення стосовно діяльності судової влади;
- створити медіа-карту;
- виробити підходи щодо співпраці зі ЗМІ, цільовими та зацікавленими групами;
- розробити механізми отримання зворотного зв'язку від них (обговорення за круглим столом, фокус-групи, соціологічні опитування, «гарячі лінії» тощо).

Після цього складається конкретний план дій, який має бути практичним та включати інформацію про те, *«коли, де та як» відбуватимуться різні заходи, хто несе відповідальність за них, які передбачено витрати та які очікуються результати.*

Регулярний формальний та неформальний моніторинг та оцінка комунікативної діяльності, включаючи постійний діалог із зацікавленими сторонами, є останніми компонентами, необхідними для успішної комунікації. Моніторинг та оцінка результатів розробляються на етапі планування.

Для налагодження дієвої системи комунікації важливо дотримуватися низки принципів комунікативної політики, серед яких фахівці називають:

- планування та моніторинг процесу комунікації;
- правдивість, доступність та дієвість інформації;
- єдність повідомлення;
- спільна відповідальність за комунікацію;
- поєднання внутрішньої і зовнішньої комунікації.

Перелік можливих форм стратегічної комунікації включає: прес-конференції, надання інформації окремим журналістам, прес-релізи, прес-сніданки або прес-обіди, брошури, буклети, проспекти, книжки, веб-сайти, плакати, бюлетені (електронний або паперовий), семінари, обговорення за круглим столом, інші заходи із залученням представників цільових груп, громадські зібрання, публікації у друкованих ЗМІ, телевізійні та радіо ролики, кампанія на бігбордах.

Типи комунікаційних кампаній

Узагальнення досвіду проведення масових комунікаційних кампаній призвело до виділення їх основних типів:

Кампанії, спрямовані на привернення уваги громадськості до конкретного явища чи події. Метою цих кампаній є завчасне попередження населення про ті чи інші дії, рішення, плани діяльності організації чи установи, привернення уваги громадян до чогось, з точки зору ініціаторів кампанії, суттєвого і важливого.

Інформаційні кампанії, орієнтовані на надання громадськості певної системи фактів або аргументів щодо окремої важливої проблеми. Як правило, вони проводяться паралельно з кампанією по приверненню уваги населення і доповнюють її.

Освітні кампанії – передача інформації пізнавального змісту, певні роз'яснювальні заходи стосовно норм, положень, вимог (наприклад, нормативно-правового характеру) певного обсягу для застосування отриманих знань у повсякденній поведінці.

Кампанії, спрямовані на закріплення установок і лінії поведінки тих цільових груп, які мають спільні з організаторами точки зору, позиції. Ці кампанії, як правило, передбачають постійне наголошення на спільності їх цінностей.

Кампанії, метою яких є зміна або спроба змінити установки тих, хто не поділяє точки зору чи позиції її організатора. Такі кампанії відносяться до розряду найскладніших і потребують чимало зусиль, щоб усунути так званий «когнітивний дисонанс», тобто подолати ситуацію, коли люди не схильні виявляти інтересу до змісту інформації, яка не збігається з їхньою особистою точкою зору, дисонує з нею.

Кампанії, спрямовані на модифікацію поведінки (для судової влади вони можуть полягати в тому, щоб переконати людей дотримуватися закону) є найважчими, оскільки потребують певних дій та вчинків, прикладів поведінки з боку комунікатора.

Успіх кожного з типів комунікаційних кампаній визначається дотриманням певних правил їх підготовки і проведення:

- серйозною аналітичною роботою по виявленню потреб та цілей пріоритетних груп громадськості;
- систематичним плануванням заходів та їх вчасною реалізацією;
- постійним відслідкуванням та оцінюванням проведеної роботи, а у разі необхідності, своєчасним внесенням відповідних коректив;
- адресним використанням засобів масової інформації у поєднанні з міжособистісною комунікацією.

Лобіювання

В умовах незалежної України таке специфічне явище як лобіювання ще не дістало свого правового оформлення, а в силу певних обставин набуло переважно негативного забарвлення. Між тим в умовах демократичного суспільства лобіювання визначається як засіб політичної комунікації.

Наскільки правомірним є використання судовою владою лобізму як засобу комунікації?

Лобізм визначається як система впливу на членів законодавчого органу або чиновників державних установ з метою добитися схвалення або несхвалення ними того чи іншого законопроекту або постанови. Виходячи з цього є підстави вважати, що у плюралістичному суспільстві різні групи інтересів (у тому числі й у представників судової влади) зацікавлені у тому, щоб організовано відстоювати свої інтереси та бути почутими законодавчою і виконавчою владою. Водночас, конституційно закріплена система розподілу влади передбачає, що повноваження судової влади обмежуються здійсненням правосуддя, а, отже, її представники не уповноважені втручатися у процес прийняття політичних рішень. Більше того, судові інстанції при виконанні своїх повноважень повинні бути повністю незалежними і керуватися лише нормами права (дистанціюватися від двох інших гілок влади).

Заперечувати можливість судової влади лобіювати свої інтереси в органах законодавчої і виконавчої влади означало б відмовити судовій владі реалізувати надане демократією право. Тому демократичні країни

розв'язують цю дилему через вирішення питання, які інтереси і в який спосіб може лобіювати судова влада. Щодо інтересів, то це питання, пов'язані з вчиненням правосуддя, захистом незалежності судів та суддів, а що стосується способу впливу, то він може здійснюватися виключно шляхом передачі органам законодавчої і виконавчої влади потрібної і достовірної інформації. При цьому лобіювання потрібно здійснювати в такий спосіб, щоб не зашкодити незалежності судової влади.

Практика лобіювання Асоціації суддів Швейцарії засвідчує, що контакти з представниками, відповідальними за прийняття рішень у законодавчому органі влади здійснюється виключно через публічне офіційне доручення з боку асоціації; воно здійснюється офіційно, відкрито і публічно (через заяву і оприлюднення); єдиним предметом обміну між учасниками лобіювання виступає інформація.

Позитивна робота інституту лобізму вигідна суспільству в цілому. Дозволяючи зіставляти групові інтереси, можливості й наслідки різноманітних дій у межах легітимних демократичних «правил гри» та, сприяючи відображенню цих інтересів і можливостей у політичних рішеннях, він істотно доповнює систему стримувань і противаг. Уже одна ця обставина варта того, щоб поступово впроваджувати інститут лобізму і в Україні у його цивілізованих, прийнятних для нашої політичної культури формах.

Розрізняють безпосереднє і опосередковане лобіювання.

Безпосереднє лобіювання – це процес прямого захисту інтересів організації, яку представляє лобіст через контакти з законодавцями.

У процесі безпосереднього спілкування з законодавцями лобіст має досягти їхнього доброзичливого ставлення, з одного боку, до своєї організації як до важливого і соціально відповідального інституту, а з іншого, – до себе особисто як авторитетного і повноважного її представника.

Опосередковане лобіювання – це форма лобіювання знизу за допомогою організації різних масових кампаній, мобілізації громадськості на підтримку певного акта органів державної влади або на протидію йому. У багатьох випадках лобіювання знизу поєднує безпосередні форми лобіювання з силою масових громадсько-політичних рухів.

Щоб успішно виконувати свою роль, лобіст має чітко визначати пріоритети та розробляти стратегію діяльності, добре знати:

- питання, які обговорюються;
- законодавців;
- як із ними розмовляти;
- сам законодавчий процес;
- бюджетний процес.

Роль, яку виконує лобіст, стиль його діяльності, підхід до справи залежать, як правило, від того, яку організацію він представляє та яка проблема стоїть на порядку денному в законодавчому органі.

Розділ 5

Суб'єкти комунікаційної діяльності в судовій владі

(законодавчо визначені функції, що дотичні до комунікаційної діяльності)

Матеріали даного розділу сформульовані відповідно до норм Конституції України, Законів України «Про Конституційний Суд України», «Про судоустрій і статус суддів», «Про Вищу раду юстиції» та наявної практики комунікаційної діяльності судів та інших органів судової влади.

Конституційний Суд України

Завданням Конституційного Суду України є гарантування верховенства Конституції України як Основного Закону держави на всій території України.

Діяльність Конституційного Суду України ґрунтується на принципах верховенства права, незалежності, колегіальності, рівноправності суддів, гласності, повного і всебічного розгляду справ та обґрунтованості прийнятих ним рішень.

Конституційний Суд України приймає рішення та дає висновки у справах щодо:

- конституційності законів та інших правових актів Верховної Ради України, актів Президента України, актів Кабінету Міністрів України, правових актів Верховної Ради Автономної Республіки Крим;
- відповідності Конституції України чинних міжнародних договорів України або тих міжнародних договорів, що вносяться до Верховної Ради України для надання згоди на їх обов'язковість;
- додержання конституційної процедури розслідування і розгляду справи про усунення Президента України з поста в порядку імпічменту;
- офіційного тлумачення Конституції та законів України;
- відповідності проекту закону про внесення змін до Конституції України вимогам статей 157 і 158 Конституції України;

- порушення Верховною Радою Автономної Республіки Крим Конституції України або законів України.

Голова Конституційного Суду України очолює Конституційний Суд України та організовує його діяльність.

Суддя Конституційного Суду України має право публічно висловлювати свою думку з питань, що стосуються провадження у Конституційному Суді України лише щодо тих справ, у яких Конституційним Судом України прийнято рішення чи дано висновок.

В Конституційному Суді України (КСУ) функціонує прес-служба, власний веб-сайт та здійснюється публікація Віснику КСУ. Комунікаційна діяльність КСУ здійснюється в рамках:

- відкритих засідань КСУ;
- оприлюднення рішень КСУ та особливих думок суддів КСУ до цих рішень;
- заяв Голови КСУ та суддів КСУ;
- статей в ЗМІ представників КСУ;
- доповідей та виступів представників КСУ на конференціях, круглих столах, семінарах;
- участі представників громадськості та ЗМІ на відкритих засіданнях КСУ;
- запитань від КСУ до наукових установ (науковців) та їх відповідей тощо.

Верховний Суд України

Верховний Суд України є найвищим судовим органом у системі судів загальної юрисдикції.

Верховний Суд України:

- переглядає справи з підстав неоднакового застосування судами (судом) касаційної інстанції однієї і тієї ж норми матеріального права у подібних правовідносинах у порядку, передбаченому процесуальним законом;

- переглядає справи у разі встановлення міжнародною судовою установою, юрисдикція якої визнана Україною, порушення Україною міжнародних зобов'язань при вирішенні справи судом;
- надає висновок про наявність чи відсутність у діяннях, в яких звинувачується Президент України, ознак державної зради або іншого злочину;
- вносить за зверненням Верховної Ради України письмове подання про неможливість виконання Президентом України своїх повноважень за станом здоров'я;
- звертається до Конституційного Суду України щодо конституційності законів, інших правових актів, а також щодо офіційного тлумачення Конституції та законів України
- надає висновки щодо проектів законодавчих актів, які стосуються судової системи та діяльності Верховного Суду України.

На засідання Пленуму Верховного Суду України можуть бути запрошені представники органів державної влади, наукових установ, громадських організацій, засобів масової інформації та інші особи.

Голова Верховного Суду України представляє суд¹ як орган державної влади у зносинах з іншими органами державної влади, органами місцевого самоврядування, фізичними та юридичними особами, а також із судовими органами інших держав та міжнародними організаціями.

Суддя Верховного Суду України аналізує судову практику, вносить у встановленому порядку пропозиції щодо вдосконалення законодавства та його застосування.

В Верховному Суді України (ВСУ) функціонує прес-служба, власний веб-сайт та здійснюється публікація Вісника ВСУ. Комунікаційна діяльність ВСУ здійснюється в рамках:

- відкритих засідань судових палат;
- оприлюднення рішень ВСУ;
- заяв Голови ВСУ та суддів ВСУ;
- статей в ЗМІ представників ВСУ;

¹ Згідно норм чинного Закону України «Про судоустрій і статус суддів» Голова Верховного Суду України представляє тільки Верховний Суд України, а не судову систему загалом, як це було у попередніх редакціях закону.

- доповідей та виступів представників ВСУ на конференціях, круглих столах, семінарах;
- участі представників громадськості та ЗМІ на засіданнях Пленуму ВСУ;
- запитань від ВСУ до наукових установ (науковців) та їх відповідей тощо.
- пропозицій до законопроектів;
- звернень з конституційними поданнями до КСУ тощо.

Вищий спеціалізований суд

(Вищий адміністративний суд України, Вищий господарський суд України, Вищий спеціалізований суд України з розгляду цивільних і кримінальних справ)

Вищий спеціалізований суд:

- розглядає справи відповідної судової юрисдикції в касаційному порядку згідно з процесуальним законом;
- у випадках, передбачених процесуальним законом, розглядає справи відповідної судової юрисдикції як суд першої або апеляційної інстанції;
- аналізує судову статистику, вивчає та узагальнює судову практику; надає методичну допомогу судам нижчого рівня з метою однакового застосування норм Конституції та законів України у судовій практиці на основі її узагальнення та аналізу судової статистики;
- дає спеціалізованим судам нижчого рівня рекомендаційні роз'яснення з питань застосування законодавства щодо вирішення справ відповідної судової юрисдикції;

На засідання пленуму вищого спеціалізованого суду можуть бути запрошені судді судів відповідної спеціалізації, представники органів державної влади, наукових установ, громадських організацій, засобів масової інформації та інші особи.

Голова вищого спеціалізованого суду представляє відповідні спеціалізовані суди як орган державної влади у зносинах з іншими органами державної влади, органами місцевого самоврядування, фізичними та

юридичними особами, а також із судовими органами інших держав та міжнародними організаціями.

У вищих спеціалізованих судах функціонують прес-служби, власні веб-сайти та здійснюється публікація відповідних вісників. Комунікаційна діяльність вищих спеціалізованих судів здійснюється в рамках:

- відкритих засідань судових колегій;
- оприлюднення рішень судів;
- заяв голів та суддів;
- статей в ЗМІ представників судів;
- доповідей та виступів представників судів на конференціях, круглих столах,
- семінарах;
- участі представників громадськості та ЗМІ на засіданнях пленумів судів;
- запитань від судів до наукових установ (науковців) та їх відповідей тощо.
- пропозицій до законопроектів;
- листів до голів судів відповідних спеціалізацій тощо.

Апеляційний суд

Апеляційний суд:

- розглядає справи відповідної судової юрисдикції в апеляційному порядку згідно з процесуальним законом;
- у випадках, передбачених процесуальним законом, розглядає справи відповідної судової юрисдикції як суд першої інстанції;
- аналізує судову статистику, вивчає та узагальнює судову практику;
- надає місцевим судам методичну допомогу в застосуванні законодавства.

Голова апеляційного суду представляє суд як орган державної влади у зносинах з іншими органами державної влади, органами місцевого самоврядування, фізичними та юридичними особами.

В окремих апеляційних судах функціонують прес-служби або визначені представники апарату суду для виконання обов'язків прес-секретаря. Всі суди мають окремі веб-сторінки на єдиному порталі «Судова влади України». Комунікаційна діяльність апеляційних судів здійснюється в рамках:

- відкритих засідань судових колегій;
- оприлюднення рішень судів;
- заяв голів та суддів;
- статей в ЗМІ представників судів;
- доповідей та виступів представників судів на конференціях, круглих столах,
- семінарах тощо.

Місцевий суд

Місцевий суд є судом першої інстанції і розглядає справи, віднесені процесуальним законом до його підсудності

Голова місцевого суду представляє суд як орган державної влади у зносинах з іншими органами державної влади, органами місцевого самоврядування, фізичними та юридичними особами.

В окремих місцевих судах визначені представники апарату суду для виконання обов'язків прес-секретаря. Всі суди мають окремі веб-сторінки на єдиному порталі «Судова влади України». Комунікаційна діяльність місцевих судів здійснюється в рамках:

- відкритих засідань судів;
- оприлюднення рішень судів;
- заяв голів та суддів;
- статей в ЗМІ представників судів;
- доповідей та виступів представників судів на конференціях, круглих столах,
- семінарах тощо.

Органи суддівського самоврядування

Збори суддів обговорюють питання щодо внутрішньої діяльності суду чи роботи конкретних суддів або працівників апарату суду та приймають з цих питань рішення, які є обов'язковими для суддів та працівників даного суду;

Збори суддів можуть звертатися з пропозиціями щодо питань діяльності суду до органів державної влади та органів місцевого самоврядування, які зобов'язані розглянути ці пропозиції і дати відповідь по суті.

Збори суддів можуть обговорювати питання щодо практики застосування законодавства, розробляти відповідні пропозиції щодо вдосконалення такої практики та законодавства, вносити свої пропозиції на розгляд вищого спеціалізованого суду та Верховного Суду України.

Виконання рішень зборів суддів за дорученням зборів покладається на голову відповідного суду або його заступника.

Конференції суддів спеціалізованих судів:

- обговорюють і вирішують питання щодо фінансування та організації забезпечення діяльності відповідних судів, заслуховують з цих питань інформацію представників Державної судової адміністрації України;
- заслуховують звіти відповідних рад суддів, інформацію Голови Державної судової адміністрації України;
- формують відповідні ради суддів;
- затверджують положення про раду суддів;
- розробляють пропозиції для внесення на розгляд з'їзду суддів України;
- звертаються з пропозиціями щодо вирішення питань діяльності відповідних судів до органів державної влади та органів місцевого самоврядування.

Конференції суддів приймають рішення, які є обов'язковими для рад суддів та суддів відповідних судів.

Найвищим органом суддівського самоврядування є **з'їзд суддів України**.

З'їзд суддів України:

- заслуховує звіти Ради суддів України та рад суддів про виконання завдань органів суддівського самоврядування щодо забезпечення незалежності судів і суддів, стан фінансування та організаційного забезпечення діяльності судів; заслуховує інформацію Вищої кваліфікаційної комісії суддів України та голови Державної судової адміністрації України про їх діяльність;
- звертається з пропозиціями щодо вирішення питань діяльності судів до органів державної влади та їх посадових осіб;
- обирає Раду суддів України;

З'їзд суддів України приймає рішення, що є обов'язковими для всіх органів суддівського самоврядування та всіх суддів.

Ради суддів спеціалізованих судів:

- здійснюють контроль за організацією діяльності відповідних судів, заслуховують інформацію голів цих судів про діяльність судів, інформацію Голови Державної судової адміністрації України з питань організаційно-матеріального забезпечення відповідних судів;
- розглядають питання правового захисту суддів, соціального захисту і побутового забезпечення суддів та їхніх сімей, заслуховують з цих питань представників Державної судової адміністрації України, приймають відповідні рішення;
- вносять подання Вищій раді юстиції щодо призначення суддів на адміністративні посади в судах та звільнення їх з таких посад;
- визначають на основі поданих зборами суддів пропозицій щодо делегатів на конференції суддів, склади відповідних конференцій суддів виходячи з досвіду роботи кандидатів у делегати та їх авторитету;
- звертаються з пропозиціями щодо вирішення питань діяльності відповідних судів до органів державної влади та органів місцевого самоврядування.

Ради суддів звітують про свою діяльність перед відповідними конференціями суддів.

Рішення рад суддів є обов'язковими для суддів, які займають адміністративні посади в судах відповідної судової юрисдикції.

Рада суддів України:

- розробляє та організовує виконання заходів щодо забезпечення незалежності судів і суддів, поліпшення стану організаційного забезпечення діяльності судів;
- розглядає питання правового захисту суддів, соціального захисту суддів та їхніх сімей, приймає відповідні рішення з цих питань;
- призначає та звільняє Голову Державної судової адміністрації України та його заступників;
- здійснює контроль за організацією діяльності судів;
- звертається з пропозиціями щодо питань діяльності судів до органів державної влади та органів місцевого самоврядування.

Рішення Ради суддів України, прийняті в межах визначених цим Законом повноважень, є обов'язковими для всіх органів суддівського самоврядування.

Рада суддів України та ради суддів спеціалізованих судів мають окремі веб-сторінки на єдиному порталі «Судова влада України». Комунікаційна діяльність рад суддів здійснюється в рамках:

- відкритих засідань рад суддів;
- заяв голів та членів рад суддів;
- звернень з пропозиціями щодо питань діяльності судів до органів державної влади та органів місцевого самоврядування;
- статей в ЗМІ, представників рад суддів;
- доповідей та виступів представників рад суддів на конференціях, круглих столах, семінарах тощо.

Інші органи судової влади

Вища кваліфікаційна комісія суддів України є постійно діючим органом у системі судоустрою України.

Вища кваліфікаційна комісія суддів України проводить добір кандидатів на посаду судді вперше, вносить до Вищої ради юстиції рекомендацію про призначення кандидата на посаду судді, надає рекомендацію про обрання на посаду судді безстроково, розглядає заяви та повідомлення

про дисциплінарну відповідальність та приймає рішення за результатами дисциплінарного провадження щодо суддів місцевих та апеляційних судів ... здійснює інші повноваження відповідно до закону

Вища кваліфікаційна комісія суддів України для здійснення своїх повноважень має право витребувати та одержувати необхідну інформацію від суддів, Державної судової адміністрації України, органів суддівського самоврядування та інших судових органів, органів державної влади та органів місцевого самоврядування, їх посадових осіб, підприємств, установ, організацій незалежно від форми власності та підпорядкування, об'єднань громадян та окремих фізичних осіб, ненадання якої тягне за собою відповідальність, установлену законом.

Засідання Комісії проводяться відкрито і гласно, крім випадків, установлених законом.

Голова Вищої кваліфікаційної комісії суддів України організовує роботу Комісії.

Національна школа суддів України є державною установою зі спеціальним статусом, що забезпечує підготовку висококваліфікованих кадрів для судової системи та здійснює науково-дослідну діяльність. На Національну школу суддів України не поширюється законодавство про вищу освіту.

Національна школа суддів України утворюється при Вищій кваліфікаційній комісії суддів України.

Національну школу суддів України очолює ректор, який призначається на посаду Вищою кваліфікаційною комісією суддів України.

Державна судово адміністрація України здійснює організаційне забезпечення діяльності органів судової влади у межах повноважень, установлених законом.

Державна судово адміністрація України підзвітна з'їзду суддів України.

Державна судово адміністрація України представляє суди у відносинах із Кабінетом Міністрів України та Верховною Радою України під час підготовки проекту закону про Державний бюджет України на відповідний рік у межах повноважень, визначених цим Законом.

Голова Державної судової адміністрації України організовує роботу Державної судової адміністрації України.

Вища рада юстиції

Вища рада юстиції є колегіальним, незалежним органом, відповідальним за формування високопрофесійного суддівського корпусу, здатного кваліфіковано, сумлінно та неупереджено здійснювати правосуддя на професійній основі, а також за прийняття рішень стосовно порушень судьями і прокурорами вимог щодо несумісності та у межах своєї компетенції про їх дисциплінарну відповідальність.

Засідання Вищої ради юстиції проводяться відкрито. Закрите засідання проводиться за рішенням більшості від її конституційного складу.

Голова Вищої ради юстиції здійснює керівництво роботою Вищої ради юстиції.

Громадські об'єднання суддів та працівників судових органів

Відповідно до норм чинного Закону України «Про судоустрій і статус суддів» суддя має право брати участь у суддівському самоврядуванні для вирішення питань внутрішньої діяльності суду в порядку, встановленому законом. Судді можуть утворювати об'єднання та брати участь у них з метою захисту своїх прав та інтересів, підвищення професійного рівня.

В Україні офіційно зареєстровані та діють громадські об'єднання суддів та працівників судових органів: Асоціація суддів України (www.uajudges.org.ua), Судова асоціація України «Фундація сприяння правосуддю» (www.fairjustice.org), Асоціація суддів та працівників судів України (www.assu.com.ua), Українська асоціація сприяння розвитку судового адміністрування (www.uasa.org.ua).

Асоціація суддів України є дійсним членом Міжнародної асоціації суддів (www.iaj-uim.org).

Розділ 6

Українське суспільство у процесі комунікації

(сучасний стан розвитку, ціннісні та психологічні характеристики)

До основних сфер комунікативного впливу судової влади належать об'єкти внутрішньої комунікації (органи судової влади України) і зовнішньої комунікації – українське суспільство загалом і окремі його сегменти.

Забезпечення ефективності комунікаційного процесу досягається не в останню чергу завдяки знанню і врахуванню у процесі комунікації особливостей об'єктів впливу.

«Системна трансформація» українського суспільства

На думку вітчизняних науковців сучасне українське суспільство як об'єкт комунікативного впливу з боку судової влади являє собою комплекс складних економічних, політичних, соціально-психологічних процесів і явищ. Вони зумовлені як позитивними, так і негативними наслідками тих радикальних змін, які розпочалися в Україні наприкінці 80-х рр. минулого століття і продовжуються донині, а саме:

- економічними та політичними реформами, незавершеність і половинчастість яких неоднозначно позначилися на розвитку українського соціуму загалом, становищі більшості груп населення зокрема;
- кризовими соціально-економічними явищами, які призвели до погіршення матеріального стану населення та зубожіння найбільш незахищених його верств;
- поширенням корупції, злочинності та їх негативними впливами на морально-психологічний стан суспільства;
- відходом держави від патерналістської опіки і невідповідністю більшості громадян діяти самостійно, ініціативно, підприємливо, ризикувати і нести відповідальність за результати власної діяльності й вибору;
- руйнацією стереотипів, установок суспільної свідомості, моралі, норм і традицій, сформованих попередньою системою та повільним формуванням нових суспільних цінностей;
- кризовими явищами у сфері ідеології, культури, духовності тощо.

Процеси, які відбуваються в українському суспільстві, у загальному плані можна трактувати як *системні зміни*, оскільки вони стосуються всіх сфер суспільного життя і його підсистем – власності, влади, політичної системи, соціальних, духовних відносин, способу життя людей тощо.

Масштабність означених змін, їх якісна різноманітність, поширеність на сфери суспільного буття викликали потребу в застосуванні відповідної термінології, за допомогою якої можна охарактеризувати сучасний стан українського суспільства. Найчастіше його визначають як *перехідне*. Хоча точніше та науково коректно вживати, по відношенню до сучасного українського суспільства, такий термінологічний вимір, як «системна трансформація». Вона, на переконання більшості вітчизняних (М.Михальченко, Ф.Рудич) і зарубіжних науковців є проявом тих глобальних світових змін II половини XX ст., які позначилися трансформацією класичних капіталістичного і тоталітарно-соціалістичного суспільств у соціально-економічну систему нового типу.

В Україні сутність трансформаційних змін проявляється у відході від минулого, попереднього стану суспільства, який стабільно підтримувався протягом тривалого часу (централізована одержавлена економіка, відсутність правової держави і громадянського суспільства, державна несамостійність, формальна демократія, політична несвобода, заідеологізованість духовної сфери), до суспільної системи на кшталт розвинених західних демократій (ринкова економіка, правова, соціальна держава з розвиненим громадянським суспільством, реальна демократія, незаідеологізована духовна сфера тощо).

Кожному із зазначених вище показників, на жаль, поки що притаманні протиріччя й недоліки, що певним чином зменшує їх «позитив», призводить до інших результатів, ніж ті, які суспільство очікувало, що є наслідком непослідовності здійснення соціально-політичного й економічного реформування українського суспільства.

Таке суспільство, на думку соціологів є досить складним для здійснення комунікаційного процесу, оскільки відзначається високим рівнем соціально-політичної напруженості.

Суб'єктам комунікаційного процесу, як ніколи, важливо аналізувати закони суспільного розвитку, знати і враховувати у своїй діяльності пануючі суспільні настрої, очікування, потреби, інтереси тощо.

Розробляючи стратегію комунікації, обираючи тип інформаційної кампанії та засоби комунікаційного впливу, слід виходити з наступного:

- 1) Кожному народу (у тому числі й українському) притаманні певні суспільні настрої, цінності, ментальність, тобто певна соціетальна психіка з усім набором властивостей, функцій, процесів. Саме вона постає головним регулятором подій, особливо у переломні періоди історичного розвитку. На соціетальній психіці певного соціуму базуються самоорганізаційні суспільні процеси, які є основою його еволюції.
- 2) Аналіз різних комунікативних заходів, які впроваджувалися в Україні за роки її незалежного розвитку, свідчить про те, що вони розроблялися і приймалися без об'єктивного аналізу процесів та явищ громадсько-політичного життя, їх глибинної соціально-психологічної природи, міри готовності суспільства до сприйняття тих чи інших змін в економіці, політиці, соціальних відносинах тощо.
- 3) Найбільш характерною ознакою перехідного етапу суспільного розвитку є складність та невизначеність його духовно-ідеологічних засад, що стало наслідком соціально-економічної, а часто й політичної нестабільності; руйнування, а то і втрати ідеологічних орієнтирів; нестійкості морально-етичних норм. Досвід соціально-економічних трансформацій (Україна у цьому плані не є виключенням) свідчить, що вони супроводжуються змінами соціальних орієнтирів, пріоритетів у відношенні людей до своїх індивідуальних потреб, інтересів суспільства і держави. Це, у свою чергу, породжує глибокі протиріччя у всіх сферах соціального життя і кардинально змінює суспільство.

В Україні трансформаційні процеси ускладнюються тим, що перехід від жорстко запрограмованого та змодельованого суспільства до само-

організованого суспільства, де визначальними мають стати механізми соціального регулювання, засновані на індивідуальному виборі та індивідуальній відповідальності, особистих цінностях і перевагах, відбувається в інформаційному вакуумі та відсутності ментальної підготовки громадян. Тому подолання соціальних протиріч і формування стабільності суспільного організму потребує достатнього часу, обережності у виборі засобів управлінського, в тому числі, й комунікаційного впливу, оскільки справа стосується людей, їх почуттів, емоцій, настроїв, переживань.

Ускладнюючі комунікацію чинники

Науковці виділяють низку чинників, які суттєво впливають на процес здійснення комунікаційної політики.

Відсутність чітко визначеної орієнтації соціально-політичних інститутів і населення в цілому на спільну мету – соціально-політичну трансформацію суспільства і шляхи її досягнення. Дотепер у середовищі політичної і владної еліти України точаться дискусії навколо того, куди прямує українське суспільство, що ми будуємо, у чому полягає зміст національно-державницької ідеї і якими за змістом мають бути політичні та соціально-економічні реформи тощо.

В силу об'єктивних обставин, продиктованих особливостями перехідного суспільства, вітчизняні дослідники констатують у більшості населення *несформованість системи життєвих цінностей*, які визнаються людьми як моральні основи їх життєдіяльності й, водночас, виступають регуляторами їх соціальних дій. Ґрунтуючись на домінуванні у індивідів певної системи цінностей зарубіжні науковці виділяють умовні групи людей, як-то: «ретрогради» (песимістичні, розчаровані, пасивні, соціально неорієнтовані громадяни, переважно патерналісти); «переможці» (так звані «вовки в суспільстві», які беруть від нього все, що можуть, амбітні, покладаються лише на себе); «традиціоналісти» (дещо подібні до перших, однак вірять у певну систему цінностей, реалісти, схильні до соціальної активності); «новатори» (активні, відкриті до інновацій люди, які цінують свободу, індивідуальність, ініціативність, орієнтовані на перспективу); «істеблїшмент» (оптимісти, орієнтовані на прогрес,

толерантні, наділені високим рівнем відповідальності та ініціативності). Основу суспільних трансформації становить чисельне переважання трьох останніх названих груп індивідів (в Угорщині, наприклад, на момент суспільних трансформацій вони становили близько 80%, у Польщі – понад 60% усього дорослого населення).

Кожна з названих вище груп людей схильна до сприйняття певного змісту і форми комунікацій та відповідної реакції на них. Як свідчать проведені зарубіжними психологами дослідження, «ретрогради» орієнтовані на пасивне сприйняття повідомлень; «переможці» – сприймати, реагувати і шукати корисну і потрібну виключно з точки зору власних потреб інформацію, звідки б вона не виходила; «традиціоналісти» – реагують у залежності від обставин і здатності суб'єкта комунікації їх зацікавити, переконати (якщо це вдається, відрізняються від усіх інших груп постійністю і довірою як до змісту комунікації, так її джерела). Найактивнішими у комунікації є групи «новаторів» та «істеблшмент». Активні, ініціативні, відкриті до інновацій, вони потребують інформації для вибору варіантів поведінки та діяльності. Це референтні суспільні групи, з думками яких рахуються, тому є особливо бажаними у якості цільових груп та лідерів суспільної думки для здійснення комунікації.

Грунтуючись на даних щорічного моніторингу українського суспільства, який проводиться Інститутом соціології НАН України, можна зробити висновок, що соціально активні, прогресивно орієнтовані, не патерналістські групи поки що в українському суспільстві не є визначальними.

До ускладнюючих комунікацію чинників можна віднести також *роз'єднаність* (економічну, регіональну, партійну, ідеологічну) українського суспільства та його національної еліти і, як наслідок, неготовність до об'єднання на основі єдиних цілей, загального суспільного блага. Тому комунікативна стратегія судової влади України має ґрунтуватися на об'єднуючих всі верстви суспільства темах, як-то: справедливість здійснення судочинства, захист прав і свобод громадян, верховенство права тощо.

Негативний вплив на здійснення комунікативної політики судовою владою спричиняє *слабкість і суперечливість функціонування соціально-*

економічних і політичних інститутів, що позначається на характері й спрямованості процесів соціально-економічної трансформації українського суспільства (як приклад, протиріччя і постійні конфлікти між різними гілками влади, неефективність законодавчо-правової бази тощо). Сюди можна віднести також наявні розходження між декларованими державою цінностями реформування українського суспільства та реальною практикою їх здійснення.

Сучасний стан масової суспільної свідомості

Руйнування ідеологічних підвалин попередньої суспільної системи, усталених моделей життєдіяльності та формування нових ідеологічних цінностей, моделей поведінки не могло не позначитися на загальному стані масової суспільної свідомості.

Досвід країн, які пройшли у своєму розвитку періоди радикальних соціально-економічних перетворень, свідчить про те, що зміни, які при цьому відбувалися, зазвичай спочатку супроводжувалися ентузіазмом, піднесенням творчих сил народу (перші 2-5 років), а потім, якщо процес перетворень затягувався, – песимізмом, розчаруванням, зневірою, апатією. Україна в цьому плані не стала винятком. Спроби реформування економіки, які здійснювалися в нашій державі протягом усіх років незалежності, на жаль, не були вдалими і призвели до погіршення загальної соціально-економічної ситуації та зниження життєвого рівня широких верств населення.

Через об'єктивні та суб'єктивні причини руйнівні процеси в окремих сферах життя українського суспільства затяглися. В економіці, наприклад, систематично зменшувався національний прибуток; ледь-ледь вдалося призупинити спад виробництва; складне становище продовжує залишатися в сільському господарстві; скоротились інвестиції; фінансово-кредитна система не виконує стимулюючу роль у розвитку виробництва. За даними економічної статистики, Україна за роки незалежності втратила майже половину свого промислового та сільськогосподарського потенціалу.

Усе це не могло не позначитися на сфері соціальних відносин. Як свідчать дані соціологічного моніторингу українського суспільства, показовими стали: майнова нерівність (українське суспільство поступово ставало все більше біполярним, причому із значним переважанням числа тих, хто опинявся за межею бідності); зuboжіння малозахищених верств населення (особливо пенсіонерів); соціальне напруження (у суспільстві взагалі та в окремих регіонах зокрема).

Кризові явища зачепили і сферу духовної культури. Знецінилися фактори, які в умовах стабільного розвитку держави гарантують їх носіям соціальну захищеність (рівень освіти, професійна компетентність поки що не забезпечують їх власникам необхідний життєвий рівень, як наслідок – зниження їх суспільної престижності). Ідеологічні цінності попередньої радянської системи з кожним роком все більше втрачають своїх прихильників, водночас нові цінності та ідеали поки-що ще не утвердили себе як домінуючі. Вакуум, що утворився, заповнюють низькопробні зразки «маскультури».

Усе це позначилося на загальній психологічній атмосфері українського суспільства. За даними опитувань, проведених Інститутом соціології НАН України у 2010 р. 46,8% наших громадян незадоволені своїм життям, а 63,8% – не впевнені у власному майбутньому. У близько половини опитаних було зафіксовано високий і підвищений рівень тривожності. 26,9% українців постійно відчувають напруженість і роздратування, 7,4% – страх і тугу [1, с.535 – 537].

Слід зазначити, що ці показники не є показовими лише для останніх років. Протягом усього періоду незалежності України соціологи фіксують переважання серед населення головним чином негативних почуттів, таких як роздратованість, розчарування, апатія, тотальна недовіра, тривога, страх, втрата віри в майбутнє, ностальгія, розгубленість.

Відомий український соціолог Є. Головаха образно називає наше суспільство суспільством трьох «НЕ» – незадоволення, негативізму і недовіри.

Неефективність діяльності владних структур зі створення умов для нормальної життєдіяльності суспільства призвела до різкого зниження

рівня довіри населення до всіх без винятку владних інститутів України, у тому числі й системи судової влади. За даними наведеного вище соціологічного моніторингу у 2010 році лише 2,1% громадян заявили, що повністю довіряють українським судам, а 10,4% – переважно довіряють [1, с.535 – 537].

Недовіра, за всіх умов, є вкрай негативним і деморалізуючим людську активність чинником. Вона сковує людину, не дає їй можливості активно включитися у суспільні відносини, ставити перед собою цілі, адже будь-яка активність передбачає (як передумову) наявність довіри до оточення.

Феномен довіри – одне з найважливіших соціально-психологічних явищ, від розвиненості якого залежить стан справи у суспільстві взагалі. Відомий учений, дослідник Ф. Фукуяма у своїй книзі «Довіра: соціальні добродетності і творення процвітання» наголошує на тому, що національний добробут і конкурентоспроможність обумовлені певним рівнем довіри, характерним для того чи іншого суспільства. Довіра розглядається як очікування суб'єктом усталеної, чесної, орієнтованої на спільні цінності поведінки з боку інших членів суспільства. Переважання в суспільстві довіри породжує соціальний капітал [2].

Вибудовуючи стратегію комунікації потрібно враховувати не лише існуючий у суспільстві низький рівень довіри до судової системи влади, а й аналогічно низький рівень довіри до інших соціальних і політичних інститутів. Це має бути враховано при визначенні агентів комунікативного впливу за межами судової влади. Так, зокрема, слід зважати на те, що серед суспільних інститутів найвищим рівнем довіри громадян протягом останніх років стабільно користується церква (їй довіряють більше половини населення України). Кожен третій громадянин довіряє засобам масової інформації. Найнижчі рівні довіри за результатами соціологічних опитувань у 2010 році зафіксовані у політичних партій, яким довіряють близько 7,7% (не довіряють 60,4% населення), і місцевих органів влади (відповідно, 17,9 і 48,4%) [1, с.512 – 514]. Досить низьким залишається також рівень довіри населення до громадських організацій та об'єднань (відповідно 15,5 та 47,4%)[1, с. 514].

При змістовному наповненні комунікативної політики судової системи слід враховувати також низький рівень правової свідомості насе-

лення та відсутність усталеної звички виконувати прийняті закони (чого вартує лише розхожа фраза «закон що дишло.....»). Рівність політичних і громадянських прав громадян України, незалежно від їхньої етнічної, майнової, релігійної, соціальної належності формально закріплено у чинній Конституції України, яка проголосила права і свободи людини найвищою цінністю [3, с. 27]. Держава взяла на себе зобов'язання виконувати функції головного гаранта їх дотримання і захисту. Згідно Основного Закону, визначаються права і свободи людини та громадянина, їх гарантії, основні обов'язки громадянина; громадянство, правосуб'єктність громадян та права корінних народів і національних меншин; основи соціального захисту, питання виховання, освіти, культури, охорони здоров'я, проблеми екологічної безпеки тощо. Однак практики відстоювання своїх прав і захисту інтересів через звернення до судів у абсолютній більшості населення не спостерігається. На запитання соціологів стосовно того, чи зверталися громадяни у випадку порушення своїх прав до суду 92, 5 % відповіли «ні», 5,0% – «зверталися, але безрезультатно», і лише 2,3% респондентів зазначили, що зверталися і отримали допомогу [1, с.498].

Переломні періоди суспільного розвитку непередбачувані тим, що вони, як правило, характеризуються мінливістю процесів, що відбуваються. Таким історичним етапам властиві різкі, часто протилежні зміни суспільних настроїв, почуттів. У такі періоди спостерігається підвищений рівень емоційності, оскільки у сферу активної діяльності, переважно протестної, включаються великі маси людей. Їх вчинками керує емоційне піднесення, що у свою чергу зумовлює їх оцінкові судження, формує завищені очікування. А коли суспільні очікування не задовольняються – постає реальна небезпека різкої зміни почуттів, емоцій на протилежні. Звідси – важливість врахування в комунікаційній політиці емоційного компоненту.

Незадоволення, недовіра і негативізм, характерні для психологічного стану українського суспільства, виявляються у тому, що більшість громадян не сподіваються на зміну ситуації в Україні у найближчій перспективі. Досить песимістичними виглядають також оцінки громадянами власних можливостей.

Унаслідок таких соціально-психологічних настроїв сформувалася стійка недовіра до різного роду суспільних перетворень. За цих умов

набув поширення процес, який у соціології називають атомізацією суспільства. Він знаходить свій вияв у поширенні індивідуального способу самозахисту, самовиживання, через що потреби консолідації зусиль суспільства, об'єднання для спільних дій більшістю громадян сприймаються як другорядні, далекі від їх реальних, сьогоденних, особистих інтересів. У цьому випадку спрацьовує здоровий життєвий глузд – «краще синиця в руці, ніж журавель у небі». Протягом останніх років, за даними соціологічних досліджень, постійно високою зберігається звичка населення покладатися на себе, тобто в психології суспільства відбулися істотні зрушення в розумінні того, що змінити своє матеріальне становище, підвищити життєвий рівень можна лише розраховуючи на власні сили і можливості.

Отже, щоб розраховувати на успіх, комунікативна стратегія має бути орієнтована не лише на загальні суспільні потреби і цілі, а й бути при цьому зрозумілою, практично орієнтованою на конкретні потреби окремого громадянина.

Сьогодні відбувається також процес руйнування пануючих раніше стереотипів, основ тоталітарної ідеології і психології. Якщо в попередній системі партійною тоталітарною ідеологією насаджувалися готові тлумачення процесів і явищ суспільного життя, то нині йде активний пошук самостійного пояснення подій, що відбуваються. На рівні масової суспільної свідомості це часто виявляється в спробах пояснити складні суспільні явища перехідного етапу розвитку українського суспільства не лише об'єктивними обставинами, а й суб'єктивними чинниками, як-то: діяльністю чи бездіяльністю певних соціальних груп, індивідів, можливостями їх впливу на процеси та явища соціально-економічного та політичного характеру. Як приклад, можна навести думки громадян України щодо причин соціально-економічних і політичних негараздів у суспільстві. Дехто вбачає їх у невмілих діях влади (Президента, уряду, місцевих органів управління), інші – в корисливій діяльності чи то впливових фінансово-економічних груп, чи окремих «олігархів» або певних політичних сил (демократів, націоналістів, комуністів) тощо.

Часто можна почути думки про те, що причина наших бід у ментальності народу – його незгуртованості, терпимості, невимогливості, примиренності, покірності та надмірному покладанні на долю. Усі ці досить

різні пояснення мають те спільне, що їх об'єднує, а саме: суб'єктивно-психологічний підхід до суспільних проблем. Науковці та психологи-практики вважають це закономірною реакцією суспільства на зміну звичних обставин у випадку неготовності їм протистояти й відсутності дійових засобів їх вирішення на рівні державної влади (що давно вже ввійшло в практику діяльності державно-управлінських структур у розвинених демократичних країнах).

На стан масової суспільної свідомості населення спричиняють суттєвий вплив психологічні феномени суспільного характеру – **установки, стереотипи, особливості менталітету народу, настрої тощо.**

Установки

Установки – це соціально-економічний, політичний, емоційний досвід індивіда, групи, суспільства, отриманий з минулого, який суттєво впливає на їх ставлення до сучасних і майбутніх подій. Сформовані під впливом зовнішнього середовища, вони характеризуються сталістю, довготривалістю, здатністю забезпечувати індивіда, суспільство в цілому, певним досвідом і, таким чином, активно чи пасивно впливати на них.

Розглядаючи сучасне українське суспільство з точки зору пануючих у ньому установок, слід відзначити досить значний вплив на свідомість громадян установок, отриманих з минулого радянського періоду. Це стосується, передусім, їх ставлення до держави, її органів та їх ролі в суспільному житті (конкретні дані стосовно цього можна знайти у матеріалах соціологічних досліджень)[1].

Що стосується впливу установок на соціальну поведінку індивідів, тут слід звернути увагу на наступне. В умовах переходу до вільних ринкових відносин, коли частину своїх попередніх повноважень держава передає суспільству, передусім у сфері організації економічної діяльності, відповідальності за свої вчинки, збереження в масовій свідомості установок на патерналістську роль органів державної влади виявляється в наявності часто невинуватих претензій до них. Реакцією на невиконання

нання державою таких функцій, як правило, є негативна оцінка її ролі в управлінні суспільними процесами.

Стереотипи

Як уже зазначалося, стереотипи є стандартизованими образами соціальних об'єктів (так звані «тверді відбитки» у перекладі з грецької), які формуються під впливом оточуючого середовища, однак менше залежать від емпіричного пізнання і уявлень людей про суспільні об'єкти. Вони є досить стійкими, можуть супроводжувати людей протягом всього життя і, навіть, передаватися у спадок наступним поколінням.

Аналізуючи роль стереотипів в суспільному житті, варто звернути увагу на небезпеку кардинальної ломки стереотипів, що є життєвими цінностями для особи, суспільства, особливо у випадку, коли останні не компенсуються появою інших, відповідних новому часу. Така ситуація склалась останніми роками в більшості посткомуністичних країн, у тому числі і в Україні.

На думку науковців-психологів, в українському суспільстві сьогодні відбувається важкий процес руйнування стереотипів, основних засад тоталітарної ідеології і психології, що панували раніше (більш детально з цими питаннями можна ознайомитися в матеріалах посібника М.Головатого «Політична міфологія: Навчальний посібник.» – К.: МАУП, 2006).

Професор Варшавської вищої школи психології Барбара Вайль зазначає, що стереотипи формуються там, де недостатньо знань, інформації, особистісного спілкування і суспільного дискурсу. Чи не звідси і існуючі серед українського населення негативні стереотипи по відношенню до судової влади та її представників? Зважена, змістовна, конкретно орієнтована, інформаційно насичена комунікативна політика судової влади – важливий засіб руйнування негативного її стереотипу в очах населення.

Менталітет

Під менталітетом (англ. *mentality*) розуміється сформована система елементів духовного життя і світосприймання, які зумовлюють відповідні стереотипи поведінки, діяльності, способу життя соціальних спільностей, індивідів.

Характерними ознаками українського національного менталітету, на думку дослідників, є:

- наявність індивідуалістичного коду цінностей, що стимулює мотивацію переважно індивідуальних досягнень, особисту незалежність, опору на власні сили, зрештою, здоровий егоцентризм. Цим, очевидно, можна пояснити традиційно низький рівень організованості населення в історичному минулому і сьогоденні України. Схильність українців до індивідуалізму – загалом явище прогресивне – і є, на думку дослідників, передумовою побудови громадянського суспільства в його європейських традиціях;
- негативне ставлення до влади, низький рівень довіри до її інститутів і представників. Традиційно, через історичні обставини, влада у свідомості українського народу уособлювалась з чужинцями і тому була для нього стороннім, навіть ворожим елементом. Таке сприйняття влади посіло своє місце в підсвідомості українців і певним чином визначає їх ставлення до неї і сьогодні;
- емоційність, мрійливість, поетичність, довірливість, ліричність, релігійність, прагнення до ідеалу, що сприяє легкому підпаданню під вплив, у тому числі й різних демагогів; покладання на долю, випадок (звідси нерішучість, очікування); повага до внутрішнього світу людини, її талантів та здібностей. Отже, можна зробити висновок про переважання у нашого народу емоційно-почуттєвого компонента над розумово-вольовим;
- природна толерантність, здатність до спільних, узгоджених дій, спокійне, зважене ставлення до розв'язання будь-яких, навіть найскладніших, соціально-економічних і політичних проблем. Саме цим пояснюється те, що всупереч трагічному історичному досвіду,

українці демонструють життєлюбність і життєздатність з орієнтацією на сьогодні.

Потреби і настрої

Серед важливих соціально-психологічних компонентів суспільного життя слід назвати потреби, інтереси, традиції, настрої мас.

Аналіз мотивів поведінки дає підстави виявити певні закономірності включення індивіда, соціальної групи, суспільного класу в соціальну діяльність. Серед таких закономірностей, відзначають, зокрема, наявність певної системи задоволення потреб індивідів за принципом їх зростання (мається на увазі ієрархічна теорія потреб, яка ввійшла в науку під назвою «піраміда Маслоу») [4. с.228].

Згідно з Маслоу потреби людей мають ієрархічну структуру і діляться на базові (потреби у їжі, безпеці, позитивній оцінці) і довільні, або мета-потреби (в справедливості, благополуччі, порядку і єдності соціального життя). На думку вченого, базисні потреби людей постійні, а довільні – змінюються. Ієрархічно «піраміда Маслоу» виглядає наступним чином:

- 1) фізіологічні потреби;
- 2) екзистенціальні потреби (потреби у безпеці існування, упевненість у майбутньому, стабільність умов життєдіяльності тощо);
- 3) соціальні потреби (в належності до колективу, спілкуванні, участі у трудовій діяльності та ін.);
- 4) престижні потреби;
- 5) духовні потреби.

За версією Маслоу, середньостатистичний громадянин задовольняє ці потреби приблизно в такій пропорції:

- Фізіологічні – на 85%
- Безпеки та захищеності – 70%
- Приладдя і любові – 50%
- Поваги – 40%
- Самореалізації – 10%

За теорією Маслоу потреби вищого ґатунку – це потреби набути, які, як правило, виникають, формуються і стають актуальними після задово-

лення потреб первинних, вроджених, як – то: потреба в їжі, одежі, житті, безпеці тощо.

Під суспільно-політичними настроями розуміють переважаючий стан почуттів і умів тих чи інших соціальних груп у певний конкретний період. У них фіксуються ставлення населення до суспільно-політичного життя і певна його оцінка. Як уже зазначалося, опитування громадської думки останнім часом свідчать про переважання серед громадян України негативних психологічних настроїв, таких як почуття страху, безнадії, сорому, розчарування, відчаю і взагалі негативних оцінок соціальної дійсності. Все це, на думку психологів, являє собою той деструктивний потенціал, який зумовлює існуючі суперечності масової суспільної свідомості сучасного українського суспільства. Вони проявляються в поєднанні протилежних і навіть взаємовиключних поглядів і орієнтацій людей, а саме:

- прагненні до демократії, з одного боку, і потреби в сильній авторитарній владі – з другого;
- бажанні жити за західними зразками, проте працювати за звичкою минулого тоталітарного суспільства;
- позитивній загальній оцінці політичного плюралізму і вияву недовіри до політичних партій, громадських організацій та відмові їм у підтримці;
- негативній оцінці попереднього тоталітарного режиму і «ностальгії» за патерналістською опікою з боку держави тощо;
- надії на сильного харизматичного лідера і відмові у довірі політичній еліті взагалі (особливо новим політикам – підприємцям, банкірам тощо).

Варто звернути увагу на те, що такі суперечності масової свідомості послаблюють суспільство, свідчать про його аморфність, невизначеність.

Можна зробити висновок, що загальна соціально-психологічна атмосфера, в якій сьогодні судовій владі доводиться здійснювати свої комунікативні заходи, є досить складною і напруженою. Це вимагає, з одного боку, політико-психологічного осмислення, аналізу складних явищ суспільного життя і врахування їх у практиці здійснення комунікативної стратегії, з другого – вмінь і навичок здійснення ефективного комунікативного впливу.

Громадська думка

Правильно складені та вміло реалізовані інформаційні матеріали здатні до певної міри формувати установки громадян, змінювати громадську думку. При цьому варто враховувати особливості громадської думки. Американський фахівець з публік рилейшнз Хадлі Кентріл пропонує наступні правила, які він називає «законами громадської думки»:

1. Громадська думка надзвичайно чутлива до значущих подій.
2. Незвичайні за своєю притягальною силою події здатні на певний час підштовхнути громадську думку від однієї крайності до іншої. Громадська думка не стабілізується доти, доки значення наслідків подій не стане зрозумілим.
3. Громадська думка як правило швидше формується під впливом подій, ніж слів – принаймні доти, доки усні заяви не набудуть значення «події».
4. Усні заяви та словесні формулювання щодо курсу політики набувають значення тоді, коли думка ще не сформувалася і люди чекають на їх певну інтерпретацію з боку джерела, що заслуговує на довіру.
5. Громадська думка здебільшого не передбачає критичних ситуацій – вона лише реагує на них.
6. Із психологічної точки зору, громадська думка в основному детермінована корисливими інтересами людей. Події, слова, або будь-які інші стимули впливають на думку лише тоді, коли очевидним є їх зв'язок з корисливими інтересами.
7. Громадська думка не перебуватиме весь час у збудженому стані доти, доки люди не відчують, що зачіпаються їхні інтереси, або доки думка, збуджена словами, не дістане підтвердження розвитком подій.
8. Оскільки зачіпаються корисливі інтереси людей, громадська думка легко змінюється.
9. Доки зачіпаються корисливі інтереси, у демократичному суспільстві ймовірно очікувати з боку громадської думки випередження практичних дій офіційних органів.
10. Коли думка поділяється незначною більшістю людей або коли думка ще істотно не структурована, доконаний факт може змінити громадську думку на користь його схвалення.

11. У критичних ситуаціях люди стають прискіпливішими при оцінці компетентності свого керівництва: якщо вони йому довіряють, то готові надати більші, ніж звичайно, повноваження; якщо вони відмовляють йому в довірі, то стають менш толерантними.
12. Люди менше чинять опір рішучим заходам, до яких вдаються керівники, якщо вони відчувають, що певною мірою беруть участь у прийнятті рішень.
13. Люди мають набагато більше думок і з більшою готовністю їх висловлюють з приводу цілей, що висувуються, ніж методів, необхідних для їх досягнення.
14. Громадська думка, як і особиста думка, має емоційне забарвлення. Якщо громадська думка ґрунтується головним чином на емоціях, то вона готова до особливо різких змін під впливом подій.
15. Якщо люди демократичного суспільства мають можливість дістати знання й користуються широким доступом до інформації, громадська думка має тверезий, здоровий глузд. Чим більше люди розуміються на власних перевагах від перебігу подій і пропонованих проєктів, тим швидше вони схильні погодитися з більш об'єктивними міркуваннями реалістично мислячих фахівців [5, с. 152-153].

Головною метою впливу на громадську думку є спонукання її до підтримки і взаємодії з органами судової влади на основі позитивного сприйняття і довіри до неї.

Акції і заходи, які використовуються для зацікавлення громадськості, мають бути різноманітними за формою і цілеспрямованими щодо змісту та діяти комплексно, в одному напрямі.

Серед таких форм варто, передусім, назвати:

- спеціальні дні, тижні або навіть виділений конкретний час для інформування громадськості й організації зворотного зв'язку;
- зустрічі, «круглі столи», семінари, зібрання громадськості;
- нагороди, привітання громадянам з нагоди знаменних подій;
- публічні дебати, тематичні зустрічі;
- публікація статистичних даних;
- оголошення результатів опитувань громадської думки, соціологічних досліджень;

- повідомлення, прес-конференції з нагоди важливих подій у житті та діяльності судової влади, окремих посадових осіб;
- участь у громадських заходах;
- публічні слухання з важливих проблем суспільного життя;
- зустрічі та конференції за участю лідерів громадської думки;
- урочисті події, святкування державних, національних та релігійних свят.

Це, звичайно, неповний перелік можливих заходів. У кожному конкретному випадку слід виходити:

- а) з реальних можливостей;
- б) доцільності;
- в) існуючих традицій.

У будь-якому випадку такі заходи, як правило, виявляються корисними з точки зору завоювання уваги ЗМІ, а через них і громадськості.

Використана література:

- 1) Українське суспільство 1992 – 2010. Динаміка соціальних змін/ В.Ворона, М.Шульга та ін.; за заг. ред. В.Ворони, М. Шульги. – К.: Інститут соціології НАН України, 2010. – 456 с.
- 2) Фукуяма Ф. Доверие, социальные добродетели и созидание благосостояния/ Новая постиндустриальная волна на Западе. Антология / Под. ред.. В.Л. Иноземцева/ Ф.Фукуяма. – М.: Academia, 1999. – 640 с.
- 3) Конституція України: Прийнята на п'ятій сесії Верховної Ради України 28 червня 1996 р. – К.: Преса України, 1996. – 42 с.
- 4) Див.: Соціальна філософія: Коротк. енцикл. слов./ За заг. ред. В.П.Андрущенко, М.І. Горлач. – К.; Х., 1997. – 400 с.
- 5) Королько В.Г. Паблік рилейшнз. Наукові основи, методика, практика»: Підруч. – 2-е вид. доп. – К.: Вид. дім «Скарби», 2001 – 400 с.

Розділ 7

Взаємодія в комунікації: її рівні та особливості застосування¹

Люди хочуть розуміти і бути зрозумілими

Виходячи з загальної мети, цілей і завдань комунікації в системі судової влади її основним змістом є організація систематичного діалогу з громадськістю і зацікавленими групами, чого можна досягти на основі взаємодії.

Взаємодія у комунікації – це тривалий процес налагодження ділових, партнерських взаємовідносин між учасниками комунікативного процесу, який ґрунтується на спільній зацікавленості, порозумінні, підтримці ділових, дружніх стосунків та дотриманні існуючих норм і правил (у тому числі й морально-етичних).

Важливою передумовою налагодження взаємодії у процесі комунікації є відповідність її змісту інтересам і потребам учасників комунікативного процесу.

Специфіка професійної діяльності і статусу суддів, яка має бути врахована у процесі здійснення комунікації:

- рівність суддів, а звідси – їх спільна участь у комунікаційному процесі і відповідальність за формування позитивного іміджу судової влади;
- незалежність та відповідальність суддів, що передбачає «високу ціну» інформації, яку вони передають суспільству (на процесуальному і поза процесуальному рівнях);
- висока вимогливість до всіх проявів поведінки суддів, як носіїв незалежної судової влади (професійної і особистісної). Навіть за стінами суду вони зобов'язані демонструвати етику і культуру поведінки, зокрема і комунікаційної;
- єдність судової практики і необхідність дотримання комунікаційних процедур, що накладає додаткові вимоги до комунікативних умінь і навичок суддів (процесуальний рівень комунікації).

¹ У процесі підготовки даного розділу авторами були використані окремі матеріали тренінгів Творчого Центру Каунтерпарт, Центру Медіареформ

Функції внутрішньої і зовнішньої комунікації судової влади

1) *Інформаційна* – за допомогою комунікації здійснюється передача інформації, яка стосується сфер діяльності судової влади та її позиції щодо важливих суспільно значимих питань.

2) *Інтерактивна (діяльнісна)* – на основі отриманої інформації відбувається обмін справами і організація взаємодіяльності як усередині судової системи, так і за її межами. Тобто, комунікація виступає тим спонукальним засобом, який стимулює людей до певних реакцій і дій.

3) *Експресивна* – відбувається передача оціночної інформації про факти, події, рішення судової влади та інших установ і організацій, які є сферою правових оцінок.

Рівні комунікації

Внутрішня комунікація:

- комунікація в межах органу судової влади (комунікація зі своїми членами);
- комунікація в межах всього суддівського загалу держави;
- комунікація з міжнародними суддівськими організаціями.

Зовнішня комунікація

- суди – громадяни, громадські організації, науково-експертні установи;
- суди – ЗМІ;
- суди – різні гілки влади, органи місцевого самоврядування.

Питання, на які потрібно дати відповідь перед прийняттям рішення про комунікативну дію:

- 1) Чому потрібно здійснювати комунікацію (суспільна зацікавленість, відсутність чи обмеженість інформації, небажані трактування дій судової влади, перекручення фактів і подій, потреба у взаємодії чи підтримці усередині чи за межами судової влади тощо)?

- 2) Кому конкретно має бути адресоване повідомлення (для прикладу: суддівському середовищу, ЗМІ, громадсько-політичним організаціям, органам державної влади чи місцевому самоврядування, міжнародним правовим організаціям і т.п.)?

Здійснювати комунікацію краще тоді, коли цільові групи готові її сприйняти; розуміють свої вигоди від неї (якщо ні, то краще спочатку їх переконати); мають потребу у пропонованій інформації.

- 3) Якої конкретно мети Ви хочете при цьому досягти (чітко визначити мету: поінформувати, упередити негативне сприйняття, викликати суспільний резонанс, досягти порозуміння, об'єднати зусилля, отримати підтримку тощо)?
- 4) Яким є рівень інформування з приводу даного питання і які стосовно цього існують позиції (чи в середовищі суддів, якщо це внутрішня комунікація, чи у суспільстві загалом)?
- 5) Що конкретно Ви хочете донести до цільових груп у процесі комунікації (ключове послання, яке формулюється виходячи з теми повідомлення)?
- 6) Хто конкретно буде здійснювати комунікацію?
- 7) Коли і з якою регулярністю потрібно здійснювати комунікацію (час, місце, частота подачі інформації)?
- 8) Які є у наявності комунікаційні ресурси (для швидкого і довготривалого використання)?
- 9) Хто може бути Вашими партнерами у здійсненні комунікації?
- 10) Які можуть виникнути бар'єри на шляху комунікаційної діяльності?
- 11) Які засоби здійснення комунікації можна використати (позитивний ефект дає комбінація засобів комунікації)?
- 12) Яким чином можна визначити результативність та ефективність комунікаційного впливу?

Вибір типу комунікаційної стратегії

У практиці комунікаційної діяльності використовують три типи комунікаційної стратегії:

Спосіб комунікації	Тип комунікації	Засіб
презентація	пасивний	послання
конвенція	інтерактивний	діалог
маніпуляція	активний	повідомлення

Презентація – публічне представлення організації, установи, програми діяльності, проекту, послуг тощо. Використовується для впливу на громадську думку, переконання, отримання підтримки, заклик до взаємодії, створення позитивного іміджу. Це ефективний засіб переконання широкої громадськості у відповідності діяльності судової влади принципам верховенства права, захисту прав і свобод громадян; формування їх обізнаності стосовно специфіки її діяльності та наявності для цього необхідних умов; привернення уваги органів влади і місцевого самоврядування до проблем судової влади; отримання суспільної підтримки. Виходячи з особливостей діяльності системи судової влади, її роль у комунікаційному процесі є дещо обмеженою.

Презентація – це конкретне звернення до конкретної аудиторії. Завданням презентації є повідомлення знання.

Мета презентації

- 1) Привернути увагу цільової аудиторії:
 - апеляція до потреб аудиторії;
 - новизна;
 - фактаж;
 - форма подачі інформації.
- 2) Викликати інтерес:
 - потрібна і цікава інформація;
 - актуальність;
 - практична значимість;

- ексклюзивність.
- 3) Закликати до дії:
 - реальність отримання вигоди.

Інформаційний супровід презентації

- Анонсування;
- Запрошення;
- Плакати;
- Буклети;
- Листівки;
- Анкети;
- Робота зі ЗМІ.

Конвенція – це інтерактивний (діяльнісний) тип комунікаційної стратегії, який передбачає відкритість учасників спілкування, їх діалог та досягнення такого змістовного договору, який дозволить представникам судової влади, з одного боку, втілювати в життя конкретні цілі судової системи, а з іншого – відтворювати комунікативний вплив і протистояти маніпулятивним комунікаційним стратегіям інших суб'єктів.

Передумови досягнення конвенційної стратегії (на внутрішньому і зовнішньому рівнях комунікації):

- важливість взаємодії для обох сторін комунікації;
- наявність тривалих взаємних стосунків;
- бажання співпрацювати;
- уміння пояснити свої підходи, рішення;
- готовність враховувати інтереси протилежної сторони;
- здатність спокійно сприймати суперечності.

Засобом реалізації даної стратегії є *діалог*. Ожегов визначає діалог як «розмову між двома або декількома особами». У словнику англійської мови Вебстера діалог характеризується так само, щоправда, при цьому до наведеного визначення додається тлумачення діалогу як обміну ідеями або точками зору зі специфічного предмету з метою досягнення розуміння. Діалог є особлива форма взаємодії – як інтелектуальної, так і поведінкової та предметної.

Про зміст маніпуляційних стратегій в комунікації та способи протистояння їм йдеться в Розділі 8. Додавимо, що маніпуляційні стратегії здебільшого характерні для політики, ідеології, пропаганди, реклами. Виходячи з специфіки діяльності судової влади, **комунікаційна діяльність суддів не може бути маніпуляційною.**

Ефективними засобами здійснення комунікативного впливу, виправданими комунікативною практикою, є інформаційні приводи та цілеспрямовані інформаційні кампанії.

Інформаційний привід

Це подія, що має значення для соціального, політичного, культурного життя громади, країни в цілому. В якості інформаційних приводів органи судової влади можуть використовувати:

- заходи, що відбуваються у системі судової влади (збори, з'їзди суддів, наради, обговорення професійних питань, які мають суспільне значення, відкриті судові засідання тощо);
- участь суддів у громадських обговореннях важливих проблем життя держави, регіону, конкретної місцевості;
- висловлювання позиції судової влади стосовно суспільно-політичного питання, події;
- публічна оцінка діяльності окремих представників судової влади (нагороди, присвоєння звання, міжнародне визнання і т.п.);
- дні відкритих дверей.
- інформаційно-просвітницькі заходи судової влади серед різних категорій населення (в школах, вузах);
- конкурси, конференції, семінари тощо.

Інформаційно-просвітницькі кампанії

- Чітко визначте цілі, яких ви прагнете досягти в процесі їх проведення.
- Складіть план чи програму кампанії (конкретні акції, заходи, їх час і послідовність).
- Визначте необхідні для проведення кампанії ресурси (фінанси, техніка, люди).

- Виберіть інструменти донесення потрібної інформації (листівки, буклети, плакати, повідомлення у пресі, прес-конференції тощо).
- Забезпечте систему зворотного зв'язку, продумайте всі варіанти розвитку ситуації і способи реакції на них.
- Продумайте всі заходи по реалізації плану кампанії.

Інформаційна кампанія має бути цілеспрямованою, тематичною, активною, інформаційно насиченою з чітко визначеним часом її тривалості.

Що потрібно знати, плануючи інформаційну кампанію

- 1) Які проблеми діяльності судової влади ви прагнете вирішити.
- 2) Чи вирішувалися ці питання раніше.
- 3) Якою є громадська думка стосовно даних проблем.
- 4) Що ви хочете досягти через проведення цієї кампанії.
- 5) Скільки часу потрібно на її проведення (визначення етапів її здійснення і цілей на кожному з них).
- 6) Яку аудиторію ви хочете охопити цією кампанією.
- 7) Через які ЗМІ ви будете її проводити (центральні, регіональні, місцеві, спеціалізовані).
- 8) Які ідеї ви хочете передати цільовій аудиторії, щоб отримати її підтримку.
- 9) Хто буде в ролі комунікаторів у судовій владі і за її межами.
- 10) Які при цьому будуть використані засоби і які для цього потрібні ресурси.

Взаємодія за ЗМІ та журналістами

Судова гілка влади, як розпорядник інформації, має організувати спеціальні підрозділи для роботи із інформаційними запитами та розповсюдження публічної інформації. Як показує досвід інших країн, сучасний інформаційний світ вимагає від органів державної влади уніфікувати для кожної гілки влади підходи до взаємодії із ЗМІ, громадськістю та розповсюдження публічної інформації.

У 2009 році на з'їзді суддів було затверджено Положення про взаємодію суддів та ЗМІ. Це положення визначає особливості взаємодії суду із засобами масової інформації та журналістами. Положення було розроблено на підставі законодавства України, з урахуванням права громадян отримувати інформацію із зали суду, особливостей роботи медіа при висвітленні судових справ та з огляду на важливість авторитету і неупередженості суду в демократичній державі. При підготовці даного Положення було враховано найкращий вітчизняний і зарубіжний досвід взаємодії судів і ЗМІ.

Всі документи, які регулюють взаємовідносини судів та ЗМІ мають відповідати чинному національному законодавству та міжнародним зобов'язанням України стосовно забезпечення свободи преси і незалежності правосуддя.

Контактною особою для ЗМІ зі сторони суду виступає спеціаліст зі зв'язків з громадськістю суду або інша особа, яка виконує функції взаємодії зі ЗМІ. Інформація про цю особу (П.І.Б) та спосіб контакту з нею (телефон, електронна пошта) має бути оприлюднена і доступна для ЗМІ зокрема, шляхом розсилки, розміщення на інформаційному стенді, веб-сайті суду, у відповіді на інформаційні запити тощо.

До відома представників засобів масової інформації має бути доведено зміст цього Положення через розміщення його на стенді у вестибюлі кожного суду, на веб-сайті суду тощо.

Обов'язки журналістів

Вимоги до журналістів мають бути сформульовані як загальносоціально-етичні правила поведінки у публічному місці, і процесуальні через законодавчі норми.

Представники засобів масової інформації (*друкованих, мовних, електронних – журналісти, оператори, фотографи тощо*), відвідуючи суд з метою виконання професійних обов'язків, мають бути обізнаними щодо:

- необхідності прояву поваги до суддів;
- гарантії кожної особи на повагу до приватності;
- поняття презумпції невинуватості;
- права кожного на справедливий судовий розгляд його/її справи неупередженим судом.

Присутність працівників ЗМІ у приміщенні суду не повинна створювати незручностей для інших відвідувачів суду, відволікати суд та учасників процесу.

Непокора чи ігнорування зауважень судді може кваліфікуватися як прояв неповаги до суду.

Оскільки судді не мають права коментувати справи, які перебувають у їхньому провадженні, журналістам для отримання більш повної інформації про суть конфлікту, його правову природу і можливі правові наслідки завершення справи рекомендується спілкуватися з адвокатами всіх сторін, прокурором та експертами.

Журналісти мають бути добре обізнані з правовими наслідками поширення у своїх матеріалах недостовірної інформації про особу (дифамація) та/або за розголошення конфіденційної інформації (втручання в приватне життя).

Доступ журналістів на судові засідання

Розгляд справ у судах відбувається відкрито, судові рішення оголошується публічно, але преса і публіка можуть бути не допущені в зал засідань протягом усього судового розгляду або його частини в інтересах моралі, громадського порядку чи національної безпеки в демократичному суспільстві, якщо того вимагають інтереси неповнолітніх або захист приватного життя сторін, або – тією мірою, що визнана судом необхідною, – коли за особливих обставин публічність розгляду може зашкодити інтересам правосуддя.

Треба пам'ятати, що будь-яке рішення судді щодо обмеження доступу журналістів (в разі винесення ухвали про закриття процесу) можна оскаржити.

Журналісти і представники громадськості мають право бути присутніми на відкритому судовому засіданні та на відкритому проголошенні судових рішень без попереднього дозволу (акредитації).

У кримінальному процесі – розгляд справ у всіх судах відкритий, за винятком випадків, коли це суперечить інтересам охорони державної або іншої захищеної законом таємниці (зокрема, для запобігання розго-

лошенню відомостей про інтимні сторони життя осіб, які беруть участь у справі).

В адміністративному і цивільному процесах – розгляд справ проводиться відкрито. Суд ухвалою може оголосити судове засідання або його частину закритими з метою нерозголошення державної чи іншої таємниці, що охороняється законом, захисту особистого та сімейного життя людини, в інтересах малолітньої чи неповнолітньої особи, а також в інших випадках, установлених законом.

У господарському процесі – розгляд справ у господарських судах відкритий, за винятком випадків, встановлених законом. Закритий судовий розгляд допускається у випадках охорони державної, комерційної або банківської таємниці.

Інформаційні запити ЗМІ і журналістів

Під інформаційним запитом щодо надання письмової або усної інформації розуміється усне або письмове звернення з вимогою надати письмову або усну інформацію про діяльність органів судової влади України та їх посадових осіб.

Запит на інформацію може бути індивідуальним або колективним, подаватися в усній, письмовій чи іншій формі (поштою, факсом, телефоном, електронною поштою) на вибір запитувача.

Суди, їх посадові особи зобов'язані надавати інформацію, що стосується їх діяльності, письмово, усно, по телефону чи використовуючи публічні виступи своїх посадових осіб.

Державна судова адміністрація України та суди повинні надавати ЗМІ лише перевірені дані або дані, що базуються на обґрунтованих припущеннях. У цьому випадку повинно бути чітко вказано на такий характер наданих відомостей.

У разі, якщо суд за своєю ініціативою вирішить надати ЗМІ інформацію про судовий процес, що триває, то така інформація повинна надаватися максимальній кількості ЗМІ без дискримінації (бажано, шляхом випуску прес-релізів, проведення прес-конференцій уповноваженими посадовими особами, чи за допомогою інших прийнятних методів).

Термін розгляду інформаційного запиту

Розпорядник інформації має надати відповідь на запит на інформацію *не пізніше п'яти робочих днів з дня отримання запиту*.

У разі, якщо запит на інформацію стосується інформації, необхідної для захисту життя чи свободи особи, щодо стану довкілля, якості харчових продуктів і предметів побуту, аварій, катастроф, небезпечних природних явищ та інших надзвичайних подій, що сталися або можуть статись і загрожують безпеці громадян, відповідь має бути надана *не пізніше 48 годин з дня отримання запиту*. Клопотання про термінове опрацювання запиту має бути обґрунтованим.

У разі, якщо запит стосується надання великого обсягу інформації або потребує пошуку інформації серед значної кількості даних, розпорядник інформації може продовжити строк розгляду запиту *до 20 робочих днів* з обґрунтуванням такого продовження. Про продовження строку розпорядник інформації повідомляє запитувача в письмовій формі *не пізніше п'яти робочих днів з дня отримання запиту*.

Протягом *десяти календарних днів* суд письмово доводить до відома запитувача, що його запит буде задоволено або що запитувана інформація/документ не підлягає наданню для ознайомлення.

Задоволення запиту (у тому числі про надання письмової інформації) здійснюється протягом місяця, якщо інше не передбачено законом.

Особливості надання інформації у кримінальному процесі – у контексті кримінального процесу, що становить суспільний інтерес, або іншого процесу, який привернув особливу увагу громадськості, органи досудового слідства та суд повинні інформувати засоби масової інформації про різні процесуальні етапи руху справи тією мірою, якщо це не шкодить таємниці слідства та оперативно-розшукової діяльності або не затримує чи заважає відправленню правосуддя.

Суддя не може коментувати хід судового засідання, але може надавати інформацію в межах своєї компетенції щодо змісту прийнятих рішень.

Доступ журналістів до судових рішень, матеріалів судового процесу і архівів суду

Доступ до судових рішень і матеріалів судового процесу забезпечується:

- присутністю журналіста під час розгляду справи в суді;
- присутністю журналіста в залі судового засідання під час проголошення судового рішення;
- доступністю матеріалів справи у випадку існування суспільного інтересу;
- оприлюдненням судових рішень у мережі Інтернет;
- публікацією текстів судових рішень в друкованих засобах масової інформації.

Організаційні питання проведення інтерв'ю із суддями

Законом України «Про доступ до публічної інформації» внесено доповнення до статті 13 Закону «Про авторське право та суміжні права», яка регулює питання погодження тексту інтерв'ю з особою, що давала інтерв'ю. Тепер зазначені положення не поширюватимуться на випадки оприлюднення чи надання інформації на підставі Закону України «Про доступ до публічної інформації», тому суддя, що дає інтерв'ю журналісту має бути зваженим і відповідальним за свої слова.

Відповідно до Кодексу професійної етики, **суддя не має права** :

- розголошувати інформацію, що стала йому відома у зв'язку з розглядом справи в закритому судовому засіданні;
- робити публічні заяви, коментувати в засобах масової інформації справи, які перебувають у провадженні суду;
- піддавати сумніву судові рішення, що набрали законної сили.

Суддя має право ознайомитися з підготовленим до поширення матеріалом, погодити назву матеріалу тощо (тепер це можна зробити тільки за добровільною згодою журналіста).

Судді не повинні ігнорувати прохання журналістів про зустріч. Це не означає, що суддя завжди повинен зустрічатися, але важливо з повагою поставитися до суспільної місії журналіста і повідомити про своє рішення з посиланням на етичні обмеження або інші причини.

Суддям треба враховувати, що журналісти можуть не мати юридичної освіти, працювати над матеріалами різної тематики, але оскільки вони виступають посередниками між суддею і своєю аудиторією, у спілкуванні з ними слід вживати менше правової лексики, говорити по визначеній ними темі, яка продиктована інтересами видання та цікавістю аудиторії.

Положення про взаємодію суддів і ЗМІ рекомендує, що у випадку отримання складних чи незручних питань суддя може легко обійтися фразою «без коментарів». Водночас, з точки зору іміджу ньюзмейкера (в даному випадку, судді), це не найкраща форма відповіді, вона свідчить про слабкість. Краще поставити уточнююче питання і дати на нього коротку та коректну відповідь, або пожартувати.

Запитання на визначення позиції судді щодо комунікації зі ЗМІ

- 1) Наскільки важливо для вас висвітлювати в ЗМІ свою діяльність і позицію?
- 2) Які саме аспекти вашої діяльності особливо потребують громадського розголосу?
- 3) Які ресурси (час, фінанси, кадри) ви готові задіяти, щоб повною мірою висвітлити потрібні вам факти й оцінки?
- 4) Стосунки з якими виданнями й телеканалами для вас важливі в першу чергу?
- 5) Позиція яких видань вас непокоїть і здається помилковою?
- 6) До яких конкретно прошарків населення і за допомогою яких форм ви би хотіли донести потрібну інформацію?
- 7) Як ви бачите організацію вільного доступу журналістів до інформації про діяльність вашої установи?

Вимоги до інформації для журналістів і ЗМІ

Актуальність – бажано, щоб інформація була свіжою чи, принаймні, не втратила своєчасності для аудиторії ЗМІ.

Відповідність інтересам аудиторії – краще, якщо це місцева інформація, тобто вона зачіпає інтереси людей що мешкають на території, де розповсюджується газета, і торкається важливих питань саме цього регіону. Люди цінують корисну інформацію.

Ексклюзивність, унікальність – журналісти дуже люблять щось неординарне, й дуже тішаться, якщо мають змогу першими повідомити про це своїх глядачів або читачів.

Достовірність і точність – як би не хотілося вразити читачів (слухачів, глядачів), усе ж інформація має відповідати дійсності. Журналіст повинен перевірити правдивість наведених фактів, перш ніж оприлюднити їх.

Конфлікти, зіткнення інтересів – теми, що викликають особливу цікавість у працівників ЗМІ.

Типологія журналістів (за О. Котиковою)

«Одержимий» – відрізняються цілеспрямованістю, особливо у журналістських розслідуваннях. Незговірливі, безкомпромісні, готові до ризику. Як правило, хороші професіонали.

«Свій хлопець» – відрізняються схильністю до компромісу, скрізь шукають власний зиск, не виділяються принциповістю. Надійні, однак є високопрофесійними.

«Інтелектуал» – схильні демонструвати свій високий інтелектуальний рівень, люблять аналізувати і прогнозувати. Володіють достатньо високим рівнем професіоналізму, проте мало уваги приділяють формі роботи, зосереджуючись на її змісті. Надійні, не схильні до конфронтації.

«Демонстративний» – головне для них – справити враження, тому потребують атмосфери захоплення. Заради цього готові на багато чого, але тільки за умови, що це дасть результат. Надійні, однак недостатньо професійні.

«Професіонал» – високий рівень професіоналізму, впливовість, статус, що позначається на поведінці і відносинах. Точно розраховують всі кроки, солідні, не люблять ризикувати.

«Ніякий» – низький рівень професіоналізму. Готові на будь-які завдання за прийнятні «бонуси».

Головні правила роботи з журналістами

- 1) Пам'ятати, що маєте справу в основному з підготовленими слухачами, що знають сутність проблеми.

- 2) Враховувати, що журналісти йдуть з прес-конференцій ще до її закінчення, оскільки поспішають передати інформацію в найближчі новини, повідомлення.
- 3) Виділяти пріоритетну інформацію.
- 4) Дотримуватися оголошеного часу і регламенту.
- 5) Подавати інформацію у вигляді «переверненої піраміди»: основні факти і тези, які ви бажаєте донести до аудиторії, мають бути подані першими.

Три основних завдання відповідального за зв'язки з пресою

- 1) Готувати і надавати матеріали для ЗМІ, на основі яких потім робляться повідомлення, пишуться статті і нариси.
- 2) Відповідати на запити ЗМІ і надавати комплексні інформаційні послуги.
- 3) Слідкувати за повідомленням у ЗМІ, здійснювати їх аналіз і оцінку, за необхідності виправляти помилки і виступати зі спростуваннями, інформувати керівництво про реакцію на діяльність установи.

Інформаційні документи

Заяви для ЗМІ (позиція судової влади, точка зору на події, оцінка інших заяв і документів) – для зовнішньої комунікації.

Звернення впливових представників судової влади з приводу суспільно важливих або резонансних подій – для внутрішньої і зовнішньої комунікації.

Спростування невірно витлумаченої інформації, точки зору, позиції тощо – для внутрішньої і зовнішньої комунікації.

Інформаційний бюлетень (перелік головних подій у діяльності судової влади України) – для внутрішньої і зовнішньої комунікації.

Експрес – огляди матеріалів у ЗМІ, що стосуються діяльності судової влади та її аналіз – для внутрішньої комунікації.

Дос'є – підбір матеріалів з певного питання, проблеми – для внутрішньої комунікації.

Прес – дайджест – короткий виклад головних публікацій про судову владу у ЗМІ за певний період часу (тиждень, місяць) – для внутрішньої комунікації.

Прес – реліз для учасників прес-конференції.

Запитання стосовно поширення інформаційних матеріалів

- 1) Кого зацікавить те чи інше повідомлення?
- 2) Хто ще може бути потенційно зацікавленим у поширюваній інформації?
- 3) Яким засобам інформації надають перевагу цільові групи, на яких спрямована інформація?
- 4) Які ЗМІ може зацікавити дана інформація?
- 5) З ким конкретно можна вирішити питання щодо поширення даної інформації?

Десять правил проведення прес – конференцій

- 1) Чітке визначення теми, мети і відповідно підготовленість (дані, факти, матеріали). Вимоги до змісту матеріалів – змістовність і насиченість.
- 2) Роздатковий матеріал повинен бути розрахований на легкість і зрозумілість сприймання – простота термінології і зрозумілість суті.
- 3) Продумання сценарію проведення заходу з урахуванням всіх ймовірних ситуацій (місце проведення, розташування камер для відео – і фотозйомки, паркова автомобілів для журналістів тощо).
- 4) Доброзичливе дружнє відношення до усіх учасників прес – конференції.
- 5) Обмеження тривалості заходу (максимум 40 хвилин), після чого забезпечення роботи журналістів з учасниками прес-конференції.
- 6) Короткотривалість виступів і демонстрації наочних матеріалів.
- 7) Достатність часу для запитань і відповідей.
- 8) Позичування взаємовигідності пропозицій, підходів, дій.
- 9) Демонстрація рівного відношення до всіх учасників заходу.
- 10) Підведення підсумків прес-конференції.

Запрошуючи журналістів:

- орієнтуйтеся на представників основних ЗМІ;

- повідомляйте про прес-конференцію завчасно (через електронну пошту) і телефоном у день проведення;
- призначайте прес-конференцію якомога раніше по часу;
- проводьте її у спеціально визначеному місці (бажано у залі);
- про тривалість її проведення повідомте на початку;
- забезпечте появу учасників прес-конференції лише з її початком;
- підготуйте набір додаткових матеріалів;
- повідомте про закінчення прес-конференції, зазначивши, що наступне запитання буде останнім.

Як написати прес – реліз

Прес-реліз – один з найважливіших документів в комунікації з мас-медіа, основа налагодження надійних, постійних комунікацій зі ЗМІ.

Від грамотно складеного, з вірно визначеним адресатом, прес-релізу залежить, чи зацікавить журналістів захід, що пропонується відвідати, чи буде їх цікавити ваша структура, чи стане вона для них потенційним джерелом інформації (тобто тим місцем, де завжди відбувається щось цікаве для їх аудиторії).

Прес-реліз – це невеликий, призначений для преси документ, що містить актуальне повідомлення (визначення, дане А. Зверинцевим в книзі «Комунікаційний менеджмент») про подію, захід чи інший інформаційний привід.

Завдання прес-релізу – звернути увагу мас-медіа (а значить, і громадськості) до події, отримати відгук ЗМІ на створюваний інформаційний привід, через публікацію матеріалу або позитивне згадування про організацію чи особу.

Прес-реліз повинен бути невеликим, сфокусованим на одній-єдиній новині. Довге повідомлення ніхто читати не буде.

Різновиди прес-релізу за характером переданої інформації:

- Прес-реліз-анонс – йдеться про подію, яка має відбутися. Анонс може, наприклад, запрошувати журналістів на прес-конференцію або сповіщати про інший захід, що має відбутися.
- Прес-реліз-новина (або ньюс-реліз) доносить до адресата фактичну інформацію, тобто розповідає про подію, що відбулася. Він може містити і короткі коментарі дійових осіб.

- Інформаційний (новинний) лист розповідає про подію, що триває, у судовому процесі. При цьому передбачається, що адресату відомі подробиці і суть справи в цілому, тому йому досить лише коротко, в стилі ділового звіту поінформувати про нові аспекти того, що відбувається.

Важливо, щоб прес-реліз потрапив точно за адресою. Не просто у відділ листів, а одному з журналістів або професіоналу, який постійно працює у вашій темі.

Лаконічно, доступно, зрозуміло

Прес-реліз повинен читатися легко.

В ідеалі повинен розміщуватися на одній сторінці А4.

У тексті прес-релізу, бажано на початку, повинна бути виділена головна інформаційна думка.

Суть прес-релізу та його важливість для аудиторії повинна бути зрозуміла із заголовку.

Пропозиції тексту повинні бути, по можливості, односкладними – без придаткових оборотів, без складних епітетів.

Повідомлення повинні бути зрозумілими. Ясний стиль викладу привертає увагу читача до теми прес-релізу.

Вимоги до змісту

1. Текст повинен бути побудований за принципом «прямої інформаційної піраміди» (його ще називають принципом «перевернутої піраміди»), який передбачає, що найголовніша новина повинна бути сказана найпершою в одному абзаці, що передує всьому тексту. Далі йдуть коментарі, що «розширюють» подію. Вони можуть бути умовно розділені на дві частини: «пояснювальну» (що відповідає на питання «чому») і «прогнозуючу» (що відповідає на питання «для чого»). Лід з цієї точки зору – це інформація яка «сповіщає» (що відповідає на питання «що»).

2. У тексті повинна міститися тільки одна «головна» новина. Всі інші повинні бути підпорядковані їй.

3. Прес-реліз повинен займати не більше сторінки, а прес-реліз-анонс – не більше третини (зрозуміло, за умови, що в ньому дотримані всі необхідні змістовні параметри). Разом з тим стислість – не саме голо-

вне достоїнство вашого повідомлення. На думку багатьох журналістів, прес-реліз повинен містити максимально розгорнуту інформацію, багато прес-релізів страждають від слабкого фактичного наповнення. Необхідно наводити всі факти, цифри та імена – особливо, якщо ви адресуєте прес-реліз в спеціалізоване видання.

Використана література:

- 1) Дороти Доти. – Паблісити и Паблік Рилейшнз. Экономика для практиков.-М.,1998.- 288 с.
- 2) Зверинцев А.Б. – Коммуникационный менеджмент. Рабочая книга менеджера рг. – Спб., 1995. – 267 с.
- 3) Королько В.Г. Основы паблік рилейшнз. М., «Рефл-бук», К.: «Ваклер» – 2000. – 528 с.
- 4) **Лермер, Ричард, Причинелло Майкл. – Гольй PR: как заставить людей говорить о Вас, Вашем бизнесе и Вашем продукте: Пер. с англ. – СПб.: «Крылов», 2004. – 288 с.**
- 5) Сэм Блэк. – Паблік Рилейшнз. Что это такое?: Перевод, оформление СП «АСЭС-Москва», 1990 г. – 239 с.

Розділ 8

Комунікативний практикум

Спілкування

Уміння ефективно спілкуватися – визначальна складова дієвого комунікативного впливу.

Спілкування – це складний багатоплановий процес встановлення і розвитку контактів між людьми, що є наслідком потреби в спільній діяльності й включає в себе обмін інформацією, вироблення єдиної стратегії взаємодії, сприйняття і розуміння інших людей.

Воно являє собою процес взаємозв'язку між людьми, обумовлений потребами в спільній діяльності, під час якого відбувається обмін конкретними видами діяльності, досвідом й інформацією з метою досягнення певного результату, розв'язання відповідної проблеми, досягнення поставленої мети.

Фахівці у сфері управління (як зарубіжні, так і вітчизняні) вказують на те, що майже 80% робочого часу працівників, зайнятих публічною діяльністю, складає робота з людьми. Разом з тим, вважають вони, ефективно спілкуватися вміють далеко не всі (навіть керівники). Так, 60% англійських, 73% американських і майже 86% японських менеджерів вважають невміння спілкуватися головною перешкодою на шляху досягнення мети їх організації.

Спілкування являє собою складний соціальний процес, в якому нерозривно поєднані наука і мистецтво. Для того, щоб встановлювати контакти з людьми, знаходити з ними спільну мову, переконувати, налагоджувати ділове співробітництво й ефективно взаємовідносини, необхідно мати певні природні властивості, необхідно володіти ще й знаннями з етики і психології спілкування.

Важливість спілкування у процесі комунікації розкривається через ті функції, які воно виконує:

- інформаційну (передача й отримання інформації);
- регулятивну (регуляція поведінки та спільної діяльності);

- пізнавальну (пошук і вміння отримувати необхідну інформацію);
- виховну (здійснення впливу на людей);
- емоційну (обмін емоціями, почуттями, передача психічних станів).

Через ці функції спілкування в процесі здійснення комунікативного впливу постає як:

- 1) обмін інформацією між суб'єктами комунікаційного процесу. Такий обмін передбачає передачу значущої інформації, забезпечення її розуміння всіма учасниками комунікаційного процесу, психологічний вплив партнерів спілкування один на одного;
- 2) активна взаємодія об'єктів спілкування, починаючи з оцінки, сприйняття або несприйняття інформації і закінчуючи об'єднанням учасників спілкування з метою організації їх спільної діяльності, у процесі чого формується система міжособистісних взаємовідносин, суперництва, чи конкуренція;
- 3) пізнання, розуміння учасниками спілкування один одного (цей процес залежить від цілої низки факторів психологічного характеру – установок, стереотипів, різних ефектів).

Отже, спілкування – це не лише інформація, а й взаємодія, взаємовплив, певні взаємовідносини між учасниками комунікаційного процесу, досягнення взаєморозуміння.

Його зміст залежить від мотивів і цілей суб'єктів комунікації, знання предмета спілкування, дотримання культури спілкування та володіння засобами психологічного впливу. Ще Аристотель наголошував на тому, що для успішного спілкування необхідні «здоровий глузд, справжнє бажання та істинні моральні риси».

Головною метою спілкування є досягнення взаєморозуміння між його учасниками та організація взаємодії.

Взаємодія – це процес безпосереднього або опосередкованого впливу суб'єктів спілкування один на одного. Цей вплив відбувається ефективно за умови, коли кожен із суб'єктів комунікації виступає як особистість, потреби якої в процесі спілкування задовольняються. Такими потребами є:

- потреба бути вислуханим;

- прагнення бути зрозумілим;
- потреба в емоційно-психологічному задоволенні;
- потреба в отриманні відповідей на запитання.

Психологічною передумовою успішної взаємодії учасників комунікаційного процесу, на думку психологів, є *емпатія* – здатність його учасників сприймати емоційний стан один одного у формі співпереживання (те, що дехто називає емоційним відгуком).

Цьому сприяють:

- подібність життєвих позицій і цінностей учасників спілкування в уявленнях про власне «Я» і розходження з незначних, несуттєвих проблем;
- умови, що передбачають їх співпрацю;
- прийнятна поведінка.

Процес психологічної взаємодії передбачає також певні способи взаємовпливу на партнерів у процесі здійснення спілкування. Такими способами впливу є зараження, навіювання, переконання, наслідування.

Зараження – це неусвідомлена здатність людини до певних психічних станів, яка є реакцією на передачу того чи іншого настрою. Помічено, що чим вищий рівень особистісного розвитку індивіда, тим критичніше його ставлення до такого впливу.

Навіювання – цілеспрямований, неаргументований вплив однієї особи на іншу, у процесі якого відбувається передача інформації, побудованої на її некритичному сприйнятті. Навіюванню, як правило, легше піддаються діти, стомлені, фізично ослаблені дорослі; краще сприймається навіювання, яке йде від авторитетної особи або через посилення на авторитет. Навіюванню краще піддається натовп.

Переконання, на відміну від навіювання і зараження, відбувається за допомогою логічного обґрунтування й має на меті добитися згоди прийняти інформацію та діяти на основі добровільної згоди. Такий спосіб взаємовпливу виключає небажані звернення, що несуть у собі елементи моралізаторства, зобов'язання (мусити), критики («як Вам не соромно»), вимог («зобов'язані»).

Наслідкування як спосіб взаємовпливу передбачає засвоєння запропонованих норм, форм поведінки, стилів діяльності окремою людиною чи групою. Відбувається за умови авторитетності однієї із сторін комунікації, привабливості запропонованих форм чи стилів діяльності для іншої сторони.

Як правило, методи соціально-психологічного впливу використовуються комплексно, через поєднання раціональної й емоційної аргументації.

Результативність спілкування залежить від того, хто спілкується, тобто джерела спілкування, суті самого спілкування (повідомлення), готовності іншої сторони сприймати інформацію.

Суб'єкт спілкування

Як свідчить комунікативна практика, ефективність суб'єкта спілкування визначається:

- його соціальним статусом;
- зовнішнім виглядом;
- манерою спілкування, у тому числі й комунікативними здібностями.

Зазвичай, сам по собі більш високий соціальний статус суб'єкта комунікації не є передумовою його успішного комунікативного впливу. Він є лише тим ґрунтом, на основі якого культивуються інші якості, такі як авторитетність, кваліфікованість, професіоналізм, чуйність.

Для ефективної комунікативної взаємодії індивідуальний суб'єкт комунікації має бути зацікавлений у тому, щоб його сприймали як людину професійну, активну, безпечну, авторитетну. Цьому сприяють такі характеристики його зовнішнього вигляду, як:

- фізична привабливість;
- стиль одягу;
- поведінкова й мовна самопрезентація.

Значення фізичної привабливості в налагодженні ефективного спілкування не варто недооцінювати. У всі часи і у різних народів вважалося:

«що красиво, те і добре». Привабливою, як правило, вважають людину, в якій добре, виразне обличчя, спокійне і доброзичливе. Навіть із власного досвіду ми можемо помітити, що привабливим людям ми зазвичай приписуємо позитивні риси.

Підсилює фізичну привабливість правильна постава, яка підсвідомо асоціюється з внутрішньою силою, впевненістю і твердістю, у той час як погана постава справляє враження невпевненої, залежної людини.

Важливою ознакою привабливості є стиль одягу. Позитивно сприймається людина, яка одягнена охайно, строго і відповідно до ситуації. Як правило, у діловому спілкуванні має переважати консервативний стиль одягу.

Налагодженню ефективного ділового спілкування сприяє також поведінкова й мовна самопрезентація, тобто вміння себе подати, сконцентрувати увагу на власних перевагах, володіти психологічною ініціативою, артистизмом, почуттям гумору, демонструвати установку на сприйняття учасників спілкування.

Успіх спілкування значною мірою обумовлений манерою спілкування, у тому числі й комунікативними здібностями учасників спілкування. Сюди включають:

- здатність встановлювати психологічний контакт, досягати взаєморозуміння;
- демонстрацію ввічливого, поважного ставлення до співрозмовників;
- вияв знаків уваги до партнерів по спілкуванню;
- мистецтво слухати співрозмовника;
- поважне ставлення до думок, що висловлюються учасниками спілкування;
- надання можливості співрозмовникам відчувати своє значення;
- прагнення зрозуміти партнерів.

Засобами підвищення довіри до джерела спілкування можна вважати:

- відкрите демонстрування власних намірів;
- доброзичливість;
- компетентність;
- уміння переконливо висловлювати власні думки;
- здатність опосередковано висловлювати свої думки і почуття.

Велику роль у процесі спілкування відіграють емоції, а саме – здатність учасників комунікації розуміти як свої власні емоційні стани, так і емоції інших людей, уміння стримувати негативні емоції, володіти собою. Усе це – невід’ємна складова манери спілкування й комунікативних здібностей зокрема.

Уміння керувати своїми емоціями, почуттями передбачає: стримування негативних емоцій, звільнення від негативних рис характеру, неперенесення власного поганого настрою на партнерів по спілкуванню, дотримання міри в усьому.

Психологи пропонують дієві способи управління власними емоціями:

1) Розподіл емоцій – розширення кола емоційних ситуацій, що призводить до зниження інтенсивності вияву окремих емоцій (особливо небажаних).

2) Зосередження, концентрація емоцій на чомусь одному, конкретному, що має вирішальне значення в даній ситуації, на певному стані людини.

3) Переключення емоцій, тобто перенесення їх з напружено емоційних ситуацій на нейтральні (в умовах сильних переживань, стресів).

4) Формування позитивних емоцій, таких як любов, довіра, вдячність, адже відомо, що сила настрою, як правило, унаслідуеться.

Навчитися керувати власними емоціями в процесі спілкування дуже важливо, адже втрата контролю над власним емоційним станом здатна призвести до виникнення взаємонапруження між партнерами по спілкуванню.

Як зазначають психологи, у людини тільки 10% поведінки, реакцій сприйняття оточуючого світу перебувають у сфері раціонального, у той час як 90% – у сфері ірраціонального (почуттів, емоцій тощо).

Тому почуття та емоції в спілкуванні відіграють досить важливу роль. Непорозуміння між учасниками спілкування виникають найчастіше тоді, коли їх негативні емоції виходять з-під контролю. «Якщо людина навчиться керувати собою, – зазначав стародавній китайський філософ Конфуцій, – їй не важко буде керувати і державою».

Що стосується колективного суб'єкта комунікації, яким виступають органи судової влади у взаємовідносинах з широкою громадськістю, то тут слід зважати на наступне.

Як свідчать опитування громадської думки, населення хоче бачити соціальні інститути, покликані вирішувати їх потреби, насамперед, гуманними, людяними, справедливими. **Тому в процесі комунікації важливим є акцентування уваги на тих результатах діяльності судової влади, які прямо, безпосередньо пов'язані з інтересами і потребами людей.**

Позитивних характеристик іміджу судової системи може надати їх **«презентація» суспільству як компетентних структур**, укомплектованих професіоналами, людьми знаючими, авторитетними.

Судова влада та її установи для «сприйняття» суспільством мають бути представлені **як інституції: відкриті, «прозорі», доступні для пропозицій, співпраці**. Їх діяльність має носити публічний характер через підзвітність перед населенням, інформування про плани, перспективи діяльності, прийняті рішення, їх мотиваційні підстави, шляхи і засоби досягнення поставлених цілей.

Позитивно оцінюються населенням соціальні інститути, які є **прогнозованими і відповідальними** на всіх рівнях. Прогнозовані – тобто виважені у своїх рішеннях, які приймаються у результаті глибокого вивчення і розгляду можливих альтернатив і які є послідовними. Відповідальними – за обіцянки і прийняті рішення.

Довіру до судової влади здатна забезпечити її **правдивість у відносинах з громадянами, партнерами по діяльності (громадськими організаціями, державними установами), засобами масової інформації**. Приховування інформації про діяльність судової влади, її перекручення, непослідовність роз'яснень існуючих проблем в діяльності формують негативне враження про судову владу взагалі та її представників.

З точки зору відносин з громадянами органи судової влади мають **демонструвати доступність, уникати бюрократичних методів роботи, показуючи натомість демократичний стиль діяльності**. Для

цього можна організовувати дні «відкритих дверей», виїзні засідання в організаціях і установах, «гарячі лінії», «телефони довіри» і «швидкого реагування». Поважаючи думки громадян установа повинна мати систему зворотного зв'язку з населенням, швидко реагувати на зміни в громадській думці і прогнозувати розвиток подій.

Судження про судову владу складаються в громадській думці не в останню чергу через її персоніфікацію, тобто імідж суддів.

Важливою умовою поваги і довіри з боку громадян до суддів та інформації, що поступає з їх боку, є наявність у представників судової влади окрім професійних навичок вміння спілкуватися, здатності відчувати і розуміти людей.

Зміст спілкування

Усе зазначене вище не применшує важливості іншого компонента процесу спілкування, а саме, його змісту. Для того, щоб зміст спілкування був сприйнятий так, як цього бажає його ініціатор, необхідно дотримуватись основних психологічних принципів спілкування: єдності змісту і форми спілкування, рівності психологічних позицій учасників спілкування, відкритості позицій учасників спілкування, формування позитивного емоційного клімату в процесі спілкування.

Єдність змісту і форми спілкування – це поєднання інформації та форми її подачі задля забезпечення доступності сприйняття.

Як відомо, розрізняють такі види спілкування:

- вербальне спілкування (словесне);
- паравербальне (тональність і все, що пов'язано з голосовим компонентом);
- невербальне (загальна моторика, що виражає стан людини).

Для забезпечення ефективності сприйняття змісту спілкування потрібно, щоб усі ці види спілкування працювали на одну мету – зробити процес комунікації доступним, зрозумілим, прийнятним, емоційно-позитивним.

Що стосується вербального спілкування, то воно задля досягнення мети повинно будуватися з урахуванням таких психологічних вимог як: простота, доступність, лаконічність.

Простота змісту спілкування полягає в умінні подати інформацію зрозумілою мовою, логічно, аргументовано, не вдаючись до складних форм і громіздких мовних вивертів.

Людина, яка говорить нашою мовою, зазначав М.Чернишевський, сприймається як наша людина. Перефразовуючи його вислів, можна сказати, що людина, мова якої проста і зрозуміла, викликає більше сприйняття, ніж та, яка надмірно ускладнює зміст інформації, встановлюючи таким чином додатковий бар'єр у спілкуванні.

У цьому контексті психологи рекомендують:

- надавати перевагу коротким реченням, уникаючи при цьому «телеграфного стилю»;
- не вживати надмірно складних конструкцій речень (використовувати головні або головні з одним підрядним реченням);
- важливу для сприйняття аудиторією інформацію краще подавати в головному реченні;
- уникати пасивних речень;
- якомога менше застосовувати у змісті найвищий ступінь порівняння, оскільки це може сприйматись як перебільшення;
- економно використовувати прикметники (їх надмірність створює враження неприродності).

Доступність у спілкуванні означає подачу змісту в зрозумілій формі, чітких поняттях, з конкретними цілями, близькими до потреб учасників спілкування, задля стимулювання уваги, інтересу, сприйняття. Ускладнення змісту спілкування, нерозуміння партнерами його суті створюють додаткові бар'єри в процесі досягнення його ефективності.

З метою стимулювання інтересу, уваги до інформації слід:

- уникати незрозумілих широкому колу людей термінів, слів іншомовного походження;
- вживати спеціальні поняття тільки тоді, коли цього вимагає ситуація;
- використовувати повтори важливих моментів інформації різними фразами і в різних формах;

- використовувати так званий «ефект краю» («хочеш, щоб тебе почули, – скажи на початку, щоб запам'ятали – в кінці»).

Лаконічність – уміння коротко і ясно подати зміст інформації. Це стосується як самих фраз, за допомогою яких передається зміст інформації, так і тривалості її викладення. Як правило, більшість людей не здатні довго утримувати стійку увагу в одному спрямуванні. Прийнято вважати, що можна зосередити увагу аудиторії (не відволікаючись, не переключуючи її на інші предмети, об'єкти) протягом 7-8 хвилин. Надалі без додаткових зусиль утримати увагу слухачів досить складно. Це слід мати на увазі в процесі підготовки змісту інформації та її подачі.

Необхідно реально підходити не лише до вибору оптимальної тривалості подачі інформації, але й до наповнення її реченнями, фразами. Психологи застерігають проти використання в процесі подачі інформації довгих фраз, оскільки проведені експериментальні дослідження вказують на те, що приблизно половина слухачів не в змозі запам'ятати речення, які складаються з 13 і більше слів.

Суттєвим доповненням до змістової, вербальної сторони спілкування виступає *паравербальний компонент*. Він включає особливості вимови, тембр голосу, його силу, висоту, темп мови, паузи між словами, акценти, емоційну насиченість.

Паравербальні засоби – це ті допоміжні мовні засоби, правильне використання яких може посилити змістовну (вербальну) сторону спілкування.

Дружній, спокійний, врівноважений тон мови сприяє налагодженню взаєморозуміння під час спілкування. Людина, яка говорить спокійно, виважено, на рівні підсвідомості сприймається як така, що обдумує кожен свій крок, діє виважено й відповідально, а відтак і викликає більшу довіру, ніж та людина, мова якої різка, екзальтована, занадто напориста. Існує думка, що у доброї людини голос гармонійний. На високий голос індивіди часто переходять, коли хвилюються, поспішають щось сказати. Мало хто захоче продовжувати розмову з людиною, яка перейшла у високий регістр голосу. Опитування засвідчують, що інформація, викладена низьким голосом, сприймається з великою мірою довіри.

Певної своєрідності спілкуванню надає і *темп мови*. Виразність інформації можна посилити через уповільнення темпу мови, одночасне пониження голосу сприятиме приверненню уваги слухачів до особливих місць у подачі інформації. Поспішність мови часто пов'язують з сором'язливістю, а в'ялу, монотонну мову – з байдужістю. За умови, коли потрібно привернути увагу до інформації, не слід говорити надто поспішливо і нерівно, оскільки є ризик перейти на високі ноти і «злякати» слухачів.

У звичайному буденному житті люди, як правило, говорять розмірено, не підвищуючи й не понижуючи голосу, проте коли певний час доводиться говорити одному, слід обов'язково включати інтонації, паузи, акцентування. Це збуджує інтерес аудиторії, привертає увагу до інформації.

Відомий російський юрист П.С.Пороховициков радить: остерігайтеся говорити струмком: вода струїться, журкоче, лепече й пливе через розум слухачів, не полишаючи там слідів.

Емоційне забарвлення мови спілкування – ще один важливий компонент успішного донесення змісту спілкування. Сюди відносять силу голосу, інтонації, насиченість емоціями (бажано позитивними).

Б.Шоу: «Є лише один спосіб написати слова «так» і «ні» і є близько п'ятидесяти способів їх сказати».

Емоційна інформація, як правило, сприймається краще і з меншими зусиллями. Вона має бути образною, мати гарний словниковий запас, відповідати соціальним установкам співрозмовників.

На думку психологів, близько 50% інформації про учасників спілкування передається через *невербальне спілкування* – погляд, позу, жести, міміку, тобто ту загальну моторику, що виражає емоційний стан людини.

Погляд, пози, рухи, манери можуть як доповнювати вербальний зміст інформації, так і перекручувати його. Задля досягнення ефективності у спілкуванні слід пам'ятати, що воно передбачає не лише сприйняття «чистої» інформації, а й «психологічне» сприйняття носія інформації.

Спілкування починається з візуального контакту (контакту очей). Психологи вважають це першим кроком до співрозмовника. «Що в думках, те і в очах людини», – кажуть люди з давніх-давен. Звідси – важливість візуального контакту. Вважається, що коли учасники спілкування менше сорока п'яти хвилин перебувають у зоровому контакті, то спілкування сприймається ними як нещире, з прихованими цілями. Щоб цього не відбулося, необхідно:

- під час спілкування постійно тримати співрозмовників у полі зору (використовувати не прямий, а так званий «плаваючий» погляд);
- не ховати очей, не відводити їх постійно вбік, не піднімати до стелі (це сприймається як спроба маніпулювати, страх бути викритим тощо);
- надавати перевагу прямому, короткому погляду в очі, супроводжуючи його нахилом убік голови (зацікавленість) і стриманою привітністю;
- пам'ятати, що обличчя, у тому числі й очі – це «візитна картка» людини.

Сприйняття учасників спілкування один одного значною мірою залежить від інтерпретації їх жестів, пози, міміки, усього того, що психологи називають кінетикою.

Позитивно сприймаються люди, які демонструють відкритість, налаштованість на сприйняття інших людей (у жестах це – розкриті долонями вгору руки, притискування рук до грудей, кивання головою, нахил голови в бік співрозмовника); упевненість і розважливність (невимушена поза, ненапруженість у жестах, розміреність, розкутість); безпечність (уникнення оборонних і агресивних поз та жестів).

Для досягнення позитивного сприйняття в процесі спілкування психологи рекомендують уникати:

- одноманітних, ритмічно завчених жестів (навіть позитивного характеру);
- зайвих жестів (надмірна жестикуляція заважає зосередженню);
- примітивних, вульгарних жестів (підморгування, притупцювання, тикання пальцем, посмикування плечима);
- театралізованих жестів і міміки, які виглядають як завчені, тому можуть трактуватися як нещирі;

- незграбних жестів і міміки (почісування носа, хапання за вуха, постукування пальцями, постійне похитування головою, знизування плечима);
- жестів, розрахованих на зовнішній ефект (піднімання рук догори, биття себе в груди, часті притискування долонь до грудей тощо).

Невербальний компонент ділового спілкування в поєднанні з вербальним має важливе значення в процесі комунікації, оскільки вказує на ставлення учасників спілкування один до одного, дає підстави робити певні висновки про людей, їх стан, психологічні якості, наголошувати на важливих моментах того чи іншого повідомлення.

Засобами підвищення рівня довіри в процесі спілкування можуть служити: відкрита демонстрація намірів учасників спілкування, їх взаємна доброзичливість, прояв компетентності, уміння переконливо висловлювати думки, виражати свої почуття та емоції не лише безпосередньо, але й опосередковано (через риторичні запитання, умовні схвалення, зацікавлення та здивування тощо).

При цьому слід уникати так званих слів-ярликів, а також будь-яких слів, що негативно оцінюють людей. Психологи навіть пропонують у процесі ділового спілкування якомога менше використовувати такі з них, як: *неможливо, не можу, спробувати, обмеження, але, однак, важко, зобов'язаний, повинен, сумніви.*

Рівність психологічних позицій учасників спілкування – це наступний психологічний принцип спілкування, дотримання якого сприяє його ефективності. Рівність психологічних позицій виявляється у двосторонньому взаємному характері спілкування. З метою досягнення такої рівності пропонується:

- під час спілкування намагатися демонструвати щирий інтерес до співрозмовників, розуміння їх потреб;
- відмовитися від зверхнього, менторсько-повчального тону, наказів і погроз, претензій, іронії та сарказму;
- намагатися поставити себе на місце протилежної сторони, щоб зрозуміти її прагнення, бажання, інтереси;
- уникати зловживань критикою та осудження;
- використовувати похвалу, демонструвати розуміння й умовну підтримку співрозмовників.

Встановленню довіри і безпечності в процесі спілкування сприяє дотримання такого психологічного принципу, як **відкритість позицій учасників спілкування**, що передбачає:

- уважне й обережне ставлення до думок інших людей, визнання їх права мати інший погляд на ситуацію чи проблему;
- уміння вислуховувати один одного (народна мудрість каже, що «істина не в устах того, хто вміє говорити, а у вухах того, хто вміє слухати»); реагувати, демонструвати інтерес до сказаного; підтримувати бесіду.

Формування позитивного емоційного клімату в процесі спілкування є наступним психологічним принципом, який забезпечує досягнення ефективності й результативності спілкування.

Досягнення такого клімату забезпечується через:

- дотримання етики і культури спілкування;
- демонстрування позитивного ставлення до учасників спілкування (посмішка, відкритість, щирість);
- уникнення пихатості й зверхності (що викликає роздратування);
- вияв уваги й поважного ставлення до партнерів по спілкуванню, визнання їх цінності та гідності.

Дотримання зазначених вимог сприяє формуванню психологічної привабливості індивіда як учасника комунікаційного процесу. А за інших рівних умов люди, зазвичай, легше сприймають позицію тієї людини, стосовно якої відчують симпатію, приязнь, любов, і навпаки.

Об'єкт спілкування

Як уже зазначалося, третьою складовою процесу спілкування є об'єкт спілкування, від готовності якого сприймати інформацію багато в чому залежить результативність комунікаційного процесу.

Для налагодження успішної взаємодії з аудиторією комунікатор повинен враховувати її вікові характеристики, професійні інтереси, стать, релігійність тощо. Попри це важливим є демонстрування щирої поваги, пошани до людей, готовність сприймати їх такими, якими вони є. Фактор аудиторії необхідно враховувати також під час вибору засобів впливу на людей. Молодь і жінки, наприклад, легше піддаються навіюванню,

люди зрілого віку, досвідчені радше потребують аргументації і переконливих доказів.

Помічено, що освічена аудиторія надає перевагу аргументації, яка містить варіанти «за» і «проти».

У процесі спілкування задля налагодження співпраці з аудиторією (колегами, підлеглими) слід враховувати також:

- притаманну людям конформістськість поведінки (тому доцільно посилатися на підтримку тієї чи іншої позиції авторитетними групами чи особистостями);
- наявність певних стереотипів громадської думки (про це йшлося в розділі 3);
- нездатність аудиторії до утримування уваги на постійно високому рівні (через що варто застосовувати засоби збудження інтересу – ними можуть бути новизна інформації, проблемні ситуації, гумор, звернення до почуттів, потреб, інтересів);
- неприйняття аудиторією протиставлення (звідси потреба в підкресленні спільності з учасниками спілкування).

У підсумку слід зазначити, що для того, щоб ефективно вибудувати взаємовідносини в процесі спілкування, необхідно: **знати предмет спілкування, досконало володіти мовними засобами спілкування, бути щирим і вміло застосовувати психологічні принципи ефективного спілкування.**

Етика і культура спілкування

Базова основа ефективного спілкування – етика й загальнолюдська мораль, які виступають не як щось стале, незмінне, а як основоположні принципи людських стосунків, що з кожним етапом розвитку людства наповнюються новим змістом і можуть мати різне значення.

Спілкування вимагає від його учасників високої загальної культури, а також психологічної культури організації взаємодії та взаємовпливу (взаєморозуміння та врахування емоційної сторони комунікаційного процесу).

Це, у свою чергу, вимагає дотримання морально-етичних засад спілкування – **кодексу** вироблених людством протягом багатьох століть **певних правил**, зокрема:

- *доброзичливості*. Для налагодження ефективного спілкування потрібно створювати сприятливу психологічну атмосферу, підтримувати добрий психологічний настрій, проявляти максимум чуйності, уваги, привітності, розуміння, людяності; уміти спокійно, по-діловому розібратися в ситуації, спільно визначити шляхи і способи її вирішення;
- *ввічливості*, тобто поважати людей, бути привітними, володіти певними правилами поважного ставлення до громадян незалежно від їх соціального статусу, походження, посади, віку тощо;
- *уважності*, а саме: виявляти максимум уваги, уміти слухати і розуміти людей, їх потреби, цілі, бажання, настрої, сподівання;
- *самокритичності* – бути вимогливим до себе, критично оцінювати свої дії, вчинки, не боятися визнати помилки, правильно сприймати поради, пропозиції, критику;
- *чесності й порядності*, що означає бути чесним, скромним, добропорядним, мати власну гідність та не принижувати гідність інших людей, завжди дотримуватись обіцянок і домовленостей;
- *справедливості й об'єктивності* в оцінці дій і вчинків людей, їх професійних, людських якостей;
- *гуманності, чуйності, тактовності*.

Представники судової влади, як ніхто інший, мають бути морально-етичним взірцем (і не тільки на службі, а й у повсякденному житті). Поряд з цим вони повинні володіти й іншими **важливими якостями**:

- *високою професійною компетентністю*. Вони мають володіти не тільки спеціальними знаннями, але й мати знання в суміжних областях – економіці, праві, педагогіці, психології, етиці, логіці, ораторському мистецтві;
- *організаційними здібностями*, такими як схильність до організаційної діяльності, енергійність, практичний розум, вимогливість і критичність, психологічна тактовність;
- *інтелектуальними здібностями*, а саме: аналітичним розумом, здатністю до прогнозування і передбачення, спостережливістю, логічним мисленням, хорошою пам'яттю, умінням зосереджуватися;

- *емоційно-вольовими рисами характеру* – наполегливістю, цілеспрямованістю, принциповістю, дисциплінованістю, самоконтролем, відповідальністю тощо;
- *авторитетністю*. Справжнім авторитетом користується той представник судової влади, який має не тільки офіційний статус, але й отримує громадське визнання своїх повноважень через наявність високих професійних, ділових, морально-етичних якостей.

Завжди засуджувались і сьогодні мають бути виключеними із сфери спілкування: брехливість; брутальність; жорстокість; агресивність; нетерпимість; байдужість; лицемірство.

Для того, щоб досягти успіху, суб'єкт спілкування повинен чітко визначити його мету: чи це повідомлення, яке має бути просто сприйняте слухачами; чи це інформація, розрахована на зворотну реакцію; чи це спонукання до конкретної дії. У кожному з цих випадків зміст спілкування має бути заздалегідь підготовленим, продуманим, подумки виголошеним.

Краще сприймається текст, якщо його зміст – доступний, зрозумілий, вибудований лаконічними фразами, насичений яскравими прикладами, аргументований, правильно, логічно побудований, виголошений простою, доступною для даної аудиторії мовою.

Комунікаційні бар'єри

На думку психологів, змістовними перешкодами на шляху успішного спілкування можуть стати:

- *«цензура»* – мовні, вікові, професійні, соціальні та інші перешкоди;
- *відсутність чітко поставленої мети спілкування* (донести інформацію, переконати аудиторію, змінити її точку зору тощо);
- *слабке уявлення про тих, з ким здійснюється спілкування* (склад аудиторії, її інтереси, потреби, психологічний настрій тощо);
- *конфліктогенна поведінка суб'єкта спілкування* – демонстрація зверхності, поблажливості, категоричності, агресивності, нав'язливості (у порадах, рекомендаціях, поглядах);
- *неправильно обрані стратегія і тактика спілкування;*

- невміння висловити думку, почуття;
- відсутність вихованості й тактовності;
- прагнення в будь-який спосіб нав'язати власну точку зору;
- так звані відштовхуючі манери, що є наслідком недостатньо розвиненого самоконтролю тощо.

Можливі також певні *комунікаційні труднощі*, які можуть виникнути внаслідок низки причин.

По-перше, недостатнє розуміння зі сторони учасників комунікаційного процесу важливості тієї чи іншої інформації. Це особливо важливо в процесі здійснення внутрішньої комунікації в системі судової влади. Керівники часто вважають, що підлеглим не так уже й обов'язково володіти достатнім рівнем поінформованості з того чи іншого питання і що їх завдання – виконувати установки й розпорядження. Така думка хибна, адже обстеження, проведені психологами, свідчать про те, що серед десяти основних причин, що суттєво впливають на якість роботи, на друге-третє місце виконавці ставлять широку інформованість про стан речей (для порівняння: у групі керівників цей показник на десятому місці).

По-друге, недоліки у процесі побудови самої інформації, що часто є причиною її неправильного розуміння. Це може бути:

- слабка переконаність;
- відсутність акцентування на головному;
- складність у формулюванні завдань;
- неправильна побудова фраз і невдале використання слів, що може призвести до подвійного їх тлумачення;
- відсутність конкретних вказівок щодо дій тощо.

По-третє, неадекватний психологічний настрій учасників комунікаційного процесу (упередженість, негативне ставлення до джерела інформації, наявність певних стереотипів, відсутність зацікавленості).

По-четверте, громіздкість структури комунікаційного процесу й можливість перекручування інформаційного повідомлення на певному етапі в процесі його проходження до отримувача (споживача).

По-н'яте, недосконала система зворотного зв'язку.

Оптимальними методами подолання таких бар'єрів є:

- доведення до виконавців адекватної інформації з проблеми, яка потребує свого розв'язання, у противному разі пошук відповідей на поставлені запитання здійснюватиметься в тих джерелах, де достовірна інформація відсутня;
- використання пояснень і обґрунтування інформації, повідомлень, переконання виконавців у необхідності, актуальності, можливості виконання розпоряджень;
- дотримання принципів раціональної побудови інформації (чіткість, послідовність, логічність, простота, конкретність, дієвість);
- урахування соціально-психологічного клімату в колективі, установі, організації;
- налагодження дієвого зворотного зв'язку для визначення ступеня сприйняття інформації та виконання указів і настанов.

У процесі здійснення комунікації важливо застосовувати такі *психологічні засоби впливу на аудиторію*, які є свідченням високої культури його учасників. Для цього необхідно:

- давати людям відчуття їх власне значення, виявляти повагу і розуміння до тих, з ким відбувається спілкування;
- демонструвати ввічливе ставлення до людей, з якими здійснюється спілкування;
- використовувати методи переконання, повністю виключивши вказівки, повчання та розпорядчий тон;
- уникати непотрібних суперечок, а якщо такі все ж виникають – витримано, спокійно, виважено поводити себе, не проявляючи гніву й роздратування. При цьому не слід миритися з недоліками, несправедливістю;
- поважати думки інших людей, справедливо оцінювати їх вчинки і поведінку;
- спокійно, до кінця вислуховувати опонентів, заперечувати не голосливо, а оперуючи фактами й аргументами;
- дотримуватися виваженості у критиці, адресності, конструктивності, не захоплюючись нею як такою;
- максимально приховувати, не демонструвати людям ті якості, риси, які ними не поділяються, засуджуються, не сприймаються.

Форми комунікативного впливу

Важливими чинниками підвищення ефективності комунікації, за умови їх умілого використання, можуть стати різноманітні форми впливу на об'єкти комунікації, а саме:

- *інформування* – передавання інформації, що стосується діяльності судової влади). Для того, щоб бути зрозумілою і, найголовніше, дійти до адресата, вона має відповідати конкретним правилам: бути чіткою, ясною, лаконічною, змістовною, доступною, зрозумілою; форма – коректною і тактовною;
- *пояснення* – широке і всебічне тлумачення інформації з наведенням додаткових даних, роз'ясненням з метою полегшення сприйняття інформації. Використовують такі різновиди пояснення, як коментар, тлумачення, переказування і спрощення;
- *переконання* – вплив на свідомість, почуття, волю людей з метою формування в них свідомої участі у виконанні поставлених завдань. Основними психологічними засобами переконання виступають статус і авторитет того, хто переконує, його емоційно-вольовий стан (переконаність, рішучість, активність), мова (тембр, сила, рішучі інтонації), міміка, жести (упевненість, правдивість);
- *поради і пропозиції* – рекомендації щодо змісту й технології виконання поставлених завдань. Вони є дієвими лише тоді, коли виходять від людини компетентної, подаються в доброзичливій, тактовній формі.

Публічний виступ

Спілкування практично не мислиться без *публічного виступу*. Уміння переконливо, яскраво, доступно виступати перед аудиторією – важлива складова здійснення ефективного комунікативного впливу.

Для того, щоб публічний виступ виконував такі функції, необхідно дотримуватися порад психологів.

1. «У промові, як і в усьому іншому, має бути своя черговість» (Цицерон). Тут все однаково важливо – і задум, і ключові слова, і особливості аудиторії, часу тощо.

2. Від поганого початку і кінець буває поганим, як зауважував Еврипід. У цьому контексті важливим є встановлення психологічного контакту з аудиторією, досягнення впевненого, розважливого початку. Ніколи не розпочинайте розмову, виступ з так званих «самовбивчих» фраз на зразок «Я не оратор», «Я не готувався».

3. Для публічної промови надзвичайно важливими є доступність, зрозумілість, лаконічність, збалансованість за темпом мовлення, її емоційна забарвленість (у міру), гарний тембр, висота звучання.

4. Мета публічного виступу має бути чітко сформульована, конкретизована й акцентована в різних варіаціях.

5. Не слід поспішати перед початком промови і в її процесі, особливо це стосується початку, – варто дати можливість аудиторії сприйняти оратора, звернути увагу на те, про що він говоритиме.

6. Починати необхідно з більш-менш відомого слухачам і йти поступово до менш відомого, а потім до того, що є невідомим.

7. Слід акцентувати увагу на головному, весь час повертаючись до нього, підкреслювати те спільне, що є у виступаючого з аудиторією, і що їх об'єднує.

8. Потрібно бути щирим, відкритим, доброзичливим, доступним.

9. Варто поєднувати вербальні та невербальні засоби публічного спілкування (жести, позу, міміку, погляд).

При цьому слід пам'ятати, що використовувати невербальні засоби спілкування слід у міру.

Публічний виступ – складна й відповідальна справа, що поєднує в собі як науку, так і мистецтво. Тут немає дрібниць, і, як зауважував великий Леонардо да Вінчі, дрібниці ведуть до досконалості, а досконалість – це вже не дрібниця.

Ефективність публічного спілкування значною мірою залежить також від моральних, соціально-психологічних, інтелектуальних характеристик промовця та готовності аудиторії його сприймати.

Публічне спілкування – це взаємодія, в якій беруть активну участь рівноправні партнери – промовець та люди, котрі його слухають.

Підготовка публічного виступу передбачає:

– підготовку повного тексту виступу;

- переведення його в друкований формат;
- підкреслення найголовніших думок;
- виокремлення основних смислових блоків промови;
- вибір засобів і форм подачі тексту у вербальному і невербальному плані;
- репетицію виступу, передбачення можливих запитань і підготовку відповідей на них.

І, насамкінець, підкреслимо: у публічному виступі, як і в спілкуванні взагалі, важливо дотримуватись у всьому мірі. Мудрий Конфуцій вважав, що нерозумна людина робить три помилки: 1) говорить тоді, коли ще не настав час говорити; 2) мовчить, коли настає час мовити; 3) говорить, не помічаючи реакції інших людей.

І. Лафатер: «Хочеш бути розумним, навчись розумно запитувати, уважно слухати, спокійно відповідати й закінчувати розмову, коли вже нічого сказати».

Мовленевий компонент комунікації

У підручниках з риторики подається наступне визначення «мовленевого компоненту». Мовленевий компонент – це система мовлення, яка використовується як засіб комунікативного впливу.

Складовими мовленевого компоненту є:

- правильність вимови;
- точність висловлювань;
- послідовність;
- чистота мови;
- виразність;
- багатство;
- логічність;
- відповідність.

Правильність мови – полягає в строгому і точному дотриманні вимог сучасної української літературної мови. Це стосується відповідності мови обов'язковим правилам, які закріплені в граматиці і словниках. А саме – правильність вимови слів, правильність наголосів, правильне

вживання слів і частин мови, вибір форми побудови речень та правильне розставлення розділових знаків. Неправильна вимова слів, помилки в наголосах, невідповідне вживання термінів та частин мови, невідповідність в розставлянні розділових знаків припинення свідчить про низький мовний і загальний культурний рівень комунікатора.

Точність висловлювань – це строга відповідність слів, понять предметам дійсності, уміння чітко і ясно висловлювати думки, знання предмета мови і законів української мови. Точність мови найчастіше пов'язують з точністю слововживань, правильним використанням багатозначних слів, синонімів, антонімів, ононімів. Точність висловлювань визначається: знанням предмета, логікою мислення, вмінням добирати потрібні слова. Неточність у висловлюваннях може призвести до нерозуміння, неправильних висновків, порушення мовної етики і, навіть, виникнення суперечок.

Послідовність мови – це чітке дотримання правил побудови промови, її композиційної структури. Промова повинна бути правильно побудована в композиційному відношенні і передбачати – вступ, основну частину та закінчення. Окрім цього, у кожній промові має бути продумана внутрішня структура. Вступ повинен давати відповідь на запитання «Чому я говорю?», основна частина виступу – «В чому суть питання?» і «Яким чином ситуацію можна змінити (вдосконалити, покращити тощо)?», закінчення – «Що необхідно зробити і яким чином?» (заклик до дії). Послідовність мови передбачає також правильне розміщення частин мови, порядок предметів розгляду. Недопустимо переходити з одного предмета промови на інший, не завершивши обговорення попереднього.

Чистота мови – передбачає відсутність чужих українській мові елементів мови, які не відповідають нашій моральності, лишніх слів, слів-паразитів. На думку лінгвістів, основними джерелами засмічення української мови є – іншомовні слова, діалекти, соціальні та професійні жаргони, вульгаризація мови, простомовність, неконтрольовані мовні навички (невміння чітко висловлювати думку, невміння логічно мислити, бідність словникового запасу, наявність слів-паразитів тощо). Досвідчений комунікатор постійно переймається чистотою мови, систематично працює над якістю мовної діяльності.

Виразність мови – включає в себе такі особливості її структури, які викликають інтерес у аудиторії, підтримують увагу слухачів, впливають не лише на їх розум, але й на почуття, уяву. Виразність мови у поєднанні з образністю та емоційністю посилюють ефективність публічної промови, сприяють кращому її розумінню, сприйняттю та доставляють естетичне задоволення слухачам. Виразність мови досягається через поєднання інтонацій, використання художніх засобів виразності та стилістичних можливостей слів (інверсії, риторичних запитань, частки «так», наказового способу тощо).

Багатство мови – воно визначається багатством словникового запасу і змістовною насиченістю слова. Публічному промовцю необхідно мати достатній словарний запас, щоб висловлювати свої думки чітко і ясно. Важливо постійно розширювати словарний запас мови, використовуючи все багатство рідної мови.

Логічність мови – це її відповідність законам логіки, відсутність внутрішніх протиріч. Логічною вважається та мова, які відображає реальні зв'язки предметів і явищ оточуючої дійсності, семантичні зв'язки, які не суперечать законам логіки. Логічність тісно пов'язана з точністю. Для досягнення логічності в публічній промові необхідно точно підбирати слова, дотримуватися порядку їх розташування.

У підручнику «Риторика» пропонуються правила логічної побудови виступу. Вони полягають у наступному:

- ясно висловлюйте свої думки;
- чітко позначайте перехід від однієї думки до іншої;
- правильно розподіляйте текст на абзаци;
- дотримуйтеся порядку слів у реченні;
- використовуйте засоби підтримки логічності (прикметники, ввідні слова, лексичні повтори тощо) [1].

Для надання промові логічності рекомендується дотримуватися наступних законів логіки:

- *закону тотожності* – предмет мови повинен залишатися незмінним;
- *закону достатності основ* – обґрунтованості і аргументованості думок;

- закону протиріччя – два висловлювання не можуть бути істинними одночасно, якщо одне з них щось стверджує про предмет, то інше – заперечує;
- закону виключення третього – якщо використовуються два судження, одне з яких є запереченням іншого, то вони не можуть бути одночасно неістинними (або істинними), одне з них є істинне, а інше – не істинне.

З метою надання промові логічності використовують докази, в процесі чого істинність одного ствердження обґрунтовується за допомогою безперечних суджень.

Відповідність мови досягається через відповідність цілям і умовам мовного спілкування, мовних засобів змісту і обставинам мови.

Л.М.Толстой: «Слово у мові – це вираз думки, тому воно повинно відповідати тому, що воно позначає».

У психології спілкування виділяють декілька видів відповідності мови:

- особистісно-психологічну (уміння знайти потрібні слова, інтонацію у відповідній ситуації; уміння оцінити стан аудиторії, її відношення до промовця й того, про що він говорить);
- стилеву (стилева однорідність вживаних слів);
- ситуативну (відповідність мови конкретній ситуації);
- контекстну (відповідність стилістичного забарвлення мовних елементів загальній стилістичній тональності висловлювань).

Публічна промова в мовному вираженні повинна бути від початку й до кінця захоплююче цікавою і корисною.

Французька мудрість : «Хороший оратор повинен мати голову, а не лише горло».

Стиль мовлення

Мовний етикет розкривається також через стиль мовлення. Під *стилем публічної промови* розуміють різновид мови, за допомогою якого досягається мета виступу. Виділяють наступні стилі публічної промови:

- авторитарний;
- демократичний;
- непослідовний;
- стиль залякування.

Авторитарний стиль публічної промови проявляється в домінуванні наказового тону, різких, безапеляційних виразів та висловлювань. Часто допускаються нетактовні випадки по відношенню до опонентів, тактика залякування, неаргументовані судження. Мета даного стилю – заставити аудиторію розділити пропоновану промовцем точку зору, погодитися з виступаючим тощо. Такий стиль публічної промови є непродуктивним, оскільки люди, у своїй більшості, негативно відносяться до прагнення у будь-який спосіб нав'язати їм чужу думку.

Демократичний стиль публічної промови полягає в поважному відношенні до аудиторії і організації публічного спілкування за принципом рівності психологічних позицій усіх учасників спілкування. Для такого стилю характерно: діалогова композиція виступу, орієнтація на взаєморозуміння, поважне ставлення до всіх точок зору, аргументованість і доказовість тверджень. Такий стиль публічної промови є перспективним, оскільки здійснюється на «рівних умовах» і вирішує спільне комунікативне завдання.

Непослідовний стиль публічної промови характеризується тим, що промовець, в залежності від обставин чи власного емоційного стану поєднує різні, із наведених вище стилів публічної промови. Такий стиль є складним для сприйняття аудиторією, оскільки важко передбачити, чого можна очікувати від такого промовця.

Стиль залякування – проявляється в тактиці залякування, попередження, нагнітання негативних емоцій. Він свідчить про невміння промовця організувати продуктивну комунікацію. Такий стиль публічного виступу усуває з сфери комунікації дружню атмосферу, на якій досяга-

ється взаєморозуміння і тим самим робить комунікаційний процес непродуктивним.

Види публічного виступу

Окрім стилів публічного політичного виступу виділяють також види публічної промови:

- інформаційна;
- переконлива;
- спонукаюча до дії;
- урочиста.

Інформаційна промова. Її призначення – збагатити слухачів новою інформацією, знаннями про предмет мовлення, процес, чи явище суспільно-політичного життя, стимулювати у них зацікавленість, допитливість. Інформаційна промова може бути подана у формі опису, розповіді, пояснення.

Психологічні вимоги до інформаційної промови:

- а) відсутність суперечливих даних;
- б) спрямування на формування у слухачів зацікавленості, допитливості;
- в) орієнтація на потреби аудиторії;
- г) актуальність повідомлення.

Переконлива промова. Спрямована на переконання аудиторії в позиції, відношенні, точці зору промовця, стосовно яких у суспільстві немає єдиної точки зору. Предметом переконливої промови є конкретні факти, а інтерес аудиторії стимулюється суперечливістю їх трактування чи оцінок. У випадку, коли предмет мови не спроможний викликати фактичний чи потенційний інтерес у слухачів, або неможливо запропонувати конкретні шляхи вирішення того чи іншого важливого питання, такий публічний виступ не може бути визначений у статусі переконливого. Для того, щоб досягти переконливого виступу, необхідно:

- обирати реально актуальні і суперечливі проблеми;
- тема промови повинна бути змістовною і стосуватися інтересів та потреб слухачів;

- проблема, піднята у виступі, повинна мати варіанти рішення.

За таких умов можна обирати варіант переконливого публічного політичного виступу.

Спонукаюча до дії промова як і попередня може бути визначена як агітаційна. Тому вона повинна також містити необхідні факти, стимулювати психологічне сприйняття, призводити до погодження, закликати до конкретної дії. Заклик до дії може бути прямим і опосередкованим. Промова оратора в такого роду виступах повинна бути настільки переконливою, щоб викликати у слухачів потребу в конкретній дії.

Обираючи варіант спонукаючої до дії промови, необхідно:

- 1) Продумати, чи викличе тема виступу достатній інтерес аудиторії.
- 2) Вияснити, чи готові слухачі до конкретних дій.
- 3) Спрогнозувати наскільки може бути сильною опозиція щодо запропонованих дій.

Під час такої промови потрібно:

- викладати думки таким чином, щоб слухачі ототожнювали отриману інформацію зі своїми потребами та інтересами;
- зачіпати особисті мотиви та інтереси слухачів;
- коротко і емоційно висловлювати думки;
- орієнтувати аудиторію на конкретні, прагматичні дії;
- використовувати бездоганну логічну аргументацію, враховуючи при цьому емоційну культуру слухачів, їх переконання.

Урочиста промова являє собою емоційні висловлювання з приводу урочистих подій. Її мета – створити святковий настрій за допомогою красивих слів, епітетів, художніх, образних висловлювань, емоційної підтримки. Вона, як правило, повинна бути короткою і оригінальною.

Основні полемічні прийоми

Готуючись виступити, промовцю необхідно подбати передусім про зміст промови і тільки потім поміркувати над формою викладу.

Слід пам'ятати, що аудиторія більш за все вірить тому ораторові, в якого слово не розходиться з ділом, який сам виконує те, до чого закликає інших. Тому виступаючий повинен добре зважити, чого він особисто хочете досягти своїм виступом: заставити аудиторію відчувати, пережити, проаналізувати, переконати. У відповідності з цим апелювати або до почуттів слухачів, або до їх розуму.

Не варто принижуватися перед аудиторією, запобігати перед нею – це викликає тільки недовіру, неповагу до виступаючого. Оволодіти увагою аудиторії можна лише знаючи, чим вона живе в даний момент.

Публічний оратор повинен пам'ятати про початок доповіді: він мобілізує увагу аудиторії, створює загальний настрій, налаштовує на сприйняття промови. Час від часу варто робити розрядку серйозної атмосфери доповіді (розказати цікавий випадок, навести яскравий приклад, викликати аудиторію на репліку і зреагувати на неї).

Слід також уважно стежити за реакцією слухачів, намагатися зрозуміти, відчувати ступінь контакту, контролювати час виступу, настрої і поведінку аудиторії та, відповідно до цього, скорочувати або доповнювати зміст, змінювати план, загальний тон виступу.

Якщо оратор хоче викликати в аудиторії дебати, то уже в процесі виступу слід вжити необхідних заходів: поділити доповідь на розділи й підрозділи – це полегшить її сприйняття; виділити низку суперечливих моментів; спеціально підкреслити, що в такому-то питанні промовець має сумніви.

Вельми важливе місце в доповіді має посідати фактичний матеріал. Інколи достатньо подати лише низку фактів і аудиторія сама зробить необхідні висновки. Найкраще наводити цифрові дані порівняльного характеру.

Вибираючи форму викладу матеріалу, слід враховувати кількість, склад, підготовленість, загальний настрій аудиторії.

В процесі публічної промови часто застосовують полемічні прийоми.

Полеміка – це необхідний компонент публічного дискурсу, який полягає у протиставленні різних точок зору і виявленні їх істинності чи хибності. В комунікативній практиці використовують різноманітні полемічні прийоми.

Назвемо основні з них.

- *Використання проти опонента його ж зброї* – висловлювань, суперечливих доказів опонента, їх сатиричне «обігрування» і обернення проти нього.
- *Іронія* – її часто називають душею полеміки. Використання в процесі політичного дискурсу іронії надає публічному виступу емоційності, виразності, яскравості. Сюди ж можна віднести іронічні перефразування висловлювань опонента.
- *Застосування полемічних «дужок»*- цитування думок опонента з одночасним їх сатиричним розвінчуванням.
- *Сатиричні аналогії* – використання сатиричних образів.
- *Влучність, художня виразність* – вміле застосування народної мудрості, літературних цитат чи образів, точно помічених фрази опонента тощо.

Використана література:

1. Риторика/Н.Б. Шешко. – Минск: Соврем. шк., 2007 – 272 с.

Розділ 9

Практична комунікація суду

Загальні психологічні принципи, правила і засоби комунікативного впливу, розглянуті у попередньому розділі, є основою для організації і здійснення ефективної комунікаційної діяльності кожного окремо взятого суду (означені питання розкриваються також у посібнику «Стратегічні комунікації. Навчально-методичний посібник для викладачів судів і працівників апарату суду»¹).

Зрозуміло, що конкретні рекомендації стосовно їх застосування в тих чи інших ситуаціях, запропонувати складно. Є маса обставин, зовнішніх та внутрішніх, які впливають на вибір моделі, засобу, способу, каналу комунікаційного впливу тощо. У даному розділі пропонуємо загальні підходи до організації та здійснення практичної комунікації суду.

Практична комунікація в загальному розумінні спрямована на досягнення однієї, але найважливішої для судової влади мети – *підвищення рівня довіри суспільства до органів правосуддя*. Найбільш зручними інструментами у такій комунікації є спілкування з засобами масової інформації. На жаль, цей спосіб використовується обмежено, а часом і спотворено, особливо тоді, коли відсутній належний контакт між конкретним ЗМІ і судом.

Дана ситуація потребує негайного виправлення, оскільки вона робить ще одну чорну справу – відсутність інформації сприймається як закритість судової влади, а це в свою чергу підриває довіру до самого інституту суду.

Що потрібно зробити для подолання ситуації інформаційного вакууму, який склався між суспільством і судами? Спробуємо дати конкретну відповідь, яка ґрунтується на практичному досвіді здійснення комунікації.

1 Режим доступу з екрану: http://www.ukrainerol.org.ua/content/library_doc/UROL_Strategic_Communications_PIO_Curriculum_2011_UKR.pdf.

Перш за все, необхідно визначити людину, яка буде відповідальною у суді за організацію комунікаційної діяльності (внутрішньої і зовнішньої). До речі, як свідчать дані експрес – опитування, проведеного під час семінарів «Стратегія комунікацій судової влади» у рамках українсько-швейцарського проекту «Підтримка судової реформи в Україні», переважна більшість суддів усвідомлює потребу у наявності в судах посади фахівця з комунікацій. Практичний досвід організації комунікаційної діяльності окремих судів переконливо доводить, що такий фахівець має обов'язково пройти відповідну підготовку і, що не менш важливо, повинен мати до цього схильність. Якнайкраще до такої ролі підходить прес-секретар, однак сьогодні у судах їх обмаль, здійснюють комунікаційну діяльність вони часто – густо хаотично і фактично не впливають, за окремими виключеннями, на комунікаційну ситуацію.

Фахівець, що організовує комунікацію між судом і зовнішнім середовищем (зовнішня комунікація) повинен бути добре обізнаним з тим, що відбувається в судовій системі взагалі і в конкретному суді, зокрема, володіти юридичною термінологією і особливостями провадження у кримінальних, цивільних, адміністративних справах. Він також повинен володіти навичками спілкування з засобами масової інформації, з відвідувачами суду та широким загалом громадськості. Одним словом повинен викликати довіру, в першу чергу, своєю компетентністю та відкритістю.

Що ж стосується безпосередньої комунікації суду, то до цієї ролі ідеально підходить голова суду чи його заступник, які, на жаль, мають достатньо інших обов'язків. За певних обставин ним може бути і керівник апарату, проте перевагу слід все-таки віддати суддям, оскільки в очах представників ЗМІ це надаватиме більшої ваги поширюваній інформації і підкреслить її значущість.

Визначений для ролі комунікатора працівник (голова суду, заступник голови суду, керівник апарату) повинен мати відповідні повноваження, які даватимуть йому можливість безперешкодно отримувати будь-яку необхідну інформацію. Добре, коли в суді буде розроблено спеціальне положення з зазначеного питання.

Отже, перший крок в практичній комунікації – визначення фахівця з організації комунікації в суді та авторитетної посадової особи, яка від імені суду, при необхідності, буде виступати в ролі комунікатора.

Наступним кроком є планування роботи. Враховуючи те, що статистична звітність у судах підводиться два рази на рік, відповідно й комунікаційну діяльність суду більш зручно планувати на півріччя. Попри це, оскільки підведення підсумків роботи суду відбувається регулярно, це є хорошим інформаційним приводом для проведення таких комунікаційних заходів як прес-конференція, круглий стіл, на яких оприлюднюються результати роботи суду за звітний період. До проведення таких заходів слід ретельно готуватися.

Інформація, яка є в судах, без належного фахового коментаря, без порівняння з попередніми періодами діяльності суду мало що дасть для сприйняття широкою громадськістю.

Організації прес-конференції і круглого столу передують підготовка прес-релізів, які у систематизованому вигляді містять всю необхідну інформацію.

Важливий етап підготовки цих заходів – запрошення представників ЗМІ. На перший погляд достатньо розіслати запрошення, а далі все відбудеться саме собою. Відбудеться, але як? Безумовно, що на такі заходи слід запрошувати всі ЗМІ, які працюють у місті чи районі, але кожен засіб інформації має конкретних журналістів, які не завжди близькі до висвітлення проблематики діяльності суду. Тому дуже важливо мати аналіз їх публікацій (у першу чергу про діяльність суду), щоб зрозуміти, наскільки глибоко вони охоплюють матеріал, наскільки об'єктивно він подається громадськості. Такий аналіз дозволить чітко виявити тих журналістів, присутність яких є бажаною на комунікаційному заході. І це обґрунтовано, адже погляд об'єктивної людини, яка добре володіє тематикою і вміло подає матеріал читачам, слухачам чи глядачам безсумнівно викликає інтерес у широкої аудиторії, а відповідно, готує ґрунт для сприйняття інформації у чесному не перекрученому вигляді.

Таких журналістів бажано взяти на облік і підтримувати з ними постійні, у тому числі й особисті контакти. Добре, якщо комунікатор з суду **особисто** запросить їх на той чи інший комунікаційний захід. Встановлення особистого контакту є надзвичайно важливим завданням у процесі комунікації зі ЗМІ. При цьому він повинен будуватися на *взаємній довірі і готовності до взаємодії*.

Як зацікавити журналіста і схилити його до співпраці?

Для цього можна використати інформаційні можливості суду – матеріали резонансних справ, які викликають інтерес у громади. Інколи це може бути підказка цікавих тем і не обов'язково, як прийнято вважати, кримінальних справ. В реальній дійсності є багато цікавих тем, що лежать у цивільно-правовій площині. Це, зокрема, справи пов'язані з сімейними стосунками, з договорами довічного утримання, спадкові справи. Налагодження постійного контакту зі ЗМІ корисно для обох сторін. З метою надання журналістам найбільшого режиму сприяння можливим є і варіант обрання журналіста засідателем суду з тим, щоб він міг особисто стати учасником подій. Такий хід є надзвичайно дисциплінуючим і дає змогу журналісту відчувати особисто рівень відповідальності, що покладається на суддю. Як свідчить досвід, тональність публікацій таких представників ЗМІ про діяльність суду і суддів, як правило, змінюється у позитивний бік.

Те, що говорилося вище, стосується журналістів, які, загалом, доброзичливо налаштовані до судової системи. Інша справа ті журналісти, які свої матеріали про діяльність суду і суддів готують поверхнево, часом на замовлення, з метою усунути суддю, що головує по тій чи іншій конкретній справі чи взагалі сформувані у громадян думку про те, що суд, що відбувається, є неправовим. Мета таких публікацій, відео та радіо-матеріалів зрозуміла, тому до таких представників ЗМІ підхід має бути дещо інший. Почати, як і у першому випадку, потрібно з аналізу їх журналістських матеріалів, виявлення їх прихильностей, рівня володіння предметом, особистих якостей. Все це потрібно для того, щоб уникнути різного роду несподіванок. Саме цей аналіз дасть розуміння з чим пов'язана позиція того чи іншого журналіста у його відношенні до суду. Можливо це його переконання, а можливо, таке відношення є наслідком конкретної особистої справи журналіста чи його близьких, яка тривалий час не розглядається чи розглянута не так як бажав журналіст чи його оточення. Проте, у більшості випадків таке відношення зумовлено нерозумінням працівниками ЗМІ тематики і специфіки діяльності суду. То ж маленький «лікбез» в особистому спілкуванні з такою категорією журналістів не завадить. При цьому робити це слід помірковано і виважено.

Під час проведення прес-конференцій, круглих столів недружно налаштовані журналісти інколи ставлять незручні, провокаційні запи-

тання. В такій ситуації контрнаступ з боку представників суду нічого не дасть. Немає потреби йти на відкриту конфронтацію, адже люди таку позицію, за звичай, не сприймають. Не бажано також переходити й на особистості. В такому випадку краще спробувати поставити під сумнів позицію журналіста. Більше того, якщо на прес-конференції задіяна велика кількість учасників, такий сумнів може змінити позицію агресивно чи провокативно налаштованого журналіста, оскільки розуміючи, що його позиція не приймається іншими учасниками заходу, він спробує уникнути створеної ним незручної ситуації.

Ми розглянули кілька питань практичної комунікації з яких можливо зрозуміти, що правильно налагоджена комунікація є добрим засобом впливу на підняття авторитету судової влади.

Спеціальна комунікація

Спеціальна (цільова) комунікація на відміну від загальної має спеціальну мету і є в свою чергу складовою загальної.

Відмінності спеціальної або цільової комунікації від загальної полягають в наступному:

- вона присвячена конкретній події;
- не підлягає плануванню (відбувається поза плановими заходами);
- потребує високого рівня оперативності.

Взагалі спеціальна комунікація суду в багатьох випадках є **кризовою комунікацією**. При цьому, криза є подією, яка може негативно вплинути на репутацію суду і, відповідно, зменшити рівень довіри населення до нього і до носіїв судової влади – суддів. В значній мірі це ситуації, що не піддаються контролю.

В якості більш серйозних можливих ситуацій, пов'язаних з судом, можна визначити такі:

- негативні публікації, здебільшого зроблені на замовлення;
- серйозні помилки в діяльності (неналежна організація прийому позовних заяв, як це мало місце з соціальними справами і т.п. і не-правильна організація розгляду резонансних справ);
- техногенні катастрофи, пожежі, затоплення, замінування приміщень судів;

- смерть в суді когось з відвідувачів, суїцид в суді, заподіяння тілесних ушкоджень відвідувачам суду;
- взяття заручників в суді;
- вчинення правопорушень працівниками судів як на побутовому ґрунті так і пов'язаних із здійсненням їх службових обов'язків.

Це лише короткий перелік можливих негативних подій, які потребують спеціальної комунікації.

Кризові ситуації мають місце в будь-якій сфері людської діяльності. Уникнути взагалі їх неможливо і для того, щоб та чи інша негативна подія не застала суд раптово, про можливість її виникнення слід подумати заздалегідь. Проблеми не виникають самі по собі, завжди є певні причини, що їх породжують, а відповідно їх розвиток в загальних рисах можна прогнозувати. Аналіз діяльності і прогноз несприятливих наслідків дає можливість або не допустити кризової ситуації, або ж звести їх до мінімуму.

Як свідчить практика розв'язання кризових ситуацій, є цілий ряд методик, відповідно до яких слід діяти в кризових ситуаціях. Для мінімізації негативних наслідків надзвичайно важливою є реакція суду на негативну (кризову) ситуацію. Вона має великий вплив на негативні наслідки, часом навіть більший ніж сама подія, що спричинила кризу. Як приклад невдалої демонстрації реакції колективу суду на кризову ситуацію можна навести виступ колишнього голови адміністративного апеляційного суду Львівського округу Ігоря Зварича і присутність при цьому цілого ряду суддів. Ця акція спричинила велику шкоду судовій системі і надовго пов'язала судів з «колядуванням», «засіванням» та відбила бажання багатьом представникам судової влади робити будь-які кроки в цьому напрямку. Зазначимо, що ЗМІ надали І. Зваричу трибуну для виступу, продемонструвавши тим самим, бажання об'єктивно висвітлити цю резонансну подію. Однак його прес-конференція продемонструвала неготовність судової системи до діалогу та широкої комунікації. Моніторинг матеріалів ЗМІ засвідчив, що ні Верховний Суд України, ні інші суди не відреагували на цю ситуацію, хоч потреба в цьому була.

Необхідність комунікації зі ЗМІ в подібних ситуаціях сумнівів не викликає, а її відсутність тлумачиться населенням як прояв корпоративності і неповаги до суспільства.

Беручи до уваги вищезазначене, у кожному суді слід мати список можливих кризових ситуацій і плану дій у випадку їх виникнення. Такий план може включати в себе такі елементи:

- можливі варіанти кризових ситуацій;
- перелік відповідальних за комунікацію осіб з чітким розподілом ролей, повноважень та послідовності дій;
- перелік необхідних контактів, телефони, e-mail, які необхідно буде задіяти в кризовій ситуації;
- заготовлені шаблони заяв, прес-релізів та інше, сценарії проведення круглих столів, прес-конференцій, тексти прес-релізів тощо.

Ці документи доцільно зібрати у спеціальних папках, яких для зручності користування, повинно бути декілька.

З огляду на складність і багатогранність роботи суду, жорстке обмеження законом строків розгляду справ, багато проблем, що виникають в судовому процесі, в його діяльності часто виникають кризові ситуації. Маються на увазі звичайні виробничі моменти у розмінні працівників суду, які зовні можуть виглядати зовсім інакше. Згадаймо, наприклад, ситуацію з «дітьми війни», коли у ЗМІ України з'явилася інформація про черги в судах. Однак, ці черги були обумовлені об'єктивно – фізичними та матеріальними неможливістю судів приймати одночасно велику кількість позовних заяв. Але, саме ЗМІ виступили каталізатором, який сприяв виведенню ситуації з-під контролю і, як наслідок цього – у судах утворились черги, з'явилась велика кількість скарг, які завантажили суд зайвою непродуктивною роботою та надали ЗМІ черговий привід для тверджень, що українські суди працюють вкрай погано. Саме засоби масової інформації розставили акценти, а відсутність при цьому налагодженої комунікації з громадськістю з боку суддів, значно ускладнила їх роботу. В такій ситуації необхідно було йти на широкий контакт зі ЗМІ, щоб показати, як суди в умовах недофінансування, низької заробітної плати працівників докладали усіх можливих сил і заходів для організації прийому громадян та розгляду їх позовів. Більше того, у випадку неявки представників відповідача потрібно було негайно інформувати ЗМІ, коментуючи це як неповагу до громадян, які звернулися до суду з позовом про захист своїх прав.

Що ж робити в ситуації, коли подія вже сталася? Самий ефективний спосіб у цьому випадку – реагувати, при чому реагувати негайно.

Науковці визначають дві типові реакції, які мають місце при усуненні кризової ситуації:

- 1) Інформування ЗМІ. Це може бути заява з боку суду, коротка інформація, яка ніби дає відповідь на можливі питання. Якщо не надати такої хоч і короткої інформації, ЗМІ самостійно здобудуть її, але при цьому додадуть до неї свій коментар, який, як свідчить практика, буде не на користь суду. Ситуацію слід упередити. При цьому проблему можна і треба висвітлювати так як це необхідно саме суду.
- 2) Критика, пов'язана з ситуацією. Уникнути її не вдасться. Тому необхідно відреагувати на неї належним чином, але так, щоб це не поглибило проблему і не потягло за собою ще більшої зливи критичних зауважень (приклад І. Зварича). В такій ситуації краще всього визнати критичні зауваження, у випадку, якщо вони слушні, і продемонструвати тим самим відкритість для критики та її конструктивне сприйняття. Такі дії дозволяють позитивно вплинути на громадську думку і зробити її більш прихильною до суду.

Для наочності розглянемо таку ситуацію. Суд прийняв рішення про закриття провадження у кримінальній справі у зв'язку з актом амністії. Підсудний обвинувачувався в порушенні правил дорожнього руху, внаслідок чого сталося ДТП із загибеллю потерпілого, який знаходився на пішохідному переході. Безумовно, як свідчить практика розгляду таких справ, рішення суду про звільнення підсудного від кримінальної відповідальності громадою сприймається негативно. Наслідком прояву цього негативу є публікації у пресі, відеоматеріали, особливо підкріпленні розповіддю про те, що загиблий потерпілий був добрим батьком, талановитою людиною і т.д. Закінчуються такі матеріали досить часто висновком: суд у нас несправедливий, а судді продажні. Громада, підбурена такими матеріалами часом вдається до блокування приміщень судів і інших протиправних заходів. Як бути в такій ситуації ... сидіти і мовчки застосовувати закон про амністію? Чи вдатися до активних дій? Безумовно, в силу закону суд часом приймає рішення, які громадою не сприймаються. В такому разі важливість комунікації виростає в кілька раз. І звідси висновок – треба коментувати ці ситуації і робити це так, щоб люди розуміли чому суд діяв саме так і, що саме головне, кожен громадянин повинен

зрозуміти, що саме неухильне дотримання закону є запорукою належної охорони прав громадян. Замовчування чи уникання від контактів призводить до погіршення ставлення населення до діяльності суду.

Наприклад, роз'яснення акту амністії дасть можливість довести до населення думку, що невелика частина правопорушників відповідно до закону буде звільнена від відповідальності і чітко роз'яснити за яких умов це відбувається, а також і те, що застосування амністії є не проявом суддівської сваволі, а обов'язком судді, що витікає з закону.

Активна комунікаційна діяльність вкрай необхідна суду, але ще більше вона необхідна громаді, тож в цьому сенсі вони союзники на шляху до правової держави.

Ми розглянули приклади застосування спеціальної комунікації, спрямованої до ЗМІ, а відповідно через останніх і до громадян.

Корисні матеріали

Тест на визначення рівня комунікативних та організаційних здібностей

Прочитайте уважно всі 40 запитань тесту і дайте відповідь на них за допомогою бланка. Якщо Ваша відповідь на запитання позитивна, тобто Ви погоджуєтесь з тим, про що запитують, то на бланку відповідний номер обведіть кружечком. Якщо ваша відповідь негативна, тобто Ви не погоджуєтесь, то відповідний номер закресліть. Слідкуйте, щоб номер запитання і номер у бланку для відповідей збігалися. Майте на увазі, що запитання мають загальний характер і не можуть містити всіх необхідних подробиць. Тому уявіть собі типові ситуації і не задумуйтеся над деталями. Не слід витратити багато часу на роздуми, відповідайте швидко. Можливо, на деякі запитання вам буде важко відповісти. Тоді намагайтесь дати ту відповідь, якій Ви надаєте перевагу. Намагайтесь бути відвертим.

1. Чи багато у Вас друзів, з якими Ви постійно спілкуєтесь?
2. Чи часто Вам вдається схилити більшість своїх знайомих до прийняття ними Вашої думки?
3. Чи довго Вас турбує почуття образи, яку завдав Вам хтось із приятелів?
4. Чи завжди Вам важко орієнтуватися у критичній ситуації, що склалась?
5. Чи є у Вас прагнення до встановлення нових знайомств із різними людьми?
6. Чи подобається Вам займатися громадською роботою?
7. Чи вірно, що Вам приємніше та простіше проводити час із книжками або з якими-небудь іншими справами, ніж з людьми?
8. Якщо виникли які-небудь завади у здійсненні Ваших намірів, то чи легко відступаєте від них?
9. Чи легко Ви встановлюєте контакти з людьми, які значно старші за віком?
10. Чи любите Ви придумувати та організовувати зі своїми приятелями різні ігри та розваги?
11. Чи важко Вам включатись у нову для Вас компанію?
12. Чи часто Ви відкладаєте на інші дні ті справи, які потрібно було б виконати сьогодні?

13. Чи легко Вам вдається встановлювати контакти з незнайомими людьми?
14. Чи прагнете Ви добитися, щоб ваші приятелі, колеги діяли відповідно до вашої думки?
15. Чи важко Ви адаптуєтесь у новому колективі?
16. Чи правда, що у Вас не буває конфліктів з колегами з причини невиконання ними своїх обов'язків, зобов'язань?
17. Чи прагнете Ви при нагоді познайомитись та поговорити з новою людиною?
18. Чи часто у вирішенні важливих справ Ви берете ініціативу на себе?
19. Чи дратують Вас оточуючі люди і чи хочеться Вам побути одному?
20. Чи правда, що Ви, як правило, погано орієнтуєтесь при незнайомих умовах?
21. Чи подобається Вам постійно перебувати серед людей?
22. Чи виникає у Вас роздратування, якщо Вам не вдається закінчити розпочату справу?
23. Чи зазнаєте Ви почуття утруднення, незручності, якщо прийдеться виявити ініціативу, щоб познайомитися з новою людиною?
24. Чи правда, що Ви стомлюєтесь від частого спілкування з приятелями?
25. Чи любите Ви брати участь у колективних іграх?
26. Чи часто Ви виявляєте ініціативу при вирішенні питань, що стосуються інтересів ваших друзів, знайомих?
27. Чи правда, що Ви відчуваєте себе невпевнено серед малознайомих людей?
28. Чи правда, що Ви рідко прагнете довести свою правоту?
29. Чи вважаєте Ви, що вам не дуже важко внести позбавлення в малознайому компанію?
30. Чи брали Ви участь у громадській роботі в школі?
31. Чи прагнете Ви обмежити коло своїх знайомих невеликою кількістю людей?
32. Чи правда, що Ви не прагнете відстоювати свою думку або рішення, якщо воно не було відразу прийняте Вашими товаришами?
33. Чи відчуваєте себе невимушено, потрапивши у незнайому Вам компанію?
34. Чи охоче Ви приступаєте до організації різних заходів для своїх товаришів?

35. Чи правда, що Ви не відчуваєте себе достатньо впевненим та спокійним, коли потрібно говорити що-небудь великій групі людей?
36. Чи часто Ви спізнюєтесь на ділові зустрічі, побачення?
37. Чи вірно, що у Вас багато друзів?
38. Чи часто Ви потрапляєте в центр уваги своїх товаришів?
39. Чи часто Ви соромитесь, почуваетесь незручно при спілкуванні з малознайомими людьми?
40. Чи правда, що Ви не дуже впевнено почуваете себе в оточенні великої групи своїх приятелів?

Обробка результатів

Мета обробки результатів – отримання індексів комунікативних та організаторських здібностей. Для цього відповіді досліджуваного зіставляють із дешифратором і підраховують кількість збігів окремо за комунікативними та організаторськими схильностями. У дешифраторі враховується за рядками розташування номерів питань у бланку для відповідей.

1	5	9	13	17	21	25	29	33	37
2	6	10	14	18	22	26	30	34	38
3	7	11	15	19	23	27	31	35	39
4	8	12	16	20	24	28	32	36	40

Дешифратор

Схильності	Відповіді	
	<i>Позитивні</i>	<i>Негативні</i>
Комунікативні	Номери питань першого рядка	Номери питань другого рядка
Організаторські	Номери питань третього рядка	Номери питань четвертого рядка

Щоб визначити рівень комунікативних та організаторських здібностей, потрібно порахувати їх коефіцієнти. Коефіцієнти являють собою відношення кількості збігів відповідей тієї чи іншої схильності до максимальної можливої кількості збігів, у даному випадку – до 20. Формули для підрахунку такі:

$$K_k = \frac{K_x}{20}; \quad K_o = \frac{O_x}{20},$$

де K_k – коефіцієнт комунікативних схильностей;

K_o – коефіцієнт організаційних схильностей;

K_x та O_x – кількість відповідей, що збігаються з дешифратором, відповідно до комунікативних та організаційних схильностей.

Аналіз результатів

Шкала оцінок комунікативних та організаторських схильностей

K_k	K_o	Шкала оцінки
0,10 – 0,45	0,2 – 0,55	1
0,46 – 0,55	0,56 – 0,65	2
0,56 – 0,65	0,66 – 0,70	3
0,66 – 0,75	0,71 – 0,80	4
0,76 – 1,00	0,81 – 1,00	5

Рівень розвитку комунікативних і організаторських схильностей характеризується за допомогою оцінок за шкалою таким чином.

Досліджувані, що отримали оцінку 1 – це люди з низьким рівнем вияву комунікативних і організаторських здібностей.

Досліджувані, що отримали оцінку 2 – мають комунікативні й організаційні здібності нижче середнього рівня. Вони не прагнуть до спілкування, почувають себе скуто у новій компанії, колективі, надають перевагу проведенню вільного часу наодинці, обмежують свої знайомства, відчувають труднощі у встановленні контактів з людьми і у виступах перед аудиторією, погано орієнтуються у незнайомій ситуації, не відстоюють свою думку, важко переживають образи. У багатьох справах вони намагаються уникати вияву самостійних рішень та ініціативи.

Для досліджуваних з оцінкою 3 характерний середній рівень вияву комунікативних і організаторських здібностей. Вони прагнуть до контактів з людьми, не обмежують коло своїх знайомств, відстоюють свою думку, планують роботу, однак потенціал їх здібностей не відрізняється високою стійкістю. Ця група досліджуваних потребує подальшої серйозної та планомірної виховної роботи щодо формування та розвитку комунікативних і організаторських здібностей.

Досліджувані, що отримали оцінку 4, належать до групи з високим рівнем вияву комунікативних і організаторських схильностей. Вони не губляться у новій обстановці, швидко знаходять друзів, постійно прагнуть розширювати коло знайомих, займаються громадською діяльністю, допомагають близьким, друзям, виявляють ініціативу, із задоволенням беруть участь в організації громадських заходів, здатні приймати самостійні рішення у важкій ситуації. Усе це вони роблять не за примусом, а згідно із внутрішнім прагненням.

Досліджуваним, що отримали вищу оцінку 5, притаманний дуже високий рівень вияву комунікативних і організаторських здібностей. Вони відчують потребу в комунікативній і організаторській діяльності й активно прагнуть до неї, швидко орієнтуються у складних ситуаціях, невимушено поводять себе у новому колективі. Це ініціативні люди, які у важливих справах або у складній ситуації приймають самостійні рішення, відстоюють свою думку та досягають того, щоб її сприймали інші. Вони можуть внести позитивний внесок у незнайому компанію, люблять організовувати різні ігри, заходи, настійливі у діяльності, яка їх приваблює, і самі шукають такі справи, які б задовольняли їх потребу в комунікації та організаційній діяльності.

Визначте рівень своєї комунікативності

Уважно прочитайте запитання і на кожне з них дайте відповідь або «так», або «ні», або «іноді».

1. Ви готуетесь до звичайної ділової зустрічі. Це виводить Вас із звичного спокійного стану?
2. Ви не відкладаєте візит до лікаря аж доти, поки біль стане нестерпним?

3. Викликає у Вас збентеження та невдоволення необхідність виступу з повідомленням, доповіддю, інформацією на будь-якій нараді?
4. Вам пропонують поїхати у відрядження в місто, в якому Ви ніколи ще не були. Ви докладете максимум зусиль, щоб уникнути цього відрядження?
5. Чи любите Ви ділитися своїми переживаннями з іншими людьми?
6. Чи дратуєтеся Ви, коли незнайома людина на вулиці звертається до вас із проханням?
7. Ви вірите, що існує проблема «батьків та дітей» і що людям різних поколінь важко порозумітися?
8. Чи насмілитеся Ви нагадати знайомому, що він забув Вам повернути певну суму грошей, яку він у Вас взяв у борг кілька місяців тому?
9. У ресторані чи їдальні Вам запропонували неякісну страву. Ви промовчите, розгнівано відсунувши тарілку?
10. Залишившись сам на сам із незнайомою людиною, Ви не розпочнете розмову і будете нервувати, якщо першою заговорить вона?
11. Вас лякає будь-яка довга черга в магазині, бібліотеці, біля каси кінотеатру. Ви волієте краще відмовитися від свого наміру, аніж простояти в черзі?
12. Чи боїтеся Ви брати участь у будь-якій комісії з розгляду конфліктних ситуацій?
13. У Вас власні індивідуальні критерії оцінки творів мистецтва, літератури і Ви не сприймаєте жодної чужої думки з цього приводу?
14. Ви почули в «кулуарах» хибну точку зору на добре відому Вам проблему. Ви волієте промовчати і не вступити в дискусію?
15. Викликає у Вас досаду будь-чиє прохання про допомогу, щоб з'ясувати те чи інше службове питання?
16. Ви віддаєте перевагу письмовому викладу своїх думок та пропозицій?

Оцінка результатів тесту

За кожну відповідь «так» поставте 2 бали, «іноді» – 1 бал, «ні» – 0.

30-32 бали. Ви некоммунікбельні, це Ваша біда, оскільки найбільше від цього страждаєте Ви самі. Проте Вашим близьким також нелегко з Вами. Більше контролюйте себе, намагайтеся стати більш товаришким.

25-29 балів. Ви замкнуті, мовчазні, віддаєте перевагу самотності й тому у Вас, напевно, мало друзів. Необхідність нових контактів та виконання нової роботи надовго виводять Вас із рівноваги. Ви знаєте цю рису свого характеру і самі можете змінити ситуацію на краще.

19-24 бали. Ви досить товариські і за нейтральних обставин відчуваєте себе досить упевнено. Нові проблеми Вас не лякають. Проте з новими людьми Ви зближаєтеся з острахом, дискутуєте неохоче. Часто у Ваших висловлюваннях надто багато сарказму.

14-18 балів. У вас нормальна комунікбельність. Ви допитливі, охоче слухаєте цікавого співрозмовника, досить терплячі, спокійно відстоюєте свої погляди. З новими людьми зустрічаєтеся без особливих переживань. Однак Ви не любите галасливих компаній, багатослів'я дратує Вас.

9-13 балів. Ви досить-такі товариські (іноді навіть надмірно), допитливі, говірливі, любите висловлюватися з різних питань, що іноді викликає роздратування інших людей. Охоче знайомитися з новими людьми. Любите бути в центрі уваги, нікому не відмовляєте в проханнях, хоча не завжди можете їх виконати. Вам бракує лиш посидючості, терпіння, відваги, коли виникають серйозні проблеми.

4-8 балів. Товаришкість б'є з Вас ключем. Ви завжди в курсі всіх справ. Любите брати участь в усіх дискусіях, хоча серйозні проблеми можуть Вас дратувати. Охоче просите слова стосовно будь-якого питання, навіть якщо Ви маєте про нього дуже туманне уявлення. Ви скрізь у своїй тарілці. Беретеся за будь-яку справу, хоча не завжди можете успішно довести її до кінця. Ось чому керівництво та колеги ставляться до Вас із певною пересторогою.

З бали та менше. Ваша комунікабельність має хворобливий характер. Ви говірливі, багатослівні, втручаєтеся в справи, що Вас аж ніяк не стосуються. Намагаєтеся виносити судження про проблеми, в яких Ви зовсім некомпетентні. І тому свідомо чи підсвідомо ви часто стаєте причиною різноманітних конфліктів. Ви часто буваєте необ'єктивними. Усім, хто навколо вас, нелегко з вами. Вам слід виховувати в собі стриманість, терпіння та шанобливе ставлення до інших людей.

Тест на вміння слухати

Уважно прочитайте наступні запитання і на кожне з них дайте відповідь з виставленням кількості балів.

Майже завжди – 2 бали.

У більшості випадків – 4 бали.

Інколи – 6 балів.

Рідко – 8 балів.

Майже ніколи – 10 балів.

1. Чи намагаєтеся Ви згорнути бесіду, якщо розмова вам нецікава?
2. Чи дратують Вас манери партнера по спілкуванню?
3. Чи може невдалий вираз співрозмовника викликати у Вас грубість і різкість?
4. Чи уникаєте Ви вступати в розмову з незнайомою або малознайомою особою?
5. Чи маєте звичку перебивати того, хто говорить?
6. Чи робите Ви вигляд, що уважно слухаєте, але самі думаєте про інше?
7. Чи змінюєте тон, голос, вираз обличчя залежно від того, хто Ваш співрозмовник?
8. Чи змінюєте Ви тему розмови, якщо вона Вам неприємна?
9. Чи виправляєте Ви людину, якщо в її мові зустрічаються неpravильно вимовлені слова, вульгаризми?
10. Чи буває у Вас «менторський» тон із відтінком зневаги та іронії у відношенні до співрозмовника?

Результат. Сумуйте бали. Якщо у вас більше ніж 62 бали, то ви слухач «вище середнього рівня».

Модель 4 каналів комунікації

1. Що я хочу сказати (конкретна інформація).
2. Чого я хочу добитися (заклик до дії).
3. Що я думаю про Вас (демонстрація відношення).
4. Що я хочу сказати про себе (Я- оцінка).

Помилкові уявлення про комунікацію

1. Можна взагалі не бути в процесі комунікації / будь-який контакт з іншою людиною містить уже комунікацію.
2. Здійснення комунікації відбувається головним чином за допомогою слів / комунікація на 50% складається з невербального (несловесного) компонента), на 43% – паралінгвістичного (голосового) і на 7% – з словесного компонента.
3. Найважливішим є те, що ми говоримо, а не те, як ми говоримо / те, як ми говоримо зазвичай є більш ефективним, ніж те, що ми говоримо.
4. Уміння говорити всесильне/якщо нічого сказати, то не допоможе навіть вишукана риторика.
5. Найсильнішими є словесна і несловесна комунікація / найсильніша і найпереконливіша комунікація – конкретні дії.
6. Коли люди говорять спільною мовою, то вони завжди досягають порозуміння/ Вони розуміють один одного тоді, коли хочуть розуміти.
7. Уміння говорити є найважливішим у комунікації / більш важливим є вміння слухати і чути.

Загальні правила ефективного спілкування

1. Пам'ятайте, що у спілкуванні беруть участь двоє: один – говорити, інший – слухає, причому в ролі слухача кожен повинен виступати поперемінно.
2. Якщо Вам незрозуміло, про що говорить співрозмовник, дайте йому це відчувати – або через постановку додаткових запитань, або

через повторення його думки запитанням, чи правильно Ви його зрозуміли.

3. Будьте фізично уважні. Поверніться обличчям до співрозмовника. Підтримуйте з ним візуальний контакт. Сидіть або стійте на такій відстані від співрозмовника, яка забезпечує зручне спілкування обом. Пам'ятайте: той, хто говорить, хоче спілкуватися з уважним, жвавим співрозмовником, а не з кам'яною стіною.
4. Зосередьтеся на тому, про що говорить Ваш співрозмовник. Оскільки така увага не може бути тривалою (менше однієї хвилини), слухання вимагає свідомої її концентрації. Допомогти сконцентруватися на тому, про що говорить співрозмовник, імовірноше за все, допоможе Ваша фізична увага і мовна активність.
5. Намагайтеся зрозуміти не тільки зміст слів, а і почуття співрозмовника. Слухайте не лише інформацію, а й розумійте його почуття.
6. Стежте за виразом обличчя Вашого співрозмовника, за тим, як часто він дивиться на Вас і підтримує з Вами візуальний контакт.
7. Дотримуйтеся схвальної установки щодо свого співрозмовника. Це створить сприятливу атмосферу для спілкування. Чим більше Ваш партнер відчуватиме Ваше схвалення, тим точніше він висловить те, що хоче сказати.
8. Намагайтеся демонструвати своє розуміння.
9. Відповідайте на прохання відповідними діями. Пам'ятайте, що дуже часто мета співрозмовника – одержати щось реально відчутне, наприклад інформацію.

Слухаючи співрозмовника:

- Ніколи не сприймайте мовчання за увагу. Якщо співрозмовник мовчить, то це ще не означає, що він Вас слухає.
- Ніколи не вдавайте самі, що слухаєте. Це марно: як би Ви не прикидалися, відсутність зацікавленості й нудьга неодмінно виявляться у виразі Вашого обличчя або жестах. Краще вже зізнатися, що в даний момент Ви не можете слухати співрозмовника, пославшись на зайнятість. Нещирість, як правило, сприймається як зневага.

- Не перебивайте свого співрозмовника без необхідності. Якщо Вам конче необхідно перебити когось під час розмови, допоможіть потім відновити перерваний Вами хід думок співрозмовника.
- Не робіть поспішних висновків. Пам'ятайте, що поспішні, суб'єктивні оцінки – бар'єр на шляху змістовного спілкування.
- Не давайте співрозмовнику можливості «упіймати» себе в суперечці.
- Якщо виникне непорозуміння в суперечці, слід обов'язково вислухати співрозмовника уважно і до кінця для того, щоб зрозуміти, з чим особисто Ви не погоджуєтесь, і тільки після цього викласти свою точку зору.
- Не задавайте надто багато запитань. Доцільно ставити запитання для уточнення сказаного. Надмірна кількість запитань певною мірою пригнічує співрозмовника, позбавляє його ініціативи, ставить у позицію оборони.
- Ніколи не кажіть співрозмовнику: «Я добре розумію Ваші почуття». Така заява більше виправдовує Ваші особисті й даремні спроби переконати співрозмовника в тому, що Ви його слухаєте. Насправді зрозуміти, що саме і як саме відчуває Ваш співрозмовник, дуже важко.
- Не будьте занадто вразливим й емоційним щодо сказаних слів. Слухаючи надміру схвильованого співрозмовника, будьте обережні й не піддавайтесь впливу його почуттів, інакше можна загубити зміст повідомлення.
- Не давайте поради, якщо Вас про це не просять. Непрошені поради дає, як правило, той, хто ніколи не допоможе.
- Не прикривайтеся слуханням як сховищем. Пасивні, невпевнені в собі люди інколи використовують слухання як можливість уникнути спілкування й самовираження. Такого роду мовчання тільки заважає ефективному спілкуванню.
- Пам'ятайте, що ефективне слухання – це основа отримання точної інформації. Запам'ятати більш надійно почуте Ви зможете тоді, коли слухаєте з розумінням.

Схема внутрішньої комунікації, запропонована американськими дослідниками Лорн, Планкеттом, Хейлі

Вона полягає у:

- вмінні передбачати реакцію персоналу (особливо при зміні управлінських орієнтирів);
- здатності забезпечувати надійну інформацію;
- керуванні емоціями;
- пред'явленні чітких вимог до виконавців (ясно, зрозуміло);
- піклуванні про «зворотний зв'язок»;
- збудженні, стимулюванні інтересу до роботи;
- застосуванні мотиваційних засобів;
- поваги і підтримки почуття власної гідності у співробітників;
- використанні позитивних стимулів;
- зосередженні уваги на завданнях.

Територія спілкування

Кожна людина претендує на визначений життєвий простір і пред'являє відповідні територіальні права. Проникнення в життєвий простір іншої людини розцінюється як недоречне і викликає роздратування. При цьому різні міжособистісні відносини визначають різні можливо допустимі дистанції.

Розрізняють такі типи дистанцій:

- *інтимна відстань* (від 0 до 45 см) – при спілкуванні дуже близьких людей;
- *персональна відстань* (від 45 до 120 см) – при звичайному спілкуванні із знайомими людьми;
- *соціальна відстань* (від 120 до 400 см) – при офіційному спілкуванні;
- *публічна відстань* (від 400 до 750 см та більше) – при виступах перед масовою аудиторією.

Встановлено, що інтровертні люди схильні до порівняно більшої дистанції під час розмови, ніж екстравертні. Крім того, при спілкуванні значення має не лише прийнята відстань, але й кут спілкування, розмі-

щення партнерів відносно один одного, починаючи від положення «очі в очі» до положення спиною один до одного.

Коли спілкуються суперники, то розміщуються навпроти один одного, при «кооперативному» спілкуванні співрозмовники сідають поруч. При випадковій зустрічі співрозмовники, як правило, займають позицію «навпроти», через кут столу.

Існує чіткий зв'язок між дистанцією розмови і зростом співрозмовників: чим вища людина, тим ближче до співрозмовника вона прагне знаходитись, і навпаки. Жінки поводять себе по-іншому: висока жінка прагне відійти подалі, мініатюрній жінці приємніше, коли співрозмовник розміщується ближче до неї.

Якості та навички, притаманні досвідченому комунікатору

1. *Динамічність, гнучкість поведінки в процесі спілкування.* Досвідчений співрозмовник уміє легко переключатися з однієї проблеми на іншу, зберігаючи загальну канву в розмові, відстоюючи свою точку зору, і виходити із складних ситуацій, що виникають.

2. *Уміння вислухати, зрозуміти, заспокоїти.* При цьому часто, уважно вислухавши співрозмовника, поступово, методично доводити свою точку зору, навіть використовуючи аргументи протилежної сторони. Не важко помітити, що нашими найкращими співрозмовниками є люди, які вміють слухати.

3. *Здатність стримувати себе, уникати радикальних висновків, пропозицій, різких висловлювань,* тобто виявляти повагу до співрозмовника, самоповагу.

4. *Уникнення розмов навколо інтимних сторін стосовно співрозмовника.* Таке можна допускати тільки з його дозволу.

5. *Уміння вибудувати і витримати до кінця свою лінію поведінки у бесіді.* Це надто складно, але часто вкрай необхідно.

6. *Здатність чітко зрозуміти мету співрозмовника.* Це дасть змогу продумати власну стратегію бесіди та скоординувати її в процесі спілкування.

Щоб не ускладнювати бесіду зі свого боку:

- не поспішайте робити висновки відносно співрозмовника;
- не перебивайте його, дайте можливість висловитися;

- покажіть своєму співрозмовнику, що Ви дійсно уважно його слухаєте;
- слідкуйте за своїми жестами (щоб вони не були надто різкими і динамічними), постійно підтримуйте візуальний контакт;
- намагайтеся зрозуміти не лише те, про що Вам говорять, але й те, що відчуває співрозмовник;
- слідкуйте за невербальними сигналами співрозмовника (жестами, мімікою), намагаючись зрозуміти, чи вони дійсно збігаються з тим, про що він говорить, чи може навіть цьому суперечать;
- дотримуйтеся в цілому схвальної реакції стосовно того, про що говорить співрозмовник, за умови, коли це не суперечить Вашій думці, точці зору, позиції;
- не вважайте, що будь-яке мовчання співрозмовника є згодою з Вашими думками, точкою зору;
- намагайтеся без особливої потреби не перебивати співрозмовника;
- уникайте швидких висновків;
- намагайтеся якомога менше задавати уточнюючих запитань, бо, урешті, це просто починає дратувати співрозмовника;
- весь час вдумуйтеся у суть того, про що йдеться у розмові, не акцентуючи увагу навіть на неприємних, різкуватих висловлюваннях співрозмовника;
- не використовуйте мовчання як своєрідну схованку, уникнення від гостроти розмови;
- намагайтеся, щоб Вас «не спіймали у розмові», тобто будьте логічними й уважними в бесіді.

Як схилити людей до своєї точки зору

Якщо Ви сперечаєтеся, гарячкуєте і спростовуєте чийсь думку, Ви можете перемогти, але це буде безкорисна перемога, тому що Ви ніколи не здобудете доброї волі Вашого опонента.

Добре зважте, що для Вас важливіше в суперечці: суто зовнішня перемога чи добра воля співрозмовника. Досягти одночасно того й іншого майже неможливо.

Єдиний засіб досягти в суперечці найліпшого результату – уникнути її.

Якщо Ви намагаєтеся щось комусь сказати, старайтеся, щоб він задалегідь не здогадувався про Ваші наміри.

Людей потрібно навчати так, немов би Ви їх не вчите, а те, що вони не знають, подавати таким чином, щоб складалося враження, наче вони просто про це забули.

Допускаючи можливість помилки зі свого боку, Ви ніколи не потрапите в скрутне становище. Така позиція надихне співрозмовника на прояв такої ж чесності, відвертості й широти мислення, які властиві Вам.

Завжди виявляйте повагу до іншої точки зору.

Якщо Ви помилилися, визнайте це зразу і щиросердо.

Якщо Ви хочете схилити людей до Вашої думки, спочатку виявіть своє товариське ставлення до них.

Примушуйте співрозмовника із самого початку говорити «так». Стримуйте його, наскільки це можливо, від слова «ні».

Не піддавайтеся спокусі обірвати свого опонента, якщо Ви з ним не згодні. Дайте йому можливість висловитися. Слухайте терпляче й із зацікавленістю.

Ніхто не любить усвідомлювати, що його примусили зробити щонебудь. Подайте свою ідею так, щоб Ваш співрозмовник відчув, що ця ідея належить йому самому.

Завжди виявляйте співчуття до думок і побажань інших.

Як тренувати навички спілкування

1) Проаналізуйте, в яких ситуаціях Ви почуваетесь скуто, невпевнено.

2) З'ясуйте для себе, що в цих ситуаціях Вас бентежить (погляньте на себе зі сторони).

3) Поставте перед собою наступні запитання і залежно від відповідей на них або закріплюйте комунікативні навички, або починайте поступово їх набувати, крок за кроком змінюючи свою поведінку.

Почніть з простого:

- Чи вмієте Ви так привітатися або поставити запитання, щоб людині, до якої Ви звертаєтесь, було приємно?
- Чи в змозі Ви викликати у людей інтерес і почуття довіри?
- Якщо у відношенні до Вас проявляють грубість, чи можете Ви знайти адекватну реакцію, крім власної грубості? Подумайте, як ввічливо і спокійно поставити грубіяна на місце.

- Чи вмієте Ви вчасно пожартувати, розрядити напруження, що виникло у Ваших взаєминах з іншими людьми?
- Чи можете Ви перервати неважливу для Вас розмову таким чином, щоб співрозмовник на Вас не образився?
- Чи пробували Ви відмовити кому-небудь у проханні, не викликавши при цьому ворожість у відношенні до Вас?
- Чи можете Ви так попроситися з людьми, щоб вони забажали ще не раз зустрітися з Вами?

Тринадцять правил, які допоможуть Вам переконати співрозмовника

- 1) *Правило Гомера.* Черговість наведення аргументів впливає на їх переконливість. Найбільш переконливим є такий порядок наведення аргументів: сильні – середні – найсильніший аргумент. Пам'ятайте, що: слабкими аргументами краще не користуватися; не кількість аргументів вирішує справу, а їх надійність.
- 2) *Правило Сократа.* Для отримання позитивного рішення у важливому для Вас питанні поставте його на третє місце в черзі запитань, які пропонуються для обговорення, підготувавши двома короткими, на які Ваш співрозмовник без особливих роздумів дасть стверджувальну відповідь.
- 3) *Правило Паскаля.* Не заганяйте співрозмовника в кут. Дайте йому можливість «зберегти обличчя».
- 4) Переконливість аргументів значною мірою залежить від іміджу й статусу переконуючого.
- 5) Не «заганяйте себе в кут», не принижуйте свій статус.
- 6) Не принижуйте статус співрозмовника.
- 7) До аргументів приємного для нас співрозмовника ми ставимося з розумінням, до аргументів неприємного – з упередженням.
- 8) Прагнучи переконати співрозмовника, починайте не з того, що Вас розділяє, а з того, що Вас об'єднує.
- 9) В процесі спілкування виявляйте симпатію (будьте здатні зрозуміти емоційний стан співрозмовника у формі співпереживання).
- 10) Будьте уважним слухачем.
- 11) Уточнюйте, чи правильно Ви розумієте співрозмовника.
- 12) Уникайте конфліктогенних слів, виразів, поведінки.

- 13) Слідкуйте за мімікою, жестами, позами – власними і співрозмовника.

Що слід робити, щоб справити позитивне враження на людей у процесі спілкування

- 1) Прагнути виглядати завжди впевнено, оптимістично, з високою піднятою головою.
- 2) Демонструвати легку посмішку, відкритий погляд, зберігати доброзичливий вираз обличчя.
- 3) Зберігати гарну поставу протягом усього часу спілкування, не сутулитися, особливо коли розмова відбувається стоячи.
- 4) Вільно і невимушено тримати руки.
- 5) У процесі спілкування злегка нахилитися в бік співрозмовника.
- 6) Зберігати постійну увагу, бути готовим до відхилення теми розмови і вчасно реагувати на несподівані моменти.
- 7) Підтримувати високу активність спілкування.

Чого не слід робити, щоб не справити погане враження під час спілкування

1. Виглядати переможеним, похмурим, згорбленим.
2. Тримати опущеною вниз голову і дивитися з-під лоба.
3. Сидіти, відкинувшись далеко назад.
4. Тримати схрещеними ноги.
5. Нервово потирати руки.
6. Демонструвати зарозумілість, ігнорувати співрозмовників.
7. Виглядати байдужим і похмурим.
8. Постійно дивитися в підлогу.
9. Перебирати руками хустку, маніпулювати з окулярами.
10. Ритмічно постукувати по столу пальцями.
11. Коливати ногою, нервово йорзати на стільці.
12. Дивитися в простір, демонструвати нудьгу.
13. Постійно торкатися рукою до волосся (гладити, тербити його).
14. Жувати гумку.
15. Демонструвати відстороненість від співрозмовника.

Вислови, які можуть створити бар'єр у комунікації

Накази, команди:

- «Повторіть ще раз!»;
- «Говоріть повільніше!»;
- «Не розмовляйте зі мною таким чином!» тощо.

Попередження, погрози, обіцянки:

- «Ще раз повториться, і Ви ...»;
- «Охолоньте, і я Вас вислухаю»;
- «Ви ще пожалкуєте».

Повчання:

- «Вам варто ...»;
- «Це неправильно ...»;
- «Вам непотрібно було так діяти ...»;
- «У Вашому віці я ...».

Поради, рекомендації або рішення:

- «Чому б Вам не сказати таким чином ...»;
- «Я би запропонував Вам зробити так ...»;
- «Спробуйте вчинити так ...».

Осуд, критика, звинувачення:

- «Те, що Ви зробили, нерозумно»;
- «Я Вас попереджав».

Відволікання уваги:

- «Чому б Вам не викинути це з голови»;
- «Давайте поговоримо про щось інше».

Необґрунтовані узагальнення, приниження:

- «Усі жінки однакові ...»;
- «Ну гаразд, пане всезнайко».

Допит:

- «Хто Вас напоумив?»;

- «Що Ви ще зробили?».

Інтерпретація, аналіз:

- «Ви так кажете, щоб мене образити...»;
- «Тепер мені зрозуміло, чому Ви це зробили».

П'ять заповідей мистецтва публічної промови від сера Гамільтона:

1. Чітко зрозумійте, що Ви хочете сказати.
2. Упорядкуйте: що у промові відноситься до справи, а що заради жарту.
3. Облицюйте думки у слова і прикрасьте стилем.
4. Закарбуйте зміст промови у пам'яті.
5. Приємно і гідно виголосіть промову.

Побудова виступу за методом «5 речень»

За допомогою цього методу можна чітко і структуровано побудувати свій виступ перед аудиторією. Фраза «5 речень» тут розуміється не в прямому, а в переносному значенні, які, тобто функції, виконує кожна частина виступу.

У першому реченні роз'яснюється привід та предмет зацікавленості промовця, презентується тема доповіді (це може бути точка зору, пропозиція, констатація думки опонента тощо).

Друге речення покликане розкрити суть справи (виклад значущих, вирішальних фактів чи аргументів, уточнення підстав, конкретних прикладів того, про що йдеться).

Третє речення – висновки з попереднього викладу, формування мети промови.

У четвертому реченні викладаються пошуки шляхів, які ведуть до реалізації цієї мети; зауважуються всі «за» і «проти», протиставляються альтернативи та порівнюються різні можливості.

У п'ятому реченні формулюється те, чого хоче досягти промовець, робиться звернення, заклик до дії чи завершується промова.

Варіанти методу «5 речень»

Перший варіант.

- «На відміну від ... я вважаю, що ... Дозвольте обґрунтувати свою думку ...».
- «По-перше ...».
- «По-друге ...».
- «По-третє ...».
- «Виходячи з цього розраховую на Вашу підтримку в тому, що ...».

Другий варіант.

- «Вважаю пропозицію щодо ... помилковою».
- «У цій пропозиції відсутні ...».
- «На мою думку, раціональніше ...».
- «Це б забезпечило організації ...».
- «Отже ...».

Третій варіант.

- «Останнім часом активно обговорюється проблема ... Існують два підходи до її розв'язання ...».
- «Прихильники одного підходу ...».
- «Прихильники другого підходу ...».
- «Порівняння обох підходів наштовхує на висновок ...».
- «Виходячи з цього пропоную ...».

Принципи побудови публічної промови

Ефект краю: важливу інформацію слід подавати на початку і в кінці виступу.

Повторення: різними словами і в різній формі.

Доступність: простота, чіткість, лаконічність, послідовність, образність.

Ефект незавершеної дії: надання аудиторії можливості робити висновки.

Прямі звернення: використання звернення з метою активізації сприйняття.

Зрозумілість мови:

Збалансованість промови по темпу.

Поєднання вербальних і невербальних засобів комунікації: розумна міра.

Правдивість.

Пам'ятайте:

1. Вживайте спеціальні поняття лише тоді, коли цього вимагає ситуація.
2. Уникайте іншомовних слів.
3. Ніяких слів – чудовиськ!
4. Надавайте перевагу виразним дієсловом перед іменниками.
5. Уникайте найвищого ступеня порівняння (сприймається як перебільшення)
6. Економно використовуйте прикметники.
7. Ніякого телеграфного стилю!
8. Уникайте надто складних конструкцій речень.
9. Не вживайте низки іменників.
10. Уникайте пасивних речень.
11. Важливу інформацію подавайте в головному реченні.
12. Економно вживайте дієприкметники (краще заміняйті їх на підрядні речення).
13. Уникайте слів – «паразитів».

Основні прийоми демонстрації «комунікативної поведінки»

Хода. Намагайтеся рухатися назустріч партнеру вільно, не поспішаючи, дивлячись прямо.

Добррозичливий вираз обличчя. Легка привітна посмішка. Посміхайтесь часто, але в міру.

Твердий, але не надто сильний потиск руки. За допомогою такого потиску, що супроводжується візуальним контактом, Ви демонструєте свою прихильність до партнера.

Особисте звернення. Якого частіше називайте свого партнера по імені. Для кожної людини її ім'я – найкраще.

Поза. Не сідайте прямо навпроти партнера, краще, якщо Ви злегка повернетеся вбік.

Голос. Ведіть мову, не поспішаючи, робіть паузи. Тренуйте в собі доброзичливі інтонації. Мова контактної людини, зазвичай, відрізняється доброзичливістю інтонацій.

Надання ініціативи. На початку діалогу намагайтеся менше говорити, дайте можливість висловитися партнеру, демонструючи при цьому великий та щирий інтерес до нього.

Прилаштування. Виявляйте зацікавленість у партнері. Для цього спонукайте його до розмови не про нього особисто, а про його інтереси, наміри.

Невербальні ознаки уваги. Демонстрація уваги, позитивних емоцій – заохочувальне кивання головою, повернення до співрозмовника всім корпусом, вираз живого здивування від його повідомлень.

Відкритість жестів і міміки. Жести відкритості, щирості, спрямованості на взаємодію.

Об'єднуючі натяки. Використання особливого роду натяків на зразок: «Ми з Вами розуміємо...», «Саме такий партнер мені потрібен» тощо.

Крім цього, бажано (задля прилаштування до партнера):

- переймати його емоційний настрій;
- пристосовуватися до темпу і гучності його мови;
- віддзеркалювати його поставу й основні жести;
- використовувати у своїх висловлюваннях окремі характерні для нього слова і словосполучення.

Інформація для розуміння різних комунікативних ситуацій, зокрема і на невербальному рівні

Індивіди і групи, безсумнівно, виявляють власницьку орієнтацію на просторові області («моє місце», «наша аудиторія»).

Люди частіше взаємодіють із тими, хто сидить навпроти них або хоча б через одну людину, ніж із тими, хто сидить поруч.

Жінки використовують зоровий контакт як форму комунікації частіше, ніж чоловіки.

Представник авторитарного типу особистості в групі – авторитарний і вимогливий, разом із тим він значно частіше підкоряється тиску більшості, ніж індивід із колегіальним типом особистості.

Люди, позитивно орієнтовані на інших, розширюють соціальну взаємодію, зв'язки та піднімають моральний дух у групах, у той час як люди, орієнтовані на матеріальні речі, стримують соціальну взаємодію, зменшують згуртованість колективу та породжують підозрілість і заздрість.

Групи з непрогнозованою поведінкою порушують і пригнічують функціонування груп.

Члени групи з високим рівнем тривожності пригнічують діяльність групи, а добре адаптовані члени групи сприяють її ефективному функціонуванню.

Члени групи з різностатевим складом більш комфортні, ніж з одностатевим складом (у різностатевих групах учасники більше занепокоєні міжособистісними відносинами, ніж інструментальною метою).

Групи, в яких їх члени мають різні якості та здібності, за інших рівних умов діють більш ефективно, ніж групи, члени яких мають однакові здібності.

Особа, наділена владою, має більший вплив на групу, навіть якщо її влада перебуває поза межами групи.

УВАГА – маніпуляції

Маніпуляція – це вид психологічного впливу, майстерне виконання якого веде до прихованого збудження у іншої людини намірів, які не співпадають з його актуально існуючими бажаннями.

Прояви маніпуляції:

- Психологічний вплив;
- Відношення до об'єкта маніпуляції як до засобу досягнення певних цілей
- Прагнення отримати односторонній вигравш;
- Прихований характер впливу (самого впливу і його спрямованості);
- Використання психологічної сили, гра на слабінках.

Іншими словами, маніпуляція – це вид психологічного впливу, при якому майстерність маніпулятора використовується задля прихованого втілення в психіку адресата цілей, бажань, намірів, відношень чи установок, які не співпадають з тими, які є у адресата у даний момент.

Захист від маніпуляції передбачає, перед усім усвідомлення того, що нами маніпулюють:

- відчуття незручності (Ви не хочете щось робити, проте незручно відмовити);
- порушення етики з боку іншої людини;
- відчуття вини або небезпеки, яке виникає без видимої на те причини;
- наявність невербальних ознак маніпуляції, тобто жестів, які вказують на нещирість, сумніви, надмінність, загрозу, нечесність;
- певна неприродність у поведінці маніпулятора (надмірна активність або показна байдужість);
- вербальні ознаки маніпуляції (перекладення на Вас відповідальності, плата Ваша переважає вииграш, наявність елементів прихованого примусу, дефіцит часу).

Прийоми психологічного маніпулювання

Багатьом людям властива рольова поведінка, яка є результатом не стільки інтелектуальних зусиль людини, скільки вмілого використання нею власних підсвідомих ресурсів.

Розрізняють такі види рольової поведінки.

Гра «мене розривають на частини» – любителі такої поведінки охоче приймають на себе багато доручень, щоб мати можливість послатися на велику завантаженість, як правило, вони активно включаються в громадську роботу.

Гра «свята простота» – прибічники цієї негативної міжособистісної гри зумисне напускають на себе наївність, що спонукає оточуючих навчати їх і розв'язувати за них ті чи інші проблеми. При цьому, якщо гравець – жінка, вона, звертаючись до лицарських почуттів чоловіків, може повністю перекласти на них свої професійні обов'язки.

Гра «казанська сирота» має кілька варіантів: а) працівник навмисно тримається подалі від керівництва, аби в подальшому мати можливість послатись на ігнорування себе; б) він заявляє, що йому ніхто не допомагає – ані керівництво, ані колеги; в) вказує на відсутність необхідних прав – «до мене ніхто не прислуховується»; г) зумисне напрошується на грубощі, щоб зайняти позицію «ображеної дитини» тощо.

Захист від маніпулювання

Пасивний захист:

- 1) Постарайтеся ніяким чином не реагувати на слова маніпулятора.
- 2) Почніть розмову про інше.
- 3) Робіть вигляд, що Ви не зрозуміли слова маніпулятора.
- 4) Погоджуйтеся з пропозиціями, обумовлюючи їх тим, що від Вас не залежить.
- 5) Зберігайте самообладання.
- 6) Виглядайте впевненим психологічно і фізично.

Активний захист передбачає психологічний супротив спробам маніпулювання шляхом висловлювання свого занепокоєння і вимоги «розставити всі крапки над і», тобто, зробити приховане явним.

Основа гуманістичних комунікативних установок

- *Повага* – пошанування людської гідності.
- *Пошана* – визнання особистих чеснот людини.
- *Самоповага* – моральний механізм, який не допускає приниження особистості.
- *Увага* – основа довготривалих відносин.

Невербальна (несловесна) комунікація

Голос

Характеристики хорошого голосу (оцініть дані свого голосу стосовно нижченаведених і подумайте, якими його ознаками Вам би хотілося оволодіти):

- приємний на слух, добре модульований;
- спокійний;
- низького тембру;
- довірливий;
- теплий;
- керований;
- дружній;

- емоційно забарвлений;
- багатий;
- природний;
- мелодійний;
- голосний, дзвінкий;
- доброзичливий;
- турботливий;
- упевнений;
- владний;
- виразний.

Характеристики поганого, неприємного голосу (ознайомившись з наведеним нижче списком, оцініть ті характеристики Вашого голосу, яких Ви б хотіли позбутися):

- різкий, пронизливий;
- гнусавий;
- тремтячий;
- хриплий;
- високий;
- плаксивий;
- слабкий;
- тихий, ледь чутний;
- сором'язливий;
- безбарвний;
- помпезний;
- саркастичний;
- монотонний;
- відривчастий;
- із задишкою чи покашлюванням;
- занадто голосний.

Швидкість мови – жвава манера розмови, швидкий темп свідчать про активність, імпульсивність співрозмовника, його впевненість у собі; спокійна вільна мова вказує на розсудливість, ґрунтовність; помітні коливання швидкості розмови можуть бути ознакою недостатньої врівноваженості, невпевненості, легкої збуджуваності.

Гучність – гучний голос свідчить про життєву силу або самовдосконалення, а невелика гучність голосу вказує на скромність, стриманість,

фактичність або на недостатність життєвої сили, слабкість людини; коливання гучності – характеристика емоційності і хвилювання.

Артикуляція – чітка вимова слів вказує на внутрішню дисципліну, прагнення до ясності й нестачу образності; неясна, розпливчаста вимова властива поступливим, невпевненим, м'яким, млявим людям.

Висота голосу. Фальцет, зазвичай, характеризує людину, в якій мова й мислення йдуть від інтелекту; грудний голос – характерний для людей емоційних; високий, пронизливий голос – ознака страху і хвилювання; низький – розслабленості, спокою, гідності людини.

Режим, або перебіг мови. Ритмічна мова свідчить про багатогранність почуттів, урівноваженість, гарний настрій; строга, чітка, правильна вимова слів – про усвідомлення людиною почутого, пережитого, напруження волі, дисципліну, педантичність, стриманість почуттів; плинна мова характерна для глибоких людей; відривчаста манера мовлення є свідченням тверезого, цілеспрямованого мислення.

Мова погляду

Відомий дослідник, автор популярної книги «Язык рухів тіла» А. Піз стверджує, що спілкування може відбуватися лише тоді, коли Ви спілкуєтеся з людиною віч-на-віч. При цьому, якщо людина нечесна або щось приховує, її очі зустрічаються з Вашими менше, ніж одну третину часу спілкування.

Якщо погляд співрозмовника зустрічається з Вашим більше двох третин часу спілкування, це означає одне з двох: або співрозмовник вважає Вас цікавою людиною (у цьому випадку зіниці очей розширені); або співрозмовник налаштований відносно Вас вороже і надсилає виклик (у цьому випадку зіниці очей звужені).

Під час розмови не надівайте темних окулярів, тому що у Ваших співрозмовників складеться відчуття, що їх настирливо розглядають.

Наводимо характеристики основних типів поглядів, сформульованих А. Пізом.

Діловий погляд. Під час ділових переговорів уявіть на лобі Вашого співрозмовника трикутник. Спрямувавши погляд на цей трикутник, Ви

створите серйозну атмосферу, і Ваш партнер відчує, що Ви налаштовані по діловому.

Соціальний (міжособистісний) погляд. Якщо Ваш погляд спускається нижче рівня очей співрозмовника, створюється атмосфера соціального спілкування. У цьому випадку Ви також дивитесь на уявний трикутник, але знаходиться він в області очей і рота співрозмовника.

Інтимний погляд. Цей погляд проходить через лінію очей і опускається нижче підборіддя на інші частини тіла співрозмовника.

Погляд збоку. Використовується для передачі зацікавленості або вожожості. У першому випадку такий погляд супроводжується злегка піднятими бровами або посмішкою, у другому – опущеними бровами, нахмуреним лобом або опущеними куточками рота.

Прикриті повіки. Цей погляд є спробою співрозмовника прибрати Вас з поля свого зору, тому що Ви або набридли йому, або він відчуває свою перевагу над Вами. Якщо Ви помітили такий погляд, то повинні зважити на те, що Ваша поведінка викликає негативну реакцію, і потрібно щось змінити.

Погляд поверх окулярів. Такий погляд може викликати у співрозмовника відчуття того, що його засуджують і критикують. Тому тим, хто носить окуляри, необхідно їх знімати, коли розмовляють, і надівати, коли слухають. Це не тільки заспокійливо діє на співрозмовника, але й дозволяє тому, хто в окулярах, контролювати перебіг розмови.

Мова рук

Мова рук або жестів завжди індивідуальна і великою мірою інформативна. Людина може говорити що завгодно, проте її очі та руки обов'язково її видадуть, вони розкажуть значно більше, ніж слова.

Крім індивідуальних мова жестів має також загальні особливості, які залежать від національної приналежності, віку та статі людини, рівня культури та інших ознак.

Англійський психолог Г.М. Арджай, який під час кругосвітньої подорожі вивчав мову жестів, встановив, що в середньому протягом години розмови фін використовує жестикуляцію один раз, італієць – 80, француз – 120, а мексиканець – 180 разів.

А.Штангль наводить безліч жестів рук, «прочитання» який дозволяє краще розуміти співрозмовника.

Ось деякі з них та їх інтерпретація.

В'яло звисаючі вздовж тіла руки: пасивність, відсутність готовності до дії, нестача волі.

Схрещені на грудях руки: захисна реакція, певна ізоляція, деякі очікування.

Руки, закладені за спину: відсутність готовності до дії, а також приховування збентеження, нерішучості.

Відкриті долоні повернуті догори: жест пояснення, переконування, відкритого доказу, віддачі.

Руки в кишені: приховування незручності, невпевненість, втрата безпосередності.

Рука стискається в кулак: концентрація, опанування схвильованості, прагнення до самоствердження.

Потирання рук: людина перебуває під владою приємних думок, що її влаштовують.

Рука щось бере або робить рух у цьому напрямі: безпосереднє фізичне захоплення, нерідко ознака жадібної людини, яка багато опікується матеріальним.

Руки закривають обличчя або його частину: бажання приховати свій стан; задумливість чи незручність.

Витирання лоба: стирання поганих думок, уявлень або концентрація на роздумах.

Розкрита долоня погладжує щось приємне на дотик (наприклад, іншу свою руку): м'яка вдача, добрий настрій.

Напружений прямиий палець: знак внутрішньої концентрації безвідносно до інших людей.

Палець притиснений до губ: відчуття невпевненості, пошуки причин, допомоги.

Засунутий у рот палець: наївність, здивування, стан неуважності, нерозуміння.

Палець торкається очей або вуха: ознака деякої несміливості, пошук можливості втечі.

Кінцівки вказівного та великого пальців поєднані, як інші, особливо мізинець, відтягнуті: високий ступінь уваги та концентрація, спрямовані на найдрібніші деталі.

Руки уперті в стегна: демонстрація твердості й зверхності, виклик. Часто це є свідченням надкомпенсації прихованого відчуття слабкості або зніяковілості.

Руки підтримують верхню частину тулуба, опора на якийсь предмет (наприклад, стіл, спинку стільця, невисоку трибуну): потреба в душевній опорі або внутрішній упевненості.

Жести

Жести, описані американськими фахівцями у сфері комунікації Д. Ньуренбергом та Г. Калерої, свідчать про різні позиції людини в процесі спілкування.

Жести відкритості. Це розкриті руки долонями догори (жест, пов'язаний з щирістю та відкритістю); знизування плечима, яке супроводжується жестом розкритих рук (свідчення відкритої натури); розстібування гудзиків піджака (люди відкриті й дружньо до Вас налаштовані часто розстібують або знімають піджак у Вашій присутності). Помічено, що під час успішних ділових переговорів використовується наступна група жестів: учасники переговорів сидять, розстібнувши піджаки; розпрямляють ноги, пересуваються на край стільця ближче до столу, який відділяє їх від співрозмовників.

Жести захисту (оборони). Це жести, якими людина реагує на можливу загрозу, конфліктні ситуації: схрещені на грудях руки (використовують для оборони). Якщо Ваш співрозмовник схрещує руки, необхідно переглянути власні жести або вислови, тому що партнер починає уникати обговорювання; руки, стиснуті в кулаки, також свідчать про захисну реакцію співрозмовника.

Жести оцінювання. Це жести, які належать до задумливості й мрійливості: «рука біля щоки» (люди, які спираються щокою об руку, зазвичай, глибоко занурені у роздуми); жести критичної оцінки: підборіддя спирається на долоню, вказівний палець уздовж шії, інші пальці – нижче рота (позиція «почекаємо – побачимо»); людина сидить на краєчку стільця, лікті на стегнах, руки вільно звисають (позиція «це прекрасно!»); похилена голова (жест уважного слухача); почісування підборіддя (жест «добре, давайте помірковано») використовується, коли людина зайнята процесом прийняття рішення; маніпуляції з окулярами (протирання скелець, піднесення до рота дужок окулярів і т.ін.) – це пауза для

роздумів, людина намагається виграти час для обміркування ситуації перед тим, як приступати до рішучого супротиву, вимагаючи пояснень або ставлячи запитання; ходіння свідчить про спробу людини вирішити складну проблему або прийняти складне рішення; скублення перенісся – жест, який поєднується із закритими очима, свідчить про глибоку зосередженість та напружені роздуми.

Жести підозри та приховування: рука затуляє рота (співрозмовник старанно приховує свою позицію); погляд убік (показник приховування); ноги (або все тіло) повернуті до виходу – наявне свідчення того, що людина бажає закінчити зустріч, бесіду, дію; дотик або легке потирання носа (як правило, вказівним пальцем) – знак сумніву (інші різновиди цього жесту – потирання ока, вуха).

Жести домінантності – підпорядкованості. Перевага може бути висловлена приязним рукостисканням: коли людина міцно потискує співрозмовнику руку та повертає її так, що його долоня лежить зверху (намагання висловити фізичну перевагу). Якщо ж людина простягає руку долонею вгору, вона демонструє готовність зіграти підпорядковану роль. Коли рука людини під час розмови перебуває в кишені піджака, а великий палець при цьому лежить зовні, цим висловлюється впевненість у перевагах над співрозмовником.

Жести готовності: руки на стегнах – перша ознака готовності (це можна часто спостерігати у спортсменів, які чекають своєї черги). Варіація цієї пози в положенні сидячи – людина сидить на краю стільця, лікоть однієї руки і долоня іншої опираються на коліна (таким чином сидять безпосередньо перед підписанням угоди чи, навпаки, перед тим, як піднятися і піти).

Жести перестраховки. Багато жестів пальцями свідчать про невпевненість, внутрішній конфлікт чи побоювання. Так, дитина в цьому випадку смочає палець, підліток гризе нігті, а дорослий часто замінює палець ручкою або олівцем. Інші жести цієї групи – переплетені пальці рук; при цьому великі пальці нервово потирають один одного; торкання спинки стільця перед тим, як на нього сісти в присутності інших людей. Для жінки типовим жестом посилення внутрішньої впевненості є повільне витончене підняття руки до шиї.

Жести фрустрації (напруження): коротке дихання, часто-густо поєднане з різними невизначеними звуками, такими як стогін, хмикання (той, хто не помічає таких моментів у опонента і продовжує настоювати на своєму, може мати серйозні неприємності); тісно сплетені в напру-

женні пальці – жест недовіри та підозри (той, хто намагається, стиснувши руки, переконати опонента у своїй щирості, як правило, не досягає великого успіху); руки, які міцно стискають одна одну, – спостерігається тоді, коли людина, наприклад, повинна відповідати на запитання, яке містить серйозне звинувачення проти неї; захисне потирання шії долонею (у більшості ситуацій свідчить про те, що людина займає позицію захисту). Жінки, зазвичай, поєднують цей жест з поправленням зачіски.

Жести довіри: пальці поєднані на зразок купола храму (жест «купол») – це свідчить про довірливість чи гордість (дуже поширений жест у відносинах начальника з підлеглими, при цьому чим вищий ранг керівника, тим вище він тримає руки).

Жести авторитарності: руки з'єднані за спиною, підборіддя підняте догори – це типова авторитарна поза (так часто стоять міліціонери, вищі керівники, армійські командири). У цілому, якщо Ви бажаєте показати свою зверхність, то все, що треба зробити, – це офіційно піднятися над людиною – сісти вище, якщо співрозмовник сидить, або встати.

Жести знервованості: покашлювання, прочищення горла (ті, хто часто прочищає горло, почуваються невпевнено та неспокійно); утримування ліктів на столі, утворюючи тим самим піраміду, вершина якої – кісті рук – розміщується прямо перед ротом (такі люди грають з партнерами в «кішки – мишки» доти, поки останні не розкриють перед ними «всі карти»); подзвонювання монетами в кишені свідчить про занепокоєння людини відносно грошей або їх нестачу; посмикування вуха – співрозмовник бажає припинити розмову, але стримує себе.

Жести самоконтролю: руки заведені за спину, одна стискає іншу. Друга поза – людина сидить у кріслі зі схрещеними ступнями, ухопившись руками за підлокітники (типова поза для тих, хто чекає прийому у зубного лікаря). Ці пози сигналять про бажання людини впоратися з сильними почуттями й емоціями.

Жести нудьги: постукування ногою об підлогу; ковпачком ручки об стіл; охоплення руками голови або поза – голова лежить на долонях; машинальне малювання на папері; погляд співрозмовника («я дивлюсь на Вас, але не слухаю»).

Жести впевненості/невпевненості

- 1) Хороший загальний стан / зовнішній вигляд/ / Поганий загальний стан.
- 2) Надійна постава з центром ваги на обох ногах / Пошук опори .
- 3) Жести в верхній частині тіла / Відсутність жестикуляції, або жести в закритій зоні.
- 4) Відвертий, спокійний візуальний контакт / Відсутність контакту.
- 5) Дружня, приваблива міміка / Скута, «заклякла» міміка.
- 6) Виразна артикуляція, помірний темп мови /Тиха, нечітка, монотонна мова, прив'язана до тексту.
- 7) Гармонія форми та змісту / Відсутність її.

Сигнали тіла та загальні характеристики людини

Візуальне сприйняття поведінки людини передбачає комплексний підхід, заснований на вивченні та врахуванні окремих рухів її тіла. Поєднавши в одне ціле різні жести й мімічні рухи в контексті конкретної ситуації поведінки, можна оцінити фізичний і психічний стан індивіда. Розрізнені рухи тіла, що супроводжуються відповідною мімікою, складають те, що психологи називають сигналами тіла.

Сигнали тіла (за А. Штангелем)

Мислення – інтелектуальність без глибини почуттів (монотонні рухи при слабкості напруги).

Мрійливість (повністю відкриті очі при загальному розслабленні).

Низькі розумові здібності («зморшки потуги», які з'являються при будь-яких сильних враженнях або важких запитаннях).

Активність – сильне напруження, розправлені назад плечі, наповнена повітрям грудна клітка, повністю випрямлена голова, роздуті крильця носа, стулені щелепи, сильний голос.

Пасивність – слабе напруження, розслаблена, опущена донизу голова, напіввідкритий рот.

Егоїзм – нав'язливе проникнення в особистісний простір іншої людини; розпливчата, нечітка вимова. Скоріше, можна очікувати у людини з міцною волею і розумом.

Екстраверсія – активність, живий темперамент, широкі рухи, широкі кроки; схильність до малої відстані під час розмови.

Інтроверсія – стриманість, спокійний темперамент, неширокі рухи, короткі кроки, стулені губи; схильність до більшої дистанції під час розмови.

Воля, самодисципліна – прямолінійні невірні руки, слабко рухлива поведінка, монотонні рухи при напруженні, твердий погляд; ясна та чітка вимова, одноманітна манера розмови.

Нестача волі – млява, мінлива, шаркаюча хода; не сконцентрований погляд; неясна, нечітка вимова; недоречне морщення носа.

Упевненість у собі – гарна, невимушена постава і вільно опущені, не напружені плечі, пряма голова, спокійні, широкі рухи, твердий погляд, ритмічний потік слів.

Непевненість у собі – високо підняті плечі водночас з легко згорбленою спиною, втягнуте підборіддя, переважаючі рухи – вниз і до себе; маленькі, швидкі кроки, кліпання очима, блукаючий погляд, нечітка вимова слів.

Власна переоцінка, зарозумілість – розправлені назад плечі, роздута грудна клітка, занадто висока постава голови; похитування, напівзакриті очі, горизонтальні складки на лобі; оцінювальний, прямий погляд; крива посмішка.

Зовнішнє відображення твердості (як надкомпенсація) – руки в боки, голова відкинута назад, широко розставлені ноги, демонстративно розслаблений темп рухів, повільні кроки, руки за спиною, підвищення голосу тощо.

Порядність, відповідальність – повністю розкриті очі, прямий погляд на співрозмовника, малорухлива, проте багата формами міміка, чітка вимова.

Лицемірство – «погляд у небо» при напруженому обличчі.

Хитрість – примружений погляд збоку, розпливчастий голос.

Як розв'язати суперечку (конфлікт)

Розв'язання будь-якого конфлікту залежить, насамперед, від конкретної ситуації.

Найбільш небажаний шлях розв'язання конфлікту – ухилення від його розв'язання, або капітуляція.

Перш ніж вживати заходів до розв'язання конфлікту, слід визнати його наявність. Пам'ятайте, що конфлікти неминучі, головне – як справитися з ними.

Якщо конфлікт визнаний і очевидно, що «з маху» його не розв'язати, домовтеся: де, коли і як Ви розпочнете дії щодо його усунення. Оскільки «вдома і стіни допомагають», добре було б зібратися десь у нейтральному місці або поперемінно у кожної з конфлікуючих сторін.

Визначте конфлікт. З цією метою зосередьтеся на конкретних діях, вимогах сторін і суперечливих предметах. Намагайтеся не «переходити на особистості».

Досліджуйте всі можливі варіанти розв'язання конфлікту.

Установіть крайній термін прийняття остаточного рішення і дійте послідовно.

Послідовно втілюйте в життя прийняті рішення.

Навіть при найвдалішій згоді будуть ображені й обділені, тому дайте їм можливість висловитися відверто.

Добивайтеся згоди, вибравши найприйнятніший для обох сторін варіант розв'язання конфлікту.

Пам'ятайте: «Погана злагода краща доброї сварки». Компроміс прийнятний хоча б тому, що не роз'єднує, а об'єднує людей.

Правила суперечки

1. По можливості, сперечайтесь спокійно. Доводьте свою правоту логікою, а не криком.

2. Не сперечайтесь через дрібниці. Не уподібнюйтеся середньовічним схоластам, які до отупіння сперечалися з приводу того, був у Адама пуп чи ні.

3. Під час суперечки не упускайте з поля зору головне, через що виникла суперечка.

4. Ніколи не гарячкуйте. Переможцем у суперечці, як правило, стає той, хто володіє більшою витримкою, холоднокровністю, оскільки тоді його думка працює краще.

5. Поважайте чужу думку. Якщо вважаєте її хибною, аргументовано доведіть це.

6. Якщо у Вас є вагомі докази, факти, притримуйте їх до фіналу. Наведіть спочатку переконливі, але менш важливі докази, а найсильніші залиште наостанок.

7. Уникайте нищівних оцінок особистості людини, з якою сперечаєтесь.

8. Слідкуйте за тим, щоб у ваших доказах не було протиріч.

Дипломатія людських стосунків

Пам'ятайте, що зрозуміти людину можна тільки ставши на її точку зору.

Осуд – це небезпечна іскра, яка може стати причиною вибуху в похоровому льосі. Замість того, щоб засуджувати людей, намагайтеся зрозуміти їх, збагнути, чому вони чинять саме так, а не інакше.

Існує тільки один шлях переконати будь-кого що-небудь зробити – це примусити іншого захотіти зробити це.

Намагайтеся ніколи ні про кого погано не казати. Говоріть про кожного якомога більше доброго, якщо Вам про це відомо.

Засіб, за допомогою якого можна розвивати все краще, що закладене в людині, – це визнання її цінності та заохочення.

Коли Вам подобається що-небудь, будьте щирі у своєму захопленні, щедрими на похвалу.

Пам'ятайте, що люди потребують душевного розуміння та визнання такою ж мірою, як і їжі.

Існує тільки один засіб вплинути на іншу людину – це говорити з нею про те, що є предметом її бажання, і показати їй, як цього можна досягти.

Пам'ятайте, наші вчинки є наслідком наших бажань. Тому, якщо Ви хочете спонукати кого-небудь до дії, насамперед, розбудіть у ньому сильне бажання.

Якщо Ви хочете привернути до себе людей, виявляйте до них щиру зацікавленість.

Виняткова увага до співрозмовника – важлива умова успіху в ділових контактах.

Будьте хорошим слухачем. Заохочуйте інших розповідати про себе.

Ведіть розмову в руслі інтересів Вашого співрозмовника.

Завжди давайте людям можливість відчутти їхню значущість і робіть це широко.

Посміхайтесь! Посмішка – це запорука щирої прихильності до Вас оточення.

Ставтеся до людей так, як би Ви хотіли, щоб Вони ставились до Вас.

Використана література:

- 1) Алексеев А.А., Громова Л.А. Психогеометрия для менеджеров. – М., 1991
- 2) Конфлікти, стреси, маніпулювання в державному управлінні: Навч. посіб./ За заг. ред. М.М.Логунової. – К.: Вид-во НАДУ, 2008.- 72 с.
- 3) Логунова М.М., Усаченко Л.М. Політична психологія та іміджологія. Методичні матеріали до навчального модуля/ М.М.Логунова, Л.М.Усаченко. – К.: Вид-во НАДУ, 2008 – 112 с
- 4) Логунова М.М. Соціально-психологічні аспекти управлінської діяльності. К.: Центр сприяння інституційному розвитку державної служби – (Сер. «Бібліотека державного службовця»).М.Логунова. – К., 2006 – 196 с.
- 5) Логунова М.М. Практикум з психології ділового спілкування/ М.М.Логунова. – К.: Ви-во НАДУ, 2007. – 76 с.
- 6) Марущенко О. Візуальна комунікаці/ О. Марущенко// Народний депутат. – №10 (46). – С. 100 – 101
- 7) Нижник Н.Р., Пашко Л.А. та ін. Ділове спілкування в сфері державного управління/ Н.Р.Нижник, Л.А. Пашко, В.М.Олуйко – Хмельницький, 2006. – 193 с.
- 8) Познай себя и других: Популярные тесты. –2-е изд., доп. – М., 1996.
- 9) Чешко Н.Б. Риторика/ Н.Б.Шешко. – Минск: Соврем. Шк., 2007. – 272 с.
- 10) Шейнов В.П. Как управлять другими. Как управлять собой (Искусство менеджера). – 2-е, доп. изд. – Мінськ.: Амалфея, 1997.

Глосарій

<i>Брифінг</i>	Коротка, обмежена в часі зустріч, інструктивна зустріч офіційних осіб (прес-секретарів, голови суду) з журналістами з важливого питання для озвучення позиції.
<i>Емпатія</i>	Здатність учасників спілкування сприймати емоційний стан один одного у формі співпереживання (те, що дехто називає емоційним відгуком).
<i>Зв'язки з громадськістю</i>	Спеціально розроблені планові, довготривалі зусилля по встановленню і підтриманню взаєморозуміння між організацією і громадськістю.
<i>Імідж організації, установи</i>	Цілісне сприйняття організації різними групами громадськості, що формується на основі наявної у них інформації про різні сторони її діяльності.
<i>Інформаційна кампанія</i>	Система спеціально розроблених, цілеспрямованих засобів та методів, які є систематичними та односторонніми, щодо роз'яснення політики, дій, поведінки зацікавлених осіб, з метою переконання, впливу на суспільну думку, використовуючи різноманітні засоби комунікації.
<i>Інформація</i>	Свідчення, що передаються відносно будь-якого певного факту, предмета чи події, повідомлення, новина, будь-які відомості та/або дані, які можуть бути збережені на матеріальних носіях або відображені в електронному вигляді.
<i>Кампанія</i>	Запланована спроба вплинути на громадську думку, поведінку, ставлення та знання використовуючи засоби масової інформації протягом певного періоду часу.
<i>«Комунікаційний вибух»</i>	Суттєве збільшення місця, ролі комунікації та комунікативних технологій у різних сферах суспільного життя сучасного світу.

<i>Комунікація</i>	Двосторонній обмін повідомленнями, коли одержувач повідомлення реагує на послання відправника. Вона передбачає наявність діалогу між обома учасниками комунікаційного процесу.
<i>Комунікаційна ціль</i>	Візуалізований результат комунікаційної спроби в формі покращених знань, підвищеної обізнаності або зміненого ставлення або поведінки цільової групи.
<i>Комунікаційний план</i>	План, що включає аналіз, визначені цілі, цільові групи, стратегію, збалансованість каналів/методів.
<i>Корпоративний імідж</i>	Імідж організації в цілому, а не окремих структур, який включає репутацію, успіхи і рівень стабільності.
<i>Корпоративна культура</i>	Домінуючі спільні цінності, ставлення, поведінка та норми, які розроблені в рамках організації.
<i>Культура спілкування</i>	Система впливу на окремих індивідів, соціальні групи, населення в цілому, що передбачає єдність змісту спілкування, знання етики та психології спілкування, наявність моральних і комунікативних установок у суб'єкта спілкування та вміння застосовувати їх на практиці.
<i>Лідер громадської думки</i>	Особистість, соціальна роль якої дозволяє їй впливати на мислення інших людей у неформальних соціальних відносинах.
<i>Лобізм</i>	Система впливу на членів законодавчого органу або чиновників державних установ з метою добитися схвалення або несхвалення ними того чи іншого законопроекту або постанови.
<i>Менталітет</i>	(англ. <i>mentality</i>) – сформована система елементів духовного життя і світосприймання, які зумовлюють відповідні стереотипи поведінки, діяльності, способу життя соціальних спільностей, індивідів.
<i>Медіа-карта</i>	Спеціальний матеріал, в якому фіксуються і постійно оновлюються данні про ЗМІ.

<i>Мовленнєвий компонент</i>	Система мовлення, яка використовується як засіб комунікативного впливу.
<i>Навіювання</i>	Цілеспрямований, не аргументований вплив однієї особи на іншу, в процесі якого відбувається передача інформації, побудованої на її некритичному сприйнятті.
<i>Наслідування</i>	Спосіб взаємовпливу, який передбачає засвоєння запропонованих норм, форм поведінки, стилів діяльності окремою людиною чи групою.
<i>Переконання</i>	На відміну від навіювання і зараження, відбувається за допомогою логічного обґрунтування й має на меті добитися бажання сприйняти інформацію та діяти на основі добровільної згоди.
<i>Полеміка</i>	Необхідний компонент публічного дискурсу, який полягає у протиставленні різних точок зору і виявленні їх істинності чи хибності.
<i>Почуття</i>	Одна з основних форм переживання відношення індивіда до предметів і явищ дійсності, що характеризується відносною стійкістю.
<i>Спілкування</i>	Складний багатоплановий процес встановлення і розвитку контактів між людьми, що є наслідком потреби в спільній діяльності й включає в себе обмін інформацією, вироблення єдиної стратегії взаємодії, сприйняття і розуміння інших людей.
<i>Стереотипи</i>	Стандартизовані образи соціальних чи політичних об'єктів (у перекладі з грецької, так звані «тверді відбитки»), які формуються під впливом оточуючого середовища, однак менше залежать від емпіричного пізнання і уявлень людей про суспільні об'єкти.
<i>Стиль публічної промови</i>	Різновид мови, за допомогою якого досягається мета виступу.

Стратегічна комунікація

Запланована комунікація. Під словом «запланована» мається на увазі, що повідомлення (головна ідея) надіслано окремим цільовим групам (які були проаналізовані та розподілені) для досягнення визначених цілей (наприклад, інформування, пошук узгодження, переконання, примушення до дій тощо) використовуючи один чи більше каналів, майданчиків або методів комунікації. Стратегічну комунікацію можна визначити як застосування наукового підходу до комунікації.

Установки

Соціально-економічний, політичний, емоційний досвід індивіда, групи, суспільства, отриманий ними з минулого, який суттєво впливає на їх ставлення до сучасних і майбутніх подій.

Корисні джерела

1. Астрід, Коль. Експрес-курс: Робота з мас-медіа / Астрід Коль; за заг. ред. В.Ф.Іванова. – К.: Акад. Укр. преси, ЦВП, 2005. – 69 с.
2. Боброва И.И. Черный PR? Белый GR! Цветной IR:): менеджмент информ. культуры / И. Боброва, В.Зимин. – М.: Вершина, 2006. – 464 с.
3. Буроменський М. Сердюк О., Підкуркова І. Суди у відносинах з журналістами: Посібник для суддів. – Київ, 2009. – 64 с./ Режим доступу з екрана: <http://edu.helsinki.org.ua/files/docs/1277672691.pdf>.
4. Вейсберг М. Як владі працювати з незалежними ЗМІ. Як скористатися новими можливостями інформування про свою діяльність / М.Вейсберг. – Центр медіареформ. – К., 2005.- 25 с.
5. Габермас Ю. Залучення Іншого. Студії з політичної теорії. – Львів, 2006
6. Європейські стандарти в галузі свободи слова / М-во юстиції України. – К.: Видавничий дім «Ін Юре», 2002. – 232 с. (Серія «Права людини в міжнародних актах»).
7. Европейский суд по правам человека. Избранные решения: В 2 т. Т.1 / Председатель редакционной коллегии – доктор юридических наук, профессор В.А.Туманов. – М.: Издательство НОР-МА, 2000.
8. Европейский суд по правам человека. Избранные решения: В 2 т. Т.2 / Председатель редакционной коллегии – доктор юридических наук, профессор В.А.Туманов. – М.: Издательство НОР-МА, 2000.
9. Информационная политика: учеб. / под общ. ред. В.Д.Попова.- М.: Изд-во РАГС, 2003. – 463 с.
10. Кін Джон. Мас-медіа і демократія / Пер з англ. О.Гриценко, Н.Гончаренко – К.: К.І.С., 1999. – 134с.
11. Королько В.Г. Паблік рілейшнз. Наукові основи, методика, практика Підручник, 2-е вид. доп. – К.: Видавничий дім «Скарби», 2001 – 400 с.
12. Кримінально-процесуальний кодекс України { від статті 1 до статті 93-1}/ Режим доступу з екрана: <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?page=2&nreg=1001-05>

13. Логунова М.М. Соціально-психологічні аспекти управлінської діяльності. К.: Центр сприяння інституційному розвитку державної служби – (Сер. «Бібліотека державного службовця»).М. Логунова. – К., 2006 – 196 с.
14. Логунова М.М. Практикум з психології ділового спілкування/ М.М. Логунова. – К.: Ви-во НАДУ, 2007. – 76 с.
15. Логунова М.М. Етико-психологічні засади ділового спілкування/ М.М. Логунова. – К.: Вид-во НАДУ, 2007. – 36 с.
16. Луман Н. Что такое коммуникация // Социологический журнал. – 1995. – № 3 – С. 114-128.
17. Марущенко О. Візуальна комунікаці/ О. Марущенко// Народний депутат. – №10 (46). – С. 100 – 101.
18. Марущенко О. Імідж і репутація/ О. Марущенко // Народний депутат. – №1 – 2 (49 – 50). – С. 102 – 103.
19. Маргарет Г.Саллівен «Надійний прес-офіс. Довідник професіонала» – публікація Служби міжнародних інформаційних програм Державного Департаменту США. <http://usinfo.state.gov> / Г.Саллівен Маргарет; [пер. на укр.: Я.Пилипинський] / RPO 2002-351 Ukrainian. – Б. М.
20. Міжнародні стандарти забезпечення свободи вираження поглядів. Збірник публікацій Артиклю 19 / За ред. Тараса Шевченка, Тетяни Олексіук, — К., «Фенікс». — 2008. — 224 с
21. Нижник Н.Р., Пашко Л.А. та ін. Ділове спілкування в сфері державного управління/ Н.Р.Нижник, Л.А. Пашко, В.М.Олуйко – Хмельницький, 2006. – 193 с.
22. Положення про взаємодію судів із засобами масової інформації та журналістами/ Режим доступу з екрана: http://court.gov.ua/dsa/14/P1/#_ftn1
23. Свобода вираження поглядів у Європі. Прецедентна практика стосовно статті 10 Європейської конвенції з прав людини. – К., «Фенікс». – 2007. – 208 с
24. Чешко Н.Б. Риторика/ Н.Б.Шешко. – Минск: Соврем. Шк., 2007. – 272 с.

Корисні інтернет-ресурси

1. Державна судова адміністрація <http://court.gov.ua/dsa/14/P1/>
2. Верховний суд України: <http://www.scourt.gov.ua>
3. Вищий господарський суд України: <http://arbitr.gov.ua>
4. Вищий адміністративний суд України: <http://www.vasu.gov.ua>
5. Судова система України: <http://court.gov.ua/>
6. Конституційний суд України: <http://www.ccu.gov.ua>
7. Єдиний державний реєстр судових рішень: <http://www.reyestr.court.gov.ua>
8. Національний центр стосунків судів та ЗМІ (США): <http://www.courtsandmedia.org/> (англійською мовою)
9. Центр суддівських студій: <http://www.judges.org.ua/>
10. Рада Європи: [http://www.coe.int/t/e/human_rights/media/Rec\(2003\)013_ukr.pdf](http://www.coe.int/t/e/human_rights/media/Rec(2003)013_ukr.pdf).
11. Офіс Ради Європи в Україні: <http://www.coe.kiev.ua/>
12. Верховна Рада України:
13. <http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=2747-15>
14. Інститут медіаправа <http://www.medialaw.kiev.ua/>

Додатки

Висновок № 7 (2005)

Консультативної ради європейських суддів до уваги Комітету Міністрів Ради Європи з питання «Правосуддя та суспільство»¹

Вступ

1. На 2005 рік перед Консультативною радою європейських суддів (КРЕС) було поставлено завдання² прийняти Висновок з питання «Правосуддя та суспільство» до уваги Комітету Міністрів Ради Європи.

2. У цьому зв'язку КРЕС розглянула такі питання з Рамкового глобального плану дій для суддів у Європі, а саме:

- зв'язки з громадськістю, просвітня роль судів у демократичному суспільстві (див. Розділ V(b) Плану дій);
- відносини з особами, що беруть участь у судовому процесі (див. Розділ V(c) Плану дій);
- доступність, простота та зрозумілість мови, яка використовується судом у судових провадженнях та при формулюванні судових рішень (див. Розділ V(d) Плану дій).

3. Підготовча робота проводилася на підставі:

- розгляду *acquis* [доробку] Ради Європи, а також результатів П'ятої зустрічі голів європейських верховних судів на тему «Верховний Суд: публічність, видимість та прозорість» (м. Любляна, 6—8 жовтня 1999 р.), Конференції голів асоціацій суддів на тему «Правосуддя та суспільство» (м. Вільнюс, 13—14 грудня 1999 р.) та Європейської конференції на рівні міністрів з питання політики щодо засобів масової інформації (м. Київ, 10—11 березня 2005 р.);
- відповідей на запитання опитувальної анкети (з пояснювальною запискою), підготовленої заступником голови КРЕС та представленої на пленарному засіданні КРЕС в м. Страсбург 22—24 листопада 2004 року;
- звіту, підготовленого експертом КРЕС з цього питання, п. Еріком Котьє (Mr Eric Cottier) (Швейцарія);

¹ Схвалено на 6 засіданні КРЕС (Страсбург, 23—25 листопада 2005 р.), документ № CCJE (2005), оп. № 7.

² Див. докладне описання повноважень КРЕС на 2004—2005 рр., схвалено Комітетом Міністрів на 876 засіданні заступників міністрів (17 березня 2004 р., пункт 10.1).

- повідомлень учасників Другої Європейської конференції суддів на тему «Правосуддя та засоби масової інформації», організованої Радою Європи в рамках головування Польщі в Комітеті Міністрів за ініціативою КРЕС у співпраці з польською Національною радою судівництва та за підтримки Міністерства юстиції Польщі (м. Краків, 25—26 квітня 2005 р.)³;
- проекту Висновку, підготовленого робочою групою КРЕС (ССЈЕ-ГТ) у 2005 році.

4. При підготовці цього Висновку КРЕС також розглянула «Варшавську декларацію», прийняту Третім саммітом голів держав та урядів Ради Європи, що був проведений у Варшаві 16—17 травня 2005 року. У Декларації Самміт підтвердив відданість «посиленню верховенства права на всьому континенті на основі потенціалу Ради Європи у встановленні стандартів». У цьому контексті голови держав та урядів підкреслили «роль незалежної та ефективної судової влади в державах-членах».

5. Цей Висновок стосується: (А) зв'язків судів з громадськістю з особливим наголосом на ролі судів у демократичному суспільстві; (Б) відносин судів з особами, що беруть участь в судовому процесі; (В) відносин судів із засобами масової інформації; та (Г) доступності, простоти та зрозумілості мови, яка використовується судом під час судових проваджень та при формулюванні судових рішень.

А. ЗВ'ЯЗКИ СУДІВ З ГРОМАДСЬКІСТЮ З ОСОБЛИВИМ НАГОЛОСОМ НА РОЛІ СУДІВ В ДЕМОКРАТИЧНОМУ СУСПІЛЬСТВІ

6. Розвиток демократії в європейських державах означає, що громадяни повинні отримувати належну інформацію про організацію органів

3 Учасники конференції, тобто судді та інші особи, що мають професійну зацікавленість у цьому питанні, у тому числі представники ЗМІ та міжнародних організацій, парламентарі та експерти з питання, що розглядається, зосередилися, з одного боку, на відповідних положеннях Конвенції про захист прав людини і основоположних свобод (ЕКПЛ), практиці Європейського суду з прав людини, текстах та інших інструментах стосовно права на публічну інформацію, яке ефективно захищається пресою, а з іншого боку, на вимогах права справедливого публічного розгляду справ незалежним та безстороннім судом з метою захисту гідності людини, приватного життя, репутації інших осіб та презумпції невинуватості, де кінцевою метою є пошук шляхів до встановлення балансу між конфліктуєчими правами та свободами.

публічної влади та умов, в яких створюються закони. Крім того, для громадян так само важливо знати про те, як функціонують установи судової системи.

7. Правосуддя є важливим компонентом демократичних суспільств. Воно має на меті вирішення спорів між сторонами і, шляхом прийняття рішень, виконання як «нормативної», так і «просвітницької» ролі, надаючи громадянам відповідні настанови, інформацію та запевнення щодо права і його практичного застосування⁴.

8. Суди є та сприймаються такими широким загалом як належний форум для встановлення юридичних прав і обов'язків та вирішення пов'язаних з цим спорів. Суспільство ставить з повагою та має довіру до спроможності судів здійснювати таку функцію⁵. Однак розуміння ролі судової влади в демократичних країнах (особливо розуміння того, що обов'язком судді є справедливе та безстороннє застосування закону незалежно від можливих соціальних або політичних тисків) значно відрізняється в різних країнах та соціально-економічних умовах Європи. Рівень довіри до діяльності судів є, відповідно, неоднаковим⁶. Адекватна інформація про функції судової влади та її роль у повній незалежності від інших гілок державної влади може, таким чином, ефективно сприяти більшому розумінню судів як наріжного каменю демократичних конституційних систем, а також обмежень в їхній діяльності.

9. Власний досвід більшості громадян щодо судової системи своїх країн обмежується участю, яку вони могли брати в якості сторін судових процесів, свідків або присяжних. Важливою є роль ЗМІ у поширенні інформації про роль та діяльність судів (див. розділ В нижче). Але, крім спілкування через ЗМІ, обговорення у КРЕС висвітило важливість створення прямих зв'язків між судами та широкою громадськістю. Інтегрування правосуддя в суспільство вимагає, щоб судова влада відкрилася та вивчила, як зробити себе відомою. Ідея полягає не в перетворенні судів на циркову арену, а в тому, щоб сприяти прозорості судового процесу. Визнаним є те, що повна прозорість неможлива, особливо, коли йдеться про необхідність захисту

4 Див. Висновки П'ятого засідання голів європейських верховних судів, м. Любляна, 6—8 жовтня 1999 року, пункт 2.

5 Див., наприклад, Європейський суд з прав людини, справа «Санді Таймс» проти Сполученого Королівства» (Sunday Times v. The United Kingdom), рішення від 26 квітня 1979 року (Series A, № 30), в якому поняття, згадані в тексті, визнаються такими, що входять до терміна «авторитет суду», який міститься в статті 10 ЄКПЛ.

6 Див. Висновки засідання голів асоціацій суддів на тему «Правосуддя та суспільство», м. Вільнюс, 13—14 грудня 1999 року, пункт 1.

ефективності розслідувань та інтересів учасників процесу, але розуміння того, як працює судова система, має, безумовно, просвітницьке значення та повинно зміцнити суспільну довіру до функціонування судів.

10. Першим шляхом до того, щоб зробити суди доступнішими, є вжиття заходів загального характеру, спрямованих на інформування громадськості про діяльність судів.

11. У зв'язку із цим КРЕС могла б послатися на власні рекомендації, що містяться у Висновку № 6 (2004), щодо просвітницької роботи судів та необхідності організації відвідань судів школярами та студентами або будь-якою іншою групою, яка має інтерес до судової діяльності. Це не змінює той факт, що важливим обов'язком держави залишається надання будь-кому, у школі чи університеті, знань, в яких значна увага приділяється судовій системі.

12. Така форма спілкування є ефективнішою, коли до неї залучені ті, хто безпосередньо працює в системі. Відповідні шкільні та університетські освітні програми (не лише на юридичних факультетах) повинні включати описання судової системи (у тому числі виступи суддів у навчальних аудиторіях), відвідання судів та активне викладання судових процедур (рольові ігри, відвідання судових слухань тощо)⁷. Суди та асоціації суддів в цьому плані можуть співпрацювати із школами, вищими навчальними закладами та іншими освітніми установами для того, щоб бачення суддів було викладено в навчальних програмах та відкритих обговореннях.

13. КРЕС уже заявила в загальній формі про те, що самі суди повинні брати участь у поширенні інформації про доступ до правосуддя (через періодичні звіти, друковані пам'ятки для громадян, Інтернет, інформаційні офіси тощо). КРЕС уже рекомендувала розробку освітніх програм, спрямованих на надання конкретної інформації (наприклад, щодо характеру судових проваджень, середньої тривалості процесів у різних судах, судових витрат, альтернативних засобів врегулювання спорів, які пропонуються сторонам, важливих для практики рішень судів) (див. пункти 12—15 Висновку КРЕС № 6 (2004)).

14. Суди повинні брати участь у загальних рамкових програмах, які організовуються іншими державними установами (міністерствами юстиції та освіти, вищими навчальними закладами тощо). Однак, на думку

⁷ Див. Висновки зустрічі голів асоціацій суддів на тему «Правосуддя та суспільство», м. Вільнюс, 13—14 грудня 1999 року, пункт 1.

КРЕС, суди також мають вдаватися до власних ініціатив у цьому відношенні.

15. Оскільки відносини з окремими особами, які звертаються по правосуддя, традиційно підтримуються самими судами, хоча й у неструктурований спосіб, суди в минулому неохоче встановлювали прямі відносини з представниками громадськості, не залученими до судових процесів. Публічність розгляду справ у тому сенсі, як це закріплено в статті 6 Європейської конвенції з прав людини (ЄКПЛ), традиційно розглядалася як єдиний контакт між судами та громадськістю, що робило ЗМІ для судів єдиною ланкою зв'язку. Такий підхід швидко змінюється. Обов'язки безсторонності та незалежності, які є відповідальністю суддів, сьогодні не можуть розглядатися як перешкода на шляху для судів у їхніх спробах відігравати активну роль в інформуванні громадськості, оскільки така роль є справжньою гарантією незалежності судової влади. КРЕС вважає, що держави-члени повинні заохочувати судові установи до такої активної ролі в цих напрямках через розширення та удосконалення «просвітницької ролі», як описано в пунктах 9—12 вище. Вона більше не може обмежуватися лише ухваленням судових рішень; суди повинні діяти як «речники» та «посередники». КРЕС вважає, що, хоча суди дотепер просто погоджувалися брати участь в освітніх програмах, коли отримували відповідні запрошення, сьогодні необхідно, щоб суди самі ставали ініціаторами таких програм.

16. КРЕС розглянула прямі ініціативи судів щодо зв'язків з громадськістю, які не залежать від діяльності ЗМІ та/або дій, відповідальність за які покладена на інші установи. Було розглянуто та рекомендовано такі заходи:

- створення в судах відділів, відповідальних за прийом та інформування громадян;
- поширення друкованих матеріалів, відкриття Інтернет-сайтів, за які суди несуть відповідальність;
- організація судами календаря освітніх форумів та/або регулярних зустрічей, відкритих, зокрема, для громадян, громадських організацій, політиків, студентів («програми охоплення»).

17. КРЕС присвятила окреме обговорення таким «програмам охоплення» (outreach programmes). КРЕС із цікавістю відзначає, що в деяких країнах суди відомі тим, що організовують, часто за підтримки інших активних соціальних груп, освітні ініціативи, в межах яких викладачі, студенти, батьки, юристи, лідери місцевих громад та представники ЗМІ

збираються в судах для спілкування із суддями та системою правосуддя. Такі програми зазвичай передбачають залучення професіоналів з підготовленими ресурсами та забезпечують мережу для професійного розвитку викладачів.

18. Деякі заходи розраховані на окремих осіб, які через їхнє соціально-економічне та культурне становище не є достатньо обізнаними із своїми правами та обов'язками і, таким чином, вони не реалізують своїх прав або, що є ще гіршим, стають учасниками судових процесів через невиконання своїх обов'язків. Тому імідж правосуддя в найбільш нужденних соціальних групах підтримується через програми, які міцно пов'язані із заходами розширення «доступу до правосуддя» включно з, але не обмежуючись, правовою допомогою, послугами громадського інформування, безоплатних порад юристів, прямого доступу до судді в дрібних справах тощо (див. розділ А Висновку КРЕС № 6 (2004)).

19. КРЕС рекомендує надання загальної підтримки з боку європейських судових органів та держав на національному та міжнародному рівнях судовим «програмам охоплення», описаним вище; такі програми повинні стати звичайною практикою. КРЕС вважає, що такі програми виходять за межі загальної інформації для громадськості. Вони спрямовані на формування правильного сприйняття ролі судді в суспільстві. У цьому контексті КРЕС вважає, що тоді, як забезпечувати загальне інформування щодо функціонування системи правосуддя та визначати шкільні й університетські навчальні програми повинні міністерства юстиції та освіти, — самі суди у відповідності з принципами незалежності судової влади мають визнаватися належною інституцією для запровадження «програм охоплення» та здійснення регулярних ініціатив, які передбачають проведення досліджень, організацію фокусгруп, залучення юристів та науковців до публічних обговорень тощо. Насправді такі програми мають на меті покращення розуміння та довіри суспільства до системи правосуддя і, загальніше, посилення судової незалежності.

20. На думку КРЕС, для розроблення вищезазначених програм суддям має бути надана можливість отримати відповідну підготовку щодо зв'язків з громадськістю. Суди також повинні мати можливість залучати штат працівників, які відповідатимуть за зв'язки з освітніми установами (відділи зв'язків з громадськістю, про які йшлося вище, також могли б виконувати це завдання).

21. КРЕС здається, що роль координування різноманітних місцевих ініціатив, а також сприяння загальнонаціональним «програмам охо-

плення» повинна бути надана незалежному органу, згаданому в пунктах 37 та 45 Висновку КРЕС № 1 (2001). Цей незалежний орган також може задовольняти складніші інформаційні потреби політиків, науковців, громадських організацій із залученням до роботи професіоналів, наділених ресурсами.

22. КРЕС уже рекомендувала, що належне фінансування, не пов'язане з політичними коливаннями, повинно надаватися для судової діяльності та що судові органи повинні залучатися до прийняття рішень щодо бюджетних асигнувань, які здійснюються Парламентом, наприклад, через координаційну роль вищезазначеного незалежного органу (див. Висновок № 2 (2001), пункти 5, 10 та 11). КРЕС рекомендує, щоб адекватне фінансування також забезпечувалося для діяльності, спрямованої на роз'яснення та більшу прозорість судової системи та принципів правосуддя в суспільстві самою судовою системою згідно з принципами, передбаченими у Висновку КРЕС № 2 (2001). Витрати, пов'язані з «програмами охоплення», повинні покриватися із спеціальної бюджетної статті таким чином, щоб вони не відносилися на операційний бюджет судів.

23. Обговорення КРЕС показало, що для ефективного формування правильного сприйняття правосуддя в суспільстві ті самі принципи, що розроблені для суддів, можуть застосовуватися до прокурорів. Беручи до уваги *acquis* [доробок] Ради Європи стосовно прокурорів⁸, КРЕС вважає важливим, щоб прокурори в ході тієї частини провадження, яка належить до їхньої юрисдикції, брали участь у наданні інформації громадськості.

Б. ВЗАЄМОДІЯ СУДІВ З УЧАСНИКАМИ СУДОВОГО ПРОЦЕСУ

24. На сприйняття громадськістю системи правосуддя впливають ЗМІ. Утім, таке сприйняття формується також під дуже значним впливом особистих вражень громадян, які є учасниками судового провадження в якості сторін, присяжних або свідків.

25. Такі враження будуть негативними, якщо система правосуддя через своїх основних «гравців» (суддів, прокурорів, судових чиновників) видається якимось чином упередженою або неефективною. Негативне сприйняття такого роду буде легко поширюватися.

⁸ З цієї теми див. Рекомендацію Комітету Міністрів Ради Європи Res (2000) 19 щодо ролі прокурора в системі кримінального правосуддя.

26. КРЄС у своїх попередніх висновках [особливо у висновках № 1 (2001), № 3 (2002) та № 6 (2004)] розглядала необхідність для суддів підтримувати (на практиці та в суспільному сприйнятті) сувору неупередженість, а для судів — необхідність досягати справедливого вирішення спорів упродовж розумного строку. У цьому Висновку йдеться про уникнення або виправлення необізнаності та викривленого уявлення про систему правосуддя та її роботу.

27. КРЄС вважає, що для сприяння кращому розумінню ролі судової системи потрібно докласти певних зусиль для якомога надійнішого забезпечення того, що уявлення, яке має суспільство щодо системи правосуддя, є точним та відображає ті зусилля, які докладають судді та судові чиновники для здобуття поваги й довіри до спроможності судів виконувати свої функції. Ці дії повинні чітко продемонструвати межі того, що може система правосуддя.

28. Для поліпшення своїх зв'язків з громадськістю значна кількість судових систем або окремих судів повинна запровадити програми, які допоможуть в організації: а) етичного навчання суддів, персоналу судів, юристів тощо; б) облаштування приміщень судів; в) судових процедур.

а) етичне навчання суддів, персоналу судів, юристів тощо

29. Деякі навчальні програми розраховані на забезпечення того, щоб суди сприймалися в усіх аспектах їхньої роботи такими, що ставляться однаково по відношенню до всіх сторін, тобто безсторонньо та без будь-якої дискримінації за ознаками раси, статі, релігійних переконань, етнічного походження або соціального стану. Судді та судовий персонал навчаються визначати такі ситуації, коли окремі особи можуть відчувати, що має місце або може застосовуватися упереджений підхід, та вміти владнати такі ситуації так, щоб посилити довіру та повагу до суду. Юристам організовано надається спеціальна етична підготовка, що запобігає тому, щоб вони, навмисно чи ненавмисно сприяли формуванню недовіри до системи правосуддя.

б) облаштування приміщень судів

30. Деякі програми покликані з'ясувати причини потенційної недовіри до судів, які закладені в їхній внутрішній організації. Наприклад, перенесення місця прокурора [в судовій залі] подалі від місця суддів на один рівень із стороною захисту посилить враження рівності сторін, яку суд повинен забезпечувати. Так само усунення з приміщень суду будь-яких наочних матеріалів, що натякають, наприклад, на конкретні релігійні або політичні сили, може допомогти розсіяти побоювання щодо

упередженості або недостатньої незалежності суддів. Дозвіл звинуваченому з'являтися в суді без наручників, навіть якщо він або вона знаходяться під вартою (крім випадків, коли існує загроза безпеці), та заміна загратованих місць на інші заходи безпеки можуть допомогти у створенні чіткого враження, що презумпція невинуватості, якою користаються відповідачі, насправді гарантована судами. Щодо посилення прозорості судів слід згадати також про переваги організації судових приймалень, які надають користувачам судових послуг інформацію про проведення слухань або хід розгляду певної справи для того, щоб допомогти користувачам розібратися із формальностями і, якщо цього вимагає план приміщень суду, супроводити їх до відділу або судової зали, які вони розшукують.

в) судове провадження

31. Певні заходи вживаються для вилучення тих частин судового провадження, які можуть спричинити образу (обов'язкові релігійні посилення у присягах, формах звернення тощо). Заходи іншого характеру спрямовані на впровадження таких процедур, які забезпечують, що, наприклад, до того, як предстати перед судом, сторони, присяжні або свідки поодинці або в групі приймаються працівниками суду, які змалюють усно або за допомогою аудіовізуальних матеріалів, створених у співпраці з вченими-соціологами, які дії в суді від них очікуються. Метою таких презентацій є усунення будь-яких невірних уявлень про те, що насправді відбувається в судах.

32. КРЕС підтримує усі кроки, викладені в пунктах 29, 30 та 31, там, де вони посилюють сприйняття безсторонності суддів з боку громадськості та сприяють належному відправленню правосуддя.

В. ВІДНОСИНИ СУДІВ ІЗ ЗАСОБАМИ МАСОВОЇ ІНФОРМАЦІЇ

33. ЗМІ мають доступ до судової інформації і слухань у спосіб та за обмежень, встановлених національним законодавством (див., наприклад, Рекомендацію Рес (2003) 13 щодо надання інформації через ЗМІ стосовно кримінального процесу). Працівники ЗМІ є повністю вільними при вирішенні того, які матеріали та яким чином мають бути представлені увазі громадськості. Не повинно бути місця спробам перешкоджати ЗМІ у їхній критиці організації або функціонування системи правосуддя. Система правосуддя повинна поважати роль стороннього спостерігача,

яку відіграють ЗМІ з метою виявлення недоліків і конструктивної участі в удосконаленні судових процедур та якості послуг, які суди пропонують користувачам.

34. Судді висловлюються насамперед через свої рішення та не повинні роз'яснювати їх в пресі або робити публічні заяви в пресі щодо справ у їхньому провадженні. З іншого боку, було б корисно покращити контакти між судами та ЗМІ:

- i) для посилення розуміння ними своїх відповідних ролей;
- ii) для інформування громадськості про характер, обсяг, обмеження та складність роботи суддів;
- iii) для виправлення можливих фактичних помилок у повідомленнях про конкретні справи.

35. Судді повинні здійснювати нагляд за роботою судових речників або працівників, відповідальних за зв'язки із пресою.

36. КРЄС хотіла б послатися на висновки Другої Європейської конференції суддів (див. пункт 3 вище), в яких Раді Європи було запропоновано сприяти проведенню регулярних зустрічей представників судової влади та ЗМІ, а також розглянути можливість підготовки Європейської декларації про відносини між системою правосуддя та ЗМІ для доповнення Рекомендації Рес (2003) 13 щодо надання інформації через ЗМІ стосовно кримінального процесу.

37. Держави повинні заохочувати обмін досвідом, особливо у формі «круглих столів», щодо правил та практики кожної професії для висвітлення і роз'яснення проблем, які постають перед кожною з них. КРЄС вважає, що Рада Європи могла б з користю встановити або сприяти таким контактам на загальноєвропейському рівні з тим, щоб досягти більшої послідовності відповідних підходів, які існують в Європі.

38. Слід заохочувати журналістські факультети організовувати навчальні курси на тему судових установ та процедур.

39. КРЄС вважає, що обидві професії (судді та журналісти) повинні розробити кодекс поведінки у відносинах з представниками іншої професії та щодо висвітлення судових справ у ЗМІ. Як свідчить досвід держав, у яких така система вже існує, судова влада зазвичай визначає умови, в яких можуть робитися заяви для ЗМІ відносно судових справ, а журналісти виробляють свої власні принципи щодо висвітлення в ЗМІ справ, які перебувають у процесі розгляду, щодо оприлюднення імен (або фото) осіб, які беруть участь у судовому процесі (сторони, потерпі-

лі, свідки, прокурор, слідчий суддя, суддя, який розглядає справу, тощо), а також щодо висвітлення судових рішень у справах, які є предметом підвищеного інтересу суспільства. Відповідно до свого Висновку № 3 (2002), пункт 40, КРЄС рекомендує національним судовим органам здійснити кроки у зазначеному напрямі.

40. КРЄС рекомендує, щоб був створений ефективний механізм, який може отримати форму незалежного органу для вирішення проблем, викликаних висвітленням у ЗМІ судових справ або складнощами журналістської роботи при виконанні ними своїх інформаційних завдань. Такий механізм виробив би загальні рекомендації для попередження повторення проблем, що спостерігалися в минулому.

41. Також необхідно заохочувати створення приймалень та інформаційних служб в судах не лише, як зазначалося вище, для зустрічі відвідувачів судів та допомоги споживачам судових послуг, але й для допомоги ЗМІ у поглибленні їхнього розуміння роботи системи правосуддя.

42. Ці служби, за якими повинні наглядати судді, могли б виконувати такі завдання:

- повідомляти ЗМІ резюме судових рішень;
- надавати ЗМІ фактичну інформацію про судові рішення;
- підтримувати зв'язок із ЗМІ стосовно слухань у справах, які викликають підвищений інтерес громадськості;
- надавати роз'яснення щодо фактів або уточнення у справах, які висвітлюються в ЗМІ (див. також пункт 34(iii) вище). Судові приймальні або речники⁹ можуть привертати увагу ЗМІ до відповідних питань та юридичних проблем, які розглядалися у певній справі, організовувати відвідання слухань та здійснювати відповідні практичні організаційні заходи, зокрема з метою захисту осіб, що беруть участь як сторони, присяжні або свідки.

43. Уся інформація, що надається судами ЗМІ, повинна передаватися у прозорий та недискримінаційний спосіб.

44. Питання можливості допуску телевізійних камер до судової зали при розгляді будь-яких, крім процедурних, питань було предметом широкої дискусії як на Другій Конференції європейських суддів (див. пункт 3

⁹ Див. Висновки П'ятого засідання голів європейських верховних судів, м. Любляна, 6—8 жовтня 1999 року, пункт 4, де також чітко визначається, що представник суду по роботі із ЗМІ не повинен представляти власну позицію з будь-якого винесеного рішення або у справі, яка ще розглядається.

вище), так і на засіданні КРЕС. Деякі члени КРЕС висловили серйозні застереження щодо цієї нової форми публічного висвітлення роботи судів.

45. Публічний характер судових слухань є однією з фундаментальних процесуальних гарантій у демократичних суспільствах. Хоча міжнародне право та національне законодавство дозволяють винятки з принципу публічності судочинства, важливо, щоб такі винятки обмежувалися лише тими, що дозволені пунктом 1 статті 6 ЄКПЛ.

46. Принцип відкритості судового процесу передбачає, що громадянам та працівникам ЗМІ повинен дозволятися доступ до судових зал, у яких проходять слухання, але новітнє аудіовізуальне обладнання надає подіям, що передаються, такого широкого розголосу, що саме поняття відкритих слухань повністю змінює своє сутнісне наповнення. Це може мати певні переваги в плані підвищення громадської обізнаності про те, як проводяться судові процеси, та покращення іміджу судової системи, але поряд з цим існує також ризик того, що присутність телевізійних камер в суді може зашкодити провадженню та змінювати поведінку осіб, які беруть участь у слуханнях (судді, прокурори, адвокати, сторони, свідки тощо).

47. Коли здійснюється телевізійний запис судових слухань, повинні використовуватися стаціонарні камери, а головуючий суддя повинен мати можливість приймати рішення щодо умов зйомок та переривання трансляції у будь-який час. Ці та будь-які інші необхідні заходи повинні захищати права осіб, які беруть участь у слуханнях, та забезпечувати, щоб слухання проводилися належним чином.

48. Слід також брати до уваги думку осіб-учасників процесу, зокрема в певних типах судових процесів, які стосуються приватних справ людей.

49. З огляду на особливо сильний вплив телемовлення та ризик виникнення тенденції до нездорової цікавості КРЕС закликає ЗМІ розробити свої власні кодекси професійної поведінки для забезпечення збалансованого висвітлення судових процесів, щоб досягти об'єктивності такого висвітлення.

50. Можуть існувати причини першорядного характеру, які виправдовують проведення зйомок процесів у конкретних справах, які є чітко визначеними, наприклад для освітніх цілей або для збереження на півці слухань, які мають особливе історичне значення для майбутнього використання. У таких випадках КРЕС підкреслює необхідність захис-

ту осіб-учасників слухань, зокрема через забезпечення того, що методи зйомки не заважають належному проведенню слухань.

51. Хоча ЗМІ відіграють вирішальну роль у забезпеченні права громадянськості на інформацію та доступ до документів, за словами Європейського суду з прав людини, як «сторожовий пес демократії», ЗМІ іноді можуть втручатися в приватне життя людей, руйнуючи їхню репутацію або порушуючи презумпцію невинуватості, тобто здійснюючи дії, щодо яких окремі особи мають юридичні підстави вимагати судового захисту своїх прав. Попит на сенсаційні статті та комерційна конкуренція серед ЗМІ несуть загрозу перебільшень та помилок. У кримінальних справах відповідачі іноді публічно змальовувалися або сприймалися ЗМІ як винуваті особи ще до того, як суд встановлював їхню вину. У разі подальшого виправдання таких осіб повідомлення ЗМІ можуть до того часу вже завдати непоправної шкоди їхній репутації, а це жодним рішенням суду виправити вже неможливо.

52. Судам, таким чином, необхідно виконувати свій обов'язок, керуючись рішеннями Європейського суду з прав людини, з тим, щоб знайти баланс між конфліктуючими цінностями захисту людської гідності, приватності, репутації та презумпції невинуватості, з одного боку, та свободи слова, з другого.

53. Як зазначається у висновках Другої Європейської конференції суддів (див. пункт 3 вище), відповідь у рамках кримінального права на порушення особистих прав (таких як репутація, гідність або приватність) повинна бути обмежена досить винятковими випадками¹⁰. Однак суди зобов'язані забезпечити відшкодування шкоди у цивільних справах, зважаючи не лише на шкоду, завдану потерпілому, а й на серйозність порушення та масштаб відповідних публікацій у ЗМІ.

54. Суди також повинні мати право (у виняткових випадках, чітко визначених для уникнення будь-яких звинувачень в цензурі) вживати термінових заходів для негайного припинення найсерйозніших порушень особистих прав людини (зокрема репутації, гідності або приватності) через вилучення публікацій або заборону трансляції програм.

55. У випадках, коли на суддю або суд здійснюється тиск або нападки з боку ЗМІ (або з боку відомих політичних чи громадських діячів через ЗМІ) з причин, пов'язаних з відправленням правосуддя, КРЄС вважає,

¹⁰ Див. пункт 28 Плану дій, прийнятого Міністерською конференцією з питань політики щодо ЗМІ (Київ, 10—11 березня 2005 р.), де було підтверджено необхідність вивчити ситуацію в державах-членах стосовно законодавства про дифамацію.

що з огляду на обов'язок суддівської стриманості відповідний суддя повинен утримуватися від реагування через ті самі канали. Пам'ятаючи, що суди можуть виправити помилкову інформацію, поширену в пресі, КРЕС вважає, що було б бажаним, якби національні судові органи спиралися на підтримку осіб або органу (наприклад Вищої судової ради або асоціації суддів), які можуть та готові надати невідкладну й ефективну відповідь на такі випадки або нападки, коли це доречно.

Г. ДОСТУПНІСТЬ, ПРОСТОТА ТА ЗРОЗУМІЛІСТЬ МОВИ, ЯКА ВИКОРИСТОВУЄТЬСЯ СУДАМИ В ХОДІ СЛУХАНЬ ТА В РІШЕННЯХ

56. Мова, якою користуються суди в ході слухань та в судових рішеннях, є не лише потужним інструментом, який вони можуть застосовувати для виконання своєї просвітницької ролі (див. пункт 6 вище), але вона очевидно є насамперед «правом на практиці» для конкретних сторін судових справ. Таким чином, доступність, простота та ясність мови судів є бажаними¹¹.

57. КРЕС відзначає, що в деяких європейських країнах судді вважають, що дуже стислі рішення суду посилюють його авторитет; у деяких інших країнах судді відчують, що їхнім обов'язком є або вони насправді зобов'язані за законом чи в силу існуючої практики надавати широкі письмові роз'яснення усіх аспектів своїх рішень.

58. Не маючи наміру поглиблено розбирати це питання, на яке значний вплив має юридичний стиль тієї чи іншої країни, КРЕС вважає, що проста та ясна суддівська мова є корисною, оскільки вона посилює доступність та передбачуваність верховенства права для громадян, якщо необхідно, за допомоги експерта-юриста, як передбачає практика Європейського суду з прав людини.

59. КРЕС вважає, що судова мова повинна бути лаконічною та простою, повинна уникати, крім випадків, коли це необхідно, формулювань латиною або іншими мовами, які важко зрозуміти широкому загалу¹².

11 Див. Висновки П'ятого засідання голів європейських верховних судів, м. Любляна, 6—8 жовтня 1999 року, пункт 1.

12 3 Див. Висновки зустрічі голів асоціацій суддів на тему «Правосуддя та суспільство», м. Вільнюс, 13—14 грудня 1999 року, пункт 1.

Юридичні поняття та норми можуть бути вичерпно пояснені цитуванням законодавства або судових рішень.

60. Ясність та стислість, однак, не повинні бути абсолютною метою, оскільки суддям у своїх рішеннях також необхідно зберігати точність та повноту аргументації. На думку КРЕС, законодавство або судова практика щодо обґрунтування судових рішень повинні передбачати, щоб завжди існувала певна форма аргументування та щоб судді залишалася достатня свобода власного розсуду при виборі того, чи слід приймати усне рішення, коли це дозволяється (яке може відтворюватися із запису на вимогу або в разі необхідності), та/або коротке письмове аргументоване рішення (наприклад у формі рішення в стилі «attendu», як прийнято в деяких країнах), або розширене письмове аргументоване рішення в усіх тих випадках, коли неможливе посилання на існуючі прецеденти, та/або коли цього вимагають фактичні обставини справи. Спрощена форма аргументування може застосовуватися до судових наказів, розпоряджень, ухвал та інших рішень, які мають процесуальне значення та не стосуються матеріальних прав сторін.

61. Важливим аспектом доступності права, що втілюється в судових рішеннях, є їхня доступність для громадськості¹³. Для досягнення цієї мети КРЕС рекомендує, щоб принаймні усі рішення Верховного Суду та інші важливі судові рішення були доступними на Інтернет-сайтах безоплатно, а також надавалися в друкованому вигляді з оплатою лише вартості копіювання. Слід вжити належних заходів при поширенні судових рішень для захисту приватності заінтересованих осіб, особливо сторін та свідків.

РЕЗЮМЕ РЕКОМЕНДАЦІЙ ТА ВИСНОВКІВ

А. Зв'язки судів з громадськістю з наголосом на ролі судів у демократичному суспільстві

А.1. Важливим обов'язком держави є надання кожному ще в школі або вищому навчальному закладі громадянських знань, у яких значна увага приділяється системі правосуддя (див. пункт 11 вище).

А.2. Відповідні шкільні та університетські освітні програми повинні включати описання судової системи, відвідання судів та активне викла-

¹³ Див. Висновки П'ятого засідання голів європейських верховних судів, м. Любляна, 6—8 жовтня 1999 року, пункт 1.

дення судових процедур. Суди та асоціації суддів в цьому плані можуть співпрацювати із школами, вищими навчальними закладами та іншими освітніми установами для того, щоб бачення суддів було присутнім у навчальних програмах та відкритих обговореннях (див. пункт 12 вище).

А.3. Судам слід брати участь у загальних рамкових програмах, які організуються іншими державними інституціями, та відігравати активну роль у наданні інформації громадськості (див. пункти 14 та ан15 вище).

А.4. Таким чином, рекомендуються такі заходи (див. пункти 16—19 вище):

- створення в судах відділів, відповідальних за прийом відвідувачів та інформування;
- поширення друкованих матеріалів, відкриття Інтернет-сайтів, за які суди несуть відповідальність;
- організація судами календаря освітніх заходів та/або регулярних зустрічей, відкритих для громадян, громадських організацій, осіб, що визначають політику, студентів тощо;
- «програми охоплення» та програми, спрямовані на доступ до правосуддя.

А.5. Суддям має бути надана можливість отримати відповідну підготовку щодо зв'язків з громадськістю. Суди також повинні мати можливість залучати в штат працівників, які відповідатимуть саме за зв'язки з освітніми установами (див. пункт 20 вище).

А.6. Роль координування різноманітних ініціатив на місцях, а також сприяння загальнонаціональним «програмам охоплення» повинна бути надана незалежному органу, що згадується в пунктах 37 та 45 Висновку КРЕС № 1 (2001) (див. пункт 21 вище).

А.7. Адекватне фінансування не за рахунок операційного бюджету судів має бути забезпечено для здійснення судами діяльності із роз'яснення та забезпечення прозорості принципів і механізмів правосуддя в суспільстві, а також для витрат, пов'язаних із «програмами охоплення» (див. пункт 22 вище).

А.8. Прокурори стосовно тієї частини судового провадження, що належить до їхньої юрисдикції, повинні брати участь у наданні інформації громадськості (див. пункт 23 вище).

Б. Відносини судів з учасниками судових процесів

Б.1. КРЄС вважає, що для сприяння кращому розумінню ролі судової влади потрібно докласти зусиль для якнайкращого забезпечення того, що сприйняття суспільством системи правосуддя є точним та відображає ті зусилля, які докладаються суддями та судовими посадовцями для здобуття поваги та довіри до спроможності судів виконувати свої функції. Ці дії повинні чітко продемонструвати межі того, що може система правосуддя (див. пункти 24—27 вище).

Б.2. КРЄС підтримує усі кроки, які здійснюються в напрямі зміцнення сприйняття громадськістю безсторонності суддів та забезпечення належного відправлення правосуддя (див. пункти 28—32 вище).

Б.3. Такі ініціативи можуть включати (див. пункти 28—32 вище):

- навчальні програми з питань недискримінації та забезпечення рівного ставлення, організовані судами для суддів та працівників судів (на додаток до подібних програм, що організуються юристами або для юристів);
- організація приміщень та роботи суду таким чином, щоб уникнути будь-якого враження нерівності сторін;
- процедури, покликані унеможливити завдання ненавмисної образи та полегшити участь усіх осіб, залучених до судового процесу.

В. Зв'язки судів із засобами масової інформації

В.1. КРЄС вважає доцільним поліпшувати відносини між судами та ЗМІ (див. пункт 34 вище):

- для посилення розуміння ними своїх відповідних ролей;
- для інформування громадськості про характер, обсяг, обмеження та складності в роботі суддів;
- для виправлення можливих фактичних помилок у повідомленнях про окремі судові справи.

В.2. Судді повинні здійснювати нагляд за роботою речників судів або працівників, відповідальних за зв'язки із ЗМІ (див. пункт 35 вище).

В.3. КРЄС вважає, що держави повинні заохочувати обмін думками, особливо у формі «круглих столів», щодо правил та практики обох професій та що Рада Європи могла б з користю встановлювати або сприяти таким контактам на загальноєвропейському рівні з тим, щоб досягти більшої послідовності відповідних підходів, які існують в Європі (див. пункти 36 та 37 вище).

В.4. Слід заохочувати журналістські школи організовувати навчальні курси щодо діяльності судових установ та судових процедур (див. пункт 38 вище).

В.5. КРЄС вважає, що обидві професії (судді та журналісти) повинні скласти кодекс поведінки щодо відносин з представниками іншої професії та щодо висвітлення судових справ у ЗМІ (див. пункт 39 вище).

В.6. КРЄС рекомендує, щоб був створений ефективний механізм, який може отримати форму незалежного органу для вирішення проблем, викликаних висвітленням у ЗМІ судових справ або складнощами журналістської роботи при виконанні ними своїх інформаційних завдань. Такий механізм виробив би загальні рекомендації для запобігання повторенню проблем, що спостерігалися в минулому (див. пункт 40 вище).

В.7. Також необхідно заохочувати створення інформаційних служб та приймалень в судах під наглядом суддів для допомоги ЗМІ у покращенні їхнього розуміння роботи системи правосуддя (див. пункти 41 та 42 вище) за допомогою:

- надання ЗМІ резюме судових рішень;
- надання ЗМІ фактичної інформації про судові рішення;
- підтримання зв'язків зі ЗМІ щодо слухань у справах, які викликають особливий суспільний інтерес;
- надання роз'яснень або уточнень за фактами справ, які висвітлюються в ЗМІ.

В.8. КРЄС вважає, що уся інформація, яка надається ЗМІ судами, повинна передаватися у прозорий та недискримінаційний спосіб (див. пункт 43 вище).

В.9. КРЄС вважає, що коли відбувається телевізійний запис судових слухань, мають використовуватися стаціонарні камери, а головуючий суддя повинен мати можливість приймати рішення щодо умов зйомок та переривання трансляції у будь-який момент. Ці та будь-які інші необхідні заходи повинні захищати права осіб, які беруть участь у слуханнях, та забезпечувати проведення судового розгляду належним чином. Крім того, необхідно також враховувати позицію осіб-учасників процесу, зокрема у певних типах процесів, які стосуються приватних справ людей (див. пункти 44—48 вище).

В.10. КРЄС закликає ЗМІ розробити власні кодекси професійної поведінки для забезпечення збалансованого висвітлення судових процесів,

які вони висвітлюють, з тим, щоб досягти об'єктивності такого висвітлення (див. пункт 49 вище).

В.11. КРЄС вважає, що можуть також існувати причини першорядного характеру, які виправдовують проведення зйомок процесів у конкретних справах, які є чітко визначеними (наприклад для освітніх цілей або для збереження на плівці слухань, які мають певне історичне значення для майбутнього). У таких випадках необхідно захистити осіб-учасників слухань, зокрема, забезпечивши, щоб методи зйомки не заважали належному проведенню слухань (див. пункт 50 вище).

В.12. КРЄС вважає, що кримінальне провадження у справах щодо порушення особистих прав повинно бути обмеженим винятковими випадками. Проте суди все ж зобов'язані забезпечити відшкодування шкоди у цивільних справах, зважаючи не лише на шкоду, завдану потерпілому, а й на серйозність порушень та масштаб відповідних публікацій у ЗМІ. Суди також повинні мати право (у виняткових випадках) вживати термінових заходів для негайного припинення найсерйозніших порушень особистих прав шляхом вилучення публікацій або заборони трансляції програм (див. пункти 51—54 вище).

В.13. У випадках, коли на суддю або суд здійснюється тиск або нападки з боку ЗМІ з причин, пов'язаних з відправленням правосуддя, КРЄС вважає, що з огляду на обов'язок суддівської стриманості відповідний суддя повинен утримуватися від реагування через ті самі канали. Пам'ятаючи, що суди можуть виправити помилкову інформацію, поширену в пресі, КРЄС вважає, що було б бажаним, якби національні судові органи спиралися на підтримку осіб або органу (наприклад Вищої судової ради або асоціації суддів), які можуть та готові надати невідкладну й ефективну відповідь на такі випадки або нападки, коли це доречно (див. пункт 55 вище).

Г. Доступність, простота та ясність мови, яка використовується суддями у ході слухань та в судових рішеннях

Г.1. КРЄС вважає, що доступність, простота та ясність мови судів є бажаними (див. пункти 56—58 вище).

Г.2. КРЄС вважає, що судова мова має бути лаконічною та простою, повинна уникати, окрім випадків, коли це є необхідним, формувань латиною або іншими мовами, які важко зрозуміти широкому загалу. Юридичні поняття та норми можуть бути вичерпно пояснені цитуванням законодавства або судових рішень (див. пункт 59 вище).

Г.3. На думку КРЄС, аргументація судових рішень повинна завжди бути точною та повною, хоча в процесуальних питаннях може бути до речним спрощене обґрунтування, а судді можуть, коли це дозволяється, надавати пояснення усно (що може відтворюватися із запису, якщо необхідно), а не в письмовій формі (див. пункт 60 вище).

Г.4. КРЄС рекомендує, щоб принаймні усі рішення Верховного Суду та інші важливі судові рішення були доступними на Інтернет-сайтах безоплатно, а також надавалися в друкованому вигляді з оплатою лише вартості копіювання. Слід, проте, вжити відповідних заходів при поширенні судових рішень для захисту приватності заінтересованих осіб, особливо сторін та свідків (див. пункт 61 вище).

Концепція комунікацій судової влади України (проект)

Вступ

Концепція комунікацій судової влади є базовим документом для формування внутрішньої та зовнішньої комунікаційної діяльності суддів, органів судової влади та громадських об'єднань суддів на національному і регіональному рівнях.

Вона визначається цілями правосуддя та завданнями суду і ґрунтується на нормах Конституції України, Законів України «Про судоустрій і статус суддів» та «Про доступ до публічної інформації», Кодексі суддівської етики, інших національних і міжнародних актах, що регулюють діяльність в сфері правосуддя.

Місія концепції – через налагодження стратегічно продуманої і системно організованої комунікаційної діяльності забезпечити підвищення рівня довіри громадян до правосуддя, зростання авторитету судової влади в суспільстві, зміцнення незалежності судів і суддів та утвердження верховенства права.

Основні завдання Концепції:

- визначити пріоритети єдиної та узгодженої комунікаційної діяльності судової влади України, яка спрямована на забезпечення постійного діалогу з суспільством в інтересах захисту прав і свобод людини та утвердження принципу верховенства права;
- розробити базові засади для комунікаційної діяльності судової влади та формування продуманої, належно контрольованої і впливової комунікаційної стратегії.

Базові положення Концепції

Комунікаційна діяльність судової влади – це комплекс заходів, які покликані надати цільовим групам всередині і за межами судової влади України інформацію про діяльність судів і суддів та забезпечити постійний діалог з суспільством з метою об'єднання зусиль для зміцнення

незалежності судової влади, гарантування законності та правопорядку, здійснення об'єктивного і неупередженого правосуддя, реалізації основної соціальної функції судової влади.

На засадах Концепції передбачається розробка та затвердження **стратегічних планів комунікаційної діяльності окремих органів судової влади**, що являють собою сукупність комунікативних засобів, методів, прийомів і технік досягнення мети, цілей і завдань комунікаційної діяльності.

Мета комунікаційної діяльності – консолідація зусиль суддів та залучення широкої громадськості для утвердження верховенства права і зміцнення незалежності судової влади.

Загальні цілі комунікаційної діяльності:

- підвищити рівень суспільної довіри до суду як інституту правосуддя та покращити імідж судової влади загалом;
- привернути увагу громадськості до необхідності зміцнення незалежності судової влади, забезпечення гарантії верховенства права в Україні, справедливого судочинства, захисту прав і свобод людини;
- покращити рівень обізнаності громадян щодо специфіки, особливостей і змісту діяльності судової системи;
- налагодити відносини зі ЗМІ, лідерами громадської думки, громадськими організаціями, органами державної влади і місцевого самоврядування.

Комунікаційна діяльність судової влади має ґрунтуватися на наступних базових засадах:

- системності та проактивності комунікації;
- спільній відповідальності за здійснення комунікаційної діяльності судової влади (внутрішньої і зовнішньої);
- спрямованості на донесення інформації і повідомлень до всіх суспільних груп у поєднанні з орієнтацією на конкретну обізнаність та поведінку лідерів громадської думки;
- сприйнятті громадян, їх організацій і об'єднань, органів державної влади і місцевого самоврядування, ЗМІ та всіх інших учасників комунікаційного процесу як партнерів по діалогу і взаємодії;

- дотриманні етичних принципів і вимог;
- визнанні необхідності існування єдиного центру для координації комунікаційної діяльності судової влади.

Основними принципами комунікаційної діяльності судової влади мають бути:

- *прозорість* – висвітлення діяльності органів судової влади, роз'яснення цілей, змісту та специфіки їх роботи;
- *відкритість* – створення умов для безперешкодного доступу громадян до інформації про діяльність судової влади;
- *партнерство* – постійність контактів органів судової влади з громадськістю (взаємовідносини);
- *відповідальність* за зміст і якість інформації;
- *правдивість* – надання чіткої, правдивої та об'єктивної інформації;
- *реалістичність* – проведення комунікаційних заходів з урахуванням наявних ресурсів;
- *адресність* – адаптованість інформації до сприйняття цільовими групами;
- *оперативність* – своєчасність інформування громадськості;
- *доступність* – лаконічність, зрозумілість інформації, легкість для сприйняття та запам'ятовування.

У якості суб'єктів комунікаційної діяльності судової влади у внутрішній і зовнішній комунікації (відповідно до їх статусу і повноважень) виступають:

- Конституційний Суд України (голова і судді);
- Верховний Суд України (голова і судді);
- Вищі спеціалізовані суди (голови і судді);
- Апеляційні суди (голови і судді);
- Місцеві суди (голови і судді);
- Органи суддівського самоврядування (ради суддів, з'їзди, конференції; їх представники);
- Інші органи судової влади (Вища кваліфікаційна комісія суддів України, Державна судова адміністрація України, Національна школа суддів України) та Вища рада юстиції;
- Громадські об'єднання суддів та працівників судових органів.

Об'єктами комунікаційної діяльності судової влади є цільові групи, на які спрямована комунікація:

- у внутрішній комунікації – колеги, керівництво судів, вищі судові інстанції, органи суддівського самоврядування тощо (об'єкти та суб'єкти комунікацій практично співпадають);
- у зовнішній комунікації – широке коло громадськості, засоби масової інформації, громадські, правозахисні та міжнародні організації, експертне та наукове середовище, політики, народні депутати України та депутати місцевих рад, представники органів державної влади тощо.

Управління комунікаційною діяльністю – це відповідальність за визначення цілей комунікаційної діяльності судової влади та її впровадження.

Суб'єкти та рівні управління комунікаційною діяльністю:

- *З'їзд суддів України* визначає основні цілі комунікаційної діяльності та затверджує Концепцію комунікації судової влади України;
- *Рада суддів України* за участю Верховного Суду України, вищих спеціалізованих судів, рад суддів спеціалізованих судів, Вищої кваліфікаційної комісії суддів України та Вищої ради юстиції – координує комунікаційну діяльність судової влади України на національному рівні.
- *Ради суддів спеціалізованих судів* спільно з вищими спеціалізованими судами за участю відповідних апеляційних судів – впроваджують комунікаційну діяльність у відповідних судових юрисдикціях та координують її на регіональному рівні.
- *Керівники судів, інших органів судової влади та Вищої ради юстиції* – координують комунікаційну діяльність відповідних інституцій.
- *Національна школа суддів України* – забезпечує постійне навчання та перепідготовку суддівських кадрів в частині оволодіння комунікативними навиками.
- *Державна судова адміністрація України* – вивчає практику організації діяльності судів, розробляє і вносить у встановленому порядку пропозиції щодо її вдосконалення, зокрема в частині покращення комунікацій з суспільством.

Всі органи судової влади та Вища рада юстиції на засадах цієї Концепції приймають та впроваджують довгострокові стратегічні плани комунікаційної діяльності відповідних інституцій.

Ради суддів спеціалізованих судів спільно з відповідними вищими спеціалізованими судами можуть приймати та впроваджувати довгострокові стратегічні плани комунікаційної діяльності для судів відповідних юрисдикцій.

Стратегія досягнення комунікативних цілей

Мета – забезпечення цілісності комунікаційної діяльності судової влади, налагодження постійних каналів зв'язку з цільовими групами та лідерами громадської думки та створення необхідних умов для ефективної внутрішньої та зовнішньої комунікації.

Цілі:

- забезпечення прозорості діяльності судової влади, підвищення рівня її авторитету і довіри громадян до правосуддя загалом;
- переконання широкої громадськості щодо важливості їх підтримки діяльності суддів у здійсненні об'єктивного, безстороннього, неупередженого, незалежного та справедливого правосуддя;
- підтримка стосунків між членами суддівського корпусу, сприяння в обміні інформацією між ними та організації спільної комунікаційної діяльності за межами судової влади.

Для реалізації завдань комунікаційної діяльності судової влади існують певні внутрішні та зовнішні передумови. Це, зокрема:

- усвідомлення необхідності здійснення комунікації з боку суддівського загалу: внутрішньої (для об'єднання зусиль суддів у зміцненні незалежності судової влади і створення умов для неупередженого здійснення судочинства) і зовнішньої (для залучення громадськості до протидії посяганням на незалежність суду і лобювання інтересів судової влади в органах державної влади і місцевого самоврядування);
- наявність нормативно-правових актів для здійснення комунікаційної діяльності органами судової влади (Конституції України, Законів України «Про судоустрій і статус суддів» та «Про доступ

- до публічної інформації», «Кодексу професійної етики суддів», міжнародних документів, що ратифіковані Україною);
- належний професійний і загальний рівень підготовки більшості представників суддівського співтовариства, їх комунікативні навички у процесуальному веденні справ;
 - зростаюча потреба у зміцненні незалежності судової влади, дотриманні принципів справедливого судочинства з боку суб'єктів господарської діяльності, представників громадського сектору, ЗМІ, широкої громадськості;
 - наявність інформаційних ресурсів для здійснення комунікації;
 - зацікавленість міжнародних, правозахисних і професійних суддівських організацій у сприянні діалогу судової влади з громадськістю, зацікавленими групами і організаціями для утвердження в Україні верховенства права.

Ускладнюючими чинниками здійснення комунікації на сьогоднішній день є:

- роз'єднаність судової влади, фактичне існування підсистем судової влади та окремих її суб'єктів, що ускладнює процес координації спільної комунікаційної політики і діяльності;
- низький рівень довіри до судової влади у громадян України;
- недостатній, вкрай низький рівень матеріально-технічного, фінансового та інформаційного забезпечення органів судової влади (особливо на регіональному і місцевому рівнях);
- нестача людських ресурсів, брак знань і навичок здійснення системної комунікаційної діяльності як на національному, так і на регіональному рівнях;
- непрофесіоналізм та незрілість українських ЗМІ у проблемах висвітлення судового процесу, відсутність правил доброчесності та етики взаємодії із судовою гілкою влади.

Внутрішня комунікація спрямована на підтримку стосунків між членами суддівського співтовариства, сприяння в обміні інформацією між ними, організації спільної комунікаційної діяльності за межами судової влади. Вона здійснюється:

- у межах конкретного органу судової влади – внутрішньоструктурна комунікація;

- у межах суддівського співтовариства на національному та регіональному рівнях;
- з міжнародними суддівськими організаціями, міжнародними судами та судами інших країн.

Комунікація в межах конкретного органу судової влади (внутрішньо-структурна комунікація) спрямована на налагодження комунікативної взаємодії між членами суддівського корпусу для досягнення цілей діяльності органу судової влади, підвищення довіри громадян до суду та покращення іміджу судової влади в суспільстві.

Цільовими групами тут виступають професійні судді, працівники судів, народні засідателі та присяжні, співробітники органів судової влади.

Узгодженими темами комунікації мають бути – незалежність судової влади; незалежність та відповідальність суддів; дотримання етичних стандартів, особливості організації судової системи і зміст діяльності суддів; якість, справедливість та неупередженість у здійсненні правосуддя тощо.

Головними інструментами внутрішньої комунікації є збори суддів, наради та розсилка повідомлень, публікації матеріалів та інформації в професійних виданнях, внутрішня комп'ютерна мережа, листівки тощо.

Комунікація в межах суддівського співтовариства на національному та регіональному рівнях має своєю метою координацію комунікативної взаємодії для досягнення загальних цілей діяльності судової влади України, захисту інтересів суддів, покращення іміджу судової влади в суспільстві.

Цільовими групами тут виступають професійні судді, працівники судів всіх рівнів, члени рад суддів, державні службовці – співробітники органів судової влади, народні засідателі, присяжні.

Узгодженими темами комунікації можуть бути – єдність судової влади та координація діяльності суддів; незалежність та відповідальність

суддів; якість, справедливість, неупередженість у здійсненні правосуддя, обмін професійним досвідом тощо.

Головними інструментами внутрішньої комунікації на національному рівні є З'їзд суддів України, конференції суддів та засідання Ради суддів України і рад суддів спеціалізованих судів, Інтернет-портали: судової влади, баз даних судових рішень, Європейського суду з прав людини, суддівських громадських організацій тощо).

Комунікація з міжнародними суддівськими організаціями, міжнародними судами та судами інших країн спрямована на обмін досвідом здійснення правосуддя в демократичних країнах, отримання інформації, яка стосується професійної діяльності суддів та залучення експертної допомоги в реформування української судової системи.

Цільовими групами тут виступають об'єднання суддів країн-партнерів, міжнародні суддівські організації, суди та судді інших країн, міжнародні суди.

Узгодженими темами комунікації можуть бути – забезпечення незалежності судової влади в Україні; значимість для України досвіду діяльності судів та здійснення правосуддя в демократичних країнах.

Інструменти внутрішньої комунікації на міжнародному рівні – міжнародні програми і програми співробітництва, спільні навчання, залучення зарубіжного досвіду, експертні оцінки, Інтернет.

Зовнішня комунікація спрямована на формування позитивного відношення населення до судової влади та налагодження ефективної співпраці з українською та міжнародною громадськістю в досягненні спільних цілей по захисту прав, свобод громадян та здійснення справедливого правосуддя.

Здійснюється на рівні:

- *Комунікацій з громадськістю (в рамках судового процесу (учасники процесу та відвідувачі суду); з широким загалом громадськості (поза судовим процесом); з громадськими організаціями та ЗМІ;*

- *Комунікацій з органами державної влади та місцевого самоврядування, державними організаціями та установами (лобіювання інтересів правосуддя, судів та суддів)*
- *Комунікацій з міжнародними організаціями та державними установами інших країн.*

Цілями у комунікації з громадськістю мають бути – покращення поінформованості громадськості про зміст і особливості діяльності судової влади та надання якісної інформації громадянам щодо доступу до суду та судових рішень; сприяння ознайомленню громадян з рішеннями та позиціями органів судової влади, які викликають зацікавленість; формування неупередженого відношення громадян до діяльності суду і суддів та підвищення рівня довіри населення до діяльності судової влади загалом.

Цільовими групами тут виступають громадяни (учасники судового процесу та відвідувачі суду), громадський загал, громадські організації, ЗМІ.

Узгодженими темами комунікації мають стати – актуальні питання діяльності судової влади; незалежність судової влади; зміст судових рішень; основні принципи здійснення правосуддя: якість, справедливість, неупередженість; спільна зацікавленість суддівського співтовариства і громадськості в забезпеченні незалежності судової влади та здійсненні справедливого судочинства; міжнародний досвід здійснення правосуддя.

Головними інструментами комунікації з громадськістю є: інформаційні повідомлення, дні відкритих дверей, зустрічі суддів з цільовими групами, правова просвіта, брифінги, брошури, спільні заходи з об'єднаннями громадян, Інтернет.

Основна мета комунікації зі ЗМІ – налагодження ефективної співпраці для формування правдивого, неупередженого відношення суспільства до діяльності судової влади та досягнення взаємодії у захисті незалежності судів і суддів.

Цільовими групами тут є журналісти та редактори газет і журналів.

Узгодженими темами комунікації мають стати – незалежність та відповідальність суддів; якість, справедливість, неупередженість у здійсненні правосуддя; зміст судових рішень; загально правові питання судової системи в Україні; висвітлення окремих судових рішень (комунікації відповідних судів); етичні принципи висвітлення судових засідань тощо.

Головними заходами роботи зі ЗМІ є організація публікацій та виділення осіб, уповноважених для організації співпраці зі ЗМІ, спільна робота працівників ЗМІ та суддів над важливими темами (наприклад, при висвітленні судового розгляду резонансних справ), проведення навчальних семінарів та інших заходів для суддів та журналістів для досягнення порозуміння та об'єктивності у висвітленні діяльності судової влади

Комунікація з органами державної влади та місцевого самоврядування, державними організаціями та установами має бути спрямована на відстоювання та захист інтересів правосуддя, судів та суддів, зміцнення незалежності судової влади, утвердження верховенства права через механізми співробітництва органів судової влади з органами державної влади та місцевого самоврядування.

Її цілями є:

- підвищення авторитету суду, як незалежної гілки влади;
- формування правосвідомості представників законодавчої та виконавчої влади щодо необхідності зміцнення незалежності судів і суддів та утвердження верховенства права для покращення інвестиційного клімату та соціально-економічного розвитку;
- налагодження постійного каналу інформування представників законодавчої та виконавчої влади про фактичний стан справ у судовій системі, в тому числі через засоби масової інформації та представників громадськості.

Цільовими групами тут виступають керівники та відповідальні особи Адміністрації Президента України, Верховної Ради України, Кабінету Міністрів України, Міністерства юстиції України, Міністерства фінансів України, Міністерства внутрішніх справ України, Генеральної прокуратури України, місцевих органів влади; народні депутати України. *Опосередковано* – журналісти, представники громадськості та експертне середовище.

Узгодженими темами комунікації мають стати – незалежність судової влади; верховенство права; розвиток судової системи в Україні; ефективність функціонування судів; фінансове, матеріально-технічне та інформаційне забезпечення судів; соціальний захист та безпека суддів.

Засобами досягнення цілей тут можуть стати:

- звернення з пропозиціями до законодавчої та виконавчої гілок влади щодо актуальних питань діяльності судової системи, які потребують законодавчого чи управлінського вирішення (з урахуванням пропозицій суддів);
- участь представників відповідних органів законодавчої та виконавчої гілок влади на засіданнях органів суддівського самоврядування при вирішенні питань, що стосуються забезпечення діяльності суддів чи судів;
- зустрічі керівництва Верховного Суду України, вищих спеціалізованих судів, Ради суддів України, рад суддів спеціалізованих судів, Вищої кваліфікаційної комісії суддів України, Національної школи суддів України, Державної судової адміністрації України та Вищої ради юстиції з відповідальними особами органів законодавчої та виконавчої влади;
- організація петиційних кампаній до органів виконавчої та законодавчої влади задля роз'яснення проблемних питань судової системи на національному та регіональному рівнях, з метою підвищення незалежності судів;
- винесення питань, що стосуються важливих сфер діяльності судової системи на спільне обговорення з громадськістю;
- проведення інформаційних кампаній із залученням ЗМІ та громадськості щодо сучасного матеріально-технічного та фінансового забезпечення судової системи з метою впливу на вирішення існуючих проблем.

Для реалізації даного напрямку комунікаційної діяльності важливим є дотримання наступного алгоритму заходів:

- аналіз суб'єктності органів державної влади та інших установ і рівня їх впливовості при прийнятті рішення, які зачіпають інтереси судової влади;

- аналіз всіх наявних варіантів (альтернатив) здійснення впливу та вибір найоптимальнішого з них;
- визначення часу (до чи після прийняття рішення) і способу впливу;
- обґрунтування і прийняття узгодженого всередині судового органу (за потребою на рівні всього суддівського співтовариства) рішення стосовно здійснення лобіювання, яке повинно містити перелік конкретних дій, очікуваних результатів, форми контактів з обраними лобістами;
- забезпечення прозорості і відкритості процесу лобіювання;
- конкретні дії щодо вирішення проблеми;
- моніторинг результатів лобіювання та прийняття рішення стосовно подальшої діяльності;
- для забезпечення системності в даному напрямку діяльності рекомендується формування бази даних щодо реальних і потенційних лобістів судової влади в органах державної влади, політичному середовищі загалом та інших суспільно значимих інститутів. *Критерій їх визначення: рівень впливовості на прийняття рішень, що стосуються діяльності судової влади України; наявність сфер взаємної зацікавленості.*

Комунікація з міжнародними організаціями та державними установами інших країн має на меті обмін досвідом здійснення правосуддя в демократичних країнах та отримання інформації, яка стосується професійної діяльності суддів, залучення експертної допомоги в реформуванні української судової системи.

Цільовими групами тут виступають органи та їх представники Ради Європи, Європейського Союзу, Співдружності Незалежних Держав; представники законодавчої та виконавчої влади інших країн; дипломатичні представники інших країн та міжнародних організацій в Україні.

Узгодженими темами комунікації можуть стати – проблеми забезпечення незалежності судової влади в Україні; важливість для України досвіду діяльності судів та здійснення правосуддя в демократичних країнах.

Інструментами зовнішньої комунікації на міжнародному рівні є міжнародні програми і програми співробітництва, залучення зарубіжного досвіду, експертні оцінки; офіційні та неофіційні зустрічі. (Комунікаційні контакти з представниками інших держав в деяких ситуаціях потребують попередніх обов'язкових консультацій з керівництвом (представниками) Міністерства закордонних справ України та відповідних дипломатичних представництв України).

Очікування та критерії оцінки комунікаційної діяльності:

- забезпечення прозорості діяльності суду;
- підвищення рівня авторитету і довіри до суду;
- переконання широкої громадськості у важливості зміцнення незалежності судів та суддів;
- забезпечення прав та інтересів суддів, їх громадської підтримки;
- підтримка стосунків між членами суддівського корпусу;
- сприяння в обміні інформацією між суддями, організації спільної комунікаційної діяльності за межами судової влади;
- зміни (на позитивні/негативні) в оцінках роботи суду.

Моніторинг результатів комунікаційної діяльності :

- визначення співвідношення між кількістю інформації, що виходить з суду і повідомленнями, які потрапили у ЗМІ та стали предметом громадської уваги;
- оцінка інформації, що з'явилася в ЗМІ щодо діяльності суду (співвідношення позитивної і негативної інформації);
- організація і проведення опитувань громадської думки щодо якості наданих судом послуг;
- наявність зворотного зв'язку з цільовими групами та громадськістю загалом.

Заключні положення

Концепція є загальним документом, на базі якого розробляються:

- стратегічні плани комунікаційної діяльності для кожного конкретного органу судової системи;
- положення по роботі із засобами масової інформації;
- положення про особливості комунікативної діяльності при розгляді резонансних справ;
- положення про діяльність спеціальних підрозділів по реалізації планів комунікаційної діяльності тощо.

Комунікаційна стратегія суду (зразок)

Зміст

1. Вступ
2. Аналіз стану комунікаційної діяльності суду
3. Наявність ресурсів для здійснення комунікацій і проблем, які потребують вирішення.
4. Стан зв'язків з громадськістю суду.
5. Мета і основні цілі комунікаційної стратегії.
6. Цільові аудиторії суду.
7. Форми і засоби комунікації з цільовими аудиторіями.
8. Очікування та критерії оцінки комунікаційної діяльності.
9. План комунікаційних заходів суду на 20-- рік (внутрішня і зовнішня комунікація).

Вступ

Стратегія комунікаційної діяльності суду області є основним документом для здійснення зовнішньої та внутрішньої комунікації на регіональному рівні, включає в себе сукупність комунікативних засобів, методів, прийомів і технік покликаних надати об'єктивну інформацію про діяльність суду і суддів, налагодити постійний зацікавлений діалог з суспільством в інтересах забезпечення незалежності судової влади, гарантування законності та правопорядку, здійснення об'єктивного і неупередженого правосуддя.

Стратегія розроблена на основі Концепції комунікації судової влади України.

Зміст і структура комунікаційної стратегії визначається цілями правосуддя та завданнями суду та ґрунтується на нормах Конституції України, Законів України «Про судоустрій і статус суддів», «Про доступ до публічної інформації», Кодексі суддівської етики, Мадридських принципах щодо зв'язку між засобами масової інформації та суддівською незалежністю, інших національних і міжнародних актах, що регулюють діяльність в цій сфері (*у залежності від суду, який розробляє даний документ*).

Відповідальні за здійснення комунікаційної стратегії (*можна в кінець документу*)

Контроль і координація
комунікаційної діяльності суду: Голова суду

Відповідальні за виконання :
.....

2. Аналіз стану комунікаційної діяльності суду (наявний досвід і здобутки)

..... судобласті має певний досвід здійснення внутрішньої і зовнішньої комунікаційної діяльності. Це стало можливим завдяки впровадження сучасних інформаційних технологій ведення внутрішнього документообігу, управління апаратом суду (*що саме?*) та донесенням інформації про діяльність суду до широкого кола громадськості через..... (*які канали, засоби?*)

На сьогоднішній день суд *забезпечений/ не забезпечений* повним автоматизованим циклом ведення діловодства та проходження судових справ, в якому використовується передовий світовий досвід судового адміністрування, кадрової політики та організації роботи. Унаслідок цього було *вдалося/ не вдалося* досягти *стабільності/ плінності* кадрового складу суду, *формування/ відсутність* згуртованої професійної команди суддів і працівників апарату суду, *покращення/ проблеми* надання якісних та професійних судових послуг громадянам.

Усуді *існує/відсутня* налагоджена система обміну досвідом практики ведення судових засідань (інше у відповідності з наявним досвідом – описати у якій формі це відбувається і як суд забезпечений засобами комунікації з цих питань, які форми передачі інформації використовуються)

У приміщенні суду *працюють/відсутні* інформаційні стенди (*їх тематика*) інформаційні кіоски (*інше*). Відвідувачі мають можливість ознайомитися з (наприклад: графіком розгляду справ, зразками документів, історією та здобутками суду, отримати необхідні матеріали (*які?*)).

.....судобласті демонструє відкритість своєї роботи, веде *планову/ епізодичну, системну/ не системну* комунікаційну діяльність у двох напрямках:

- Внутрішній – робота з суддями та працівниками апарату суду щодо вдосконалення їх професійних і комунікативних навиків, облаштування приміщення суду з метою забезпечення його інформаційної насиченості, підвищення комфортності для відвідувачів і роботи працівників суду;
- Зовнішній – інформування про роботу суду, просвітницька діяльність, налагодження постійного зацікавленого діалогу з громадськістю *щодо.....(розписати).*

.....судобласті *здіяний/ не діяний* у міжнародних проєктах по реформуванню та вдосконаленню організаційної структури роботи суду та апарату суду (*яких?*).

Планування комунікаційних заходів ведеться з *урахуванням/без урахування* результатів опитувань думки громадян, які проводяться серед відвідувачів суду щодо оцінки якості роботи суду та вирішення проблем, які виникають у них при відвідуванні його приміщення.

3. Наявність ресурсів для здійснення комунікацій і проблем, які потребують вирішення.

1) Функціональна придатність приміщення суду для здійснення якісного правосуддя (*стан споруди, наявність потрібної кількості приміщень, обладнання..... та інше*).

У зв'язку із зростанням кількості справ, які надходять до суду, кількість залів судових засідань – (... *кількість*) – є *достатньою/недостатньою*. Сповільнюється швидкість черговості розгляду справ, створюються умови для порушення строків розгляду справ у суді.

2) Будівля (*або окремі приміщення*) суду потребує/не потребують капітального ремонту. Поганий стан приміщень (*указати що саме*) ускладнюють роботу суддів і не сприяють позитивному сприйнятті суду його відвідувачами .

3) У суді *налагоджена/ не налагоджена* співпраця з засобами масової інформації регіону (*якими?*), в штаті суду *існує/не існує* посада прес-секретаря (*або уповноваженого на здійснення комунікаційної діяльності працівника апарату*). Спілкування зі ЗМІ здійснюється через прес-релізи, повідомлення для преси, підготовку інтерв'ю керівництва і представників суду, організацію круглих столів, семінарів, прес-конференцій

(та інше). У суді обладнаний/ (потрібно вирішити питання про обладнання) міні прес-центр (місце для його розміщення є, або потрібно вирішити питання).

Прес-конференції, зустрічі з представниками ЗМІ, які проводяться у робочих кабінетах, або випадкових приміщеннях, не сприяють формуванню позитивного іміджу суду, його впізнаваності, створюють проблеми у спілкуванні з журналістами.

4) Не сприяє налагодженню постійного зацікавленого діалогу суду з громадськістю низький рівень загальної правової культури населення регіону. Це є однією з причин невідповідних запитів до працівників суду, недовіри до діяльності суду, масових одноразових звернень до суду (*соціальні виплати тощо*), що створює дискомфортні умови перебування у приміщенні як самих громадян, так і працівників суду. Як наслідок – формується негативне ставлення до суду загалом.

Стан зв'язків з громадськістю суду.

..... суд має *постійну/ епізодичну* співпрацю з місцевими (*якими?*) та регіональними представниками центральних (*якими?*) ЗМІ, забезпечення якої входить у повноваження (*прес-секретаря, чи іншого працівника суду*). *Планово/ час від часу* висвітлюються питання організації роботи суду, правової просвіти, діяльності суддів, розгляду справ, які викликають суспільний резонанс (тощо) .

Судді, судді та працівники апарату приймають участь у програмах (*яких?*) місцевого радіо та телебачення (*зміст і тематика передач за участі суддів, їх спрямованість*). Наприклад: програма покликана доступно розповісти слухачеві про діяльністьсудуобласті, нововведення в його роботу, особливості відправлення судочинства, висвітлення резонансних судових справ, які мають практичне значення для захисту громадянами своїх прав, професійні і непрофесійні моменти в юридичних установах, тощо.

.....суд постійно оновлює матеріали на своїй інтернет-сторінці веб-порталу «Судова влада України».

Окрім того суд *системно/епізодично* веде інформаційно-просвітницьку роботу з громадськістю через організацію зустрічей суддів та працівників суду з різними правозахисними організаціями, професійними аудиторіями, молоддю – студентством, школярами. При

виникненні потреби – організуються зустрічі з актуальними цільовими аудиторіями. Інформаційно-просвітницька робота координується з (органами державної влади, громадськими організаціями, науковими установами – конкретно)

5. Мета і основні цілі комунікаційної стратегії

Мета комунікаційної стратегії суду – формування довіри громадян до системи судочинства в Україні через довіру до роботисуду, як ланки системи і, загалом, підвищення авторитету судової влади в суспільстві.

- Основні цілі комунікаційної стратегії (*вибрати важливе*):
- забезпечення прозорості діяльності судової влади, підвищення рівня її авторитету і довіри громадян до правосуддя загалом;
- переконання широкої громадськості щодо важливості їх підтримки діяльності суддів у здійсненні об'єктивного, безстороннього, неупередженого, незалежного та справедливого правосуддя;
- підтримка стосунків між членами суддівського корпусу, сприяння в обміні інформацією між ними та організації спільної комунікаційної діяльності за межами судової влади;
- підвищення рівня обізнаності громадян регіону щодо специфіки, особливостей і змісту діяльності суду;
- підвищення авторитету судді та працівника апарату суду у суспільстві;
- покращення відносин зі ЗМІ, лідерами громадської думки, громадськими організаціями, органами державної влади і місцевого самоврядування в інтересах побудови правової держави;
- підвищення рівня правової освіти населення, інформування громадян про шляхи забезпечення їх конституційних прав та необхідність дотримання ними конституційних обов'язків;
- підвищення престижу роботи в суді, профорієнтація молоді.

Цільові аудиторії суду (у відповідності зі специфікою регіону)

Відповідно до цілей та актуальних проблем ...суду, цільовими аудиторіями є:

Внутрішні:

- професійні судді
- судді – члени громадських об'єднань суддів
- судді у відставці
- працівники судів

Зовнішні:

- громадяни, які часто звертаються до суду – (як-то: громадяни, які мають статус «діти війни», ліквідатори Чорнобильської аварії);
- відвідувачі суду;
- професійні організації, інтереси яких вирішуються у судовому порядку, наприклад, представники малого та середнього бізнесу тощо);
- члени кредитних спілок та спілок ошуканих вкладників;
- правозахисні організації;
- посадові особи виконавчої влади;
- посадові особи місцевих органів влади;
- науково-експертне середовище;
- студентство;
- школярі загальноосвітніх шкіл та інтернатів;
- працівники ЗМІ.

На даний час, попри вирішення актуальних питань комунікацій, для суду пріоритетними цільовими групами є: (*визначити*)

Форми і засоби комунікації з цільовими аудиторіями (розписати)

План комунікаційних заходів суду на 20__ рік

№ з/п	Назва заходу	Цільова аудиторія, на яку направлений захід	Очікуваний результат	Орієнтовна дата проведення	Примітки
Внутрішня комунікація					
1.	Створення/налагодження системи оперативного обміну інформацією працівників суду з професійних та інших питань діяльності суду та судової системи загалом	Судді та працівники апарату суду	Налагодження ефективної комунікаційної взаємодії, вироблення спільних позицій з питань діяльності суду	Постійно	
2.	Організація і проведення навчання з питань спілкування та взаємодії в колективі	Судді та працівники апарату суду	Формування навичок ефективного спілкування та комунікаційної взаємодії	Вказати період	
3.	Проведення тренінгу спілкування зі ЗМІ	Судді	Формування навичок спілкування зі ЗМІ	Вказати період	
4.	Проведення спільних заходів з органами суддівського самоврядування та суддями у відставці	Судді, працівники апарату, керівники органів суддівського самоврядування, судді у відставці	Налагодження ефективної комунікаційної взаємодії, вироблення спільних позицій з питань діяльності суду	Вказати період	
	Інші заходи				

Зовнішня комунікація					
5.	Створення/оновлення інформації всіх розділів інтернет-сторінки суду на офіційному веб-порталі «Судова влада України»	Громадяни, відвідувачі суду, представники ЗМІ, громадські організації і цільові групи, по відношенню до яких здійснюється просвітницька робота, представники органів державної влади і місцевого самоврядування, всі бажаючі	Оперативне отримання довідкової інформації про діяльність суду.	Постійно	
6.	Підготовка роздаткових інформаційних та презентаційних матеріалів суду	Громадяни, представники ЗМІ, громадські і правозахисні організації, державні установи	Формування позитивного іміджу суду	Протягом року	
7.	Оформлення/оновлення інформаційних стендів у приміщенні суду	Громадяни, відвідувачі суду, представники ЗМІ, громадські організації і цільові групи, представники органів державної влади і місцевого самоврядування, всі бажаючі	Оперативне отримання довідкової інформації про діяльність суду.	Вказати часові рамки	

8.	Проведення інформаційно-просвітницької роботи суду серед (вказати цільові групи і теми)	Цільові групи	Підвищення обізнаності про діяльність судової системи, професійне орієнтування. Підвищення довіри до роботи суду	Вказати часові рамки	
9.	Участь суддів у випусках місцевого радіо і телебачення (програми)	Цільові групи (у відповідності зі спрямованістю програми)	Інформування про роботу суду. Підвищення авторитету суду, підвищення рівня довіри громадян до роботи суду	Вказати часові рамки	
10.	Моніторинг матеріалів у ЗМІ, які стосуються діяльності суду, при необхідності, організація оперативного реагування на них	Цільові аудиторії (за результатами моніторингу)	Оперативне реагування покращує сприймання громадянами роботи суду, підвищує довіру до роботи суду.	Постійно	
11.	Організація виступів, інтерв'ю керівництва суду, суддів з актуальних питань	Громадяни регіону, у випадку конкретного питання – відповідні цільові групи	Презентація суду як відкритої установи, висвітлення окремих питань судочинства та роботи суду		
12.	Проведення «Дня відкритих дверей»	Для кого?	Надання інформації про діяльність суду, підвищення довіри до роботи суду	Дата	

13.	Висвітлення у ЗМІ заходів, які проводяться в суді	Громадяни регіону, громадські організації, молодь, інші цільові аудиторії	Інформування про роботу суду, демонстрація відкритості діяльності, формування позитивного іміджу суду, підвищення довіри громадян до правосуддя	Постійно	
	Інші заходи				

9. Очікування та критерії оцінки комунікаційної діяльності

- розуміння громадянами результатів роботи суду, позитивне сприйняття судових рішень і ухвал;
- підвищення довіри до суду і системи судочинства;
- зміни (на позитивні) в оцінках роботи суду.

Моніторинг результатів комунікаційної діяльності :

- визначення співвідношення між кількістю інформації, що виходить з суду і повідомленнями, які потрапили у ЗМІ та стали предметом громадської уваги;
- оцінка інформації, що з'явилася в ЗМІ щодо діяльності суду (співвідношення позитивної і негативної інформації);
- організація і проведення опитувань громадської думки щодо якості наданих судом послуг;
- наявність зворотного зв'язку з цільовими групами та громадськістю загалом.