

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

ФАКУЛЬТЕТ СОЦІОЛОГІЇ ТА УПРАВЛІННЯ

КАФЕДРА СОЦІАЛЬНОЇ ФІЛОСОФІЇ ТА УПРАВЛІННЯ

**Кваліфікаційна робота
бакалавра**

**ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНОГО СТИЛЯ ПОСАДОВОЇ
ОСОБИ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ**

Виконав: студент 4-го курсу,
групи 6.2819-пуа
спеціальності 281 «Публічне управління та
адміністрування» освітньо-професійної програми
«Публічне управління та адміністрування»
Гончаренко А.В.

Керівник: професор кафедри соціальної філософії та
управління, професор, д.і.н.
Приймак О.М.

Рецензент: доцент кафедри соціальної філософії та
управління, доцент, к.психол.н.
Бойко Г.В.

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет соціології та управління
Кафедра соціальної філософії та управління
Рівень вищої освіти бакалавр
Спеціальність 281 «Публічне управління та адміністрування»
Освітньо-професійна програма «Публічне управління та адміністрування»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри соціальної філософії та управління

_____ Т.І.Бутченко
« ____ » _____ 2023 року

З А В Д А Н Н Я
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ СТУДЕНТУ

_____ Гончаренку Андрію Володимировичу _____

(прізвище, ім'я, по-батькові)

1. Тема роботи Формування комунікативного стиля посадової особи місцевого самоврядування

керівник роботи Приймак Олег Миколайович, д.і.н, професор,

(прізвище, ім'я, по-батькові, науковий ступінь, вчене звання)

затверджені наказом ЗНУ від «08» лютого 2023 року № 261-с

2. Строк подання студентом роботи 6 червня 2023 року

3. Вихідні дані до роботи: Комунікації в публічному управлінні: аспекти організаційної культури та ділового спілкування : навч. посіб. / уклад. : Гошовська В.А. та ін. Київ : К.І.С., 2016. 130 с. Публічна служба: системна парадигма : кол. моногр. / за заг. ред. С. М. Серьогіна. Дніпро : ДРІДУ НАДУ, 2017. 256 с. Трансформація статусу посадової особи місцевого самоврядування в умовах децентралізації влади в Україні : кол. монографія / С. М. Серьогін, Є. І. Бородін, Н. А. Липовська. Дніпро : Грані, 2020. 216 с.

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити): 1. Проаналізувати стан наукової розробки проблеми дослідження формування комунікативного стиля посадової особи місцевого самоврядування . 2. Уточнити основні поняття дослідження: «комунікація», «комунікаційна компетентність», «комунікативний стиль», «особа місцевого самоврядування». 3. Описати принципи та методи дослідження формування комунікативного стиля посадової особи місцевого самоврядування. 4. Розглянути комунікативний стиль як складову формування професійного розвитку посадових осіб. 5. Дослідити комунікативні бар'єри в процесі розвитку комунікаційного стилю. 6. Окреслити методи формування комунікативного стилю посадової особи місцевого самоврядування. 7. Визначити напрями вдосконалення комунікативних компетентностей посадових осіб місцевого самоврядування. 8. Дати рекомендації

щодо розробки програми розвитку комунікаційних навичок посадових осіб місцевого самоврядування.

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень) _____

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
Розділ 1	Приймак О.М., професор кафедри соціальної філософії та управління	08.02.2023	08.02.2023
Розділ 2	Приймак О.М., професор кафедри соціальної філософії та управління	08.02.2023	08.02.2023
Розділ 3	Приймак О.М., професор кафедри соціальної філософії та управління	30.03.2023	30.03.2023

7. Дата видачі завдання 08 лютого 2023 року

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Термін виконання етапів роботи	Примітка
1.	Вибір теми кваліфікаційної роботи	Листопад – грудень 2023	<i>виконано</i>
2.	Бібліографічний пошук	Січень – лютий 2023	<i>виконано</i>
3.	Розробка основних положень роботи	Січень – лютий 2023	<i>виконано</i>
4.	I розділ	Лютий – березень 2023	<i>виконано</i>
5.	II розділ	Березень – квітень 2023	<i>виконано</i>
6.	III розділ	Квітень – травень 2023	<i>виконано</i>
7.	Систематизація висновків	Травень 2023	<i>виконано</i>
8.	Нормоконтроль	Травень 2023	<i>виконано</i>

Студент _____ А.В.Гончаренко

Керівник роботи _____ О.М.Приймак

Нормоконтроль пройдено

Нормоконтролер _____ І.С. Цапліна

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота складається з 50 сторінок, 43 позицій у списку літератури.

КОМУНІКАТИВНИЙ СТИЛЬ, КОМУНІКАЦІЯ, КОМУНІКАЦІЙНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ, ПОСАДОВА ОСОБА МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

Мета дослідження: аналіз формування комунікативного стилю та компетентностей посадової особи місцевого самоврядування.

Об'єкт дослідження: формування комунікативного стилю посадової особи місцевого самоврядування.

Предмет дослідження: теоретичні та прикладні аспекти формування комунікативного стилю посадової особи місцевого самоврядування в контексті розвитку комунікативних компетентностей державних службовців.

Методи дослідження: аналіз, синтез, індукція, дедукція, структурно-функціональний, аналіз статистичних даних.

Наукова новизна одержаних результатів полягає у тому, що на основі комплексного дослідження розроблено рекомендації щодо якісного формування комунікативного стилю посадової особи місцевого самоврядування у контексті реформування публічної служби.

Гіпотеза дослідження: формування комунікативного стилю особи місцевого самоврядування буде відбуватись більш активніше та ефективніше за допомогою запропонованих нами рекомендацій.

Висновки: 1. Посадова особа повинна володіти необхідними навичками та вміннями для ефективного спілкування з різними групами громадян, включаючи вміння слухати, виявляти емпатію, адаптуватись до різних ситуацій і вести конструктивний діалог.

2. Залучення комунікативного стилю посадових осіб місцевого самоврядування є ключовим фактором у впровадженні прозорості, відкритості та ефективності у роботі органів місцевого самоврядування.

SUMMARY

Qualification work consists of 50 pages, 43 positions in the list of literature.

COMMUNICATIVE STYLE, COMMUNICATION, COMMUNICATION COMPETENCE, LOCAL GOVERNMENT OFFICIAL

Purpose of the study: to analyze the formation of communicative style and competences of local government official.

Object of study: formation of communicative style of local government official.

The subject of the study: theoretical and applied aspects of the formation of communicative style of local self-government official in the context of the development of communicative competences of civil servants.

Research methods: analysis, synthesis, induction, deduction, structural and functional, analysis of statistics.

The scientific novelty of the results obtained is that on the basis of a comprehensive study, recommendations were developed on the qualitative formation of the communicative style of local self -government official in the context of public service reform.

Research Hypothesis: Formation of communicative style of local self -government will be more active and effective through the recommendations we have proposed.

Conclusions: 1. The official must have the necessary skills and skills to communicate effectively with different groups of citizens, including the ability to listen, to identify empathy, to adapt to different situations and to conduct constructive dialogue.

2. Involvement of communicative style of local self -government officials is a key factor in the introduction of transparency, openness and efficiency in the work of local self -government bodies.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	6
РОЗДІЛ 1. МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНОГО СТИЛЮ ПОСАДОВОЇ ОСОБИ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ	9
1.1.Стан наукової розробки проблеми дослідження формування комунікативного стилю посадової особи місцевого самоврядування.....	9
1.2.Уточнення основних понять дослідження: «комунікація», «комунікаційна компетентність», «комунікативний стиль», «особа місцевого самоврядування».....	12
1.3.Принципи та методи дослідження формування комунікативного стилю посадової особи місцевого самоврядування.....	16
РОЗДІЛ 2. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНОГО СТИЛЮ ПОСАДОВОЇ ОСОБИ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ.....	18
2.1.Комунікативний стиль як складова формування професійного розвитку посадових осіб.....	18
2.2.Комунікативні бар'єри в процесі розвитку комунікаційного стилю	22
2.3.Методи формування комунікативного стилю посадової особи місцевого самоврядування.....	27
РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНОГО СТИЛЮ ПОСАДОВОЇ ОСОБИ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ.....	33
3.1. Напрями вдосконалення комунікативних компетентностей посадових осіб місцевого самоврядування.....	33
3.2. Рекомендації щодо розробки програми розвитку комунікаційних навичок посадових осіб місцевого самоврядування.....	39
ВИСНОВКИ.....	43
СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ.....	46

ВСТУП

Комунікаційні проблеми посадових осіб місцевого самоврядування для українського суспільства пов'язані з певним рівнем недовіри громадян до влади, недостатнім професійним рівнем представників державних органів та поганим оприлюдненням результатів взаємодії державних органів із населенням у соціальних мережах та на сайтах, низький ефективний доступ громадян до інформації на момент її оприлюднення тощо. Це підкреслює необхідність створення нових форм комунікації з відкритим, прозорим, своєчасним та якісним діалогом між владою та громадськістю.

На нашу думку, під компетенціями слід розуміти не лише знання, уміння та управлінські навички, на які звертає увагу більшість дослідників. Ключові компетенції, які визначають ефективність посадової особи, можуть мати менш професійний і більш особистий характер, особливо ті, що пов'язані з його мотивацією, переконаннями та баченням світу. Ці навички можуть бути універсальними за своєю природою, оскільки вони не пов'язані з жодною конкретною професією, але застосовні в більшості контекстів людського життя загалом.

Комунікативна компетентність має досить складну ієрархічну структуру, що складається з великої кількості індивідуальних компетенцій різних типів, які являють собою сукупність ідей, знань і досвіду посадової особи щодо способів і методів, дій і засобів забезпечення взаємодії у спілкуванні та продуктивності. акти, що характеризують комунікативну мету (або певну сукупність подібних цілей), реалізацію обраної комунікативної ролі. Компетенція менеджера складається з взаємодії та спілкування. Спілкування насамперед спрямоване на побудову стосунків і створення сприятливого клімату, а взаємодія передбачає обмін інформацією та емоціями між суб'єктами.

Об'єкт дослідження: формування комунікативного стилю посадової особи місцевого самоврядування.

Предмет дослідження: теоретичні та прикладні аспекти формування комунікативного стилю посадової особи місцевого самоврядування в контексті розвитку комунікативних компетентностей державних службовців.

Мета дослідження: аналіз формування комунікативного стилю та компетентностей посадової особи місцевого самоврядування.

Для досягнення поставленої мети визначено такі *завдання*:

- проаналізувати стан наукової розробки проблеми дослідження формування комунікативного стилю посадової особи місцевого самоврядування
- уточнити основні поняття дослідження: «комунікація», «комунікаційна компетентність», «комунікативний стиль», «особа місцевого самоврядування»;
- описати принципи та методи дослідження формування комунікативного стилю посадової особи місцевого самоврядування;
- розглянути комунікативний стиль як складову формування професійного розвитку посадових осіб;
- дослідити комунікативні бар'єри в процесі розвитку комунікаційного стилю
- окреслити методи формування комунікативного стилю посадової особи місцевого самоврядування
- визначити напрями вдосконалення комунікативних компетентностей посадових осіб місцевого самоврядування;
- дати рекомендації щодо розробки програми розвитку комунікаційних навичок посадових осіб місцевого самоврядування.

Гіпотеза дослідження: формування комунікативного стилю особи місцевого самоврядування буде відбуватись більш активніше та ефективніше за допомогою запропонованих нами рекомендацій.

Наукова новизна одержаних результатів полягає у тому, що на основі комплексного дослідження розроблено рекомендації щодо якісного формування комунікативного стилю посадової особи місцевого самоврядування у контексті реформування публічної служби.

Структура роботи: кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, восьми підрозділів, висновків, переліку використаних джерел.

РОЗДІЛ 1

МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНОГО СТИЛЮ ПОСАДОВОЇ ОСОБИ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

1.1. Стан наукової розробки проблеми дослідження формування комунікативного стилю посадової особи місцевого самоврядування

Комунікація є важливою складовою успішного функціонування місцевого самоврядування. Посадові особи місцевого самоврядування, будучи представниками громадськості, повинні володіти ефективним комунікативним стилем, що сприяє побудові довіри та співпраці з населенням. Розуміння стану наукової розробки проблеми формування комунікативного стилю посадової особи місцевого самоврядування має велике значення для подальшого вдосконалення процесу комунікації в цій сфері.

У найширшому розумінні комунікація — це взаємодія між суб'єктами шляхом обміну певними повідомленнями. Такими суб'єктами можуть бути конкретні індивіди, групи людей, організації, соціальні інститути, для яких спілкування є необхідною частиною соціального існування. Комунікація є складним явищем, тому існують різні тлумачення цього поняття, які зосереджуються на конкретних аспектах.

Серед науковців, які присвятили свою працю комунікації в державному управлінні та зробили значний внесок у дослідження цієї теми: Висоцька О. М., Денисюк С. Г., Драгомирецька Н. М., Дрешпак В. М., Ладонько Л. С., Л. В. Литвинов, М. Л. Пахнін, Х.Г. Почепцов, Є. О. Романенко, О. М. Шевченко та ін. Проте нині все більше уваги приділяється розробці конкретизації та розв'язанню проблем налагодження ефективної комунікації між органами влади та населенням, а також визначенню основних засад і напрямків удосконалення цієї комунікації шляхом використання сучасних технологій та інструментів публічного діалогу [17, с. 25].

Дослідження, пов'язані з комунікативним стилем посадових осіб місцевого самоврядування, почали набувати актуальності в останні десятиліття. Вони спрямовані на вивчення різних аспектів комунікації в контексті місцевого самоврядування та розуміння впливу комунікативного стилю на взаємодію з громадою.

У попередніх наукових дослідженнях розглядалися питання, пов'язані з удосконаленням комунікативних навичок державних службовців. Наприклад, деякі науковці виділяють наступні елементи: типологія комунікативної компетентності державного службовця визначається як соціально-професійний феномен у рамках лідерського дискурсу, у інших науковців - розглядаються основні можливості вдосконалення ділового спілкування державних службовців, що свідчить про необхідність використання зарубіжного досвіду доведено. Розглянуто наукові підходи до класифікації видів компетенцій, визначено основні види компетенцій посадових осіб, а також поняття та сутність культури спілкування, її особливості в цій сфері [16, с. 112].

Деякі дослідження акцентували увагу на вивченні вербального та невербального спілкування посадових осіб місцевого самоврядування. Вони аналізували мовні засоби, вживані посадовими особами у публічних виступах, прес-конференціях та інших ситуаціях комунікації з громадою. Інші дослідження зосереджувались на дослідженні невербальних сигналів, таких як жестикуляція, міміка та інші невербальні засоби спілкування.

Теоретико-методологічні основи дослідження відображені у працях Г. Почепцов, Г. Воробйова, Д. Бреддок, К. Шеннон, М. Дефлер, а також сучасні дослідницькі підходи відображені у роботах: П. Лернер, Дж. Брунер, А. Бермус, А. Майер, Р. Докинз, С. Бориснев, К. Ващенко, Гончарова Т., М. Рудь [13, с. 74].

Слід зазначити, що розвиток засобів комунікації та пов'язані з цим зміни в життєдіяльності суспільства в цілому та окремих людей призвели до необхідності осмислення комунікативної культури як соціокультурного

феномену в багатьох науках: філософії, культурології, соціології, психологія, педагогіка, лінгвістика, образотворче мистецтво, політологія.

З цієї причини питання походження завжди вивчалось з різних точок зору (культура спілкування, поведінка, міжособистісні стосунки, культура мови тощо). З розвитком технологій, соціальними, політичними, економічними змінами, трансформаціями системи цінностей культури зростає специфіка комунікаційної діяльності [43, с. 193].

Фундаментальними для досліджень стали роботи численних досліджень зарубіжних учених, таких як Дж. Брунер, Р. Вердербер, Е.Зеєр, П. Лернер, Д. Брітель, а також нормативні документи, а саме: «Глосарій Програми розвитку ООН з публічної адміністрації», «Взаємодія з громадськістю в умовах реалізації адміністративної реформи»; «Ефективна комунікація між державною службою та засобами масової інформації»; «Розвиток комунікативних здібностей державних службовців посадових осіб місцевого самоврядування», а також Закони України «Про адміністративні послуги»; «Про внесення змін до деяких законів України щодо доступу до публічної інформації у формі відкритих даних»; «Про державну службу». «Про державну таємницю»; «Про доступ до публічної інформації»; «Про електронний цифровий підпис», «Про запобігання корупції в Україні»; «Про захист даних», «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про місцеві державні адміністрації» [42].

Також були проведені дослідження, що вивчали особливості комунікації в онлайн-середовищі. З появою соціальних мереж та інших електронних засобів комунікації, важливим стало дослідження впливу цих засобів на комунікативний стиль посадових осіб місцевого самоврядування.

Незважаючи на наявність окремих досліджень, проблема дослідження формування комунікативного стилю посадової особи місцевого самоврядування ще не була повністю вирішена. Необхідно більше досліджень, щоб розкрити вплив різних факторів, таких як культурні особливості, політичні контексти та особисті характеристики, на формування комунікативного стилю посадових осіб місцевого самоврядування [35].

Стан наукової розробки проблеми формування комунікативного стилю посадової особи місцевого самоврядування виявляється у наявності окремих досліджень, присвячених аналізу комунікації в цій сфері. Вони охоплюють різні аспекти комунікації, включаючи вербальне та невербальне спілкування, а також комунікацію в онлайн-середовищі.

Однак, для повного розуміння проблеми необхідні додаткові дослідження, які враховуватимуть вплив різних факторів на формування комунікативного стилю посадових осіб місцевого самоврядування. Це може допомогти розробити рекомендації та практичні інструменти для покращення комунікації з громадою та підвищення ефективності місцевого самоврядування в цілому [22, с. 80].

Отже, подальші дослідження в галузі комунікативного стилю посадової особи місцевого самоврядування є необхідними для збагачення нашого розуміння цієї проблеми та розвитку практичних рекомендацій для покращення комунікації та співпраці з громадою.

1.2. Уточнення основних понять дослідження: «комунікація», «комунікаційна компетентність», «комунікативний стиль», «посадова особа місцевого самоврядування»

У будь-якому дослідженні важливо чітко визначити основні поняття, які використовуються в контексті досліджуваної проблеми. У даному підрозділі ми уточнимо такі основні поняття, як «комунікація», «комунікаційна компетентність», «стиль» та «посадова особа місцевого самоврядування», щоб забезпечити їхнє чітке розуміння в контексті формування комунікативного стилю посадових осіб місцевого самоврядування.

Терміни «комунікація» і «комунікації» є науковими, практичними та правовими термінами, а також самостійним напрямом досліджень, який зародився наприкінці ХХ століття, хоча сам феномен комунікації був вивчений вже Платоном та Аристотелем [3, с. 43]. Протягом перших двох десятиліть ХХ

століття з'явилися похідні та прикладні терміни: масові, політичні, соціальні комунікації.

Загальний тлумачний словник терміну «комунікація» визначає його як спілкування та передачу інформації [12].

Комунікація (від лат. *Communicatio* - єдність, передача, з'єднання, повідомлення, пов'язаного з дієсловом лат. *Communico* - роблю спільним, повідомляю, з'єдную) - це процес обміну інформацією (фактами, ідеями, поглядами, емоціями тощо) між двома або більше особами, з використанням вербальних і невербальних засобів, з метою передавання та отримання інформації [5].

Як філософська категорія, комунікація є «вищою формою зв'язку між людьми», а в контексті масової комунікації - це суспільний інститут, який виконує завдання формування світогляду та громадської думки серед широких мас за допомогою масових засобів інформації та пропаганди [4].

Комунікативний стиль визначається як особисті звички та способи поведінки, які людина використовує під час взаємодії з іншими. Це включає набір дій, умінь та навичок, що виявляються в комунікації.

Вибір конкретного стилю спілкування залежить від психологічних особливостей особи, таких як емоційність і відкритість, а також від її життєвого досвіду та загальної моральної культури суспільства. Комунікативна майстерність виявляється в культурі мовлення, умінні уникати конфліктів і вибору адекватної форми комунікативної поведінки [15, с. 130].

Стиль комунікативної поведінки, або комбінація різних стилів, свідчить про рівень соціальної адаптації та моральної культури особи. Розуміння власного комунікативного стилю та вміння розпізнавати стиль комунікативного партнера є важливими характеристиками комунікативної компетентності.

Знання специфіки комунікативної діяльності дозволяє людині орієнтуватися в комунікативних ситуаціях, прогнозувати свою поведінку та виявляти потенційні можливості цієї діяльності. При цьому повноцінною комунікативною діяльністю ми вважаємо лише ту, яка не тільки базується на

спеціальних знаннях, але й дозволяє людині розвивати та вдосконалювати свої комунікативні навички [17, с. 26].

Знання праць багатьох науковців дозволило зробити висновок про різні підходи до визначення сутності поняття «комунікативні компетентності», його змісту та складових.

Розвиток комунікативної компетентності посадових осіб місцевого самоврядування включає перелік основних орієнтирів гармонізації їхніх стосунків із суспільством як суб'єктів публічно-управлінських послуг. Це практика розвитку комунікативної компетентності на основі оволодіння певними видами спілкування, що характеризують певні форми відчуженості між посадовими особами та громадянами, які, на думку Ю. Жукова відносяться: ділові справи, ролі та інтимні стосунки [5].

Саме ці форми спілкування зумовлюють певні форми комунікативної довіри між посадовою особою та громадянином при виконанні типових службових обов'язків. Під комунікативною компетентністю розуміють «волю та здатність висловлювати комунікативні позиції між офіційними особами та громадськістю» [7].

Слід мати на увазі, що завдяки комунікативній компетенції, державні службовці усвідомлюють свою суб'єктність, яка проявляється у здатності прогнозувати відповідні комунікативні дії та процеси, програмувати стратегії обміну інформацією, зосереджуватися на абсолютизації та контролю відповідних комунікаційних процесів у конкретній адміністративній сфері. Ситуація підпадає під потреби громадян забезпечити його розвиток або припинити його використання в антисинергетичному сенсі [23].

Структурним компонентом розвитку комунікативної компетентності державних службовців є формування у них комунікативних установок. Вони розглядаються як «особлива програма поведінки державних службовців у процесі спілкування всередині своєї професійної групи та з суспільством» [8].

Ці установки формуються на основі визначення інтересів посадових осіб щодо проблеми та їх оціночного ставлення до відповідних подій у суспільстві,

форм участі в тих чи інших процесах і подіях у суспільстві, ініційованих інститутами державного управління. Тобто це система комунікативних контактів посадовців і громадян у процесі реалізації їхніх реальних потреб.

Комунікативна компетентність державних службовців, на відміну від інших професійних груп, має свої особливості, які передбачають володіння комунікативними вміннями та навичками, пов'язаними з вимогами громадянського суспільства, його нормами, звичаями та традиціями у реалізації якісних засобів спілкування [25, с. 4].

У процесі свого історичного розвитку поняття "посадова особа" відображало дві протилежні тенденції: розширювальну (яка включала всіх осіб, що займали посади в державних органах, включаючи допоміжний персонал) та обмежувальну (яка стосувалась тільки керівників). Розширювальна тенденція існувала до 1917 року.

У галузі адміністративної науки було спроби визначити поняття "посадова особа" шляхом виділення однієї основної ознаки: "фізична особа, що виконує посадові функції", "державний службовець, який має право здійснювати юридично значимі дії в процесі виконання своїх службових повноважень, включаючи видавання адміністративних актів", "службовець, який займається управлінням людьми або матеріальними та грошовими цінностями" і інші.

Проте ці спроби показали, що неможливо дати вичерпне визначення посадової особи на основі однієї ознаки. В результаті, дослідники намагалися визначити кілька характеристик, що відображають посадову особу: займання посади в державних органах, виконання владних повноважень, представництво держави чи муніципальних утворень, наявність прав, обов'язків, обмежень та заборон щодо служби, можливість застосування примусових заходів, видача адміністративних актів, контрольно-наглядові повноваження, можливість понесення дисциплінарних стягнень та суб'єктність юридичній відповідальності [20, с. 134].

У порівнянні з таким розширеним переліком ознак, були запропоновані три основні ознаки: управлінські функції, обов'язки забезпечення якості праці

інших осіб та владні повноваження.

Поняття «посадова особа» і «службова особа» використовуються в Конституції України (статті 19, 40, 56) і в законодавчих актах України, таких, зокрема, як Кодекс України про адміністративні правопорушення, Кримінальний кодекс України, закони України «Про державну службу», «Про службу в органах місцевого самоврядування».

1.3. Принципи та методи дослідження формування комунікативного стилю посадової особи місцевого самоврядування

Дослідження формування комунікативного стилю посадової особи місцевого самоврядування може базуватися на різних принципах та методах, що допомагають розкрити його особливості та вплив на ефективність спілкування. Нижче наведено деякі принципи та методи, які можуть бути використані в таких дослідженнях:

1) Емпіричний підхід: Дослідження формування комунікативного стилю варто ґрунтувати на емпіричних даних, які отримані через спостереження, анкетування, інтерв'ю та інші методи збору інформації. Це дозволить отримати конкретні факти та відомості про комунікативні здібності та практики посадової особи.

2) Контекстуальний підхід: Дослідження формування комунікативного стилю слід проводити, враховуючи специфіку місцевого самоврядування та контексту, в якому відбувається спілкування. Розуміння особливостей місцевого середовища, соціокультурних факторів, політичних та організаційних умов допоможе краще розкрити вплив комунікативного стилю на взаємодію з громадою.

3) Аналіз даних: Після збору даних слід провести їх аналіз і тлумачення. Це включає вивчення показників комунікативного стилю, виявлення його особливостей, залежностей та взаємозв'язків з результативністю спілкування. Можуть бути використані як кількісні, так і якісні методи аналізу даних.

4) Контрольні групи та експерименти: Для кращого розуміння впливу різних факторів на формування комунікативного стилю можуть бути використані контрольні групи та експериментальні підходи. Дослідники можуть порівнювати рівень комунікативного стилю посадових осіб, які проходять спеціальні курси підвищення кваліфікації, з тими, хто не мав такої підготовки, щоб визначити різницю у їхній комунікаційній ефективності.

5) Контингентні дослідження: Контингентні дослідження можуть включати опитування громадян та співробітників місцевого самоврядування щодо їхнього сприйняття комунікативного стилю посадових осіб. Це дозволяє отримати відгуки та оцінки щодо ефективності та задоволення від спілкування з ними.

6) Довготривалі спостереження: Для оцінки динаміки та тривалості впливу формування комунікативного стилю можуть бути проведені довготривалі спостереження та моніторинг. Це дозволяє відстежувати зміни в спілкуванні та взаємодії протягом певного періоду часу.

Використання цих принципів та методів дослідження допоможе краще зрозуміти процес формування комунікативного стилю посадової особи місцевого самоврядування, його вплив на взаємодію з громадою та шляхи його покращення. Результати таких досліджень можуть бути використані для розробки ефективних програм навчання та підвищення кваліфікації для посадових осіб місцевого самоврядування.

РОЗДІЛ 2

ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНОГО СТИЛЮ ПОСАДОВОЇ ОСОБИ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

2.1. Комунікативний стиль як складова формування професійного розвитку посадових осіб

Комунікативний стиль виступає однією з важливих складових формування професійного розвитку посадових осіб. Він визначається уявленнями, поглядами та практичними навичками, що характеризують спосіб взаємодії та спілкування посадової особи з іншими людьми.

Ефективний комунікативний стиль є ключовим фактором у будь-якій професійній діяльності, особливо для посадових осіб місцевого самоврядування. Вони мають вміти взаємодіяти з громадою, іншими посадовими особами, колегами та партнерами в управлінні. Комунікація в цій сфері включає не лише мовленнєву активність, але й уміння слухати, розуміти потреби громади, висловлювати свої думки та ідеї, вирішувати конфлікти та будувати конструктивні відносини [10].

Комунікативний стиль відображається у виборі мовленнєвих засобів, таких як образність, структура висловлювання, використання фахової термінології тощо. Він також включає невербальні елементи комунікації, такі як жести, міміка, тон голосу, які впливають на сприйняття та реакцію оточуючих.

Формування комунікативного стилю посадових осіб місцевого самоврядування є процесом, що вимагає постійного професійного розвитку. Для досягнення високого рівня комунікативної компетентності необхідно вдосконалювати навички спілкування, вивчати стратегії впливу та взаємодії з різними аудиторіями. Також важливим є аналіз власного стилю комунікації,

виявлення сильних і слабких сторін, адаптація до різних ситуацій та сприйняття повідомлень [26, с. 41].

Сучасний світ вимагає від посадових осіб місцевого самоврядування не лише фахової компетентності, але й вміння ефективно комунікувати. Комунікативний стиль впливає на створення довіри та сприйняття посадової особи громадою. Він також може впливати на результативність вирішення проблем та конструктивність взаємин з іншими учасниками процесу місцевого самоврядування [32, с. 150].

Отже, формування ефективного комунікативного стилю є важливим аспектом професійного розвитку посадових осіб місцевого самоврядування. Постійне вдосконалення комунікаційних навичок, аналіз власного стилю та адаптація до різних ситуацій сприятимуть покращенню взаємодії з громадою, ефективного вирішенню проблем та досягненню успіху у справах місцевого самоврядування.

Е. Мелібурда проаналізував особливості розвитку комунікативної компетентності державних службовців і назвав комунікацію її структурно-функціональною складовою, яка забезпечує процес інтеграції в систему державного управління [36, с. 150].

У цьому контексті він класифікував такі компоненти комунікативної компетентності державних службовців:

Комунікативно-діагностична складова: це аналіз соціально-психологічної ситуації, виявлення протиріч і проблем, з якими можуть зіткнутись особистості під час спілкування.

Комунікативно-програмуюча складова: це підготовка програми спілкування, розроблення текстів для спілкування, вибір стилю, позиції та дистанції спілкування.

Комунікативно-організаційна складова: це організація уваги партнерів у спілкуванні, стимулювання їх комунікативної активності.

Комунікативно-виконавська складова: це діагноз комунікативної ситуації, прогноз розвитку ситуації та реалізація індивідуальної програми спілкування.

Ці складові відображають важливі аспекти комунікативної компетентності державних службовців і вказують на їхню здатність адекватно спілкуватись як у межах своєї професійної групи, так і з громадськістю. Комунікативна компетентність вимагає володіння вміннями ефективно спілкуватись, налагоджувати емоційно-психологічну взаємодію та забезпечувати взаєморозуміння між службовцями та громадськістю.

Виходячи з цього, будь-яка ситуація реалізації відповідних функцій публічної адміністрації (стратегічної чи тактичної) має враховувати відповідні структурні компоненти комунікаційного процесу, зокрема:

- суб'єкти публічної адміністрації (залучені партнери);
- функціональні завдання [41].

Для ефективної побудови відповідного комунікаційного процесу посадовці мають оволодіти методологією варіативності, застосування відповідних стандартів комунікації та застосування правил спілкування.

Професійний розвиток державного службовця потребує детального аналізу таких функціональних елементів, як стиль спілкування та комунікаційна толерантність, які визначають різні частини комунікативних навичок та їх реалізацію у сфері державного управління.

Більшість дослідників вважають, що для реалізації комунікативної компетентності державних службовців необхідні відповідні стилі спілкування. Традиційно під ним розуміють «сукупність прийомів і засобів, які використовує посадова особа для встановлення та підтримки контакту з іншими особами в різних формах взаємодії: бесіді, переговорах, дискусії, судовому розгляді, а також у різноманітних комунікативних ситуаціях у процесі розвитку». Такий контекст розуміння стилю спілкування державного службовця свідчить про те, що стиль спілкування державного службовця формується відповідно до рівня комунікативних навичок [19].

Стиль спілкування містить певну функціональну структуру, що виникає в результаті функцій мови, зокрема функції впливу, інформаційної функції та комунікативної функції.

На думку П. Спітцера, функціональний компонент стилю спілкування класифікується за певними ознаками, а саме за формою висловлювання (усна чи письмова), за типом мовлення (монологічне чи діалогічне), за типом спілкування (масове чи індивідуальне), тон або висота дискурсу (високий, нейтральний, низький)» [33].

Завдяки цьому розкривається сутність стилю спілкування. Г. Холлідей підкреслював «необхідність розгляду тих способів і тонів спілкування, які визначають відповідну індивідуально-типологічну основу комунікативної взаємодії між людьми». При цьому під способом комунікації він розуміє мову в усьому її текстовому розмаїтті та взаємодії способів спілкування» [34, с. 20].

У цьому контексті стиль спілкування державних службовців відображає вербальні, невербальні та паравербальні форми формування міжкомунікативної взаємодії в суспільстві при виконанні відповідних функцій у сфері державного управління.

Так, наприклад, К. Гельмонт під комунікативним стилем розуміє «домінуючий тип спілкування, що проявляється в більшості комунікативних ситуацій, що виникають у процесі реалізації відповідних державно-керівних функцій» [37, с. 33].

Виходячи з цього, дослідник виділяє ряд релевантних компонентів, які «розвивають сутність стилю спілкування чиновників, серед яких:

- коли саме говорити, що говорити,
- просодичні моделі;
- типові мовні формули;
- правила ввічливості;
- загальна організація дискурсу;
- найпоширеніший тип адресата (аудиторія) і характер соціуму,
- особливості вербальної агресії

Такий контекст розуміння стилю спілкування вказує на його семантико-прагматичні показники, які виявляються у відповідних характеристиках комунікативної діяльності, зокрема в багатослівності чи лаконічності,

насиченості чи розкнутості мови, об'єктивності чи аналітичності.

Аналіз комунікації та особливостей її формування в рамках різних міжкультурних традицій. У цьому контексті говорять про володіння певним стилем, певним змістом висловлювання, песимістичним або оптимістичним мовленнєвим тоном у процесі викладу офіційною особою відповідної інформації» як структурну частину комунікативної компетенції, це необхідно враховувати стиль посадових осіб відповідного державного органу, на думку К. Кнаппа, «посадовець повинен володіти компетентними знаннями у сфері забезпечення процесів міжкультурної та соціальної взаємодії, наприклад, певної комунікативної соціалізації в рамках відповідного уряду» [1].

Спочатку розглядаються основи адекватної комунікативної поведінки, правила і норми для конкретних ситуативних контекстів спілкування, з іншого — оволодіває необхідними способами дій, забезпечує досягнення поставлених цілей і задоволення своїх потреб. володіє мовно-комунікативними стилями, які дозволяють йому проявити себе як компетентного комунікатора в різних національних та інституційних дискурсах.

Отже, проведений нами аналіз стилю спілкування як структурної складової розвитку комунікативної компетентності державного службовця дозволяє визначити його як сукупність усталених індивідуальних комунікативних дій особи, спрямованих на комунікативну взаємодію.

Доведено, що суспільний інтерес до певної теми екстраполюється через стиль спілкування, відповідно до якого розгортається ступінь його реалізації в суспільстві, а отже, артикулюється рамка міжкомунікативної взаємодії між людьми. Залежно від стилю спілкування посадових осіб формуються адекватні поведінкові реакції, актуальність яких залежить від відповідних комунікативних навичок, а також забезпечується відповідний рівень міркування для відповідної ситуації спілкування.

2.2. Комунікативні бар'єри в процесі розвитку комунікаційного стилю

Комунікаційні бар'єри можуть становити виклик у процесі розвитку

комунікаційного стилю посадових осіб місцевого самоврядування. Ці бар'єри можуть перешкоджати ефективному обміну інформацією, порозумінню та позитивним взаєминам з громадою та іншими учасниками управлінського процесу [2, с. 23].

Деякі з основних комунікаційних бар'єрів включають:

– Мовні бар'єри: Різниця в мові або використання складних термінів та фахової лексики можуть створювати перешкоди для зрозумілого спілкування з громадою, особливо якщо вона складається з різних культурних та лінгвістичних груп. Для подолання мовних бар'єрів можуть бути використані перекладачі, перегляд термінології та використання простої мови.

– Невербальні бар'єри: Комунікація не обмежується лише словами. Невербальні елементи, такі як міміка, жести, тон голосу та тілесна позиція, можуть впливати на сприйняття повідомлень. Неправильне використання невербальних сигналів або недостатня увага до них можуть спричинити нерозуміння та неправильну інтерпретацію повідомлень.

– Культурні бар'єри: Різниця в культурних нормах, цінностях та віруваннях може призводити до непорозумінь та конфліктів у комунікації. Розуміння культурного контексту та врахування різноманітності можуть допомогти уникнути цих бар'єрів і побудувати ефективну комунікацію з різними культурними групами.

– Технологічні бар'єри: Використання сучасних комунікаційних технологій може сприяти швидкому та зручному обміну інформацією. Однак, технічні неполадки, недоступність інтернету та недосконалість технологічних засобів можуть становити перешкоду для ефективної комунікації.

– Соціальні бар'єри: Відсутність довіри, конфлікти і негативні стереотипи можуть ускладнювати комунікацію з громадою та іншими учасниками. Важливо розвивати соціальні навички, встановлювати відкритий та довірливий контакт з оточуючими та вирішувати конфлікти шляхом конструктивного спілкування [3, с. 140].

Спілкування між людьми має ряд особливостей:

– наявність відносин між двома індивідами, кожен з яких є активним об'єктом спілкування. Водночас налагодження спільної діяльності є частиною їх взаємного інформування. Особливість обміну інформацією між людьми полягає в особливій ролі кожного учасника передачі тієї чи іншої інформації, її значення. Інформацію потрібно не тільки отримувати, але й розуміти та осмислювати;

– можливість взаємного втручання між партнерами завдяки сигналізації. Тобто обмін такою інформацією неминуче впливає на поведінку партнера, оскільки знак, слово, символ змінюють стан учасників процесу спілкування.

Комунікативний ефект, який тут виникає, — це психологічний вплив одного учасника процесу спілкування на іншого щодо зміни його поведінки, уявлень, знань, установок тощо. - Комунікативний ефект можливий лише за наявності єдиної або схожої системи кодування та декодування у комунікатора (особи, яка передає інформацію) і в приймача (особи, яка отримує інформацію).

– наявність комунікаційних бар'єрів. У цьому випадку чітко видно зв'язок між спілкуванням і ставленням. Комунікаційні бар'єри (франц. бар'єр) - це перешкоди для належної передачі інформації між партнерами по спілкуванню.

– комунікативний ефект можливий лише за наявності єдиної або подібної системи кодування та декодування для комунікатора (особи, яка передає інформацію) і одержувача (особи, яка отримує інформацію) [11, с. 128].

Н. М. Андреева розрізняє соціальні та психологічні комунікативні бар'єри. З одного боку, ці бар'єри можуть виникати через непорозуміння:

– ситуація спілкування, яка зумовлена не лише різною мовою тих, хто бере участь у процесі спілкування,

– більш глибокими відмінностями, а саме соціально-психологічними, які існують між партнерами. Ці бар'єри викликані об'єктивними соціальними причинами, в їх появі помітна приналежність партнерів по спілкуванню до різних соціальних груп і включеність спілкування в більш широку систему

загальних відносин. З іншого боку, комунікативні бар'єри можуть мати і яскраво виражений психологічний характер.

Якщо саме повідомлення не зрозуміле, ефективність комунікації значно знижується або стає неможливою. Існує чотири рівні непорозуміння: фонетичний, семантичний, стилістичний і логічний [11, с. 140].

Перший рівень непорозуміння має фонетичний характер. Якщо вони говорять мовою, яку ми не розуміємо, наприклад іноземною, немає ризику піддатися впливу. Фонетичні непорозуміння варіюються від незначного значення (наприклад, при вимові кількох слів) до повного непорозуміння і можуть мати різні причини.

Неповне розуміння буває не тільки при невиразній мові, але і при швидкій і плутаній мові, при акценті, при вживанні незнайомих слів, при жестах, що не відповідають контексту, при активних і швидких жестах. Фонетичний бар'єр, як і всі інші, працює автоматично. Але в деяких випадках, коли дуже важливо їх зрозуміти (мова маленької дитини або вмираючого пацієнта), важко «декодувати» і зрозуміти складну мову [11, с. 151].

Загалом для кожного фонетичного параметра існують верхня і нижня межі сприйняття, які визначаються психофізіологічними можливостями людини. Наприклад, можна знайти таку швидкість (верхню межу) швидкості вимови, при якій сприйняття неможливо без зусиль з боку слухача, оскільки вимова мовця перетворюється для нього на суцільний потік, і таку швидкість (нижня межа), коли відстані між словами стають настільки великими, що неможливо встановити зв'язок між ними. Такі ж обмеження можна встановити і для інших параметрів.

Варто виділити найбільш оптимальні значення параметрів, при яких відбувається найбільш повне сприйняття. Щодо мовних навичок, чим нижчий рівень мовних навичок, тим повільніше він або вона повинні говорити. Оптимальна швидкість розмови також залежить від рівня знайомства з предметом розмови – чим менше ви знайомі з темою розмови, тим повільніше вам слід говорити [4].

На сприйняття швидкої чи повільної мови впливають: освіта (чим вона вища, чим краще слухач розуміє швидку мову), прийняті норми (у різних країнах швидкість мови відрізняється), вікові та індивідуальні особливості.

Зрозуміло, що багато з цих функцій враховуються інтуїтивно, але іноді доводиться робити це свідомо. Особливо, якщо розмова йде не з однією людиною, а з великою аудиторією: наприклад, літнім людям важче сприймати швидку мову, молодим — повільну [16, с. 112].

Семантичний рівень непорозуміння присутній, коли мова фонетично «чиста», але зміст «чужий», а семантика «чужа». Семантичні поля різних людей різні, і тому (на перший погляд) одні і ті ж слова і дії можуть мати різне значення (від різного до абсолютно протилежного) для різних людей з різних причин. У конкретному спілкуванні оптимальний спосіб мовлення чи дикції можна визначити, досліджуючи ситуацію та реакцію слухача. Практично кожна людина має достатньо досвіду і знань, щоб подолати цю перешкоду, якщо врахувати це.

Для подолання семантичного бар'єру непорозуміння потрібен загальний культурний фон, який визначається рівнем освіти, професією, індивідуальними навичками та особливостями комунікантів. Семантичний бар'єр є наслідком різного тезауруса людей. Оскільки кожна людина має унікальний індивідуальний досвід, вона також має унікальний тезаурус. Іноді різним людям абсолютно неможливо мати однаковий тезаурус [11, с. 128].

Однак це не означає, що взаєморозуміння неможливе. У кожному зрозумілому повідомленні завжди є якесь протиріччя - кожне слово, кожне повідомлення має нове, трохи інше значення для того, хто його сприймає. однак, важливо, щоб це «трохи» не стало «повним». Якщо хтось взагалі не зрозумів, що йому говорять, можна говорити про смисловий бар'єр і неефективне спілкування. Цю перешкоду можна подолати, якщо краще зрозуміти тезаурус партнера.

Стилістичний рівень непорозуміння має місце при явному порушенні стилю висловлювання, невідповідності форми і змісту повідомлення,

розбіжності вербальних і невербальних елементів, розбіжності в словесній формі та в емоційному стані мовця. Якщо стиль спілкування «неправильний» — недоречний, надто складний, надто легковажний, не пов'язаний зі змістом, то слухач цього не розуміє. Щоб повідомлення було добре сприйняте, воно повинно бути добре структурованим і організованим. Щоб подолати стилістичний бар'єр, необхідно вміти правильно структурувати інформацію, що передається [9, с. 8].

Якщо логіка та міркування іншого не враховуються, то виникає логічне непорозуміння. У кожної людини своя логіка, і коли логіки партнерів по спілкуванню не збігаються, ефективність спілкування мінімальна, оскільки до «нелогічної» інформації ставляться здебільшого з недовірою та презирством.

Перелічені бар'єри є своєрідним фільтром, який не пропускає вплив людини «зсередини», якщо партнер по спілкуванню за зовнішніми ознаками класифікується як «чужий», не є авторитарним, його мова «чужа», нелогічна або використовує незрозумілі слова. Важливо, щоб майже кожен міг спілкуватися так, щоб його добре зрозуміли, вислухали та почули.

2.3. Методи формування комунікативного стилю посадової особи місцевого самоврядування

Формування комунікативного стилю посадової особи місцевого самоврядування вимагає свідомих зусиль та застосування певних методів. Ось декілька методів, які можуть сприяти розвитку ефективного комунікативного стилю:

Навчання і тренінги: Участь у тренінгах та навчальних програмах з комунікаційних навичок може допомогти посадовій особі розвинути вміння ефективно спілкуватися. Такі тренінги можуть включати рольові ігри, симуляції, вправи на покращення виявлення емоцій, слухання та інші комунікаційні навички.

Аналіз та відстеження: Важливо аналізувати свою комунікацію та

звертати увагу на реакції співрозмовників. Це допоможе виявити сильні та слабкі сторони свого стилю і зрозуміти, які аспекти слід поліпшити. Записування своїх спостережень та регулярне відстеження прогресу можуть бути корисними в цьому процесі.

Менторство і спостереження: Посадова особа може звернутися до досвідчених колег або ментора, який може надати конструктивний фідбек та поради щодо комунікаційного стилю. Спостереження за успішними лідерами та вивчення їхніх методів комунікації також може бути корисним [11, с. 128].

Практика в реальних ситуаціях: Найкращим способом розвинути комунікативний стиль є практика в реальних ситуаціях. Це може включати виступи перед громадою, участь у засіданнях, переговорах та інших професійних заходах. Чим більше практики, тим краще розвиватиметься комунікативний стиль.

Фідбек і саморефлексія: Важливо шукати фідбек від колег, громади та інших учасників процесу місцевого самоврядування. Це може бути усне спостереження, письмові огляди або анонімні анкети. Оцінка власних успіхів і недоліків та впровадження виправлень на основі отриманого фідбеку є важливим етапом у формуванні комунікативного стилю.

Ці методи можуть бути використані окремо або в поєднанні, залежно від потреб та можливостей посадової особи місцевого самоврядування. Важливо пам'ятати, що розвиток комунікативного стилю - це постійний процес, і він вимагає відданості, практики та відкритості до самовдосконалення.

Саме мовне формування мислення дає змогу, з одного боку, зацікавити співрозмовника, а з іншого — зобов'язати його робити необхідне [14, с. 6].

Мовна культура — це дотримання встановлених норм усного й писемного спілкування, а також цілеспрямоване використання мовних засобів відповідно до мети й обставин спілкування. Мовна культура складається з взаємопов'язаних елементів, які розкривають внутрішню структуру самої мови (див. рис. 1).



Рис. 1. Культура мовлення

Перший головний компонент – сенс, який полягає в повному розкритті думки, але вам не потрібно багато говорити чи писати. Далі йде це точність. Мета полягає в тому, щоб підібрати слова і думки таким чином, щоб інформація була передана максимально коротко і чітко. Оцінюється мовна чистота - необхідність дотримуватися правил мови під час письма чи спілкування. Не менш важливою частиною є логіка та послідовність, які роблять можливим обмін [17, с. 55].

Важливою частиною виконавської мовної культури є доречність слововживання з урахуванням обставин спілкування та зручності вживання. Важливе значення має багатство і різноманітність мови. Хоча вони не часто використовуються в виконавчій мові, оскільки їхня мова є офіційною та діловою мовою їхньої роботи, щоденне використання різних мовних засобів допомагає уникнути повторень.

Важливою частиною публічного дискурсу посадової особи є також культура спілкування. Культура спілкування є цілісною системою з взаємозалежними морально-психологічними компонентами, кожен з яких вносить свій вклад в характеристику цілого. Це сукупність набутих людиною

знань, умінь і навичок спілкування, прийняті та реалізовані в цьому суспільстві на даному етапі його розвитку [7, с. 21].

Т. К. Чмук у своїй роботі виділяє основні складові, які свідчать про високу культуру спілкування. Він включає комунікативні навички, знання етичних норм спілкування, а також уміння поєднувати попередні два компоненти та застосовувати їх на практиці. Комунікативні навички – здатність лідера правильно взаємодіяти з людьми та вести розмову з іншими. Етичні знання - це усвідомлення моральних норм і норм спілкування. Важливо, щоб лідер мав глибоке розуміння ділової та професійної етики, оскільки вони є орієнтиром у його професійній діяльності [16, с. 115].

Слід розрізняти культуру мови і культуру спілкування. Якщо мовна культура — це дотримання мовних норм і правильне їх застосування, то друга, а саме культура спілкування — поняття ширше, оскільки крім правильного формування мовлення включає: знання етики, правил спілкування, вміння спілкуватися з людьми [25, с. 5].

Серед специфічних комунікативних умінь і навичок фахівця державного управління вести діалог можна виділити такі:

- уважно слухати, спостерігаючи і запам'ятовуючи не лише фрази співрозмовників, а й їх поведінку;
- встановити просту та прозору комунікацію між учасниками діалогу;
- виявити схожість і відмінність у позиціях сторін (конфлікту);
- проаналізувати та узагальнити інформацію про проблему;
- діагностувати та сприяти ефективній поведінці;
- створити ефективну модель поведінки;
- забезпечувати зворотний зв'язок між учасниками процесу, виключаючи «наступальну» та «захисну» форми спілкування [34, с. 20].

Зважаючи на формування комунікативного стилю посадової особи місцевого самоврядування, ось додаткові рекомендації, які можуть допомогти у цьому процесі:

Вивчення інтересів та потреб громади: Розуміння пріоритетів та очікувань громади є ключовим для ефективної комунікації. Рекомендується проводити дослідження, опитування або зустрічі з громадою для збору інформації про їхні потреби та очікування. Це допоможе адаптувати комунікаційний стиль та повідомлення до специфічних потреб громади [3].

Використання різноманітних комунікаційних каналів: Враховуйте різноманітність комунікаційних каналів для досягнення різних груп аудиторії. Використовуйте не лише традиційні канали, такі як засідання, прес-конференції або офіційні листи, але й сучасні засоби, такі як соціальні мережі, електронні платформи та веб-сайти. Це допоможе досягти більшої кількості людей та забезпечити доступність інформації.

Активне слухання: Слухання є однією з найважливіших навичок ефективної комунікації. Приділяйте увагу співрозмовникам, виявляйте інтерес до їхніх поглядів та думок, задавайте запитання та проявляйте емпатію. Це допоможе зміцнити взаємодію та побудувати довірливі відносини з громадою.

Прозорість та відкритість: Важливо практикувати прозорість у комунікації та надавати достовірну інформацію. Уникайте приховування фактів або маніпуляції інформацією. Будьте відкритими до зворотного зв'язку та готовими відповідати на запитання та сумніви громади [4].

Розвиток емоційного інтелекту: Емоційний інтелект включає у себе здатність розуміти, контролювати та використовувати свої та емоції інших людей. Розвиток цих навичок допоможе встановити гармонійні взаємини з громадою та покращити ефективність комунікації.

Постійне самовдосконалення: Комунікативний стиль є динамічним, тому важливо постійно працювати над його вдосконаленням. Займайтеся самостійним навчанням, вивчайте літературу та враховуйте нові тренди у комунікаціях. Відвідуйте конференції та семінари, де ви зможете навчитися від інших експертів та обмінятися досвідом.

Ці рекомендації можуть сприяти формуванню ефективного комунікативного стилю посадової особи місцевого самоврядування та покращити взаємодію з громадою та іншими учасниками процесу.

РОЗДІЛ 3

ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНОГО СТИЛЮ ПОСАДОВОЇ ОСОБИ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

3.1. Напрями вдосконалення комунікативних компетентностей посадових осіб місцевого самоврядування

Вдосконалення формування комунікативного стилю посадової особи місцевого самоврядування вимагає систематичних зусиль та спеціальних шляхів. Ось декілька шляхів, які можуть допомогти вдосконалити комунікативний стиль:

Професійне навчання: Посадова особа місцевого самоврядування може здобувати професійну підготовку в області комунікаційних навичок. Це може включати участь у тренінгах, семінарах або курсах з комунікаційного менеджменту, публічного виступу, слухання та інших аспектів комунікації. Ці програми нададуть посадовій особі знання та навички, необхідні для ефективного спілкування з громадою та іншими стейкхолдерами.

Самостійне навчання: Посадова особа місцевого самоврядування може працювати над власним професійним розвитком шляхом самостійного навчання. Вона може вивчати літературу, журнали, блоги та інші матеріали, що стосуються комунікаційних навичок та лідерства. Також можна досліджувати кращі практики та вивчати досвід інших успішних посадових осіб.

Фідбек та саморефлексія: Посадова особа місцевого самоврядування повинна активно шукати фідбек від колег, громади та інших учасників процесу місцевого самоврядування. Регулярний отримання фідбеку та внесення коректив до свого стилю комунікації допоможуть посадовій особі покращити свої навички та ефективність.

Моделювання успішних лідерів: Посадова особа місцевого самоврядування може вивчати та аналізувати комунікаційний стиль успішних лідерів. Вона може спостерігати, як вони взаємодіють з громадою, як вони

виступають на публіці та як вони вирішують конфлікти. Моделювання їхніх навичок та підхоплення їхнього стилю може бути корисним для вдосконалення власної комунікації.

Застосування технологій: Використання сучасних технологій може покращити комунікаційний стиль посадової особи місцевого самоврядування. Вона може використовувати соціальні мережі, електронні платформи та інструменти для спілкування з громадою та іншими стейкхолдерами. Також можна використовувати відео- та аудіозаписи для ефективного передачі повідомлень та залучення уваги громади.

Застосування досвіду та експертизи: Посадова особа місцевого самоврядування може шукати можливості для співпраці та консультування з досвідченими фахівцями у сфері комунікацій. Вони можуть поділитися своїми знаннями та кращими практиками, що допоможуть посадовій особі розвиватися в комунікаційній сфері.

Застосування цих шляхів вдосконалення комунікативного стилю допоможе посадовій особі місцевого самоврядування покращити спілкування, збільшити довіру громади та ефективність роботи.

Для подолання комунікаційних бар'єрів, посадові особи місцевого самоврядування можуть використовувати такі стратегії:

- розвивати мовні навички та забезпечувати доступність інформації для різних аудиторій;
- звертати увагу на невербальну комунікацію та використовувати її для підкреслення повідомлень;
- вивчати культурні особливості та адаптувати комунікаційні підходи до різних культурних груп;
- використовувати ефективні комунікаційні технології та забезпечувати доступність інформації для всіх учасників процесу;
- розвивати соціальні навички, будувати взаємодію на основі довіри та розуміння.

Всі ці стратегії допоможуть посадовим особам місцевого самоврядування

подолати комунікаційні бар'єри та покращити розвиток свого комунікаційного стилю.

Ефективність комунікативних навичок чиновників залежить від ефективності впровадження відповідних методів їх вдосконалення, оскільки самі служать внутрішньому балансу організаційної структури системи державного управління. Надзвичайно важливо пам'ятати, що особливо тривалий процес розвитку є особливою структурною передумовою високого рівня професійних комунікативних навичок державних службовців.

За словами Е. Зеера, це висуває до них «особливі вимоги, коли у центрі уваги — розвиток особистих навичок, уміння самостійно обробляти інформацію та постійне оновлення власних знань» [40]. Цей підхід підтверджується також тим, що функціонування системи державного управління та демократизація відповідних процесів залежать від розвитку комунікації.

При цьому особливо важливим є розгляд сучасних методів удосконалення комунікативної компетентності державних службовців як структурного елемента їх професійного розвитку, що має сприяти формуванню знань про сутність діяльності органів місцевого самоврядування.

Методи, структури та механізми державного управління, принципи організації діяльності технологів ділового спілкування, принципи визначення найкращих способів ділового спілкування та найкращого стилю державного управління, підбір висококваліфікованих кадрів, реформування системи перепідготовки кадрів – складові формування комунікативного стилю.

Діагностика комунікативної компетентності державних службовців має передбачати оцінку їх інформаційної компетентності та відповідну корекцію інформаційної поведінки. На цій основі, в рамках свого навчання та професійного досвіду, посадовці можуть брати участь у різних формах спілкування та набували відповідних навичок правильного налагодження міжособистісного спілкування в контексті конкретних комунікаційних ситуацій.

Тому основним функціональним завданням посадових осіб у сфері державного управління завжди має бути управління відповідними комунікаційними ситуаціями та надання їм можливості вибудувати ефективну та повноцінну взаємодію.

Таке розуміння підходів до вдосконалення комунікативної компетентності державних службовців спочатку передбачає їх прагнення оволодіти комунікативними знаннями. Навички та вміння, що необхідні для вирішення практичних завдань у системі державного управління. Під цим мається на увазі особливе прагнення державних службовців «набути ключових компетенцій в інтелектуальній, соціально-політичній, комунікативній та інформаційній сферах».

Тому, на думку В. Тихомирова, «метод вдосконалення комунікативних навичок чиновників полягає в розробці відповідного переліку їхніх навичок, який включає:

- соціальні навички (здатність брати відповідальність за професійні рішення, корпоративність, толерантність до інших культур);
 - когнітивні здібності (готовність, здатність самостійно здобувати нові знання та вміння, використовувати власний потенціал);
 - соціальні та інформаційні навички (знання інформаційних технологій та здатність сприймати критику соціальних джерел інформації);
 - спеціальні здібності (готовність виконувати професійні завдання);
- Комунікативні навички (знання комунікаційних технологій, зокрема комп'ютерів) [13, с. 73].

У рамках розробки методики вдосконалення комунікативної компетентності державних службовців доцільно спершу сформулювати розуміння вищезазначених структурних вимог до професійної підготовки державних службовців. Тому ця методика має «враховувати відповідні чинники, що впливають на структурні зміни здатності державних службовців виконувати професійну діяльність, зокрема вимоги зростання держави до професійних якостей державних службовців.

Зміна потреб і навичок сучасної системи освіти державних службовців відповідно до вимог постмодерного суспільства (це новий контекст для мети освіти як необхідної умови для розвитку практичних навичок (умінь, необхідних людині), в особистому житті – і бути успішним у професійному житті).

Зробити спілкування єдиною функціональною умовою розвитку сучасного суспільства, взаємодії людей, що забезпечує розробку єдиної стратегії.

Виходячи з цього, комунікативна компетентність полягає у здійсненні максимально ефективної комунікативної взаємодії між різними суб'єктами системи державного управління. Це свідчить про те, що досконалі комунікативні навички, як багаторівневий феномен, включають такі основні компоненти, які визначають показники та результати, зокрема комунікативні навички (здатність бути задоволеним процесом спілкування); соціальна близькість (бажання бути серед інших людей у суспільстві). альтруїстичні нахили.

Тому досконалість комунікативної компетентності характеризує високу професійну готовність державних службовців до здійснення комунікативної діяльності.

Підхід заслуговує на особливу увагу при аналізі різних технологічних практик для вдосконалення комунікативних навичок чиновників. У рамках цього різні дослідники запропонували наступні ключові методологічні підходи, зокрема:

- розвиток конкуренції та свободи особистості на основі розширення форм використання сучасних інформаційних технологій, які водночас потребують формування нової лідерської якості;
- запровадження нової демократичної культури лідерства, яка передбачає впровадження найсучасніших комунікативних форм взаємодії з громадянами;
- використання вертикальної та горизонтальної комунікації, що

дозволяє системно-комунікативну, горизонтальну та вертикальну взаємодію основних суб'єктів системи державного управління.

- приборкання некомпетентності та безвідповідальності держави
- запровадження управління, яке віртуальні симулятори впровадять у практику ситуативно-функціонального індивіда та ієрархії та суспільства в цілому;

- формування та розвиток системи професійної підготовки державних службовців, заснованої на свідомості духовної єдності всіх народів.

- розвиток позитивних комунікативних якостей керівників, зокрема: порядності, справедливості, цілеспрямованості, поваги до людей, гнучкості у стосунках, претензій до підлеглих, впевненості в собі, тактовності, доброзичливості, комунікабельності, відсутності дріб'язковості, з урахуванням індивідуальні особливості підлеглих, самокритичність, толерантність. вимагати від себе;

- навчання посадових осіб навичкам ведення переговорів з переконування співрозмовника по горизонталі або вертикалі, у тому числі з набуттям відповідних навичок, що забезпечують розвиток ділового спілкування у формі переговорів і переконання:

- розвиток корпоративної комунікації, що забезпечує формування ефективних управлінських відносин у сфері державної служби, що вважається стратегічною умовою ефективної реалізації цілей державного управління, а також показником ввічливості державної служби системи в цілому [32].

Тому проведений аналіз методів удосконалення комунікативного стилю посадової особи місцевого самоврядування дозволяє систематизувати основні прийоми, які дозволять розвинути комунікативні навички та використовувати мовні засоби різними мовами; комунікативне спілкування в ситуації, налагодження різних видів взаємодії, а також уміння їх оцінювати та аналізувати, оцінювати власний комунікативний потенціал і приймати правильні рішення.

Відповідні методи та прийоми вдосконалення комунікативної компетентності насамперед спрямовані на досягнення конкретних результатів у сфері державного управління шляхом створення інтенсивних і соціально мобільних форм комунікативної взаємодії між усіма дисциплінами у сфері державного управління та в органах місцевого самоврядування.

3.2. Рекомендації щодо розробки програми розвитку комунікаційних навичок посадових осіб місцевого самоврядування

У сучасному світі, де комунікація відіграє ключову роль у всіх аспектах нашого життя, вміння ефективно спілкуватися є надзвичайно важливим, особливо для посадових осіб місцевого самоврядування. Як представники місцевої влади, вони повинні взаємодіяти з різними групами громадян, колегами з інших органів влади, а також з представниками бізнесу та громадськості. Тому розвиток комунікаційного стилю стає необхідністю для ефективного виконання своїх обов'язків та досягнення позитивних результатів.

Один із способів покращити комунікаційний стиль посадових осіб місцевого самоврядування - це проходження тренінгів та курсів підвищення кваліфікації. Ці навчальні заходи спрямовані на розвиток ключових навичок комунікації, таких як вербальна та невербальна мова, слухання, виявлення емпатії, управління конфліктами та інших аспектів, які сприяють побудові позитивних та ефективних відносин з різними сторонами.

Одним з основних переваг тренінгів та курсів є забезпечення посадовим особам місцевого самоврядування необхідних навичок інтерактивної комунікації. Ці заходи надають учасникам можливість вивчати нові методи та стратегії комунікації, отримувати фідбек від тренерів та спілкуватися з колегами, обмінюючись досвідом та навичками. Це сприяє покращенню розуміння різних стилів спілкування та побудові ефективних комунікаційних стратегій.

Крім того, тренінги та курси підвищення кваліфікації також допомагають посадовим особам місцевого самоврядування розширювати свої знання та розуміння соціальних та культурних вимог різних груп громадян. Вони навчаються адаптувати свій комунікаційний стиль до конкретних ситуацій та аудиторій, що сприяє зміцненню відносин та побудові довіри з громадськістю. Такий розвиток комунікаційного стилю робить посадових осіб місцевого самоврядування більш ефективними у вирішенні проблем та досягненні спільних цілей.

Крім навчання взаємодії з громадськістю, тренінги та курси також сприяють покращенню комунікації між посадовими особами місцевого самоврядування та іншими структурами влади. Вони створюють можливості для зміцнення співпраці, обміну ідеями та інформацією між різними групами. Це робить комунікацію між органами самоврядування більш ефективною та допомагає вирішувати проблеми та досягати успіху у реалізації проектів.

Отже, тренінги та курси підвищення кваліфікації мають значний вплив на розвиток комунікаційного стилю посадових осіб місцевого самоврядування. Ці навчальні заходи сприяють покращенню навичок інтерактивної комунікації, адаптації до різних аудиторій та розумінню соціальних та культурних вимог. Вони також сприяють підвищенню співпраці та обміну інформацією між різними структурами влади. Завдяки цим навичкам та знанням, посадові особи місцевого самоврядування здатні ефективніше виконувати свої обов'язки та сприяти розвитку місцевих громад.

Програма розвитку комунікаційних навичок посадових осіб місцевого самоврядування повинна бути спрямована на покращення їхньої здатності ефективно спілкуватися з громадою, стейкхолдерами та іншими учасниками процесу прийняття рішень. Ось деякі ключові елементи, які можна врахувати при розробці такої програми:

Оцінка потреб: Почніть з оцінки потреб та проблем, з якими зіштовхуються посадові особи місцевого самоврядування у комунікації. Це можна зробити шляхом проведення анкетування, фокус-груп, інтерв'ю та

аналізу наявної інформації. Визначте головні виклики та обмеження, з якими стикаються посадові особи в цьому контексті.

Розробка цілей і об'єктивів: Встановіть конкретні цілі та об'єктиви, які потрібно досягти за допомогою програми. Наприклад, це можуть бути покращення навичок громадського виступу, ефективного слухання, письмової комунікації, взаємодії з медіа тощо.

Підготовка тренінгів та навчальних матеріалів: Розробіть навчальні програми та матеріали, які відповідають цілям і об'єктивам програми. Вони можуть включати тренінги, семінари, вебінари, навчальні посібники, відеоуроки та інші ресурси. Забезпечте, щоб матеріали були зрозумілими, практичними і легко доступними для посадових осіб.

Рольові ігри та симуляції: Використовуйте рольові ігри та симуляції для практичного застосування комунікаційних навичок. Це дозволить посадовим особам відтворити реальні ситуації та відпрацювати свої навички в безпечній та контрольованій обстановці. Ігри можуть включати ситуації взаємодії з журналістами, публічним виступом, переговори зі стейкхолдерами та інші сценарії.

Індивідуальне консультування та менторинг: Надайте можливість посадовим особам отримати індивідуальну консультацію та менторинг з досвідченими комунікаційними експертами. Це допоможе їм виявити свої сильні та слабкі сторони, а також розробити персоналізований план розвитку.

Внутрішні та зовнішні практики обміну досвідом: Створіть можливості для посадових осіб місцевого самоврядування обмінюватися досвідом та навичками. Це може включати проведення конференцій, семінарів, робочих груп, де учасники можуть ділитися своїм досвідом та навчатися один від одного.

Оцінка та відстеження прогресу: Розробіть систему оцінки та відстеження прогресу в розвитку комунікаційних навичок посадових осіб. Використовуйте об'єктивні метрики для оцінки досягнень та визначення областей, що потребують подальшого покращення.

Постійне навчання та підтримка: Забезпечте постійне навчання та підтримку посадових осіб у розвитку комунікаційних навичок. Запроваджуйте регулярні тренінги, відповідайте на запитання та надавайте ресурси для подальшого розвитку.

Ця програма розвитку комунікаційних навичок місцевого самоврядування має на меті покращення здатності посадових осіб ефективно спілкуватися, взаємодіяти зі стейкхолдерами та громадськістю, а також підвищення рівня довіри та розуміння в суспільстві. Важливо забезпечити систематичний підхід до навчання та розвитку комунікаційних навичок, а також врахувати індивідуальні потреби та особливості посадових осіб.

ВИСНОВКИ

Вивчення формування комунікативного стилю посадової особи місцевого самоврядування дало змогу зробити висновки теоретичного та практичного характеру: на сучасному етапі розвитку держави склалася ситуація, за якої вдосконалення державної служби є невід'ємною частиною цілісності державної служби, а також є пріоритетним у процесі реформування державного управління. У центрі уваги реформи – радикальне підвищення ефективності та якості державних послуг на користь розвитку громадянського суспільства та зміцнення держави. У загальному вигляді державна служба полягає в розробленні та здійсненні заходів щодо виконання функцій і завдань держави, тобто повноважень державних установ/

Залучення комунікативного стилю посадових осіб місцевого самоврядування є ключовим фактором у впровадженні прозорості, відкритості та ефективності у роботі органів місцевого самоврядування. Нижче наведено детальніші висновки щодо формування комунікативного стилю:

Роль комунікативного стилю: Комунікативний стиль відіграє важливу роль у спілкуванні та взаємодії посадових осіб місцевого самоврядування з громадою. Він відображається у способі висловлення, використанні мови та мовного тону, невербальних сигналах, ставленні до громадян та здатності ефективно слухати.

Ефективне спілкування: Комунікативний стиль має на меті покращити якість спілкування між посадовими особами та громадою. Це передбачає здатність передавати інформацію чітко, доступно та зрозуміло, враховуючи потреби та особливості аудиторії.

Довіра та взаєморозуміння: Комунікативний стиль є ключовим фактором у розвитку довіри та взаєморозуміння між посадовими особами місцевого самоврядування та громадою. Чесність, відкритість та прозорість у спілкуванні сприяють побудові стабільних відносин із громадськістю.

Адаптація до аудиторії: Врахування потреб та очікувань аудиторії є необхідною складовою комунікативного стилю. Посадові особи місцевого

самоврядування повинні адаптувати своє спілкування до різних груп громадян, використовуючи відповідну мову, приклади та інструменти, що найкраще відповідають потребам та рівню розуміння аудиторії.

Навчання та тренінги: Розвиток комунікативного стилю потребує систематичного навчання та тренінгів. Організація курсів підвищення кваліфікації з розвитку комунікативних навичок може сприяти формуванню ефективного комунікативного стилю посадових осіб місцевого самоврядування. Ці курси повинні охоплювати різні аспекти комунікації, включаючи активне слухання, емпатію, використання невербальних сигналів, вміння вирішувати конфлікти та інші.

Практичне застосування: Розвиток комунікативного стилю вимагає практики. Посадові особи місцевого самоврядування повинні мати можливість використовувати набуті знання та навички у реальних ситуаціях, таких як зустрічі з громадою, публічні виступи, засідання та інші події, що вимагають спілкування з громадою.

Підтримка та оцінка: Посадові особи місцевого самоврядування повинні мати підтримку та зворотний зв'язок від органів самоврядування, які сприятимуть їхньому розвитку комунікативного стилю. Це може включати надання можливостей для навчання, менторства, індивідуальних консультацій та оцінку ефективності комунікації.

Одним з головних аспектів вдосконалення комунікативної компетентності державних службовців є розвиток завершеної системи комунікативних вмінь. Для досягнення цієї мети можна використовувати різні методики, які спрямовані на покращення комунікативних навичок та забезпечення ефективного спілкування. Ось декілька методик, які можуть бути корисними у формуванні комунікативного стилю державних службовців:

Тренування навичок слухання: Важливо вчитися уважно слухати співрозмовника, проявляти інтерес до його думок та поглядів. Це можна досягти шляхом практики активного слухання, усвідомлення невербальних сигналів та встановлення зв'язку зі змістом повідомлення.

Тренування навичок підтримки розмови: Важливо вміти будувати продуктивну розмову, виявляти емпатію, задавати відповідні запитання та реагувати на висловлювання співрозмовника. Тренінги можуть включати рольові ігри, симуляції ситуацій та вправи, що спрямовані на розвиток цих навичок.

Розвиток гнучкості у спілкуванні: Державним службовцям важливо вміти змінювати тему розмови, коли це необхідно, та адаптувати свій комунікативний стиль до потреб співрозмовника. Це можна досягти шляхом тренування вміння переходити від однієї теми до іншої з гнучкістю та витонченістю.

Розвиток навичок побудови ефективних комунікаційних стратегій: Державним службовцям потрібно вміти знаходити правильну та органічну форму спілкування з комунікативним партнером. Це включає вміння визначати мету комунікації, адаптувати свій стиль до аудиторії та обирати найефективніші засоби спілкування.

Усі ці методики мають на меті розвиток комунікативних навичок державних службовців і сприяють формуванню більш впевненого та ефективного комунікативного стилю. Проте, важливо враховувати контекст та потреби конкретної організації, адаптуючи методики до конкретної сфери діяльності та вимог професійного оточення.

Отже, формування комунікативного стилю посадової особи місцевого самоврядування вимагає постійної саморефлексії, навчання, тренувань та практики. Це допомагає побудувати відкритий, довірливий та ефективний діалог з громадою, що є важливим фактором успішного розвитку місцевих громад та зміцнення демократії.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Бабіна В. В. Деякі питання щодо формування професійної спрямованості. URL: <http://eprints.kname.edu.ua/31770/1/2.pdf> (дата звернення 10.03.2023).
2. Безрук В.М. Комунікативна компетентність в контексті сучасних дослідницьких концепцій та підходів. *Актуальні проблеми державного управління: зб. наук. пр.* 2017. Вип. 1(69). С. 23-27.
3. Безрук В.М. Особливості розвитку комунікативної компетентності державних службовців. *Ефективність державного управління: зб. наук. пр.* 2017. Вип. 1(50). С. 139-148.
4. Белоусова Є. В. Механізми формування та реалізації кадрового потенціалу державної служби: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. наук держ. упр: спец: 25.00.02 «Механізми державного управління» / Є. В.М. Белоусова. Харків, 2021. 21 с.
5. Бельська Т.В., Дегтяр О.А., Волик С.В. Лідерство і комунікації в публічному управлінні : конспект лекцій для студентів спеціальності 281 - Публічне управління та адміністрування; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2019. 51 с.
6. Васильківська В. В. Вимоги, що висуваються до державного службовця: закордонний досвід та перспективи розвитку в Україні. *Прикарпатський юридичний вісник.* 2019. Вип. 1 (26). С. 118–122.
7. Витко Т. Ю. Державний службовець в умовах реформування державного управління в Україні. *Аспекти публічного правління.* 2018. Т. 6. № 3. С. 39–47.
8. Гончарук С. Т., Олійник І. В. Професійна підготовка державних службовців – важливий елемент проходження державної служби. *Юридичний вісник.* 2017. № 1 (42). С. 57–63.
9. Григор'єва С. М. Першочергові кроки з модернізації системи професійної підготовки державних службовців в Україні. *Публічне*

адміністрування та національна безпека. 2019. № 5 (7). С. 7-12. URL: <https://doi.org/10.25313/2617-572X-2019-5-5257> (дата звернення 25.03.2022).

10. Дзяна Г, Андрійв М. Роль комунікації в реалізації компетенцій органів публічної влади. *Ефективність державного управління*. 2018. Вип. 2(55). Ч. 1. С. 72-79. URL : <http://www.kbuara.kharkov.Ua/e-book/putp/2012-3/doc/2/06.pdf>.

11. Драгомирецька Н.М., Кандагура К.С., Букач А.В. Комунікаційна діяльність в державному управлінні: навч. посібник. Одеса: ОРІДУ НАДУ, 2017. 180 с

12. Енциклопедичний словник з державного управління / уклад. Ю.П. Сурмін, В.Д. Бакуменко, А.М. Михненко та ін.; за ред. Ю.В. Ковбасюка, В. П. Трощинського, Ю. П. Сурміна. Київ : НАДУ, 2010. 820 с

13. Зяйлік М. Комунікації як ефективний інструмент управління. *Проблеми публічного управління та адміністрування на регіональному рівні : матеріали I міжрегіональної науковопрактичної конференції*. Т. : ТНТУ, 2019. С. 73-74.

14. Жиденко Н. А. Професійний розвиток державних службовців – підґрунтя для лідерства на державній службі. *Державне управління*. 2018. Вип. 1 (61). С. 5-10.

15. Інформаційно-комунікативна діяльність органів публічної влади : монографія / В.С. Куйбіда, О.В. Карпенко, А. В.Дуда: за заг. ред. В. С. Куйбіди, О. В. Карпенка. К. : КП «Компринт», 2018. 364 с.

16. Кізілов Ю. Ю. Підвищення рівня професійної компетентності державних службовців як складова процесу проходження державної служби в Україні. *Держава та регіони. Серія : «Державне управління»*. 2016. № 2 (54). С. 111 – 117.

17. Комунікації в публічному управлінні: аспекти організаційної культури та ділового спілкування : навч. посіб. / уклад. : Гошовська В.А. та ін. Київ : К.І.С., 2016. 130 с.

18. Конституція України. Відомості Верховної Ради України (ВВР). 1996. № 30. ст. 141. Редакція від 21.02.2019. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80> (дата звернення: 05.02.2023).

19. Ладонько Л. С., Новікова Н. Л., Мірко Н. В. Основні аспекти комунікаційної взаємодії органів державної влади з громадськістю. *Державне управління : удосконалення та розвиток*. № 4. 2020. URL : <http://www.dy.nauka.com.ua/?op=1&z=1618> (дата звернення : 15.03.2023).

20. Литвинова Л. В. Комунікативна компетентність державних службовців: соціально-психологічний аспект. *Державне управління: теорія та практика*. 2015. № 1. С. 133-139. URL : http://nbuv.gov.ua/UJRN/Dutp_2015_1_17 (дата звернення: 04.04.2023).

21. Мельничук Т. П. Етичні обов'язки публічних службовців як елемент їх професійного статусу: досвід європейських країн та його впровадження в Україні. *Право та державне управління*. 2019. № 1 (34). Т. 2. С. 182–187.

22. Мельничук Т. П. Управління кадровим потенціалом державної служби. *Держава та регіони*. 2019. № 1 (65). С. 80–84.

23. Осипов Д. Професійні інтереси публічних службовців з позиції акмеологічного підходу. *Державне управління та місцеве самоврядування*. 2017. № 1(32)/2017. URL: [http://www.dridu.dp.ua/vidavnictvo/2017/2017_01\(32\)/22.pdf](http://www.dridu.dp.ua/vidavnictvo/2017/2017_01(32)/22.pdf). (дата звернення 04.04.2023).

24. Офіційний сайт Національного агентства України з питань державної служби. URL: <https://nads.gov.ua/> (дата звернення 20.03.2023).

25. Пархоменко Н.М. Сутнісні характеристики комунікативних практик в аспекті реалізації інформаційної функції держави. *Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету. Сер.: Юриспруденція*. 2021 № 53. С. 4-7.

26. Пахнін М. Л. Напрями удосконалення професійної діяльності працівників органів публічної влади в умовах розвитку інформаційного суспільства. *Теорія та практика державного управління*. Вип. 4. 2016. С. 41-48. URL : http://nbuv.gov.ua/UJRN/Trpu_2016_4_8 (дата звернення: 05.03.2023).

27. Про державну службу : Закон України від 10.12.2015 № 889-VIII. URL: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/889-19> (дата звернення: 05.03.2023).

28. Про затвердження Положення про Національне агентство України з питань державної служби: Постанова Кабінету Міністрів України від 01.10.2014 № 500. URL: <https://zakon.rada.gov.ua> (дата звернення 05.03.2023).

29. Про освіту: Закон України від 9.09.2017 р. № 2145-VIII. URL: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/2145-19>. (дата звернення 02.03.2023).

30. Прудиус Л. В. Інноваційні технології професійного навчання державних службовців. *Держава та регіони. Серія : Державне управління*. 2016. № 4. С. 90-95.

31. Прудиус Л. В. Управління якістю державної служби України : монографія. Дніпро : ДРІДУ НАДУ, 2017. 280 с.

32. Публічна служба: системна парадигма : кол. моногр. / за заг. ред. С. М. Серьогіна. Дніпро : ДРІДУ НАДУ, 2017. 256 с.

33. Романенко Є. О. Принципи і функції державного управління. *Науковий вісник Державне управління*. № 1. 2018. С. 91-99.

34. Романенко Є. О. Публічна комунікація як засіб транспарентності державного управління. *Збірник наукових праць Національної академії державного управління при Президентові України*. Вип. 1. 2014. С. 15-26. URL : http://nbuv.gov.ua/UJRN/znpnadu_2014_1_4 (дата звернення: 15.03.2023).

35. Романенко Є.О., Чаплай І.В. Шляхи оптимізації державної комунікативної політики в Україні. *Публічне адміністрування та національна безпека*. 2019. № 2. URL: <https://www.inter-nauka.com/uploads/public/15607809568549.pdf> (дата звернення: 15.03.2023).

36. Сорокіна Н. Г. Морально-етичні основи публічної служби в умовах трансформації влади в Україні: монографія. Дніпро : Грані, 2020. 224 с.

37. Сороко В. М. Компетентнісний підхід до організації функціонування державної служби : монографія. Київ: НАДУ, 2018. 224 с.
38. Топольницька Т.Б. Комунікативний аспект у формуванні іміджу органів публічної влади. *Економіка і суспільство*. Вип. 20. 2019. С. 593-598.
39. Трансформація статусу посадової особи місцевого самоврядування в умовах децентралізації влади в Україні : кол. монографія / С. М. Серьогін, Є. І. Бородін, Н. А. Липовська. Дніпро : Грані, 2020. 216 с.
40. Урманов Ф. Ш., Касімова А.А. Мотивація – основний чинник ефективності управлінської праці. *Вісник ЖДТУ*. 2017. № 4 (82). С. 98–102.
41. Чаплай І.В. Комунікація в державі та суспільстві: термінознавчі аспекти. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2017. №1. URL: <http://www.dy.nauka.com.ua/?op=1&z=1109> (дата звернення: 20.02.2023).
42. Шевченко О. М. Особливості комунікацій з громадськістю у публічному управлінні. *Публічне адміністрування : наукові дослідження та розвиток*. № 2. 2016. URL : https://dut.edu.ua/uploads/l_232_32522529.pdf (дата звернення: 15.04.2023).
43. Шмагун А.В. Завдання та перспективи української моделі мовної політики. *Вчені записки Таврійського національного університету імені В.І. Вернадського. Серія «Державне управління»*. 2020. Том 31 (70). № 3. С. 193-197.

**Декларація
академічної доброчесності
здобувача ступеня вищої освіти ЗНУ**

Я, Гончаренко Андрій Володимирович, студент 4 курсу, форма навчання заочна, факультет соціології та управління, спеціальність «публічне управління та адміністрування» освітньо-професійна програма «публічне управління та адміністрування», адреса електронної пошти goncharenko_a_v@gmail.com,

– підтверджую, що написана мною кваліфікаційна робота на тему «Формування комунікативного стиля посадової особи місцевого самоврядування» відповідає вимогам академічної доброчесності та не містить порушень, що визначені у ст. 42 Закону України «Про освіту», зі змістом яких ознайомлений;

– заявляю, що надана мною для перевірки електронна версія роботи є ідентичною її друкованій версії;

– згоден на перевірку моєї роботи на відповідність критеріям академічної доброчесності у будь-який спосіб, у тому числі за допомогою інтернет-системи, а також на архівування моєї роботи в базі даних цієї системи.

Дата _____ Підпис _____ ПІБ (студент) Гончаренко А.В

Дата _____ Підпис _____ ПІБ (науковий керівник) Приймак О.М.