

## СЕКЦІЯ 7 ДЕМОГРАФІЯ, ЕКОНОМІКА ПРАЦІ, СОЦІАЛЬНА ЕКОНОМІКА І ПОЛІТИКА

УДК 351

DOI: <https://doi.org/10.32840/2522-4263/2020-6-34>**Громова О.В.**

*кандидат економічних наук, доцент,  
доцент кафедри менеджменту і адміністрування  
Українського державного університету залізничного транспорту*

**Крихтіна Ю.О.**

*кандидат економічних наук, доцент,  
доцент кафедри менеджменту і адміністрування  
Українського державного університету залізничного транспорту*

**Антонець А.Є.**

*магістрант  
Українського державного університету залізничного транспорту*

**Gromova Olena**

*Candidate of Sciences (Economics), Associate Professor,  
Associate Professor of the Department of Management and Administration  
State University of Railway Transport*

**Krykhtina Yuliia**

*Candidate of Sciences (Economics), Associate Professor,  
Associate Professor of the Department of Management and administration  
State University of Railway Transport*

**Antonets Andriy**

*Undergraduate  
State University of Railway Transport*

### МЕХАНІЗМ ОРГАНІЗАЦІЇ ЕФЕКТИВНИХ ДІЛОВИХ КОМУНІКАЦІЙ У ПУБЛІЧНОМУ УПРАВЛІННІ

### MECHANISM OF ORGANIZATION OF EFFECTIVE BUSINESS COMMUNICATIONS IN PUBLIC GOVERNANCE

**АНОТАЦІЯ**

Стаття присвячена розгляду теоретичних механізмів ділових комунікацій у публічному управлінні. Специфіка праці державних службовців полягає в тому, що вони виконують роботу, яка виражається в обґрунтуванні цілей і напрямів суспільного розвитку; займають посади в державних організаціях, що дає змогу виявляти державну владу; забезпечують умови функціонування державної влади і держави; володіють особливим предметом праці – інформацією, яка водночас виступає засобом їх впливу на керованих і одночасно обслуговуваних громадян. Публічний службовець під час виконання своїх функцій завжди в центрі міжособистісних відносин, практично завжди наділений владними повноваженнями. Проблема формування контактів з людьми тісно пов'язана з проблемою взаємодії. Це все зумовило інтерес до теми статті.

**Ключові слова:** комунікація, соціальна комунікація, політична комунікація, публічна комунікація, взаємодія.

**АННОТАЦІЯ**

Стаття посвящена рассмотрению теоретических механизмов деловых коммуникаций в публичном управлении. Специфика труда государственных служащих состоит в том, что они выполняют работу, которая выражается в обосновании целей и направлений общественного развития; занимают должности

в государственных организациях, что позволяет проявлять государственную власть; обеспечивают условия функционирования государственной власти и государства; обладают особым предметом труда – информацией, которая в то же время выступает средством их влияния на управляемых и одновременно обслуживаемых граждан. Публичный служащий при исполнении своих функций всегда в центре межличностных отношений, практически всегда наделен властными полномочиями. Проблема формирования контактов с окружающими людьми тесно связана с проблемой взаимодействия. Это все обусловило интерес к теме статьи.

**Ключевые слова:** коммуникация, социальная коммуникация, политическая коммуникация, публичная коммуникация, взаимодействие.

**ANNOTATION**

The article is devoted to the consideration of theoretical mechanisms of business communications in public administration. Currently, one of the important problems of public authorities and administration is the lack of practical use of effective communication technologies in their activities. The profession of civil servant is a profession in the «man-man» system, where communication from the accompanying factor becomes a professionally significant category, a civil servant is not just an employee, but a person who

embodies power and acts on its behalf. The effectiveness of the decision-making process in the field of management is significantly influenced by the quality and emotional tone of the transmitted information. In modern conditions, it is the quality and criteria for the selection of information that play a crucial role, because the information must be as pragmatic as possible. The effective operation of the system of local self-government is inconceivable without the municipal service as an element of public authority, which embodies the right of the people to professional conduct of business on behalf of the whole people. The specifics of the work of civil servants is that they perform work that is expressed in the justification of the goals and directions of social development; hold positions in state organizations, which allows to identify state power; provide conditions for the functioning of state power and the state; possess a special subject of labor – information, which at the same time acts as a means of influencing managed and simultaneously served citizens. In general, communication skills occupy an important place among the requirements for civil servants, as they allow them to work effectively in both formal-role and informal communication. The presence of communication skills in a civil servant is the key to successful professional activity and is necessary in order to be able to put into practice all the professional knowledge available to him. A public servant in the performance of his functions is always at the center of interpersonal relations, almost always endowed with power, of course, the problem of forming contacts with others is closely related to the problem of interaction. All this led to interest in the topic of the article.

**Key words:** communication, social communication, political communication, public communication, interaction.

**Постановка проблеми.** У сучасному суспільстві комунікаційний складник є домінантою вищою професійною освітою. Нині перед ученими-практиками стоять нові завдання, насамперед формування комунікативної компетенції майбутнього фахівця.

Ефективна діяльність системи місцевого самоврядування немислима без муніципальної служби як елемента публічно-владної діяльності, що втілює право народу на професійне ведення справ від імені всього народу.

Однією з основ іміджу державного управління є розвинені комунікативні навички. Для муніципальної влади імідж має важливе функціональне і статусне значення, оскільки є показником рівня довіри до неї населення і критерієм оцінки суспільством ефективності управлінської діяльності.

**Аналіз досліджень.** Різні аспекти цієї проблеми відображені в працях Ю.В. Різдяного, Л.П. Макаренка, Є.О. Романенко, І.А. Стерніна, М.М. Еговцевої; у системі вузівської підготовки державних службовців відомі праці О.А. Астаф'євої, Л.Д. Чайної та інших.

**Актуальність** зумовлена зростанням ролі комунікації як соціального процесу, в межах якого формується сукупність вчинків та дій індивідів, соціальних груп, спільнот загалом.

Нині однією з важливих проблем органів державної влади й управління залишається недостатнє практичне використання в їхній діяльності ефективних комунікативних технологій.

Значення цієї проблеми особливо зросло в останні роки, коли в Україні почався реальний процес формування громадянського суспільства.

Проблема комунікації в процесі реформування державної служби набуває особливого зна-

чення в умовах пошуку сучасної моделі більш ефективної взаємодії органів державної влади та інститутів громадянського суспільства, здатної забезпечити зниження соціальної напруженості і зміцнення політичної та громадянської злагоди.

**Метою статті** є формування механізму організації ефективних ділових ко-мунікацій у публічному управлінні за допомогою сучасних технологій.

**Виклад матеріалу.** Професія державного службовця – професія у системі «людина – людина», де спілкування з фактору, що супроводжує діяльність, перетворюється у професійно значущу категорію, державний службовець – не просто працівник, а людина, що втілює владу і виступає від її імені.

Професійну діяльність державного службовця можна охарактеризувати як складний багатфункціональний процес, що поєднує в собі як виконавчу, так і управлінську складові частини й «інноваційну» спрямованість, пов'язану з не-обхідністю приймати нестандартні рішення в умовах реформ, які пред'являють специфічні вимоги до особистісно-професійних якостей працівників. При цьому від держслужбовців як суб'єктів професій типу «людина – людина», «людина – суспільство» неминуче потрібна здатність моделювати варіанти можливих наслідків дій людей, можливих результатів їх конфліктів, протистоянь і об'єднань, здатність успішно діяти в особливих і швидко мінливих умовах. Таким чином, професійна діяльність держслужбовців, з одного боку, залежить від об'єктивних суспільно-політичних, економічних умов, а з іншого – від способів реалізації «внутрішніх характеристик особистості» в нових формах і засобах управління.

Наукова література дає безліч визначень комунікації, що пояснюється багатоаспектністю і багатогранністю цього процесу. У широкому сенсі слова комунікація – це інформаційний обмін, який здійснюється вербально або ж з використанням знакових систем різних видів [1].

Метою ділової комунікації є розроблення і оптимізація певного виду діяльності: адміністративної, виробничої, фінансової тощо.

Якщо ділові комунікації розглядати як один із процесів управління, то слід говорити про обмін інформаційними потоками, знаннями в певних сферах, інтелектуальними правами під час взаємодії індивідуумів, соціальних груп, спільнот, економічних систем.

Важливе значення має розвиток цифрових технологій у державному секторі економіки. Розвиток «цифрової економіки» забезпечує можливість комунікацій, обміну ідеями та досвідом. Майданчики в інтернеті дають змогу об'єднувати зусилля для створення бізнесу, інвестування, пошуку співробітників, партнерів, ресурсів і ринків збуту.

У зв'язку з розвитком «цифрової економіки» та інформаційного суспільства соціальна вза-

ємодія в системі держуправління все більше набуває електронної форми вираження.

Завдяки новітнім тенденціям змінюється сама основа комунікативної діяльності елементів державної влади. Спрощується, набуває великої ефективності обмін інформацією, який відбувається між державою і громадянськістю.

На ефективність процесу прийняття рішень у сфері управління значний вплив робить якість і емоційний відтінок переданої інформації. У сучасних умовах саме якість і критерії для відбору інформації відіграють вирішальну роль, оскільки інформація повинна бути максимально прагматичною [2].

Діалог між владою і громадянськістю за допомогою Інтернету значною мірою удосконалює потоки інформації, що проходять по системі державного адміністрування.

Громадськість отримує значну свободу вибору інформації. В індивідуальному режимі реципієнт може самостійно вибирати саме ту інформацію, якої потребує саме він. Так соціально-комунікативний процес електронної соціальної взаємодії зміщується з площини влади в площину громадськості.

Електронний вид соціальної взаємодії широко представлений у вигляді електронного адміністрування, який нині є найголовнішим нововведенням у системі вдосконалення громадських зв'язків між громадянами та державними органами.

Якість надання адміністративних послуг у розвинених країнах значно зросла саме завдяки діяльності електронної влади. Постійний обмін інформацією, який відбувається між громадянами і владою, дає можливість більш швидко і демократично задовольняти актуальні потреби.

Є три види комунікації державних органів із громадянами, які передбачені стратегіями електронних урядів:

- уряд і громадяни;
- уряд і бізнес;
- уряд – уряд.

Принцип «зворотного зв'язку» – найважливіший спосіб модернізації взаємодії в системі держуправління, що передбачає сприйняття повідомлень (ініціатив або реакцій) від членів суспільства, до яких звернені комунікації.

У числі технологічних способів «зворотного зв'язку» зараз практикуються:

- «прямі (гарячі) лінії» спілкування;
- аналогічні «лінії» в теле- і радіопередачах і в Інтернеті (на форумах інтернет-порталів, у соціальних мережах (Інстаграм, Фейсбук тощо);
- засідання (конференції) з обміну думками в режимі круглих столів;
- соціологічні опитування на різні теми тощо.

Цифрові технології також можуть відігравати ключову роль у навчанні співробітників, обміні знаннями, реалізації інноваційних ідей, в тому числі і в соціальній сфері.

Аналіз ризиків, що перешкоджають створенню повноцінної «цифрової економіки», заслуго-

вує на окремий розгляд. Поряд із країнами, які активно впроваджують і використовують нові технології, існують цілі регіони, відрізані від глобальних інформаційних комунікацій, які не використовують переваг, що дають змогу перейти до нового типу функціонування економічної системи [3].

Відмінності полягають не тільки у відсутності або поганому функціонуванні інститутів, а й у рівні технологій, низькому рівні розвитку людського капіталу або дефіциті інвестиційних ресурсів. Ринкові відносини перебувають у прямій залежності від того, наскільки швидко і безперешкодно поширюється інформація.

Ділові зв'язки між різними структурними підрозділами, що встановилися на державній службі, відображають горизонтальний і вертикальний типи зв'язку, а також ступінь їхньої участі в процесі виконання спільних завдань.

Існують певні алгоритми взаємодії для організації функціональних зв'язків, які описують детально ролі кожного підрозділу в реалізації певної функції. Для реалізації цієї мети досить часто органами державної влади використовуються методики оглядів, так званих функціональних аналізів. Регламенти закріплюють норми ділової комунікації, які широко використовуються в діяльності державної служби [6].

Нині можна виділити кілька характерних особливостей «комп'ютерно-опосередкованого» типу спілкування, які стають все більш і більш помітними в сучасному житті: віртуальність, інтерактивність, гіпертекстуальність, глобальність, креативність, анонімність, мозаїчність.

Створюючи нові, ефективні засоби комунікації, Інтернет вбудовується в наявну в суспільстві систему комунікації, займаючи в ній особливу нішу і визначаючи свою роль і функції в цій системі відносин.

Структура і характер інтернет-інформації суттєво відрізняється від характеру і структури звичайної інформації, що поставляється ЗМІ.

По-перше, тут представлені всі види комунікації (масова, спеціалізована, мі-жособистісна, інтраперсональна), тоді як у ЗМІ міжособистісна комунікація практично відсутня.

По-друге, питома вага і значення масової комунікації в Інтернеті зростають, оскільки тут панує спеціалізована інформація за одночасного значного зростання індивідуальної (інтерактивної) взаємодії.

По-третє, в мультимедійному світі кіберпростору різко зростає різноманітність змісту доступної інформації. При цьому в Інтернеті в тому чи іншому вигляді присутні всі традиційні засоби комунікації: відеоконференція, браузер, пошук, онлайн-голосування, форум, чат і інші типи інтернет-спілкування, які не тільки відтворюють всі відомі форми спілкування, а й пропонують принципово нові [4].

Для успішної організації комунікаційного процесу необхідно дотримуватися комплексу заходів.

Інформаційно-комунікативні технології необхідно включити в стратегію модернізації, що пов'язана з проведенням адміністративних реформ.

Безперервне надання електронних послуг вимагає тісної співпраці різних організацій. Їхня взаємодія не може обмежуватися тільки технічним складником, вона повинна включати більш глибоке поєднання на базі інтересів «за-гальних» споживачів. Оскільки послуги стають все більш складними і дорогими, співпраця здійснюватиметься також з урахуванням економічної ефективності. Координатори електронного уряду повинні передбачити гарантії в наданні послуг, фінансувати проекти-катализатори, роз'яснювати заходи щодо спільного використання даних і вирішувати проблеми підзвітності.

Становлення електронного урядування все більше потребує професіоналів у сфері інформаційно-комунікативних технологій, що працюють в органах управління. Професійні якості, необхідні для розвитку е-уряду, відносяться не тільки до технічної сторони, оскільки загальний менеджмент передбачає також володіння навичками більш широкого профілю, що дає змогу приймати ефективні управлінські рішення. Необхідний професіоналізм включає як базову технічну компетентність, так і розуміння сутності нових концепцій управління та сучасних інформаційно-комунікативних технологій. При цьому необхідні додаткові знання в таких сферах, як перфоманс-менеджмент, норми прозорості, взаємодії різних структур, державно-приватні види партнерства [5].

Співпраця з приватним сектором – характерна особливість майже всіх напрямів діяльності електронного уряду. Державні органи зацікавлені у висококваліфікованих кадрах і доступі до продукції, зниженні ризиків, залученні приватного капіталу й об'єднанні зусиль із приватним сектором у наданні послуг. Координатори електронного урядування спільно з адміністративними структурами і головними організаціями повинні розробити рамкові умови державно-приватного партнерства, необхідні для діяльності електронного уряду. Як їх складники були б корисні аудиторський контроль і заходи щодо забезпечення прозорості партнерства у сфері інформаційно-комунікаційних технологій.

**Висновки.** Загалом комунікативні вміння займають важливе місце серед вимог, що пред'являються до державних службовців, оскільки вони дають змогу ефективно працювати в умовах як формально-рольового, так і неформального спілкування.

Наявність комунікативних умінь у державного службовця є запорукою успішної професійної діяльності, щоб мати можливість на практиці реалізовувати всі наявні у нього професійні знання.

Трансформація системи світової економіки в «епоху цифри» має сильний вплив на суспільне життя в низці країн. Діджиталізація відкриває

перед людьми широкі можливості, що необхідно враховувати.

Державний службовець під час виконання своїх функцій знаходиться завжди в центрі міжособистісних відносин, практично завжди наділений владними повноваженнями. Проблема формування контактів з людьми тісно пов'язана з проблемою взаємодії. Впливати в процесі комунікації для професіонала, який здійснює службову діяльність, значить професійно управляти, швидко приймати рішення, ефективно досягати бажаного результату. Комунікативний характер діяльності державного службовця, що виявляється в інтенсивності соціальних та міжособистісних контактів, робить комунікативний вплив універсальним важелем для досягнення необхідного професійного результату.

#### БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Макаренко Л.П. Політична комунікація як визначальна складова демократичної політичної системи. *Гілея : науковий вісник. Серія «Політичні науки»*. 2014. Вип. 82. С. 425–430.
2. Почепцов Г. Г. Теория коммуникации. Київ : «Ваклер», 2001. 656 с.
3. Грачев М.Н. Политическая коммуникация: понятие, сущность / под ред. Л.Н. Тимофеевой. Москва : Рос. ассоц. полит. науки (РАПН) ; Рос. полит. энцикл. (РОССПЭН), 2012. С. 77–90.
4. Публічна політика : навч. посіб. / за заг. ред. С.О. Телешуна, д-ра політ. наук, проф. Київ : НАДУ, 2016. 340 с.
5. Романенко Є.О. Публічна комунікація як засіб прозорості державного управління. *Збірник наукових праць Національної академії державного управління при Президентові України* / за заг. ред. Ю.В. Ковбасюка. Київ : НАДУ, 2014. Вип. 1. С. 15–26.
6. Рейтерович І.В. Особливості розвитку публічної сфери в Україні: проблеми та перспективи. *Вісник Національної академії державного управління при Президентові України. Серія «Політичні науки»*. 2015. № 4. С. 55–61.

#### REFERENCES:

1. Makarenko, L.P. (2014) «Political Communication as a Defining Element of a Democratic Political System». *Hileia: naukovyi visnyk. Seriya: Politychni nauky*, vol. 82, pp. 425–430.
2. Pocheptov, G.G. (2001) *Teoriya komunikacii* [Communication Theory]. Moscow: «Refl-buk», Kyiv: «Vakler», p. 656.
3. Grachev, M.N. (2012) *Politicheskaja komunikacija: ponjatije, sushhnost'* [Political Communication: Concept, Essence]. *Political Communication Studies: Theory, Methodology and Practice* / ed. L.N. Timofeeva. Russian Association of Political Science; Russian Political Encyclopedia. Moscow, p. 77–90.
4. Teleshun, S.O. Sitnik, S.V. Rejterovich, I.V. and others (2016) *Publichna politika* [Public Policy]. Kyiv: NADU, p. 340.
5. Romanenko Ye.O. (2014) «Public Communication as a Means of Transparency of Public Administration». *Zbirnyk naukovykh prats Natsionalnoi akademii derzhavnoho upravlinnia pry Prezidentovi Ukrainy*, vol. 1, pp. 15–26.
6. Reiterovych, I.V. (2015) «Features of the Public Sector Development in Ukraine: Problems and Prospects». *Visnyk Natsionalnoi akademii derzhavnoho upravlinnia pry Prezidentovi Ukrainy. Seriya: Politychni nauky*, vol. 4, pp. 55–61.