

Касьяненко Лілія Володимирівна

*доцент кафедри прикладної економіки, підприємництва та
публічного управління*

Національний технічний університет «Дніпровська політехніка», Україна,

Вечірко Анна Олександрівна

магістр групи 281м–18–1

Національний технічний університет «Дніпровська політехніка», Україна

Сохач Артем Александрович

магістр групи 281м–18–1

Національний технічний університет «Дніпровська політехніка», Україна

Халявка Даяна Олександрівна

магістр групи 281м–18–1

Національний технічний університет «Дніпровська політехніка», Україна

ДІЛОВЕ СПІЛКУВАННЯ ЯК СКЛАДОВА КОМУНІКАТИВНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ В ПУБЛІЧНОМУ УПРАВЛІННІ

На сьогоднішній день комунікації відіграють значну роль. Багато державних урядів приділяють велику увагу комунікативній діяльності суб'єктам працюючим в органах державного управління. Адже завдяки цьому вирішується низка завдань, які надаються державному службовцю під час роботи : ділові переговори, збори, бесіди, інтерв'ю, наради, публічні виступи, взаємовідносини між державними діячами та суспільством.

Спілкування переслідує нас всюди. Кожна людина має свою точку зору і лише за допомогою спілкування може її висловити. Спілкування – складний багатоплановий процес встановлення, розвитку та забезпечення контактів між співрозмовниками, що обумовлюється потребами їхньої спільної діяльності [1].

Головним завданням ділового спілкування є знаходження ефективних засобів для вирішення проблем та обмін інформацією. В свою чергу ділова комунікація, через свої функції, поділяється на групи:

- інформаційно-комунікативна (процес обміну інформацією);
- регулятивна (організація спільних дій, планування, координація та оптимізація взаємодії різних об'єктів управління);
- інструментальна (соціальний механізм управління);
- гносеологічна (пізнавальна);
- трансляційна (передача конкретних способів діяльності);
- соціального контролю (регламентація поведінки і діяльності);
- соціалізації (розвиток навичок культури ділового спілкування) [2].

Спілкування має значні особливості. Його ще можна поділити на вербальне та невербальне. Вербальна комунікація – це передача інформації при будь-якому взаємодії за допомогою знаків у вигляді мовного спілкування [3]. Складовими вербальної комунікації є усне та писемне мовлення.

Усне мовлення – засіб безперервної передачі інформації за допомогою органів слуху. В сучасному світі усне мовлення стало набагато простіше. Використання технічних засобів допомагає людині тримати зв'язок на великій відстані.

Писемне мовлення – засіб спілкування між людьми, які знаходяться на даний час в різних обставинах (на різних нарадах, зборах, публічних виступах), або перебували в різні історичні періоди часу і через письмо в змозі передати все побачене.

Невербальна комунікація – це система знаків або дій, що використовує людина під час спілкування.

Зазвичай прийнято вважати невербальним спілкуванням такі категорії: пози, міміка, жестикуляція, емоції.

Наприклад якщо людина тримає руки за спиною – кажуть про те, що співрозмовник щось замислив. Або відводить погляд, то це може викликати якусь підозру чи сумнів. Зоровий контакт дуже важливий в відношеннях між

співрозмовниками. Коли людина дивиться вам у вічі , це додає більшої впевненості під час розмови.

Але не менш важливу роль відіграє процес слухання. Потрібно якомога більше слухати свого співрозмовника, лише потім висвітлювати свої думки . Слухання є головним в засобі зворотного зв'язку. Адже якщо добре слухати людину, ви зможете донести абсолютно точну інформацію, яку вам розповіли. Особливо важливий цей зв'язок в комунікаціях публічного управління.

Бібліографічні посилання

1. Гошовська В.А. Комунікації в публічному управлінні: аспекти організаційної культури та ділового спілкування / В.А. Гошовська, Л.А. Пашко, Н.Б. Ларіна, 2016

2. Рятников В.П. Ділові комунікації / В.П. Рятников [Електронний ресурс] – Режим доступу: https://stud.com.ua/64126/menedzhment/dilovi_komunikatsiyi – Назва з екрана.

3. Граждан В.Д. Соціологія управління / В.Д. Граждан [Електронний ресурс] – Режим доступу: https://stud.com.ua/61708/sotsiologiya/sotsiologiya_upravlinnya – Назва з екрана.