

**ІНСТИТУТ ПІДГОТОВКИ КАДРІВ  
ДЕРЖАВНОЇ СЛУЖБИ ЗАЙНЯТОСТІ УКРАЇНИ**

**РАЧИНСЬКА Олена Анатоліївна**



**УДК 351:659.3/.4:004**

**МЕХАНІЗМИ РЕАЛІЗАЦІЇ КОМУНІКАТИВНОЇ ВЗАЄМОДІЇ  
У СФЕРІ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ**

25.00.02 – механізми державного управління

**АВТОРЕФЕРАТ**

дисертації на здобуття наукового ступеня  
кандидата наук з державного управління

**КИЇВ – 2019**

Дисертацією є рукопис.

Робота виконана в Інституті підготовки кадрів державної служби зайнятості України.

**Науковий керівник** – доктор наук з державного управління, професор  
**ВОЙТОВИЧ Радмила Василівна**,  
Інститут підготовки кадрів державної служби  
зайнятості України, ректор.

**Офіційні опоненти:** доктор наук з державного управління, професор  
**КРАВЧЕНКО Мілена В'ячеславівна**,  
професор кафедри соціальної і гуманітарної політики,  
Національна академія державного управління  
при Президентові України;

кандидат наук з державного управління  
**САМОФАЛОВА Оксана Юріївна**,  
заступник начальника відділу організаційно-  
правового забезпечення юридичного департаменту,  
Державне підприємство “Інформаційні судові  
системи” (м. Київ).

Захист відбудеться *26 червня 2019 року о 15.00 годині* на засіданні спеціалізованої вченої ради Д 26.891.02 Інституту підготовки кадрів державної служби зайнятості України за адресою: 03038, м. Київ, вул. Нововокзальна, 17, к. 201.

З дисертацією можна ознайомитись у бібліотеці Інституту підготовки кадрів державної служби зайнятості України (03038, м. Київ, вул. Нововокзальна, 17).

Автореферат розісланий *24 травня 2019 року*.

Вчений секретар  
спеціалізованої вченої ради



Я.В. Мельник

## ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

**Актуальність теми.** На сучасному етапі розвитку української держави принципово важливим питанням є побудова ефективної системи державного управління, базованої на принципах “збалансованого комунікативного процесу”. Держава та громадянське суспільство є інститутами, які жодною мірою не протистоять одне одному, а в умовах демократії, навпаки, демонструють високий рівень продуктивності своєї взаємодії. Така продуктивність проявляється через створення певних асоціацій, які безпосередньо не входять до складу громадянського суспільства і водночас не є частиною державно-управлінського апарату, однак виступають полем для комунікативної взаємодії.

Сучасний етап побудови та розвитку ефективної держави потребує запровадження нових форм налагодження комунікативної взаємодії органів публічної влади з громадськістю. Однією із таких форм є комунікативна взаємодія, яка спрямована на активізацію громадської участі та забезпечення зворотного спілкування у процесах реалізації державної політики. Вочевидь, ефективність реалізації публічної політики визначається рівнем залучення громадян до процесів державного управління.

Комунікація зумовлює виникнення нових інформаційних зв'язків, структур та механізмів впливу на розвиток сучасного суспільства. Комунікація впливає на всі без винятку сфери суспільного життя, у зв'язку з чим постає значна кількість проблемних питань у межах сучасної державно-управлінської науки. Серед таких питань найбільш актуальними є ті, які стосуються дослідження специфіки поширення комунікативних процесів на розвиток сучасного суспільства, що зрештою приводить до трансформації різних ціннісних систем, на яких базуються відповідні ідеологічні доктрини формування державної політики. Саме тому вкрай необхідним є створення системи спілкування населення з керівництвом держави та розробка чіткої стратегії розвитку державного управління з його подальшим удосконаленням у напрямку вирішення нагальних суспільних проблем з урахуванням інтересів усіх соціальних груп у суспільстві.

Комунікативна взаємодія між органами державної влади та громадськістю не може бути реалізована в умовах тотального контролю за діями та думками громадянина з боку держави, що здебільшого характеризуватиме процес одностороннього диктування управлінських рішень, які визначаються однією силою. Це підтверджує той факт, що комунікативна взаємодія у найвищій формі її прояву можлива лише за умови розвитку громадянського суспільства, в іншому випадку вона поглиблюватиме певні конфлікти між громадянином та державою, створивши умови виключно для інтерсуб'єктного дискурсу між ними. У межах такого підходу виникає необхідність вироблення єдиної системи цінностей, яка забезпечить компроміс та згоду між органами державної влади та громадськістю.

У ході дослідження було проаналізовано результати практичних досліджень українських і зарубіжних авторів. Проблемою взаємодії органів публічної влади з громадськістю в системі державного управління займалися такі вчені, як О. Валецький, П. Ворона, В. Войтович, Н. Діденко, Н. Драгомирецька,

А. Колодій, О. Крутій, О. Литвиненко, Н. Нижник, І. Письменний, Г. Почепцов, В. Ребкало, В. Рижих, Ю. Сурмін, В. Тертичка та ін.

У галузі державного управління автор дослідження спирається на роботи багатьох фахівців (Н. Алейніков, В. Аршинов, В. Буренко, Ю. Воробйов, Ю. Резнік, В. Рябчиков, Н. Савічева, Є. Романенко, Г. Тард, А. Токвіль, М. Черниш, С. Чукут), у яких характеризуються комунікативні зв'язки органів державної влади та громадськості.

Інформаційно-аналітичне забезпечення органів державної влади, нові канали надання адміністративних послуг, питання функціонування механізмів державного управління в системі електронного уряду та реформування державного управління за допомогою сучасних інформаційно-комунікаційних технологій та електронного врядування було висвітлено у роботах А. Босяцки, Г. Гіберті-Фонт, Д. Гічоя, Н. Парісона, Ф. Сагафі, С. Сентено, А. Чатфілда, О. Баранова, М. Вершиніна, А. Голубевої, О. Голобуцького, М. Демкової, Д. Дубова, С. Дубової, О. Ємельяненко, П. Клімушина, І. Клименко, І. Коліушко, К. Линьова, В. Лисицького, А. Павроз, А. Семенченка, А. Серенок, Л. Сморгунова, В. Солодова, О. Шевчука, Т. Вороніної, В. Гнатюка, В. Данільян, С. Здіорука, О. Мельник. Правова проблематика інформаційного суспільства, електронного урядування є предметом дослідження вітчизняних науковців: О. Баранова, В. Брижко, А. Новицького, В. Цимбалюка та ін. Окремо слід виділити наукові роботи І. Арістової, М. Кузнєцової, О. Радченко, А. Серенок.

Питання використання соціальної реклами в державному управлінні останнім часом уже знайшли відображення у наукових працях, зокрема їм присвятили свої дисертаційні дослідження низка українських та зарубіжних авторів: Т. Ревенко, Г. Гулакова, І. Давидкіна, Т. Безверха, В. Бугрим, Є. Ромат, С. Шубін та ін.

Незважаючи на значний науковий доробок, подальший розвиток комунікативної взаємодії у сфері публічного управління потребує розробки та наукового обґрунтування організаційно-правових засад особливостей її реалізації в умовах децентралізації, що зумовило вибір теми, мету та завдання наукового дослідження.

**Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами.** Дисертаційне дослідження проводилось у межах науково-дослідних робіт Інституту підготовки кадрів державної служби зайнятості України за загальноінститутською темою “Інституційне забезпечення ринку праці України в умовах соціально-економічної нестабільності” (ДР № 0113U002191) і кафедри публічного управління та адміністрування – “Дослідження проблематики розвитку прямих форм демократії в Україні в умовах децентралізації” (ДР № 0118U003561), у яких автором досліджено структуру, функції та моделі комунікативної взаємодії у сфері публічного управління й на цій основі виявлено, що комунікативна взаємодія у контексті державного управління реалізує низку внутрішніх і зовнішніх функцій, які в сукупності відображають властивості цієї підсистеми, її реакції на зміни внутрішнього стану й зовнішнього середовища та співвідносяться з функціями системи державного управління; роль та значення комунікативного

діалогу у сфері публічного управління, систематизовано окремі його аспекти, що потребують активізації. Наукові напрацювання відображено у навчальних програмах Центру підвищення кваліфікації керівних працівників і фахівців державної служби зайнятості за темами: “Особливості ефективних комунікацій в організаціях”, “Техніки протидії маніпулятивним впливам”, “Основи соціально-комунікативної діяльності”.

**Мета та завдання дослідження.** Метою дисертації є теоретико-методологічне обґрунтування механізмів реалізації комунікативної взаємодії у сфері публічного управління України та розробка практичних рекомендацій щодо удосконалення діяльності органів публічної влади у даній сфері.

Для досягнення поставленої мети було визначено такі *завдання*:

- дослідити особливості комунікації в сучасному суспільстві;
- охарактеризувати комунікативну взаємодію як предмет наукового аналізу;
- розкрити особливості реалізації комунікативної взаємодії у сфері публічного управління;
- проаналізувати структуру, функції та моделі комунікативної взаємодії у сфері публічного управління;
- виявити особливості комунікативної взаємодії як функціонального засобу побудови комунікативного простору у сфері публічного управління;
- дослідити особливості формування комунікативного діалогу у сфері публічного управління та його структурні елементи;
- розкрити сутність соціальної реклами як структурної складової реалізації комунікативної взаємодії у сфері публічного управління;
- дослідити механізми комунікативного впливу громадської думки на оптимізацію комунікативної взаємодії у сфері публічного управління;
- охарактеризувати оптимізаційний вплив мас-медіа на комунікативну взаємодію у сфері публічного управління;
- проаналізувати комунікативне партнерство як механізм оптимізації комунікативної взаємодії у сфері публічного управління.

*Об’єкт дослідження* – система комунікативної взаємодії у сфері публічного управління.

*Предмет дослідження* – механізми реалізації комунікативної взаємодії у сфері публічного управління України.

*Методи дослідження.* Для всебічного дослідження поставлених у роботі завдань використано загальнонаукові та спеціальні методи: аналізу та синтезу – для детальної характеристики обраного об’єкту дослідження; узагальнення – для розкриття теоретико-методологічних засад механізмів комунікативної взаємодії у сфері публічного управління; порівняльний метод та систематизації – для вивчення нормативно-правового забезпечення комунікативної взаємодії у сфері публічного управління; системний метод – при розкритті концептуальних засад комунікативної взаємодії у сфері публічного управління; логічний, діалектичний, метод узагальнення, комплексного і системного підходів – для вдосконалення окремих дефініцій; статистичного аналізу, порівняння та узагальнення – для

дослідження особливостей формування комунікативної взаємодії у сфері публічного управління; графічний – для наочного зображення отриманих результатів; метод моделювання – при розробці напрямів удосконалення оптимізації комунікативної взаємодії у сфері публічного управління; абстрактно-логічний метод – для теоретичного узагальнення й формулювання висновків та пропозицій.

Методологічною базою дослідження є наукові праці вітчизняних і зарубіжних авторів та офіційні публікації міжнародних організацій. Інформаційну та емпіричну базу дослідження склали нормативні документи органів державної та регіональної влади, статистичні та соціологічні дані, матеріали, опубліковані в періодичних виданнях та мережі Інтернет.

**Наукова новизна одержаних результатів** полягає в теоретико-методологічному обґрунтуванні механізмів реалізації комунікативної взаємодії у сфері публічного управління України та розробці практичних рекомендацій щодо удосконалення механізмів реалізації комунікативної взаємодії у сфері публічного управління.

Найсуттєвіші результати дисертаційного дослідження, що містять наукову новизну, конкретизовано в таких наукових положеннях:

*уперше:*

- класифіковано функції комунікативної взаємодії на внутрішні (формування та підтримання усталених комунікативних зв'язків між елементами системи державного управління та між ними й елементами середовища; створення та зберігання значень і смислів, носіями яких є елементи підсистеми) та зовнішні (номінативна, що полягає у відображенні через певні елементи предметів, явищ і процесів; соціального управління, що полягає у використанні комунікативних засобів для впорядкування та спрямування діяльності людей, забезпечення її ціннісного наповнення);

- охарактеризовано механізм комунікативної взаємодії як послідовну реалізацію комплексу правових та організаційних дій, що базуються на основоположних принципах, цільовій орієнтації і використанні відповідних методів управління, спрямованих на задоволення інформаційно-комунікативних потреб населення та організації діяльності органів влади. У структурі механізму комунікативної взаємодії можна виділити чотири основних елементи: нормативно-правового, організаційного, ресурсного, інформаційного забезпечення;

- структуровано процеси комунікативної взаємодії, зокрема: реагування на інтереси різноманітних груп; розуміння інформації, укладеної в законодавчих актах, їхнє трактування і створення правил, каналів упровадження даних законів; створення внутрішніх інформаційних потоків; акцент на вивченні поведінки людей, а не управлінських структур і умов праці; підхід до комунікативної діяльності як до потреби в особистісних і міжособистісних взаєминах, що існують поза формальними, бюрократичними відносинами: спілкування, ствердження самоповаги й особистісної цілісності індивіда; зв'язки з численними окремими групами й окремими індивідами у забезпеченні адміністративних послуг; взаємини індивіда й організації із широкими масами та співвідношення з цілями суспільства;

*удосконалено:*

– диференціацію підходів до розуміння сутності поняття комунікації: в організаційній системі їх варто розглядати як явище і як процес. Як явище комунікації є встановленою нормою (правила, інструкції, положення) взаємодії між людьми в рамках організацій, що відповідають організаційним формам. Як процес комунікації відображають принципи й закономірності відносин між людьми. Усю різноманітність комунікаційних відносин доцільно в даному випадку розглядати крізь призму стабільності і стійкості роботи організації;

– методологію ідентифікації сутності комунікації як системного процесу пізнання і дії, який пов'язує засобами спілкування та обміном інформацією всі структури суспільства з метою відтворення життєдіяльності людей, управління соціальним порядком, ретрансляції соціокультурного досвіду, підтримки і розвитку гуманістичних начал співпраці, партнерства, широкого громадського та цивільного діалогу;

*набули подальшого розвитку:*

– понятійно-категорійний апарат науки державного управління шляхом визначення понять: “комунікативні практики”, яке трактується як упорядковані сукупності зразків раціональної діяльності, спрямованої на передачу / прийом соціально значущої інформації та постійне відтворення систем комунікацій особистісного рівня; “комунікативна взаємодія”, під яким варто розуміти діяльність учасників комунікативної практики, спрямовану на здійснення інформаційного обміну та прийняття спільних рішень з метою удосконалення діяльності органів влади у сфері публічного управління;

– класифікація функції представників органів публічної влади у системі комунікативної взаємодії, що дозволило ідентифікувати: 1) демонстрацію приналежності до певної референтної групи; 2) демонстрацію своїх намірів стосовно певної референтної групи; 3) демонстрацію ставлення до чинної влади та її політики чи до опонентів та їх програм;

– підхід до інтенсифікації розвитку комунікативного партнерства, розвитку політичних мереж та переходу до нових принципів реалізації державного управління в Україні, який включає такі структурні складові: забезпечення відкритості й прозорості діяльності; розробку і просування інноваційних механізмів у процесі взаємодії з громадянами та їх громадськими організаціями; застосування у своїй діяльності сучасних методів дослідження політичних і соціально-економічних процесів, ведення обліку й моніторингу інтересів різних груп і верств населення; підвищення відповідальності органів влади перед суспільством на основі реалізації різноманітних форм міжсекторного соціального партнерства, таких як “влада – бізнес – громадські організації”, “влада – громадські організації” задля вирішення суспільно значущих проблем; забезпечення високого рівня взаємної довіри, соціальної злагоди, інтеграції та консолідації.

– характеристика етапів процесу комунікативної взаємодії, до яких належать: налаштування на співрозмовника; встановлення контактів (розподіл ролей); вибір мови та її використання; розрив контакту.

**Практичне значення отриманих результатів** полягає в тому, що теоретичні положення, висновки та рекомендації, розроблені автором і запропоновані у дисертації, можуть бути використані для удосконалення механізмів реалізації комунікативної взаємодії у сфері публічного управління, що сприятиме налагодженню ефективного діалогу між органами публічної влади і громадськістю.

Наукові висновки та теоретичні положення дисертаційного дослідження фактично доведені до рівня конкретних пропозицій і практичних рекомендацій для використання в галузі державного управління. Зокрема, результати дослідження були використані в практичній діяльності:

1. *Центром адаптації державної служби до стандартів Європейського Союзу* в процесі забезпечення консультативної підтримки органів державної влади та органів місцевого самоврядування, поширення правової, наукової та іншої інформації з питань державного управління, адаптації до стандартів Європейського Союзу, зокрема використання в Україні інституціональних інструментів державно-управлінських реформ щодо регуляції сучасного суспільства та вирішення соціальної проблематики, які спрямовані на налагодження гуманітарних відносин між суспільством і державою та слугують реалізації ефективної соціальної політики; аналізу інформаційно-комунікативних процесів у сфері публічного управління, моделі впливу рекламних технологій на процеси формування та реалізації публічної політики; розроблення оптимізаційних напрямів розвитку рекламної політики в Україні (довідка про впровадження від 19 липня 2018 року № 06/94-18);

2. *Всеукраїнським центром підвищення кваліфікації державних службовців і посадових осіб місцевого самоврядування* в організації роботи із забезпечення актуалізації та практичної спрямованості змісту навчання державних службовців, зокрема під час розробки програм тематичних короткострокових семінарів “Мистецтво переговорного процесу”, “Ораторське мистецтво”, “Медіація в публічному управлінні”.

Висновки й пропозиції за результатами вивчення, узагальнення та впровадження вітчизняного і зарубіжного досвіду управління професійним розвитком державних службовців ураховано для:

– удосконалення методології ідентифікації сутності комунікації як системного процесу пізнання і дії, який пов’язує засобами спілкування та обміном інформацією всі структури суспільства з метою відтворення життєдіяльності людей, управління соціальним порядком, ретрансляції соціокультурного досвіду, підтримки та розвитку гуманістичних начал співпраці, партнерства, широкого громадського та цивільного діалогу;

– посилення ролі та значення комунікативного діалогу у сфері публічного управління та його структурних елементів як вагомого чинника демократизації держави, що забезпечує ефективність ухваленого управлінського рішення, сприйняття його з боку громадян та формування системи права на основі ціннісного визначення прав та свобод людини, громадянина, захисту їх законних інтересів (довідка про впровадження від 08 лютого 2019 року № 116а);



3. *Міжрегіональним управлінням Національного агентства України з питань державної служби у місті Києві, Київській, Чернігівській та Черкаській областях* щодо реалізації покладених завдань при:

– здійсненні методичного та консультативного забезпечення діяльності кадрових служб місцевих державних адміністрацій, територіальних органів центральних органів виконавчої влади, а також органів місцевого самоврядування щодо удосконалення структури неформальних комунікацій (непідвладних ієрархії), застосування сучасних методів одержання добровільного зворотного зв'язку від громадян, які доцільно використовувати у контексті реалізації механізмів комунікативної взаємодії у сфері публічного управління; класифікації функції представників органів державної влади у системі комунікативної взаємодії;

– забезпеченні ефективності реалізації проектів та виконанні програм з удосконалення державного управління та державної служби щодо оптимізації впливу мас-медіа на комунікативну взаємодію у сфері публічного управління, впровадження комунікативного партнерства як механізму оптимізації комунікативної взаємодії у сфері публічного управління (довідка про впровадження від 22 травня 2019 року № 297-ТОО4041-19).

Отримані результати можуть бути застосовані для подальших науково-дослідних розробок теоретико-методологічних питань, пов'язаних із застосуванням механізмів комунікативної взаємодії у сфері публічного управління об'єднаними територіальними громадами, та удосконалення системи управління державою.

**Особистий внесок здобувача.** Дисертація є самостійним науковим дослідженням. Основні теоретичні положення та розробки в межах дослідження, зокрема ті, що характеризують його наукову новизну і практичне значення результатів, отримані автором особисто.

**Апробація результатів дисертації.** Основні положення дисертаційного дослідження були презентовані та обговорені на науково-практичних конференціях, конгресах та круглих столах, зокрема: “Організаційно-управлінські та психологічні аспекти сучасного ринку праці України” (Київ, 2017); “Правові аспекти публічного управління: теорія та практика” (Дніпро, 2017); “Науково-практичне забезпечення децентралізації надання послуг в об'єднаних територіальних громадах” (Київ, 2018); “Публічна служба в модерній державі” (Київ, 2018); “Правові аспекти публічного управління: теорія та практика” (Дніпро, 2018); “Правова держава: історія, сутність та перспективи формування в Україні” (Ужгород, 2019).

**Публікації.** Основні наукові положення й результати дисертаційного дослідження висвітлено у 14 наукових працях, у тому числі: 7 статтях у наукових фахових виданнях з державного управління, 1 статті у зарубіжному науковому періодичному виданні, 6 тезах матеріалів науково-практичних конференцій, конгресів, круглих столів.

**Структура та обсяг дисертації.** Дисертаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків. Повний обсяг

дисертації становить 235 сторінки, із них 196 сторінок основного тексту. Робота містить 1 таблицю, 2 рисунки та 4 додатки на 5 сторінках. Список використаних джерел налічує 238 найменувань.

### ОСНОВНИЙ ЗМІСТ ДИСЕРТАЦІЇ

У **вступі** обґрунтовано вибір, актуальність і стан розробки теми дисертаційного дослідження, подано його загальну характеристику, вказано на зв'язок дисертації з науково-дослідними роботами, визначено мету, завдання, об'єкт, предмет, охарактеризовано методологічну базу, наукову новизну та практичну значущість одержаних результатів, наведено дані щодо апробації та опублікування результатів дослідження.

У **першому розділі** – *“Теоретико-методологічний аналіз дослідження комунікативної взаємодії у сфері публічного управління”* з'ясовано сутність, цілі та зміст процесу комунікацій в сучасному суспільстві, охарактеризовано комунікативну взаємодію як предмет наукового аналізу; окреслено особливості реалізації комунікативної взаємодії у сфері публічного управління.

У ході дослідження з'ясовано, що комунікації в організаційній системі варто розглядати як явище і як процес. Як явище комунікації є встановленими нормами (правила, інструкції, положення) взаємодії між людьми в рамках організацій, що відповідають організаційним формам. Як процес – комунікації відображають принципи і закономірності відносин між людьми. Усе різноманіття комунікаційних відносин доцільно в даному випадку розглядати крізь призму стабільності і стійкості роботи організації. Комунікаційні відносини можуть характеризуватися або повною підтримкою колег, керівників чи підлеглих, або наявністю протиріч між ними.

Наведено класифікацію комунікацій, яка може бути представлена більш комплексно за такими ознаками: 1. Внутрішні і зовнішні комунікації (всередині організації і зв'язку організації із зовнішнім середовищем); 2. Глобальні, національні, регіональні та локальні комунікації (за рівнем і масштабом взаємодії суб'єктів). 3. Загальна і сегментарна (цільова, адресна аудиторія) комунікації. 4. Вербальна та невербальна форми комунікації. 5. Пряма і опосередкована комунікації (за способами передачі інформації – наприклад, ТВ, радіо, газети). Встановлено, що така класифікація в концентрованій формі показує багатоаспектність системи комунікативних відносин. У тому числі неодномірність і дискусійність самих підходів до їх оцінки, вибору критеріїв і пріоритетів.

У ході дослідження доведено, що комунікативна взаємодія тісно пов'язана з таким поняттям як “комунікативна практика”, оскільки спілкування відбувається саме під час останньої. Проаналізувавши різні наукові підходи до трактування сутності та змісту поняття “комунікативні практики”, пропонуємо власне визначення: комунікативні практики – це впорядковані сукупності зразків раціональної діяльності, спрямованої на передачу / прийом соціально значущої інформації та постійне відтворення систем комунікацій особистісного рівня. При цьому під комунікативною взаємодією варто розуміти діяльність учасників комунікативної практики, спрямовану на здійснення інформаційного обміну та

прийняття спільних рішень з метою удосконалення діяльності органів влади у сфері публічного управління.

З'ясовано, що в умовах адміністративних перетворень в Україні відбуваються значні зміни в державному управлінні й відносинах держави та громадянського суспільства, в яких органи публічної влади виступають як адміністративні структури, що надають послуги, а громадянськість – як клієнт, що їх отримує. Запровадження нової парадигми функціонування органів публічної влади вимагає переорієнтації форм і методів їхньої діяльності на задоволення потреб споживачів публічних послуг, переосмислення концепції управління суспільною інформацією та забезпечення надійного зворотного зв'язку з громадянськістю.

Визначено, що причиною негативної комунікативної взаємодії (комунікативним бар'єром) може стати невміння або небажання правильно будувати, організовувати комунікативну взаємодію. Найпоширеніша помилка – зосередження всієї уваги на третьому, мовному, етапі. Ця помилка може бути незначною для підлеглих або споживачів, однак для керівника є неприпустимою, оскільки його функція – бути лідером у спілкуванні.

Виявлено, що в сучасних умовах суспільного розвитку й оптимізації функціонування національних систем державного управління стратегічно важливим елементом стає комунікативна політика, покликана забезпечити демократичні форми взаємодії органів державної влади та громадськості. Щодо цього слід акцентувати увагу на розумінні громадянського суспільства як інституційної структури, яка відображає певний тип комунікативної взаємодії між державою та громадянином. Така взаємодія є можливою лише за умови дискурсних відносин суб'єктів державного управління, тобто в умовах розвитку самого громадянського суспільства. Сучасне законодавство України надає певні можливості для взаємодії органів влади з громадянськістю, але технології та методи цієї взаємодії ще потребують свого впровадження та вдосконалення.

У **другому розділі** – *“Структурно-функціональний аналіз комунікативної взаємодії у сфері публічного управління”* проаналізовано структуру, функції та моделі комунікативної взаємодії у сфері публічного управління; вивчено особливості комунікативної взаємодії як функціонального засобу побудови комунікативного простору у сфері публічного управління; досліджено особливості формування комунікативного діалогу у сфері публічного управління та його структурні елементи; проаналізовано явище соціальної реклами як структурної складової реалізації комунікативної взаємодії у сфері публічного управління.

З'ясовано, що влада є певним чином організованими відносинами суб'єктів суспільства. Це свідчить про те, що їй властива абстрактна форма існування. При цьому на її боці явне домінування сил і ресурсів на визначеному й офіційно закріпленому просторі справ і підвідомчих подій. Залежно від того, наскільки ефективно використовується потенціал, влада може підтримувати своє реноме, посилюватися або врівноважуватися іншими впливами, знаходити шляхи до співпраці, кооперації, вироблення взаємовигідних правил та умов взаємодії.

Комунікативна взаємодія органів державної влади та суспільства є необхідним атрибутом налагодження державно-управлінських відносин у межах

системи відносин органів державної влади та інститутів громадянського суспільства. Комунікативна взаємодія передбачає досягнення певного співвідношення між владою, яка існує де-факто, згодою суспільства щодо реалізації її політики та легітимізацією.

Структуровано компоненти процесу комунікативної взаємодії: реагування на інтереси різноманітних груп; розуміння інформації, укладеної в законодавчих актах, їхнє трактування і створення правил, каналів упровадження даних законів; створення внутрішніх інформаційних потоків; акцент на вивченні поведінки людей, а не управлінських структур і умов праці; підхід до комунікативної діяльності як до потреби в особистісних і міжособистісних взаєминах, що існують поза формальними, бюрократичними відносинами: спілкування, ствердження самоповаги й особистісної цілісності індивіда; зв'язки з численними окремими групами й окремими індивідами у забезпеченні громадянських послуг; взаємини індивіда й організації із широкими масами та співвідношення з цілями суспільства.

Доведено, що функції комунікативної взаємодії варто розподілити на внутрішні та зовнішні. Основними внутрішніми функціями цієї підсистеми, є такі: формування та підтримання усталених комунікативних зв'язків між елементами системи державного управління та між ними й елементами середовища; створення та зберігання значень і смислів, носіями яких є елементи семіотичної підсистеми, що забезпечує генерування та збереження державно-управлінської інформації, а також створює "ідейно-смісловий каркас" системи державного управління.

Встановлено, що визначення реформаційних змін у комунікаційному просторі можливе тільки при зверненні до нових каналів комунікації, що змінить кількісний склад учасників комунікаційного процесу та обсяги трансльованої інформації. Під терміном "комунікаційний простір" слід розуміти форму існування інформаційних систем, яка забезпечує й стимулює оперативні інформаційні взаємодії виробників інформації та її споживачів, трансляцію знань, накопичених в інформаційних ресурсах, і їхнє збереження у сформованій інформаційній інфраструктурі, сукупність комунікаторів, реципієнтів, значенневих повідомлень, комунікаційних каналів і засобів комунікації.

Обґрунтовано, що необхідність визнання діалогічного характеру дискурсивної взаємодії також спричинена об'єктивною потребою досягнення дискурсивного консенсусу, межі якого охоплюють сферу локальних дискурсів (політичного, державно-управлінського, адміністративного, дискурсу громадянського суспільства, медіа-дискурсу та ін.) і їх базових концептів: влада, держава, державне управління, громадянське суспільство. За допомогою комунікативного діалогу можна вирішити такі завдання: передати достовірну інформацію; створити позитивне особистісне ставлення до конкретної проблеми; стимулювати суспільні дискусії; сформувати в населення попит на конкретну інформацію.

Проаналізовано соціальну рекламу як структурну складову реалізації комунікативної взаємодії у сфері публічного управління, зазначено, що завдання соціальної реклами часто змішуються з цілями і завданнями інших видів реклами: формування громадської думки; привернення уваги до актуальних проблем

суспільного життя; стимулювання дій щодо їх вирішення; зміцнення інститутів громадянського суспільства; формування нових типів суспільних відносин; зміна поведінкових моделей у суспільстві. Основою соціальної реклами стало забезпечене демократією право голосу, тобто право висловлюватися з тієї теми, яка видається важливою для суспільства. Це право об'єднало зусилля влади і громадян на шляху консолідації та творчої співпраці у вирішенні наболілих для суспільства соціальних проблем.

Доведено, що успіх якісної соціальної реклами прямо залежить від обґрунтованого проведення соціальної кампанії, обов'язковими складниками якої є вироблення стратегії, проведення попереднього дослідження, креатив, виробництво, розповсюдження та оцінювання. На жаль, сьогодні в Україні соціальна реклама доходить до свого безпосереднього споживача у вигляді акцій, не здатних змінити громадську думку.

У **третьому розділі** – *“Механізми оптимізації комунікативної взаємодії у сфері публічного управління”* досліджено механізми комунікативного впливу громадської думки на оптимізацію комунікативної взаємодії у сфері публічного управління; оцінено можливості оптимізаційного впливу мас-медіа на комунікативну взаємодію у сфері публічного управління; проаналізовано комунікативне партнерство як механізм оптимізації комунікативної взаємодії у сфері публічного управління.

Запропоновано механізм комунікативної взаємодії розглядати як послідовну реалізацію комплексу правових та організаційних дій, що базуються на основоположних принципах, цільовій орієнтації та використанні відповідних методів управління, спрямованих на задоволення інформаційно-комунікативних потреб населення та організації діяльності органів влади.

Встановлено, що мета реалізації механізмів комунікативної взаємодії у сфері публічного управління полягає у задоволенні інформаційно-комунікативних потреб суб'єктів комунікативної взаємодії у сфері публічного управління. До спеціальних принципів реалізації комунікативної взаємодії у сфері публічного управління мають бути зараховані принципи: гарантованості прав на інформацію; відкритості, доступності інформації та свободи її поширення; об'єктивності, вірогідності інформації; повноти й точності інформації; законності одержання, використання, поширення та зберігання інформації. Як результат, очікується удосконалення публічного управління шляхом оптимізації комунікативної взаємодії держави та громадськості.

Розглянуто процес формування громадської думки шляхом реалізації механізмів комунікативної взаємодії у сфері публічного управління (рис. 1).

Доведено, що громадська думка характеризується особливостями, серед яких виокремлено:

- 1) процес вираження ставлення (мова, комунікація та управління ними);
- 2) сформований продукт комунікаційного процесу – слова, оформлені в мовні конструкції (судження), а також кількісні та якісні дані, що підтверджують ступінь підтримки цих суджень з боку громадськості.

Розкрито специфіку комунікативної взаємодії у сфері публічного управління, яка полягає у наступному: комунікації у публічному управлінні в більшості випадків мають обов'язковий характер і процеси їх здійснення визначаються впливом внутрішніх, зовнішніх факторів та нормативними актами чи розпорядженнями інститутцій; комунікативні процеси на місцях споживання публічних послуг виступають складовими елементами процедури використання цих послуг (управлінських / адміністративних, громадських, соціальних та ін.); через налагодження комунікативних процесів органи влади здійснюють оперативний контроль за дієвістю свого впливу на вирішення суспільних проблем; органи влади мають задовольняти не лише власні інформаційно-комунікативні потреби, зумовлені завданнями та необхідністю прийняття ефективних управлінських рішень, а й потреби фізичних, юридичних осіб та центральних органів державної виконавчої влади.

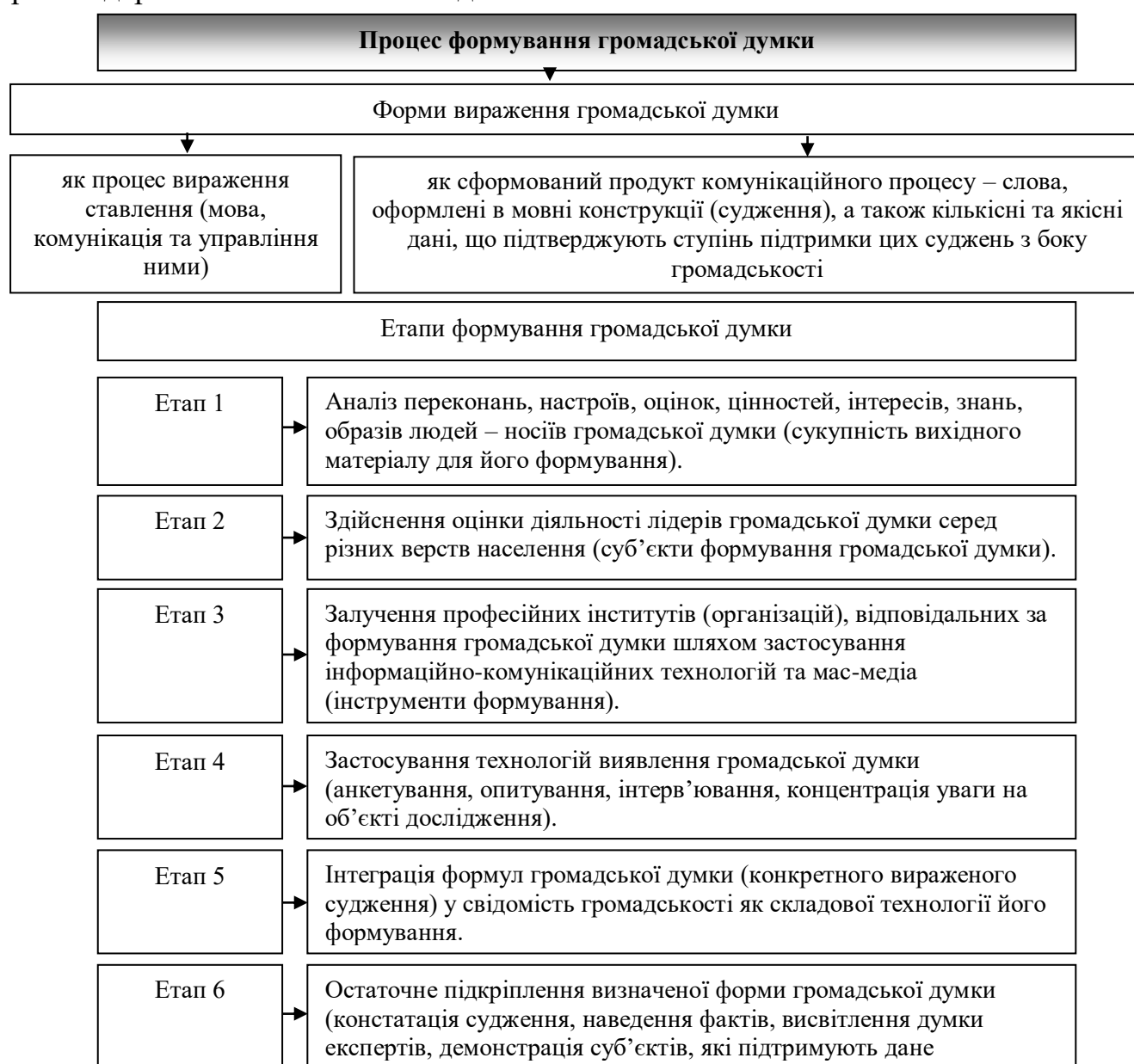


Рис. 1. Процес формування громадської думки шляхом реалізації механізмів комунікативної взаємодії у сфері публічного управління

З метою інтенсифікації розвитку комунікативного партнерства, розвитку політичних мереж та переходу до нових принципів реалізації державного управління органам публічного управління в Україні необхідно звернути увагу на такі аспекти у своїй діяльності: забезпечення відкритості й прозорості діяльності; розробка і просування інноваційних механізмів у процесі взаємодії з громадянами та їх громадськими організаціями; застосування у своїй діяльності сучасних методів дослідження політичних і соціально-економічних процесів, ведення обліку й моніторингу інтересів різних груп і верств населення; підвищення відповідальності органів влади перед суспільством на основі реалізації різноманітних форм міжсекторного соціального партнерства, таких як “влада – бізнес – громадські організації”, “влада – громадські організації” задля вирішення суспільно значущих проблем; забезпечення високого рівня взаємної довіри, соціальної злагоди, інтеграції та консолідації.

Варто відзначити, що для забезпечення повноцінної ефективності взаємодії органів влади та громадських організацій необхідно врегулювати низку питань, зокрема щодо завершення формування відповідної правової бази взаємодії органів влади та громадських організацій; розподілу “зон відповідальності” між органами публічного управління та громадськими організаціями; деталізувати питання фінансової підтримки, що надається державою громадським організаціям.

## ВИСНОВКИ

У дисертаційній роботі вирішено актуальне наукове завдання, яке полягає в теоретико-практичному обґрунтуванні особливостей застосування механізмів реалізації комунікативної взаємодії у сфері публічного управління України та розробці практичних рекомендацій для органів публічної влади щодо вдосконалення їх діяльності у даній сфері. Результати, отримані в процесі дослідження, підтверджують досягнення поставленої мети й вирішення завдань, дають підстави сформулювати наступні висновки і практичні рекомендації.

1. На основі аналізу артикуляції проблеми комунікацій у сучасному суспільстві запропоновано авторське бачення сутності даного явища, а саме “комунікації” варто розуміти як системний процес пізнання і дії, який пов’язує засобами спілкування та обміном інформацією всі структури суспільства з метою відтворення життєдіяльності людей, управління соціальним порядком, ретрансляції соціокультурного досвіду, підтримки і розвитку гуманістичних начал співпраці, партнерства, широкого громадського та цивільного діалогу. Комунікації – складний процес, який включає ряд взаємозв’язаних кроків, кожен з яких відіграє суттєву роль у забезпеченні розуміння і сприйняття інформації іншою особою. Найчастіше причиною низької ефективності комунікації є ігнорування факту, що комунікація – це обмін, в якому кожному належить активна роль. У процесі комунікації відправник складає повідомлення і передає його адресату (отримувачу).

2. У ході дослідження комунікативної взаємодії як предмету наукового аналізу з’ясовано, що термін “комунікативна взаємодія” характеризується, насамперед, спілкуванням між людьми як на соціальному, так і на професійному

рівні. Даний аспект дуже важливий у зв'язку з тим, що після завершення навчання держслужбовець перебуває в постійній взаємодії з людьми, посадовцями різних рангів, підлеглими, громадськістю. Комунікативна взаємодія вимагає не тільки дотримання правил, етики, ввічливості, дипломатичності, а й здатності вирішити конфліктні ситуації, які необхідно формувати і розвивати при організації управлінського процесу.

3. На підставі аналізу особливостей реалізації комунікативної взаємодії у сфері публічного управління виявлено, що обмін інформацією пронизує всі управлінські функції, тому комунікації розглядаються як сполучний процес у публічному управлінні. Якщо комунікації налагоджені погано, рішення можуть бути помилковими, нижчі за ієрархією владні структури можуть неправильно розуміти завдання, міжособистісні стосунки можуть деформуватися. Для ефективного функціонування будь-якої організації необхідно забезпечити належні комунікації. Однак управлінська практика дає можливість констатувати, що створення ефективної, надійної системи обміну інформацією, яка б відповідала вимогам повноти, достатності, оперативності, гнучкості – це одна із найскладніших проблем. Тому цілком зрозуміло, що ефективно працюючий держслужбовець – це держслужбовець, ефективний у комунікаціях.

4. У ході дослідження структури, функцій та моделей комунікативної взаємодії у сфері публічного управління виявлено, що комунікативна взаємодія у контексті державного управління реалізує низку внутрішніх і зовнішніх функцій, які в сукупності відображають властивості цієї підсистеми, її реакції на зміни внутрішнього стану й зовнішнього середовища та співвідносяться з функціями системи державного управління. Модель формування комунікативної взаємодії включає цільовий (вимоги змагальної діяльності), змістовний (інформаційний, діяльнісний та емоційно-перцептивний) компоненти. Змістовну основу моделі складають три рівня (етапи) спільної діяльності, що виникають у процесі комунікації: суб'єкт як продукт для іншого учасника (не має характеру спільної діяльності) – спільна комунікація (у формі співпраці, кооперації на основі взаємної відповідальності між учасниками) – спільна діяльність (діяльність колективна, свідомо громадська).

5. На основі аналізу комунікативної взаємодії як функціонального засобу побудови комунікативного простору у сфері публічного управління з'ясовано, що комунікативний простір міжособистісних відносин є складним утворенням, пронизаним різноманітними зв'язками. Його характеризують такі системні властивості: цілісність (міра комунікативної рівноваги), структурність (обсяг, інтенсивність і складність взаємозв'язку компонентів), автономія чи функціональна однорідність структурних компонентів (місце кожного компонента в системі комунікативного процесу, кількість варіантів, які можуть використати суб'єкти комунікації у виборі засобів і способів передавання інформації, досягненні мети спілкування). У комунікативному просторі завжди суб'єктивно сприймаються і мають різний ступінь суб'єктивної актуальності обсяг, форма і вид інформації, тобто кожен учасник комунікативного процесу на основі своїх



комунікативних знань і вмінь, розуміння ситуації спілкування інтерпретує повідомлення комунікатора, вступає у діалог.

6. Вивчення ролі та значення комунікативного діалогу у сфері публічного управління та його структурних елементів дає підстави стверджувати, що механізм формування діалогу органів державної влади і громадянського суспільства виступає вагомим чинником демократизації держави, забезпечує ефективність управлінських рішень, сприйняття їх з боку громадян та формування системи права на основі ціннісного визначення прав та свобод людини, громадянина, захисту їх законних інтересів. Визначено, що в нашій державі на сучасному етапі розвитку правової системи потребують активізації такі аспекти діалогу громадськості та влади: налагодження взаємодії шляхом удосконалення функціонування органів державної влади; активізація діалогу шляхом забезпечення можливості брати участь громадянам в управлінні державними справами; використання новітніх інформаційних технологій для удосконалення врядування; посилення комунікативної діяльності органів державної влади; подолання корумпованості чиновницького апарату.

7. Дослідивши особливості соціальної реклами як структурної складової реалізації комунікативної взаємодії у сфері публічного управління, з'ясовано, що соціальна реклама – це інформація, спрямована на популяризацію моральних цінностей і стимулювання вирішення суспільно важливих проблем. Вона має досить складну структуру й залежно від неї орієнтується на різні цільові аудиторії. Дана галузь реклами здатна регулювати взаємини як між різними прошарками населення, соціальними групами, так і між суспільством та державою. Соціальна реклама, як і будь-який інший різновид реклами, включає в себе засоби психологічного впливу. Саме завдяки цьому можна не лише ефектно подати інформацію реципієнту, а й закликати до рішучих дій і пошуку вирішення тих чи інших актуальних проблем.

8. У ході дослідження механізмів комунікативного впливу громадської думки на оптимізацію комунікативної взаємодії у сфері публічного управління виявлено, що формування комунікативних відносин у системі публічного управління є складним багатограним процесом, що передбачає забезпечення: інформаційного обслуговування діяльності системи публічної влади; налагодження комунікації з “внутрішніми клієнтами” – державними службовцями / посадовими особами публічного управління; комунікативної взаємодії із “зовнішніми клієнтами” – громадянами (населенням й інституціональними структурами громадянського суспільства). Комунікативна взаємодія є передумовою розбудови демократичного, заснованого на ґрунті діалогу суспільства. Лише впорядкована, добре налагоджена комунікативна взаємодія дозволяє виконувати весь спектр завдань комунікативної політики держави. Держава повинна максимально сприяти створенню у найкоротший термін відповідних економічних, технічних, організаційних, правових та інших умов для забезпечення двостороннього симетричного обміну інформацією між владою і населенням та реалізації конституційного права громадян на гласність. У цьому контексті доцільно використовувати інноваційні комунікативні форми і технології

налагодження відносин із громадськістю, розвивати суспільні зв'язки з урахуванням загальної комунікативної політики держави з метою відновлення довіри людей до владних структур, налагодження продуктивної взаємодії з населенням.

9. Охарактеризувавши оптимізаційний вплив мас-медіа на комунікативну взаємодію у сфері публічного управління варто зазначити, що, по-перше, доведено пріоритет у формуванні громадської думки та електоральних уподобань зберігає за собою електронна та друкована преса. По-друге, відзначається наявність двосторонньої залежності: будь-яка людина залежна від обсягу і характеру циркулюючої в комунікативному просторі інформації, але при цьому існує й інша залежність – рівень здатності влади управляти цим інформаційним потоком, щоб вчасно уникнути критичної ентропії соціального порядку за рахунок умілого використання потенціалу мас-медіа. Саме за допомогою оновлених і вдосконалених засобів мас-медіа, через їх критичне сприйняття й осмислення відбувається сучасне формування громадських структур і громадської думки.

10. На основі аналізу шляхів упровадження комунікативного партнерства як механізму оптимізації комунікативної взаємодії у сфері публічного управління виявлено, що діяльність, заснована на партнерстві, є важливим фактором, який стимулює розвиток соціальної та економічної сфер, а також культурних цінностей і привабливості території в очах інвесторів і резидентів. У результаті налагодженої комунікативної політики формується інтегрована спільнота, розвивається громадянське суспільство, запроваджується позитивний імідж органів публічної влади, заснований на довірі й відповідальності перед громадою.

## **СПИСОК ОПУБЛІКОВАНИХ ПРАЦЬ ЗА ТЕМОЮ ДИСЕРТАЦІЇ**

### **Праці, які відображають основні наукові результати дисертації**

1. Рачинська О.А. Специфіка функціонування соціальних медій в рамках європейської інформаційної політики. *Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. Державне управління*. 2016. Вип. 1 (5). С. 57–62.
2. Рачинська О.А. Трансформація наукового усвідомлення поняттєвого апарату соціальної реклами. *Вісник НАДУ*. 2018. № 2. С. 76–81.
3. Рачинська О.А. Соціальна реклама як метод встановлення стійких суспільних зв'язків. *Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. Державне управління*. 2018. № 1 (10). С. 31–34.
4. Рачинська О.А. Теоретико-методологічний аналіз основних наукових підходів до ідентифікації поняття “комунікація”. *Економіка і держава*. 2019. № 1. С. 58–62.
5. Рачинська О.А. Формування моделі комунікативної взаємодії у сфері публічного управління. *Державно-управлінські студії*. 2018. № 5(7). URL: <http://box5800.temp.domains/~ipkeduua/formuvannya-modeli-komunikatyvnoyi-vzayemodiyi-u-sferi-publichnoho-upravlinnya-2>.
6. Рачинська О.А. Сучасні підходи в організації комунікативної взаємодії у сфері публічного управління. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2019. № 1. URL: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=1384>.

7. Рачинська О.А. Оптимізація механізмів комунікативної взаємодії у сфері публічного управління. *Інвестиції: практика та досвід*. 2019. № 4. С. 158–164.

#### Статті в зарубіжних виданнях

8. Elena Rachinskaya. Public Relations in the System of Government Authorities. *Legea si Viata*. 2019. Januare. P. 110–114.

#### Праці, які додатково відображають наукові результати дисертації

9. Рачинська О.А. Соціальна реклама в інформаційному суспільстві. *Організаційно-управлінські та психологічні аспекти сучасного ринку праці України* : збірник наук. пр.: за результатами VI Всеукр. наук.-практ. конф. студентів та аспірантів (Київ, 27 лист. 2017). Ч. II. Київ, ІПК ДСЗУ, 2017. С. 84–86.

10. Рачинська О.А. Досвід побудови моделей управління соціальною рекламою. *Правові аспекти публічного управління: теорія та практика*. Матеріали ІХ наук.-практ. конф. (Дніпро, 07 груд. 2017). Дніпро, ДРІДУ НАДУ, 2017. С. 25–29.

11. Рачинська О.А. Активізація процесів децентралізації – основа системних реформ у сфері публічного управління. *Науково-практичне забезпечення децентралізації надання послуг в об'єднаних територіальних громадах*. Матеріали наук.-практ. конф. (Київ, 18 квіт. 2018). Київ, ІПК ДСЗУ, 2018. С. 136–138.

12. Рачинська О.А. Соціальна реклама як засіб поширення суспільно важливої інформації. *Публічна служба в модерній державі*. Матеріали наук.-практ. конф., присвяченої 100-річчю державної служби України. (Київ, 13 черв. 2018). Київ, ІПК ДСЗУ, 2018. С. 186–188.

13. Рачинська О.А. Неурядові організації в публічному управлінні. *Правові аспекти публічного управління: теорія та практика*. Матеріали ІХ наук.-практ. конф. (Дніпро, 13 груд. 2018). Дніпро, ДРІДУ НАДУ, 2018. С. 158–161.

14. Рачинська О.А. Комунікативні практики як спосіб взаємодії суб'єктів комунікації. *Правова держава: історія, сутність та перспективи формування в Україні*. Матеріали міжнар. наук.-практ. конф. (Ужгород, 15–16 лют. 2019). Ужгород, Ужгородський нац. ун-т, 2019. С. 23–26.

### АНОТАЦІЯ

**Рачинська О.А. Механізми реалізації комунікативної взаємодії у сфері публічного управління. На правах рукопису.**

Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата наук з державного управління за спеціальністю 25.00.02 – механізми державного управління. Інститут підготовки кадрів державної служби зайнятості України, Київ, 2019.

У дисертації вирішене актуальне наукове завдання, яке полягає у теоретико-практичному обґрунтуванні особливостей застосування механізмів реалізації комунікативної взаємодії у сфері публічного управління України та розробці практичних рекомендацій для органів влади щодо удосконалення їх діяльності у даній сфері.

Обґрунтовано формування механізму комунікативної взаємодії як послідовної реалізації комплексу правових та організаційних дій, що базуються на основоположних принципах, цільовій орієнтації та використанні відповідних

методів управління, спрямованих на задоволення інформаційно-комунікативних потреб населення та організації діяльності органів влади.

Надано пропозиції щодо вдосконалення процесу формування громадської думки через визначення основних етапів, які необхідно враховувати при реалізації механізмів комунікативної взаємодії.

Запропоновано сучасні методи одержання добровільного зворотного зв'язку від громадян, які доцільно використовувати у контексті реалізації механізмів комунікативної взаємодії у сфері публічного управління, а саме: поштові скриньки, електронні звернення, використання переліків питань, що часто повторюються (FAQ).

З метою інтенсифікації розвитку комунікативного партнерства, розвитку політичних мереж та переходу до нових принципів реалізації державного управління в Україні рекомендовано звернути увагу на такі аспекти у своїй діяльності: забезпечення відкритості й прозорості діяльності; розробка і просування інноваційних механізмів у процесі взаємодії з громадянами та їх громадськими організаціями; застосування у своїй діяльності сучасних методів дослідження політичних і соціально-економічних процесів, ведення обліку й моніторингу інтересів різних груп і верств населення; підвищення відповідальності органів влади перед суспільством на основі реалізації різноманітних форм міжсекторного соціального партнерства, таких як “влада – бізнес – громадські організації”, “влада – громадські організації” задля вирішення суспільно значущих проблем; забезпечення високого рівня взаємної довіри, соціальної злагоди, інтеграції та консолідації.

**Ключові слова:** державне управління, комунікації, комунікативна взаємодія, публічне управління, комунікативна практика, комунікативний акт, комунікативний процес, соціальна реклама, мас-медіа, комунікативне партнерство.

## ANNOTATION

**Rachynska O.A. Mechanisms for implementing of communicative interaction in the public administration sphere. – Manuscript copyright.**

Dissertation for the degree of a Candidate of Sciences in Public Administration, specialty 25.00.02 – mechanisms of public administration. Ukrainian State Employment Service Training Institute, Kyiv, 2019.

The dissertation solves the actual scientific task, which consists in theoretical and practical substantiation of the peculiarities of application of mechanisms for the implementation of communicative interaction in the public administration sphere of Ukraine and the development of practical recommendations for authorities on improving their activities in this area.

The formation of a mechanism of communicative interaction as a consistent implementation of a complex of legal and organizational actions based on fundamental principles, target orientation and the use of appropriate management methods aimed at satisfying the information and communication needs of the population and the organization of the activities of the authorities was substantiated. Four main elements

can be distinguished in the structure of the mechanism of communicative interaction: mechanism of legal regulation, mechanism of organizational support, mechanism of resource support, mechanism of information provision.

Proposals to include the following steps that need to be taken into account when implementing mechanisms of communicative interaction to the process of public opinion forming were made.

Modern methods of obtaining voluntary feedback from citizens, which should be used in the context of realization of communication mechanisms in the public administration sphere, were suggested, in particular mailboxes, electronic queries, frequently asked questions (FAQ).

In order to intensify the development of the communicative partnership, the development of political networks and the transition to new principles of the implementation of public administration, the authorities in Ukraine are recommended to pay attention to the following aspects in their activities: ensuring openness and transparency of activities; development and promotion of innovative mechanisms in the process of interaction with citizens and their public organizations; application in their work of modern methods of research of political and socio-economic processes, accounting and monitoring of interests of different groups and segments of the population; increase of the responsibility of the authorities to the society on the basis of implementation of various forms of cross-sectoral social partnership, such as “government – business – public organizations”, “government – public organizations” for solving socially significant problems; ensuring a high level of mutual trust, social cohesion, integration and consolidation.

**Key words:** public administration, communication, communicative interaction, public administration, communicative practice, communicative act, communicative process, social advertising, mass media, communicative partnership.

## ZUSAMMENFASSUNG

**Ratschynska O.A. Mechanismen zur Realisierung kommunikativer Interaktion im Bereich der öffentlichen Verwaltung. – Zu den Rechten des Manuskripts.**

Dissertation zum Erwerb des akademischen Grades Doktor für Staatsverwaltungswissenschaften im Fach 25.00.02 – Mechanismen der öffentlichen Verwaltung. – Institut für Personalausbildung des staatlichen Arbeitsmarktservices der Ukraine, Kyiv, 2019.

In der Dissertationsarbeit ist eine aktuelle wissenschaftliche Aufgabe gelöst, die in der theoretischen und praktischen Begründung den Merkmalen von Anwendungen den Mechanismen zur Realisierung kommunikativer Interaktion im Bereich der öffentlichen Verwaltung der Ukraine und in der Entwicklung praktischer Empfehlungen für den Behörden in der Verbesserung ihrer Aktivitäten in diesem Bereich besteht.

Bildungsmechanismus der kommunikativen Interaktion als konsequente Umsetzung von komplexen rechtlichen und organisatorischen Maßnahmen, die auf grundlegenden Prinzipien, Zielorientierung, Benutzung geeigneten Management-

Methoden, die auf die Befriedigung der Informations- und Kommunikationsbedürfnisse der Bevölkerung und auf die Organisation der Tätigkeit der Behörden abzielen basieren, ist begründet.

Die Angebote werden zur Verfügung gestellt, dass in den Prozess der öffentlichen Meinungsbildung man solche Etappen, die in der Realisierung von Mechanismen kommunikativer Interaktion berücksichtigt umfassen muss: 1. Analyse von Überzeugungen, Stimmungen, Bewertungen, Werten, Interessen, Kenntnissen, Bilder von Menschen – Träger der öffentlichen Meinung (der Satz von Quellenmaterial für seine Bildung). 2. Bewertung der Aktivitäten von Meinungsführern unter verschiedenen Bevölkerungsgruppen (Schauspieler der Meinungsbildung). 3. Die Beteiligung von professionellen Institutionen (Organisationen), die für die öffentliche Meinung durch den Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologien und Medien (Umformwerkzeuge) verantwortlich sind. 4. Einsatz von Technologien zur Identifikation der öffentlichen Meinung (Fragebögen, Interviews, Interviews, Konzentration der Aufmerksamkeit auf den Forschungsgegenstand). 5. Integration von Meinungsformeln (konkretes ausdrückliches Urteil) im öffentlichen Bewusstsein als Komponententechnologie seiner Entstehung. 6. Die endgültige Verstärkung einer bestimmten Form der öffentlichen Meinung (Erklärung der Meinungen, Darstellung von Fakten, Erleuchtung des Expertendenkens, Demonstration von Schauspieler, die dieses Urteil unterstützen).

Es werden moderne Methoden angeboten, um freiwilliges Feedback von Bürgern, die im Zusammenhang der Realisierung von Mechanismen kommunikativer Interaktion im Bereich der öffentlichen Verwaltung man benutzen kann, nämlich: Postfächer, elektronischer Einspruch, die Verwendung von Listen häufig wiederholter Fragen (FAQ) zu erhalten.

Um die Entwicklung der kommunikativen Partnerschaft, politischen Netzwerken und den Übergang zur neuen Grundsätze für die Durchführung der öffentlichen Verwaltung zu intensivieren, ist den Behörden der Ukraine die Aufmerksamkeit auf die folgenden Aspekte ihrer Tätigkeiten achten empfohlen werden, nämlich: Gewährleistung von Offenheit und Transparenz der Tätigkeiten; Entwicklung und Förderung innovativer Mechanismen im Prozess der Interaktion mit Bürgern und ihren öffentlichen Organisationen; verwenden in ihrer Arbeit modernen Forschungsmethoden der politischen und sozioökonomischen Prozesse, Aufzeichnungen und Überwachung der verschiedenen Interessengruppen und der Bevölkerung; Stärkung der Verantwortung der Behörden gegenüber der Gesellschaft auf der Grundlage der Umsetzung verschiedener Formen der sektorübergreifenden Sozialpartnerschaft, wie „Regierung-Business-öffentliche Organisationen“, „Regierung-öffentliche Organisationen“ für die Lösung von gesellschaftlich bedeutsamen Problemen zu erhöhen; Gewährleistung eines hohen Maßes an gegenseitigem Vertrauen, sozialem Zusammenhalt, Integration und Konsolidierung.

**Stichwort:** öffentliche (staatliche) Verwaltung, Kommunikation, kommunikative Interaktion, öffentliche Verwaltung, kommunikative Praxis, kommunikativer Akt, kommunikativer Prozess, soziale Werbung, Medien, kommunikative Partnerschaft.

Підписано до друку 23.05.2019.  
Формат 148x210 мм. Обл.-вид.арк. 1,41.  
Наклад 100 прим.

Свідоцтво серії ДК № 1805 від 25.05.2004.

Віддруковано з оригінал-макета в Інституті підготовки кадрів  
державної служби зайнятості України  
03038, м. Київ, вул. Нововокзальна, 17, тел. (044) 536-14-85