

Карпатський національний університет імені Василя Стефаника

Факультет управління

Кафедра публічного управління та адміністрування

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на здобуття першого (бакалаврського) рівня вищої освіти

на тему:

«ЗАСТОСУВАННЯ ЕФЕКТИВНИХ ПРИЙОМІВ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ У ПРОЦЕСІ ВЗАЄМОДІЇ ГРОМАДСЬКИХ ОРГАНІЗАЦІЙ З ОРГАНАМИ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ»

Виконав: студент 4 курсу, групи ПУА-41

Спеціальності «Публічне управління та

адміністрування» ОР «Бакалавр»

Осадчук Максим Вікторович

Керівник: д.н.держ.упр., проф. Сурай І. Г.

Рецензент: доктор філософії,

Малишівський Т.В.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ В СИСТЕМІ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ.....	6
1.1. Сутність, зміст та роль ділового спілкування в публічному управлінні ..	6
1.2. Основні принципи, функції та види ділового спілкування в органах публічної влади	14
1.3. Комунікативна компетентність як чинник ефективної взаємодії громадських організацій з органами публічної влади.....	21
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ЗАСТОСУВАННЯ ПРИЙОМІВ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ У ПРОЦЕСІ ВЗАЄМОДІЇ ГРОМАДСЬКОЇ ОРГАНІЗАЦІЇ З ОРГАНАМИ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ (НА МАТЕРІАЛАХ ПРАКТИКИ В ГО «РУХ»).....	30
2.1. Загальна характеристика діяльності громадської організації «РУХ» та організація її комунікації з органами публічної влади.....	30
2.2. Оцінювання ефективності ділового спілкування у процесі взаємодії громадської організації з органами публічної влади.....	37
2.3. Аналіз проблем і бар'єрів ділового спілкування у процесі взаємодії ГО «РУХ» з органами публічної влади.....	45
РОЗДІЛ 3. УДОСКОНАЛЕННЯ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ У ВЗАЄМОДІЇ ГРОМАДСЬКИХ ОРГАНІЗАЦІЙ З ОРГАНАМИ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ	55
3.1. Пропозиції щодо вдосконалення ділового спілкування на організаційному рівні.....	55
3.2. Пропозиції щодо розвитку комунікативної компетентності учасників взаємодії.....	57
3.3. Практичні рекомендації з упровадження ефективних прийомів ділового спілкування в діяльність ГО «РУХ».....	59
ВИСНОВКИ.....	64
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	66

ВСТУП

У сучасних умовах розвитку демократичного суспільства та реформування системи публічного управління в Україні особливого значення набуває проблема забезпечення ефективної комунікації між органами публічної влади, громадськими організаціями та громадянами. Ділове спілкування виступає важливим інструментом реалізації управлінських функцій, координації діяльності, прийняття управлінських рішень та формування конструктивної взаємодії між суб'єктами публічного управління. Від рівня комунікативної компетентності публічних службовців значною мірою залежить ефективність управлінської діяльності, якість надання публічних послуг та рівень довіри громадськості до органів влади.

Актуальність теми дослідження зумовлена тим, що в умовах цифровізації суспільства, розвитку громадянського сектору та посилення ролі громадської участі зростає необхідність використання сучасних і результативних прийомів ділового спілкування у діяльності органів публічної влади. Ефективна комунікація сприяє налагодженню партнерських відносин між владою та громадськістю, забезпечує відкритість управлінських процесів і створює умови для реалізації спільних соціально значущих ініціатив.

Особливої актуальності проблема набуває у процесі взаємодії громадських організацій з органами публічної влади, оскільки саме комунікація є основою координації спільної діяльності, обговорення суспільних проблем, реалізації молодіжних та соціальних проєктів, а також залучення громадськості до процесів прийняття рішень. У сучасних умовах недостатній рівень комунікативної культури, наявність інформаційних бар'єрів, формалізованість взаємодії та низька ефективність окремих комунікаційних механізмів можуть негативно впливати на результативність співпраці між громадськими організаціями та органами влади.

Теоретичні та практичні аспекти ділового спілкування, комунікативної взаємодії та розвитку комунікативної компетентності досліджували як

вітчизняні, так і зарубіжні науковці. Проте сучасні умови функціонування системи публічного управління, розвиток цифрових технологій та трансформація комунікаційних процесів зумовлюють необхідність подальшого наукового дослідження даної проблематики.

Метою кваліфікаційної роботи є дослідження застосування ефективних прийомів ділового спілкування у процесі взаємодії громадських організацій з органами публічної влади та розробка практичних рекомендацій щодо вдосконалення застосування ефективних прийомів ділового спілкування.

Для досягнення поставленої мети визначено такі *завдання*:

- з'ясувати теоретичні засади ділового спілкування у системі публічного управління;
- проаналізувати особливості застосування прийомів ділового спілкування у процесі взаємодії громадської організації (на прикладі ГО «РУХ») з органами публічної влади;
- визначити основні проблеми та бар'єри ділового спілкування у процесі взаємодії громадської організації (на прикладі ГО «РУХ») з органами публічної влади;
- розробити практичні рекомендації щодо вдосконалення ділового спілкування у взаємодії громадських організацій з органами публічної влади.

Об'єктом дослідження є суспільні відносини, що виникають у процесі ділового спілкування у системі публічного управління.

Предметом дослідження є застосування ефективних прийомів ділового спілкування у процесі взаємодії громадських організацій з органами публічної влади.

У процесі дослідження використано такі методи: аналіз і синтез, порівняння, узагальнення, системний підхід, методи логічного аналізу, спостереження, а також методи оцінювання ефективності комунікаційних процесів.

Інформаційну основу дослідження становлять нормативно-правові акти України, наукові праці вітчизняних і зарубіжних учених, матеріали офіційних

сайтів органів влади та громадських організацій, а також матеріали виробничої практики, отримані під час проходження практики у комунальній установі «Івано-Франківський молодіжний центр «Рух»».

Практичне значення одержаних результатів полягає у можливості використання запропонованих рекомендацій для вдосконалення системи ділового спілкування та підвищення ефективності комунікаційної взаємодії між громадськими організаціями та органами публічної влади.

Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ В СИСТЕМІ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ

1.1. Сутність, зміст та роль ділового спілкування в публічному управлінні

У сучасних умовах розвитку системи публічного управління важливого значення набуває ефективна комунікація між органами влади, громадськістю, інституціями громадянського суспільства та іншими суб'єктами управлінських відносин. Саме ділове спілкування забезпечує процес обміну інформацією, координацію діяльності, прийняття управлінських рішень та організацію спільної діяльності у сфері публічного управління. Рівень розвитку комунікативних навичок публічних службовців безпосередньо впливає на ефективність реалізації державної політики, якість адміністративних послуг та формування довіри населення до органів влади [1, с. 34].

У науковій літературі поняття ділового спілкування розглядається як особливий вид комунікації, що виникає у процесі професійної діяльності та спрямований на досягнення конкретного результату. На відміну від побутового спілкування, ділова комунікація характеризується офіційністю, регламентованістю, цілеспрямованістю та необхідністю дотримання етичних і професійних норм [2, с. 51].

У сфері публічного управління ділове спілкування має специфічний характер, оскільки пов'язане з реалізацією владних повноважень, координацією управлінських процесів та забезпеченням взаємодії між різними інституціями. Ефективність комунікації в органах публічної влади значною мірою визначає рівень організації роботи, швидкість прийняття рішень та результативність управлінської діяльності [3, с. 79].

Важливу роль ділове спілкування відіграє у процесі взаємодії органів публічної влади з громадськістю та громадськими організаціями. У сучасних

умовах демократичного розвитку суспільства зростає значення відкритості влади, прозорості управлінських процесів та залучення громадян до прийняття рішень. Саме комунікація є основним механізмом забезпечення такої взаємодії [4, с. 112].

Сутність ділового спілкування у сфері публічного управління полягає не лише в передачі інформації, але й у формуванні партнерських відносин між учасниками управлінського процесу. Комунікація дозволяє узгоджувати інтереси, попереджати конфлікти, забезпечувати координацію діяльності та формувати сприятливий соціально-психологічний клімат у колективі [5, с. 64].

Слід зазначити, що ділове спілкування є невід'ємною складовою професійної компетентності публічного службовця. Уміння вести переговори, аргументовано висловлювати власну позицію, працювати з інформацією та підтримувати конструктивний діалог є необхідними умовами ефективної управлінської діяльності. Недостатній рівень комунікативної культури може призводити до виникнення конфліктних ситуацій, непорозумінь та зниження ефективності роботи органу влади [6, с. 41].

У системі публічного управління ділове спілкування реалізується у різних формах. Найбільш поширеними є службові наради, переговори, офіційне листування, телефонні комунікації, електронне спілкування, публічні виступи та взаємодія через цифрові платформи. Використання сучасних інформаційно-комунікаційних технологій значно розширює можливості комунікації та сприяє підвищенню ефективності управлінських процесів [7, с. 95].

Особливого значення ділове спілкування набуває в умовах цифровізації публічного управління. Використання електронного документообігу, онлайн-комунікацій, соціальних мереж та цифрових платформ забезпечує оперативність передачі інформації та спрощує взаємодію між органами влади та громадськістю. Разом із тим цифровізація потребує формування нових комунікативних навичок та адаптації традиційних підходів до ділового спілкування [8, с. 123].

Отже, ділове спілкування є важливим елементом системи публічного управління, який забезпечує ефективну взаємодію між суб'єктами управлінської діяльності, сприяє реалізації управлінських функцій та формуванню партнерських відносин між владою і громадянськістю. У сучасних умовах розвитку демократичного суспільства та цифрової трансформації державного управління роль ділового спілкування постійно зростає, що зумовлює необхідність удосконалення комунікативної компетентності публічних службовців та впровадження сучасних комунікаційних підходів.

Ділове спілкування у сфері публічного управління виконує низку важливих функцій, які забезпечують ефективність діяльності органів влади та належний рівень взаємодії між усіма учасниками управлінських процесів. Однією з ключових функцій є інформаційна, яка полягає у передачі, обміні та отриманні необхідної інформації для прийняття управлінських рішень. Саме через комунікацію здійснюється координація діяльності структурних підрозділів, узгодження спільних дій та забезпечення стабільного функціонування органів публічної влади [9, с. 58].

Не менш важливою є організаційна функція ділового спілкування, яка забезпечує розподіл обов'язків, контроль виконання поставлених завдань та формування ефективної системи управлінської взаємодії. У процесі професійної діяльності публічні службовці постійно здійснюють комунікацію як усередині організації, так і з представниками зовнішнього середовища, що сприяє належній організації роботи установи [10, с. 74].

У наукових дослідженнях також виділяють регулятивну функцію ділового спілкування, яка пов'язана з впливом на поведінку учасників комунікаційного процесу. За допомогою комунікації формуються правила професійної поведінки, підтримується дисципліна та забезпечується виконання службових обов'язків. Особливо важливе значення ця функція має у сфері публічного управління, де діяльність працівників регламентується нормативно-правовими актами та етичними стандартами [11, с. 39].

Ділове спілкування також виконує соціально-психологічну функцію, оскільки сприяє формуванню сприятливого морально-психологічного клімату в колективі, розвитку взаєморозуміння та підтриманню конструктивних міжособистісних відносин. У сучасних умовах ефективна комунікація виступає важливим чинником профілактики конфліктів та підвищення рівня професійної мотивації працівників [12, с. 91].

Важливим аспектом ділового спілкування у публічному управлінні є дотримання принципів професійної етики та комунікативної культури. Публічний службовець у процесі виконання своїх функцій повинен дотримуватися принципів толерантності, відкритості, відповідальності, об'єктивності та поваги до співрозмовника. Це сприяє формуванню позитивного іміджу органу влади та зміцненню довіри громадян до державних інституцій [13, с. 118].

У сучасній системі публічного управління особливого значення набуває комунікація між органами влади та громадянським суспільством. Взаємодія з громадськими організаціями, молодіжними центрами, волонтерськими об'єднаннями та іншими інституціями громадянського сектору потребує використання ефективних прийомів ділового спілкування, спрямованих на досягнення взаєморозуміння та спільного вирішення суспільно важливих питань [14, с. 55].

У процесі взаємодії органів публічної влади з громадськими організаціями важливу роль відіграють такі комунікативні якості, як уміння вести переговори, аргументовано висловлювати позицію, слухати співрозмовника та знаходити компромісні рішення. Саме завдяки ефективній комунікації створюються умови для реалізації спільних проєктів, залучення громадськості до процесів прийняття рішень та розвитку партнерських відносин [15, с. 103].

Водночас у сфері публічного управління можуть виникати певні комунікативні бар'єри, які ускладнюють процес взаємодії між суб'єктами управління. До таких бар'єрів належать недостатній рівень комунікативної

компетентності, формалізованість спілкування, інформаційне перевантаження, різниця у професійному досвіді та недосконалість окремих каналів передачі інформації [16, с. 67].

Особливу роль у сучасних умовах відіграють цифрові комунікації, які стали невід'ємною складовою діяльності органів публічної влади. Використання електронних сервісів, соціальних мереж, платформ електронної демократії та онлайн-комунікацій значно підвищує швидкість взаємодії та забезпечує доступність інформації для громадян. Разом із тим цифровізація комунікаційних процесів потребує дотримання правил інформаційної безпеки, цифрової етики та відповідального використання інформаційних ресурсів [17, с. 140].

Сучасна система публічного управління функціонує в умовах постійних суспільних змін, розвитку інформаційних технологій та активізації громадянського суспільства. За таких обставин значення професійної комунікації істотно зростає, оскільки саме через налагоджену взаємодію забезпечується ефективна реалізація управлінських рішень, координація діяльності органів влади та підтримання зв'язку з громадськістю [18, с. 82].

У діяльності органів публічної влади ділове спілкування виступає не лише способом передачі інформації, але й важливим інструментом формування довіри між владою та суспільством. Від того, наскільки грамотно побудована комунікація, залежить рівень відкритості органів влади, ефективність розв'язання суспільних проблем та якість управлінської діяльності загалом [19, с. 97].

Особливістю ділового спілкування у сфері публічного управління є його офіційний характер. Комунікація здійснюється відповідно до встановлених норм, правил службової етики та вимог законодавства. Публічні службовці повинні вміти коректно вести службові переговори, готувати офіційні документи, брати участь у публічних обговореннях і підтримувати конструктивний діалог із представниками громадськості [20, с. 44].

Важливе місце у професійній діяльності займає культура мовлення, адже грамотне та чітке формулювання думок сприяє уникненню непорозумінь і підвищує результативність взаємодії. У роботі органів публічної влади особливо цінується здатність працівника аргументовано висловлювати власну позицію, аналізувати інформацію та швидко реагувати на зміни комунікаційного середовища [21, с. 63].

Окремої уваги потребує проблема комунікації між органами влади та громадськими організаціями. У сучасних умовах громадський сектор бере активну участь у реалізації соціальних, молодіжних та освітніх ініціатив, тому ефективна взаємодія між сторонами має важливе значення для розвитку громадянського суспільства. Результативність такої співпраці значною мірою залежить від здатності сторін до відкритого діалогу, партнерської взаємодії та узгодження спільних інтересів [22, с. 119].

Практика діяльності громадських організацій свідчить про те, що комунікація з представниками публічної влади найчастіше здійснюється у формі офіційного листування, спільних нарад, робочих зустрічей, консультацій та обговорення проєктних ініціатив. Використання сучасних цифрових платформ та соціальних мереж значно спрощує цей процес, однак водночас підвищує вимоги до якості та оперативності інформаційної взаємодії [23, с. 74].

Необхідно зазначити, що важливим складником ділового спілкування є вміння працювати в команді. У сфері публічного управління значна частина рішень приймається колективно, а реалізація проєктів передбачає взаємодію багатьох учасників. Саме тому комунікативна компетентність включає не лише професійне володіння мовленням, але й здатність до співпраці, підтримання робочих контактів та врегулювання суперечностей [24, с. 88].

Складність сучасних управлінських процесів вимагає від публічних службовців високого рівня адаптивності та готовності до використання нових комунікаційних підходів. Зокрема, значного поширення набувають електронні консультації, дистанційні зустрічі, онлайн-обговорення та цифрові

інструменти взаємодії з громадськістю. Такі форми спілкування дозволяють забезпечити оперативність комунікації та підвищити доступність інформації для населення [25, с. 131].

Разом із позитивними змінами у сфері комунікації виникають і нові виклики. Надмірний потік інформації, поширення недостовірних повідомлень, недостатній рівень цифрової грамотності та формалізованість окремих управлінських процедур можуть негативно впливати на якість ділового спілкування. У зв'язку з цим важливого значення набуває розвиток комунікативної культури, вдосконалення навичок професійної взаємодії та впровадження сучасних підходів до організації комунікаційних процесів [26, с. 59].

Отже, ділове спілкування є важливою складовою ефективного функціонування системи публічного управління. Воно забезпечує інформаційну взаємодію між органами влади, громадськими організаціями та суспільством, сприяє реалізації спільних ініціатив і створює передумови для розвитку партнерських відносин у публічній сфері.

Підвищення ефективності ділового спілкування у сфері публічного управління безпосередньо пов'язане з розвитком професійної компетентності працівників органів влади. У сучасних умовах публічний службовець повинен володіти не лише спеціальними знаннями у сфері управління, але й навичками конструктивної комунікації, ведення переговорів, публічного виступу та роботи з інформацією. Важливою складовою професійної діяльності стає здатність швидко адаптуватися до змін комунікаційного середовища та використовувати сучасні цифрові інструменти взаємодії [27, с. 48].

Ефективне ділове спілкування сприяє формуванню позитивного іміджу органів публічної влади та підвищенню рівня довіри громадян до державних інституцій. Відкритість у комунікації, доступність інформації та готовність до співпраці створюють передумови для більш активного залучення громадськості до процесів управління та розвитку партнерських відносин між владою і суспільством [28, с. 92].

У практичній діяльності органів публічної влади важливу роль відіграє вміння будувати ефективну внутрішню комунікацію. Злагоджена взаємодія між працівниками, чіткий розподіл інформаційних потоків та підтримання професійного діалогу забезпечують належну організацію роботи та підвищують результативність виконання управлінських функцій. Недостатній рівень внутрішньої комунікації, навпаки, може призводити до затримок у прийнятті рішень, конфліктних ситуацій та зниження ефективності діяльності установи [29, с. 76].

Не менш важливим напрямом є розвиток зовнішньої комунікації органів влади з громадськими організаціями, засобами масової інформації та населенням. Сучасна модель публічного управління ґрунтується на принципах відкритості, прозорості та взаємодії з громадянським суспільством. Саме тому професійна комунікація стає одним із ключових інструментів реалізації демократичних принципів управління [30, с. 133].

У сучасних умовах значно зростає роль цифрових комунікацій. Використання електронних сервісів, платформ електронної демократії, соціальних мереж та онлайн-комунікацій дозволяє оперативно поширювати інформацію, підтримувати зв'язок із громадськістю та забезпечувати швидке реагування на суспільні запити. Водночас використання цифрових технологій вимагає дотримання етичних норм, правил інформаційної безпеки та відповідального ставлення до поширення інформації [31, с. 57].

Варто зазначити, що розвиток ділового спілкування у сфері публічного управління є важливою умовою підвищення ефективності діяльності органів влади та формування сучасної системи управління, орієнтованої на потреби суспільства. Налагоджена комунікація сприяє більш ефективному вирішенню суспільних проблем, підвищенню рівня громадської участі та розвитку партнерських відносин між усіма учасниками управлінських процесів [32, с. 104].

Отже, сутність ділового спілкування у системі публічного управління полягає у забезпеченні ефективної взаємодії між суб'єктами управлінської

діяльності, координації роботи органів влади та підтриманні конструктивного діалогу з громадськістю. Розвиток комунікативної компетентності, удосконалення професійної культури спілкування та впровадження сучасних комунікаційних підходів є необхідними умовами підвищення результативності публічного управління та розвитку демократичного суспільства.

1.2. Основні принципи, функції та види ділового спілкування в органах публічної влади

У сучасній системі публічного управління ділове спілкування є важливою складовою професійної діяльності органів влади та забезпечує ефективну взаємодію між усіма учасниками управлінського процесу. Через систему комунікації здійснюється передача інформації, координація спільних дій, прийняття управлінських рішень та організація співпраці з громадськістю. Результативність діяльності органів публічної влади значною мірою залежить від рівня організації комунікаційних процесів та здатності працівників до конструктивної професійної взаємодії [33, с. 61].

У науковій літературі поняття ділового спілкування розглядається як особливий вид професійної комунікації, який виникає у процесі виконання службових обов'язків і спрямований на досягнення конкретної управлінської мети. У сфері публічного управління комунікація має офіційний характер, оскільки здійснюється відповідно до вимог законодавства, норм професійної етики та правил службової поведінки. Основною особливістю такого спілкування є його цілеспрямованість, регламентованість та відповідальність учасників за результати взаємодії.

Понятійно-категоріальний апарат дослідження ділового спілкування охоплює низку взаємопов'язаних понять, серед яких важливе місце займають «комунікація», «управлінська взаємодія», «комунікативна компетентність», «професійна культура» та «управлінська комунікація». Зазначені категорії

дозволяють комплексно дослідити особливості інформаційної взаємодії у сфері публічного управління та визначити роль комунікації у процесі реалізації управлінських функцій [34, с. 84].

Особливого значення у професійній діяльності набуває комунікативна компетентність публічних службовців, яка включає вміння ефективно взаємодіяти з громадянами, колегами, представниками громадських організацій та іншими суб'єктами управлінської діяльності. Високий рівень комунікативної культури сприяє формуванню позитивного іміджу органу влади, підвищенню довіри населення та забезпеченню конструктивного діалогу між владою і суспільством [35, с. 53].

У процесі ділового спілкування важливу роль відіграють принципи, на основі яких здійснюється професійна взаємодія. Одним із ключових принципів є відкритість та доступність інформації, що передбачає прозорість діяльності органів влади та готовність до співпраці з громадськістю. Реалізація цього принципу забезпечує підвищення рівня громадської участі у процесах управління та сприяє розвитку демократичного суспільства.

Не менш важливим є принцип професійної етики, який передбачає дотримання норм службової поведінки, толерантність, повагу до співрозмовника та відповідальне ставлення до виконання професійних обов'язків. У сучасних умовах саме етичні аспекти комунікації значною мірою впливають на ефективність управлінської діяльності та якість взаємодії між суб'єктами публічного управління [36, с. 71].

Серед основних принципів ділового спілкування у сфері публічного управління також варто виділити принцип достовірності інформації. Його сутність полягає у використанні перевірених даних, точності передачі інформації та недопущенні викривлення змісту повідомлень. Для органів публічної влади цей принцип має особливе значення, оскільки від якості інформації залежить ефективність прийняття управлінських рішень та рівень довіри громадян до діяльності державних інституцій [37, с. 95].

Важливим є і принцип оперативності, який передбачає своєчасність обміну інформацією та швидке реагування на зміни у внутрішньому й зовнішньому середовищі. У сучасних умовах розвитку цифрових технологій швидкість передачі інформації стає одним із ключових чинників ефективності управлінської діяльності. Оперативна комунікація дозволяє уникати затримок у прийнятті рішень та забезпечує належну координацію роботи структурних підрозділів.

Необхідно зазначити, що у системі публічного управління важливу роль відіграє принцип партнерської взаємодії, який ґрунтується на співпраці між органами влади, громадськими організаціями та громадянами. Реалізація цього принципу забезпечує можливість врахування суспільних інтересів, залучення громадськості до процесів управління та формування спільних підходів до вирішення актуальних проблем [38, с. 49].

Ділове спілкування у сфері публічного управління виконує ряд важливих функцій. Однією з основних є інформаційна функція, яка забезпечує передачу необхідної інформації між учасниками управлінської діяльності. Через систему професійної комунікації здійснюється обмін документами, повідомленнями, аналітичними матеріалами та управлінськими рішеннями. Саме інформаційна взаємодія створює основу для ефективного функціонування органів влади та координації їх діяльності.

Організаційна функція ділового спілкування полягає у забезпеченні узгодженості спільних дій, розподілі службових обов'язків та координації роботи працівників. У процесі професійної взаємодії відбувається формування робочих зв'язків між структурними підрозділами, визначаються механізми співпраці та здійснюється контроль виконання поставлених завдань [39, с. 67].

Важливе місце займає регулятивна функція, яка передбачає вплив на поведінку учасників комунікаційного процесу та забезпечення дотримання норм професійної діяльності. Через систему ділового спілкування формуються правила службової поведінки, підтримується дисципліна та забезпечується

належний рівень професійної відповідальності працівників органів публічної влади.

Соціально-психологічна функція спрямована на підтримання позитивного морально-психологічного клімату у колективі, розвиток взаєморозуміння та формування сприятливих професійних відносин між працівниками. Ефективна комунікація дозволяє зменшити ризик виникнення конфліктів, підвищити рівень мотивації персоналу та створити умови для продуктивної командної роботи [40, с. 114].

У сучасних умовах важливого значення набуває також іміджева функція ділового спілкування. Через професійну комунікацію формується громадське сприйняття діяльності органів влади, створюється позитивний образ публічного службовця та забезпечується підтримання авторитету державних інституцій у суспільстві.

У сфері публічного управління ділове спілкування реалізується у різних видах залежно від форми взаємодії, способу передачі інформації та кількості учасників комунікаційного процесу. Одним із найбільш поширених є усне ділове спілкування, яке здійснюється під час службових нарад, переговорів, консультацій, публічних виступів та робочих зустрічей. Саме усна комунікація дозволяє оперативно обговорювати проблемні питання, координувати діяльність та забезпечувати швидке прийняття управлінських рішень [41, с. 57].

Важливу роль у діяльності органів публічної влади відіграє письмове ділове спілкування. До його основних форм належать службові листи, офіційні документи, звіти, накази, електронне листування та аналітичні довідки. Особливістю письмової комунікації є необхідність чіткого формулювання інформації, дотримання офіційно-ділового стилю та відповідність документів встановленим вимогам законодавства й діловодства [42, с. 91].

У сучасних умовах значного поширення набуває електронне ділове спілкування, яке здійснюється за допомогою цифрових технологій, електронних платформ, соціальних мереж та засобів онлайн-комунікації.

Використання цифрових інструментів дозволяє підвищити оперативність обміну інформацією, забезпечити доступність комунікації та спростити взаємодію між органами влади, громадськими організаціями й громадянами. Разом із тим електронна комунікація потребує дотримання правил інформаційної безпеки та цифрової етики [43, с. 126].

За характером взаємодії ділове спілкування поділяється на внутрішнє та зовнішнє. Внутрішня комунікація здійснюється між працівниками органу публічної влади та спрямована на координацію роботи, обмін службовою інформацією та організацію спільної діяльності. Зовнішнє ділове спілкування пов'язане із взаємодією органів влади з громадськістю, громадськими організаціями, засобами масової інформації та іншими установами [44, с. 73].

Особливе значення у системі публічного управління має міжособистісне спілкування, яке забезпечує встановлення професійних контактів, підтримання робочих відносин та формування сприятливого психологічного клімату в колективі. У процесі міжособистісної взаємодії важливу роль відіграють комунікативні навички, культура мовлення, здатність слухати співрозмовника та аргументовано відстоювати власну позицію.

Не менш важливим є публічне ділове спілкування, яке реалізується у формі пресконференцій, громадських слухань, презентацій, офіційних виступів та консультацій із громадськістю. Такий вид комунікації сприяє забезпеченню відкритості діяльності органів влади та формуванню довіри населення до управлінських інституцій [45, с. 88].

Слід зазначити, що ефективність ділового спілкування значною мірою залежить від рівня комунікативної компетентності учасників управлінського процесу. Недостатній рівень професійної комунікації може призводити до виникнення інформаційних бар'єрів, непорозумінь та ускладнення взаємодії між суб'єктами управління. У зв'язку з цим важливого значення набуває розвиток професійної культури спілкування та вдосконалення комунікативних навичок публічних службовців [46, с. 62].

У сучасних умовах реформування системи публічного управління підвищуються вимоги до якості управлінської комунікації. Відкритість влади, активна взаємодія з громадськістю, використання цифрових технологій та розвиток партнерських відносин із громадянським суспільством потребують впровадження сучасних підходів до організації ділового спілкування. Саме ефективна комунікація створює передумови для результативної управлінської діяльності та розвитку демократичних механізмів управління [47, с. 118].

Важливим складником ділового спілкування у сфері публічного управління є здатність до ефективної взаємодії в умовах постійних суспільних змін та інформаційного навантаження. У сучасному управлінському середовищі публічні службовці повинні оперативно реагувати на виклики, підтримувати конструктивний діалог із громадськістю та забезпечувати належний рівень інформаційної відкритості. Саме тому професійна комунікація розглядається не лише як інструмент обміну інформацією, а і як важливий механізм реалізації державної політики [48, с. 79].

У процесі управлінської діяльності значну роль відіграє культура професійного мовлення. Від уміння чітко формулювати думки, аргументовано висловлювати позицію та коректно вести службову комунікацію залежить ефективність взаємодії між учасниками управлінського процесу. Водночас культура ділового спілкування передбачає дотримання етичних норм, професійної поведінки та поваги до співрозмовника, що є необхідною умовою формування позитивного іміджу органу влади [49, с. 101].

Окремої уваги заслуговує питання взаємодії органів публічної влади з громадськими організаціями. У сучасних умовах громадський сектор активно долучається до реалізації молодіжних, соціальних та освітніх проєктів, бере участь у консультаціях і громадських обговореннях. Така співпраця потребує використання сучасних прийомів ділового спілкування, заснованих на принципах партнерства, взаємної поваги та спільної відповідальності за результати діяльності [50, с. 66].

Практика свідчить, що ефективність комунікації значною мірою залежить від здатності сторін враховувати інтереси один одного, підтримувати конструктивний діалог та своєчасно реагувати на проблемні ситуації. У процесі взаємодії між органами влади та громадськими організаціями важливими є навички ведення переговорів, роботи в команді, проведення публічних обговорень та організації спільних заходів.

Суттєвий вплив на розвиток ділового спілкування має цифровізація системи публічного управління. Використання електронного документообігу, онлайн-платформ, соціальних мереж та цифрових сервісів сприяє підвищенню швидкості інформаційного обміну та забезпечує більш широкий доступ громадян до управлінської інформації. Разом із тим цифрові комунікації вимагають від працівників органів влади нових професійних навичок, зокрема вміння працювати з цифровими ресурсами та забезпечувати інформаційну безпеку [51, с. 137].

Необхідно зазначити, що недостатній рівень розвитку комунікативної компетентності може негативно впливати на ефективність діяльності органів публічної влади. Формалізованість спілкування, складність передачі інформації, відсутність зворотного зв'язку та недостатня відкритість у комунікації нерідко стають причинами виникнення інформаційних бар'єрів і конфліктних ситуацій. У зв'язку з цим важливого значення набуває вдосконалення професійної культури спілкування та впровадження сучасних підходів до організації управлінської комунікації [52, с. 54].

Отже, ділове спілкування у сфері публічного управління є складною багатофункціональною системою професійної взаємодії, яка забезпечує координацію діяльності органів влади, підтримання зв'язків із громадськістю та реалізацію управлінських рішень. Основні принципи, функції та види ділового спілкування формують основу ефективної управлінської діяльності та сприяють розвитку відкритого й демократичного публічного управління.

1.3. Комунікативна компетентність як чинник ефективної взаємодії громадських організацій з органами публічної влади

У сучасних умовах розвитку громадянського суспільства та демократизації публічного управління особливого значення набуває питання ефективної взаємодії між громадськими організаціями та органами публічної влади. Результативність такої співпраці значною мірою залежить від рівня розвитку комунікативної компетентності учасників управлінського процесу, оскільки саме комунікація виступає основним механізмом координації спільної діяльності, обговорення суспільно важливих питань та реалізації соціальних ініціатив [53, с. 68].

Комунікативна компетентність розглядається як сукупність знань, умінь, навичок та особистісних якостей, які забезпечують ефективну професійну взаємодію у процесі спілкування. У сфері публічного управління вона включає здатність до ведення переговорів, встановлення професійних контактів, аргументованого висловлення власної позиції, роботи з інформацією та підтримання конструктивного діалогу з різними соціальними групами [54, с. 117].

Для органів публічної влади комунікативна компетентність має особливе значення, оскільки професійна діяльність публічних службовців безпосередньо пов'язана із взаємодією з громадянами, громадськими організаціями, представниками засобів масової інформації та іншими суб'єктами суспільних відносин. Від рівня комунікативної культури працівників органів влади залежить не лише ефективність реалізації управлінських рішень, але й рівень довіри громадськості до державних інституцій [55, с. 83].

У діяльності громадських організацій комунікативна компетентність також є необхідною умовою ефективної співпраці з органами влади. Представники громадського сектору повинні вміти формулювати пропозиції, вести переговори, обґрунтовувати необхідність реалізації соціальних ініціатив

та підтримувати партнерські відносини з представниками публічного управління. Саме якісна комунікація дозволяє забезпечити взаєморозуміння між сторонами та створити умови для спільного вирішення актуальних суспільних проблем [56, с. 59].

Важливим складником комунікативної компетентності є культура професійного мовлення. У процесі взаємодії між громадськими організаціями та органами влади велике значення має чіткість і логічність викладу інформації, дотримання офіційно-ділового стилю, грамотність мовлення та вміння адаптувати комунікацію до конкретної ситуації. Саме культура мовлення значною мірою впливає на ефективність сприйняття інформації та результативність професійної взаємодії [57, с. 104].

У сучасних умовах комунікативна компетентність нерозривно пов'язана з умінням використовувати цифрові засоби комунікації. Соціальні мережі, електронне листування, онлайн-платформи та цифрові сервіси стали важливими інструментами взаємодії між громадськими організаціями та органами публічної влади. Використання сучасних комунікаційних технологій дозволяє оперативно обмінюватися інформацією, координувати спільну діяльність та залучати громадськість до обговорення актуальних питань [58, с. 132].

Суттєвий вплив на формування комунікативної компетентності має практичний досвід професійної взаємодії. У процесі спільної діяльності представники громадських організацій та органів публічної влади набувають навичок ведення переговорів, участі у робочих зустрічах, проведення консультацій та підготовки спільних проєктів. Саме практика професійного спілкування сприяє розвитку вмінь знаходити компромісні рішення та підтримувати конструктивний діалог [59, с. 71].

Одним із важливих елементів комунікативної компетентності є здатність до активного слухання. У процесі взаємодії між громадськими організаціями та органами влади важливо не лише висловлювати власну позицію, але й враховувати думки інших учасників комунікації. Уміння

уважно сприймати інформацію, аналізувати пропозиції та адекватно реагувати на зауваження сприяє підвищенню ефективності співпраці та зменшенню ризику виникнення конфліктних ситуацій.

Важливого значення у професійній комунікації набуває також емоційна стійкість та вміння контролювати власну поведінку у складних ситуаціях. У процесі взаємодії між різними суб'єктами публічного управління можуть виникати суперечності, пов'язані з різницею інтересів, поглядів або підходів до вирішення проблем. За таких умов саме комунікативна компетентність дозволяє підтримувати діловий характер спілкування та уникати загострення конфліктів [60, с. 89].

Необхідною складовою професійної взаємодії є здатність до роботи в команді. Реалізація соціальних, молодіжних та громадських проєктів зазвичай передбачає участь представників різних організацій, установ та інституцій. Ефективна командна робота можлива лише за умови налагодженої комунікації, чіткого розподілу обов'язків та взаємної підтримки учасників спільної діяльності [61, с. 47].

У сучасній системі публічного управління важливого значення набуває розвиток партнерських відносин між владою та громадянським суспільством. Громадські організації дедалі активніше залучаються до процесів прийняття управлінських рішень, реалізації соціальних програм та формування місцевої політики. За таких умов ефективність співпраці безпосередньо залежить від здатності сторін до відкритого діалогу, взаємної поваги та конструктивної комунікації [62, с. 124].

Особливу роль комунікативна компетентність відіграє у процесі реалізації громадських ініціатив та проєктної діяльності. Участь у підготовці грантових заявок, організації заходів, проведенні інформаційних кампаній та координації спільних дій потребує високого рівня професійної взаємодії між представниками громадських організацій та органів влади. Саме ефективна комунікація дозволяє забезпечити узгодженість дій та досягнення спільних результатів [63, с. 96].

Водночас недостатній рівень комунікативної компетентності може стати причиною виникнення інформаційних бар'єрів, непорозумінь та ускладнення взаємодії між сторонами. Формалізованість спілкування, відсутність зворотного зв'язку, недостатня відкритість та невміння аргументовано вести професійний діалог негативно впливають на ефективність співпраці та ускладнюють реалізацію спільних ініціатив [64, с. 58].

У сучасних умовах розвитку цифрового суспільства комунікативна компетентність також передбачає здатність ефективно використовувати інформаційно-комунікаційні технології. Онлайн-комунікація, електронний документообіг, використання соціальних мереж та цифрових платформ стають важливими складниками професійної взаємодії між громадськими організаціями та органами публічної влади. Це потребує від учасників комунікаційного процесу не лише технічних навичок, але й дотримання правил цифрової етики та інформаційної безпеки [65, с. 139].

Розвиток комунікативної компетентності є одним із пріоритетних напрямів удосконалення системи публічного управління. У сучасних умовах від працівників органів влади очікується не лише належний рівень професійних знань, але й уміння ефективно взаємодіяти з громадськістю, підтримувати відкритий діалог та оперативно реагувати на суспільні запити. Саме тому комунікативні навички дедалі частіше розглядаються як важливий показник професійної підготовки публічного службовця [66, с. 74].

Особливого значення комунікативна компетентність набуває у сфері молодіжної політики та діяльності громадських організацій. Реалізація молодіжних, освітніх та соціальних проєктів потребує постійної взаємодії між представниками громадського сектору та органами влади. Успішність такої співпраці залежить від здатності учасників комунікаційного процесу налагоджувати партнерські відносини, досягати взаєморозуміння та координувати спільну діяльність [67, с. 92].

Важливим чинником формування ефективної професійної взаємодії є довіра між сторонами. Відкритість у комунікації, готовність до співпраці та

дотримання етичних принципів сприяють зміцненню партнерських зв'язків між громадськими організаціями та органами публічної влади. За наявності ефективної комунікації значно підвищується рівень громадської участі у процесах управління та створюються умови для реалізації спільних ініціатив.

У процесі професійної взаємодії важливу роль відіграє здатність до переконання та аргументації власної позиції. Представники громадських організацій повинні вміти обґрунтовувати соціальну значущість своїх ініціатив, презентувати проєкти та підтримувати конструктивний діалог із представниками органів влади. Водночас публічні службовці повинні бути готовими до співпраці, врахування громадської думки та пошуку спільних рішень [68, с. 55].

Сучасні умови розвитку інформаційного суспільства зумовлюють необхідність постійного вдосконалення комунікативних навичок. Зростання ролі цифрових платформ, онлайн-комунікації та соціальних мереж змінює підходи до професійної взаємодії та потребує використання нових форм комунікації. Це сприяє підвищенню доступності інформації, оперативності взаємодії та розширенню можливостей участі громадськості у процесах публічного управління [69, с. 127].

Водночас ефективна комунікація потребує не лише технічних навичок, але й високого рівня комунікативної культури. Недостатня увага до етичних аспектів спілкування, некоректне використання інформації або формальний підхід до взаємодії можуть негативно впливати на результати співпраці між громадськими організаціями та органами влади. У зв'язку з цим важливого значення набуває розвиток професійної етики та вдосконалення культури службового спілкування [70, с. 63].

Практика діяльності громадських організацій свідчить про те, що високий рівень комунікативної компетентності сприяє більш ефективній реалізації соціальних проєктів, залученню партнерів та формуванню позитивного іміджу організації. Налагоджена взаємодія з органами влади

дозволяє громадському сектору активніше брати участь у вирішенні актуальних суспільних проблем та розвитку місцевих громад [71, с. 108].

Отже, комунікативна компетентність є важливим чинником ефективної взаємодії громадських організацій з органами публічної влади. Вона забезпечує результативність професійної комунікації, сприяє розвитку партнерських відносин та створює умови для реалізації спільних соціально значущих ініціатив. У сучасних умовах розвитку публічного управління підвищення рівня комунікативної культури та вдосконалення професійних навичок спілкування стають необхідними передумовами ефективної співпраці між владою та громадянським суспільством.

У сучасній системі публічного управління комунікативна компетентність розглядається як важливий елемент професійної діяльності, що забезпечує ефективну взаємодію між органами влади та громадянським суспільством. Високий рівень розвитку комунікативних навичок сприяє підвищенню результативності управлінських процесів, забезпечує конструктивний діалог із громадськістю та створює умови для формування партнерських відносин між усіма учасниками суспільної взаємодії [72, с. 86].

Для громадських організацій ефективна комунікація з органами публічної влади є необхідною умовою успішної реалізації соціальних, освітніх та молодіжних ініціатив. Саме завдяки професійній взаємодії забезпечується можливість участі громадськості у процесах прийняття рішень, обговоренні актуальних проблем та розробці спільних проєктів. Наявність комунікативної компетентності дозволяє представникам громадського сектору ефективніше відстоювати інтереси громади та брати активну участь у розвитку місцевого самоврядування [73, с. 119].

Важливим чинником розвитку комунікативної компетентності є постійне вдосконалення професійних навичок та адаптація до сучасних умов інформаційного суспільства. Використання цифрових платформ, онлайн-комунікацій та сучасних інформаційних технологій значно розширює можливості взаємодії між громадськими організаціями та органами влади.

Водночас це потребує підвищення рівня цифрової грамотності, розвитку навичок роботи з інформацією та відповідального ставлення до професійної комунікації [74, с. 141].

Слід зазначити, що ефективна взаємодія між владою та громадськістю позитивно впливає на розвиток демократичних процесів у суспільстві. Відкритість органів публічної влади до співпраці, підтримання конструктивного діалогу та залучення громадян до обговорення суспільно важливих питань сприяють підвищенню рівня громадської довіри та формуванню активної громадянської позиції [75, с. 64].

Професійна комунікація також відіграє важливу роль у попередженні конфліктних ситуацій між представниками громадських організацій та органами влади. Уміння вести переговори, знаходити компромісні рішення та підтримувати взаєморозуміння дозволяє знизити рівень соціальної напруги та забезпечити ефективну реалізацію спільних ініціатив. У сучасних умовах саме партнерський підхід до комунікації є основою результативної взаємодії у сфері публічного управління [76, с. 58].

Необхідно підкреслити, що розвиток комунікативної компетентності потребує системного підходу та постійної професійної підготовки. Проведення тренінгів, семінарів, навчальних програм та практичних заходів сприяє вдосконаленню навичок професійного спілкування, розвитку комунікативної культури та підвищенню ефективності управлінської діяльності. Особливо актуальним це є для представників молодіжних та громадських організацій, діяльність яких безпосередньо пов'язана із взаємодією з органами публічної влади [77, с. 103].

Отже, комунікативна компетентність є важливою передумовою ефективної взаємодії громадських організацій з органами публічної влади. Вона забезпечує якісну професійну комунікацію, сприяє формуванню партнерських відносин та створює умови для успішної реалізації спільних проєктів і громадських ініціатив. У сучасних умовах розвитку публічного управління вдосконалення комунікативної культури та професійних навичок

спілкування залишається одним із ключових напрямів розвитку ефективної системи взаємодії між владою та громадянським суспільством.

Висновки до розділу 1

У першому розділі кваліфікаційної роботи теоретичні засади ділового спілкування у системі публічного управління, визначено його сутність, основні принципи, функції та роль у забезпеченні ефективної управлінської діяльності.

У результаті проведеного дослідження встановлено, що ділове спілкування є важливим складником професійної діяльності органів публічної влади, оскільки забезпечує координацію управлінських процесів, обмін інформацією, підтримання професійної взаємодії та формування партнерських відносин між суб'єктами публічного управління. Визначено, що ефективність діяльності органів влади значною мірою залежить від рівня розвитку комунікативної культури та професійних навичок спілкування публічних службовців.

У ході дослідження було охарактеризовано основні принципи ділового спілкування, серед яких відкритість, достовірність інформації, професійна етика, оперативність та партнерська взаємодія. З'ясовано, що дотримання зазначених принципів сприяє підвищенню ефективності управлінської діяльності, розвитку довіри до органів влади та забезпеченню конструктивної взаємодії з громадськістю.

Також було визначено основні функції ділового спілкування у сфері публічного управління, зокрема інформаційну, організаційну, регулятивну, соціально-психологічну та іміджеву. Встановлено, що реалізація цих функцій забезпечує належний рівень професійної взаємодії, підтримання ефективної комунікації та результативне виконання управлінських завдань.

У процесі аналізу видів ділового спілкування встановлено, що в сучасній системі публічного управління активно використовуються усна, письмова та

електронна форми комунікації. Особливого значення в умовах цифровізації набувають онлайн-комунікації, використання соціальних мереж, цифрових платформ та електронного документообігу, що сприяє підвищенню оперативності взаємодії між органами влади та громадськістю.

Окрему увагу приділено дослідженню комунікативної компетентності як важливого чинника ефективної взаємодії громадських організацій з органами публічної влади. Встановлено, що високий рівень комунікативної компетентності сприяє розвитку партнерських відносин, ефективному веденню переговорів, реалізації спільних проєктів та залученню громадськості до процесів прийняття управлінських рішень.

Узагальнення результатів дослідження дозволяє зробити висновок, що в сучасних умовах розвитку демократичного суспільства та цифрової трансформації публічного управління роль ділового спілкування постійно зростає. Це зумовлює необхідність удосконалення професійної комунікації, розвитку комунікативної культури та впровадження сучасних підходів до організації взаємодії між органами публічної влади та громадянським суспільством.

РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ЗАСТОСУВАННЯ ПРИЙОМІВ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ У ПРОЦЕСІ ВЗАЄМОДІЇ ГРОМАДСЬКОЇ ОРГАНІЗАЦІЇ З ОРГАНАМИ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ (НА МАТЕРІАЛАХ ПРАКТИКИ В ГО «РУХ»)

2.1. Загальна характеристика діяльності громадської організації «РУХ» та організація її комунікації з органами публічної влади

Практична частина дослідження виконувалася на базі комунальної установи «Івано-Франківський молодіжний центр «Рух»», діяльність якої спрямована на реалізацію молодіжної політики, підтримку громадських ініціатив та розвиток активної участі молоді у суспільному житті. Молодіжний центр виступає важливим елементом взаємодії між молоддю, громадськими організаціями та органами публічної влади, забезпечуючи платформу для комунікації, реалізації соціальних проєктів та проведення освітніх заходів.

Комунальна установа функціонує відповідно до чинного законодавства України та здійснює свою діяльність на основі затвердженого Статуту. Засновником установи є орган місцевого самоврядування, що забезпечує організаційну підтримку та фінансування діяльності молодіжного центру. У процесі проходження практики було встановлено, що центр активно співпрацює з громадськими організаціями, представниками місцевої влади, освітніми установами та міжнародними партнерами, що дозволяє реалізовувати широкий спектр молодіжних ініціатив.

Основною метою діяльності молодіжного центру є створення сприятливих умов для розвитку молоді, підтримка її соціальної активності та формування громадянської свідомості. Центр забезпечує можливість молодим людям брати участь у тренінгах, семінарах, воркшопах, культурних заходах та проєктній діяльності. Особлива увага приділяється розвитку неформальної освіти, формуванню лідерських навичок та підтримці молодіжних ініціатив.

У сучасних умовах важливим напрямом роботи молодіжного центру є розвиток цифрової грамотності молоді та формування навичок безпечної поведінки в інформаційному середовищі. Під час проходження практики значна увага приділялася роботі над проєктом у сфері цифрової безпеки молоді, спрямованим на підвищення рівня обізнаності щодо інформаційних ризиків, критичного мислення та безпечного використання цифрових технологій.

Важливе місце у діяльності центру займає організація комунікації з органами публічної влади. Взаємодія здійснюється через проведення спільних нарад, робочих зустрічей, консультацій, участь у громадських обговореннях та реалізацію спільних проєктів. Така співпраця дозволяє забезпечити ефективне вирішення питань молодіжної політики та залучати молодь до процесів місцевого самоврядування.

У процесі проходження практики було встановлено, що одним із ключових напрямів комунікації є проєктна діяльність та участь у грантових програмах. Працівники молодіжного центру активно співпрацюють із представниками органів місцевої влади під час підготовки грантових заявок, організації молодіжних заходів та реалізації соціальних ініціатив. Особливу увагу приділяють розвитку партнерських відносин і пошуку додаткових ресурсів для підтримки молодіжних проєктів.

Під час практики також було проаналізовано особливості внутрішньої комунікації у діяльності молодіжного центру. Організація роботи ґрунтується на командній взаємодії, розподілі функціональних обов'язків та постійному обміні інформацією між працівниками. Регулярне проведення робочих нарад та спільних обговорень дозволяє оперативно координувати діяльність та забезпечувати ефективну реалізацію запланованих заходів.

Значну роль у комунікаційній діяльності центру відіграють цифрові інформаційні ресурси та соціальні мережі. Для інформування молоді про актуальні заходи, проєкти та ініціативи активно використовуються офіційні сторінки у соціальних мережах, що дозволяє підтримувати постійний зв'язок

із цільовою аудиторією та забезпечувати оперативне поширення інформації. Прикладом такої взаємодії є публікації про проведення спільних нарад та молодіжних заходів за участю представників громадського сектору та органів влади.

Організація комунікації з органами публічної влади у діяльності молодіжного центру має системний характер та охоплює різні напрями співпраці. Одним із основних механізмів взаємодії є проведення спільних робочих зустрічей, консультацій та обговорень актуальних питань молодіжної політики. Під час проходження практики було здійснено участь у нарадах за участю представників молодіжної сфери, працівників центру та представників органів місцевого самоврядування, де обговорювалися можливості підтримки молодіжних ініціатив та залучення молоді до суспільного життя громади.

У процесі дослідження встановлено, що важливу роль у забезпеченні ефективної комунікації відіграє партнерська взаємодія між громадськими організаціями та органами влади. Молодіжний центр «Рух» виступає комунікаційним майданчиком, який забезпечує координацію спільних дій, підтримує обмін інформацією та сприяє формуванню конструктивного діалогу між усіма учасниками взаємодії. Такий підхід дозволяє враховувати потреби молоді та забезпечувати більш ефективну реалізацію молодіжної політики на місцевому рівні.

Під час проходження практики значна увага приділялася роботі над грантовими проєктами, що також потребувало активної комунікації з представниками органів публічної влади. Зокрема, здійснювалося обговорення можливостей реалізації проєкту у сфері цифрової безпеки молоді, погодження окремих етапів роботи та визначення потенційних партнерів для подальшої співпраці. Участь у таких процесах дозволила краще зрозуміти особливості професійної комунікації у сфері публічного управління та механізми взаємодії громадського сектору з владними структурами.

Важливим елементом діяльності центру є використання сучасних інформаційно-комунікаційних технологій. Для організації взаємодії з

молоддю та органами влади активно застосовуються електронні засоби комунікації, соціальні мережі, онлайн-платформи та цифрові сервіси. Використання цифрових каналів дозволяє забезпечити оперативне поширення інформації, залучення молоді до участі у заходах та підтримання постійного зворотного зв'язку з цільовою аудиторією.

У ході проходження практики було встановлено, що комунікація у діяльності молодіжного центру базується на принципах відкритості, доступності та партнерської взаємодії. Працівники установи активно залучають молодь до обговорення ідей, планування заходів та реалізації проєктів. Такий підхід сприяє формуванню довіри між молоддю, громадськими організаціями та органами влади, а також підвищує рівень громадської активності молодого покоління.

Особливе значення у діяльності молодіжного центру має розвиток комунікативних навичок учасників молодіжних програм. Під час організації тренінгів, воркшопів та інформаційних заходів значна увага приділяється розвитку навичок командної роботи, ведення переговорів, публічних виступів та ефективної взаємодії у професійному середовищі. Це сприяє формуванню активної громадянської позиції молоді та підготовці до участі у процесах публічного управління.

У процесі практичної діяльності також було проаналізовано особливості внутрішньої комунікації в установі. Робота працівників молодіжного центру організована на основі постійної взаємодії, колективного обговорення завдань та спільного прийняття рішень. Регулярні робочі зустрічі дозволяють узгоджувати діяльність, оперативно вирішувати організаційні питання та забезпечувати ефективне виконання поставлених завдань.

Важливим напрямом діяльності центру є співпраця з міжнародними організаціями та участь у грантових програмах. Це дозволяє залучати додаткові ресурси для реалізації молодіжних ініціатив та впроваджувати сучасні підходи до роботи з молоддю. Участь у міжнародних проєктах також

сприяє розвитку професійної комунікації, обміну досвідом та підвищенню рівня організаційної спроможності установи.

Під час проходження практики було встановлено, що важливим напрямом діяльності молодіжного центру є організація інформаційної взаємодії з молоддю та громадськістю. Для цього активно використовуються соціальні мережі, інформаційні платформи, електронні ресурси та публічні заходи. Завдяки використанню цифрових каналів комунікації центр забезпечує оперативне інформування про актуальні проєкти, тренінги, молодіжні заходи та можливості участі у громадських ініціативах.

У процесі дослідження встановлено, що ефективна комунікація з органами публічної влади значною мірою залежить від рівня організації внутрішньої роботи установи. У молодіжному центрі «Рух» важливу роль відіграє командна взаємодія, що проявляється у спільному плануванні діяльності, колективному обговоренні ідей та координації роботи між учасниками проєктів. Такий підхід дозволяє забезпечити узгодженість дій та підвищити результативність реалізації молодіжних ініціатив.

Значна увага у діяльності центру приділяється розвитку проєктної діяльності та підготовці грантових заявок. У межах проходження практики здійснювалася участь у підготовці проєкту, пов'язаного з безпечним використанням штучного інтелекту молоддю. Робота над проєктом передбачала аналіз інформаційних матеріалів, обговорення концепції майбутньої ініціативи, визначення цільових груп та формування практичних інструментів реалізації проєкту.

Участь у підготовці грантової заявки дозволила дослідити особливості професійної комунікації між представниками громадської організації та органами публічної влади. У процесі роботи здійснювалося узгодження окремих етапів реалізації проєкту, обговорення можливостей його впровадження та визначення потенційних партнерів для співпраці. Важливе значення при цьому мали навички ведення ділового спілкування,

аргументованого представлення ідей та підтримання конструктивного професійного діалогу.

Необхідно зазначити, що діяльність молодіжного центру має виражену соціальну спрямованість. Установа активно підтримує молодіжні ініціативи, сприяє розвитку неформальної освіти та створює умови для залучення молоді до громадської діяльності. Працівники центру постійно взаємодіють із представниками громадських організацій, освітніх закладів та органів місцевого самоврядування з метою реалізації спільних проєктів та заходів.

У ході практики також було проаналізовано процес організації робочих зустрічей та нарад. Такі форми комунікації використовуються для обговорення результатів діяльності, планування майбутніх заходів, визначення пріоритетних напрямів роботи та координації спільних дій. Проведення робочих нарад сприяє підвищенню ефективності внутрішньої взаємодії та дозволяє оперативно реагувати на актуальні потреби молодіжного середовища.

Важливим елементом комунікаційної діяльності центру є адаптація інформаційних матеріалів до потреб цільової аудиторії. Під час проходження практики здійснювалася допомога у створенні інформаційного контенту для молодіжних ініціатив та підготовці матеріалів для популяризації діяльності організації. Це дозволило дослідити особливості комунікації з молодіжною аудиторією та зрозуміти роль інформаційного супроводу у реалізації соціальних проєктів.

Отже, діяльність громадської організації «Рух» характеризується активною взаємодією з органами публічної влади, використанням сучасних комунікаційних підходів та залученням молоді до реалізації суспільно важливих ініціатив. Організація комунікації у діяльності центру базується на принципах партнерства, відкритості та командної взаємодії, що сприяє ефективній реалізації молодіжної політики та розвитку громадянського суспільства.

Аналіз діяльності молодіжного центру «Рух» дозволяє зробити висновок, що комунікація є одним із ключових елементів забезпечення ефективної взаємодії між громадськими організаціями та органами публічної влади. У процесі реалізації молодіжних ініціатив, організації заходів та підготовки проєктів значна увага приділяється підтриманню професійного діалогу, координації спільної діяльності та формуванню партнерських відносин між усіма учасниками взаємодії.

У ході проходження практики було встановлено, що молодіжний центр активно використовує різні форми ділового спілкування. Серед них найбільш поширеними є робочі зустрічі, службові консультації, командні обговорення, електронне листування та онлайн-комунікація. Використання різних комунікаційних інструментів дозволяє забезпечити оперативність обміну інформацією та підтримувати ефективну взаємодію між працівниками установи, громадськими організаціями та представниками органів влади.

Важливим чинником ефективної діяльності центру є відкритість до співпраці та залучення молоді до процесів громадської активності. Працівники установи підтримують постійний зв'язок із молодіжною аудиторією, організовують обговорення актуальних проблем та сприяють розвитку молодіжних ініціатив. Такий підхід дозволяє не лише забезпечити ефективну реалізацію проєктів, але й формує сприятливі умови для розвитку громадянського суспільства на місцевому рівні.

Особливого значення у діяльності центру набуває використання сучасних цифрових технологій. Соціальні мережі, онлайн-платформи та електронні ресурси активно застосовуються для інформування молоді, координації діяльності та підтримання комунікації з представниками органів публічної влади. Використання цифрових інструментів значно підвищує швидкість передачі інформації та дозволяє оперативно реагувати на потреби цільової аудиторії [53, с. 68].

У процесі практичної діяльності також було проаналізовано особливості командної взаємодії в установі. Робота над грантовими проєктами, підготовка

інформаційних матеріалів та організація молодіжних заходів здійснювалися на основі спільного обговорення, розподілу обов'язків та координації дій між учасниками команди. Такий формат роботи сприяв розвитку комунікативних навичок, удосконаленню професійної взаємодії та формуванню практичного досвіду у сфері публічного управління.

Необхідно зазначити, що ефективність взаємодії громадської організації з органами публічної влади значною мірою залежить від рівня розвитку комунікативної компетентності учасників комунікаційного процесу. Уміння підтримувати конструктивний діалог, вести переговори, аргументовано висловлювати власну позицію та працювати в команді є важливими складниками професійної діяльності у сфері молодіжної політики та громадського сектору.

Отже, діяльність молодіжного центру «Рух» демонструє важливу роль ділового спілкування у забезпеченні ефективної взаємодії громадських організацій з органами публічної влади. Використання сучасних комунікаційних підходів, розвиток партнерських відносин та активне залучення молоді до громадської діяльності створюють умови для реалізації соціально значущих ініціатив та розвитку молодіжного середовища.

2.2. Оцінювання ефективності ділового спілкування у процесі взаємодії громадської організації з органами публічної влади

Під час проходження виробничої практики у комунальній установі «Івано-Франківський молодіжний центр «Рух»» було проведено оцінювання особливостей ділового спілкування у процесі взаємодії громадської організації з органами публічної влади. Основну увагу приділено аналізу комунікації під час організації молодіжних заходів, реалізації проектної діяльності, проведення робочих зустрічей та взаємодії з представниками місцевого самоврядування.

У процесі практичної діяльності встановлено, що найбільш ефективними формами ділового спілкування у роботі молодіжного центру є робочі наради, командні обговорення, електронна комунікація та особисті зустрічі з представниками органів влади. Аналіз практичної діяльності показав, що використання декількох каналів комунікації одночасно дозволяє значно пришвидшити процес узгодження організаційних питань та забезпечує більш ефективну координацію спільної діяльності.

Під час проходження практики було здійснено спостереження за організацією внутрішньої та зовнішньої комунікації центру. За результатами аналізу встановлено, що близько 70 % робочих питань вирішувалися за допомогою електронних засобів зв'язку та онлайн-комунікації, тоді як стратегічні питання та обговорення проєктних ініціатив переважно проводилися у форматі особистих зустрічей та робочих нарад. Такий підхід забезпечував оперативність обміну інформацією та сприяв швидкому прийняттю рішень у процесі реалізації молодіжних проєктів.

У межах проходження практики також було проаналізовано процес підготовки проєкту у сфері цифрової безпеки молоді. Під час роботи над проєктною заявкою проводилися спільні обговорення структури проєкту, визначення цільової аудиторії та механізмів реалізації запланованих заходів. У процесі взаємодії між учасниками команди активно використовувалися прийоми ділового спілкування, зокрема аргументоване обговорення, колективне прийняття рішень та координація спільних дій.

Результати спостереження показали, що ефективність командної взаємодії значною мірою залежала від рівня комунікативної активності учасників. Працівники центру регулярно обмінювалися інформацією щодо виконання завдань, погоджували зміни у плані роботи та оперативно реагували на організаційні питання. Це дозволило забезпечити своєчасне виконання більшості поставлених завдань та уникнути затримок у процесі реалізації проєктної діяльності.

У ході оцінювання ефективності ділового спілкування встановлено, що важливу роль у діяльності молодіжного центру відіграє партнерська взаємодія з органами місцевого самоврядування. Під час проведення робочих зустрічей та консультацій представники організації брали участь в обговоренні питань підтримки молодіжних ініціатив, розвитку громадської активності та організації спільних заходів. Практика показала, що відкритість до діалогу та використання конструктивних форм комунікації позитивно впливають на результативність співпраці між громадським сектором та органами влади.

Важливим показником ефективності ділового спілкування у діяльності молодіжного центру стала швидкість координації спільних дій між учасниками проєктної роботи. Під час підготовки та організації молодіжних заходів більшість організаційних питань вирішувалася у короткі терміни завдяки постійному інформаційному обміну між працівниками центру та представниками партнерських установ. Оперативність комунікації забезпечувалася через поєднання онлайн-засобів зв'язку та безпосереднього професійного спілкування.

Практична діяльність показала, що найбільш результативною формою взаємодії під час вирішення складних організаційних питань були колективні обговорення та робочі зустрічі. Саме під час спільного обговорення вдавалося швидко погоджувати пропозиції, розподіляти обов'язки та визначати подальші етапи роботи. Використання такого підходу позитивно впливало на якість командної взаємодії та сприяло більш ефективному виконанню поставлених завдань.

У процесі оцінювання було встановлено, що суттєву роль у підтриманні ефективної комунікації відіграє неформальна взаємодія між учасниками команди. Доброзичлива атмосфера у колективі, можливість відкритого обговорення робочих питань та підтримка з боку працівників центру сприяли формуванню сприятливого психологічного клімату та зменшенню комунікаційних бар'єрів у процесі роботи над спільними ініціативами.

Для більш наочного оцінювання особливостей ділового спілкування у діяльності молодіжного центру доцільно проаналізувати основні форми комунікації та їх результативність.

Таблиця 2.1

Оцінювання ефективності основних форм ділового спілкування у діяльності
ГО «Рух»

Форма комунікації	Мета використання	Частота використання	Результативність
Робочі наради	Координація діяльності команди	Висока	Висока
Електронне листування	Оперативний обмін інформацією	Висока	Висока
Онлайн-комунікація	Узгодження поточних питань	Висока	Середня
Особисті зустрічі з представниками влади	Обговорення спільних ініціатив	Середня	Висока
Соціальні мережі	Інформування молоді та громадськості	Висока	Висока
Телефонна комунікація	Швидке вирішення організаційних питань	Середня	Середня

Джерело: складено автором на основі матеріалів виробничої практики.

Наведені у таблиці дані свідчать, що найбільш результативними формами ділового спілкування у діяльності молодіжного центру є робочі наради, електронне листування та особисті зустрічі з представниками органів публічної влади. Їх використання забезпечує ефективну координацію діяльності, підтримання постійного зворотного зв'язку та оперативне вирішення організаційних питань.

Окрему увагу було приділено оцінці ефективності інформаційного супроводу молодіжних заходів та проєктів. У діяльності центру активно використовувалися соціальні мережі та цифрові інформаційні ресурси для поширення анонсів, координації роботи учасників та підтримання зв'язку з молодіжною аудиторією. Аналіз практичної діяльності показав, що використання цифрових платформ дозволило значно підвищити охоплення молодіжної аудиторії та забезпечити швидке інформування про проведення заходів.

У межах проходження практики було також проаналізовано особливості взаємодії з представниками органів місцевого самоврядування під час організації молодіжних ініціатив. Встановлено, що ефективність професійної комунікації значною мірою залежала від чіткості формулювання пропозицій, своєчасного надання необхідної інформації та здатності учасників підтримувати конструктивний діалог. Використання аргументованого обговорення та партнерського підходу позитивно впливало на процес прийняття спільних рішень.

Результати практичної діяльності свідчать, що важливим чинником результативної взаємодії є наявність постійного зворотного зв'язку між громадською організацією та представниками органів влади. Під час реалізації окремих молодіжних проєктів працівники центру регулярно отримували уточнення, рекомендації та пропозиції щодо подальшої організації роботи, що дозволяло своєчасно коригувати окремі етапи діяльності та уникати організаційних труднощів.

У ході оцінювання також встановлено, що використання сучасних прийомів ділового спілкування позитивно впливає на рівень залучення молоді до громадської діяльності. Відкритий формат комунікації, доступність інформації та активне використання цифрових каналів взаємодії сприяли підвищенню зацікавленості молоді у реалізації громадських ініціатив та участі у проєктній діяльності молодіжного центру.

Аналіз практичної діяльності молодіжного центру дозволив визначити основні прийоми ділового спілкування, які найчастіше використовувалися у процесі взаємодії з органами публічної влади. Найбільш ефективними серед них виявилися аргументоване обговорення, колективне прийняття рішень, підтримання постійного зворотного зв'язку та використання партнерського підходу до комунікації. Застосування зазначених прийомів сприяло більш ефективній координації спільної діяльності та покращувало якість професійної взаємодії між учасниками комунікаційного процесу.

Під час проходження практики значна увага приділялася роботі з інформаційними матеріалами та підготовці комунікаційного супроводу молодіжних заходів. У процесі виконання таких завдань важливе значення мало вміння адаптувати інформацію до потреб цільової аудиторії, чітко формулювати повідомлення та забезпечувати доступність інформації для учасників молодіжних ініціатив. Це дозволяло підвищити ефективність інформаційної взаємодії та забезпечити кращу комунікацію з молоддю.

У діяльності центру важливу роль відігравало також використання елементів неформального спілкування під час організації командної роботи. Практика показала, що підтримання доброзичливої атмосфери у колективі позитивно впливає на рівень взаєморозуміння між працівниками та сприяє більш ефективному вирішенню організаційних питань. Наявність відкритої комунікації між учасниками команди дозволяла швидше реагувати на проблемні ситуації та підтримувати стабільну координацію діяльності.

У процесі реалізації молодіжних проєктів було встановлено, що значний вплив на ефективність ділового спілкування має здатність учасників до швидкого обміну інформацією. Використання електронних засобів комунікації дозволяло оперативно погоджувати зміни у планах роботи, координувати діяльність учасників та підтримувати постійний контакт із представниками партнерських організацій та органів місцевого самоврядування. Завдяки цьому вдавалося забезпечити своєчасне виконання більшості організаційних завдань.

Під час аналізу взаємодії молодіжного центру з органами публічної влади було також звернуто увагу на рівень відкритості комунікації. Представники органів місцевого самоврядування брали участь у робочих зустрічах, консультаціях та обговореннях молодіжних ініціатив, що сприяло формуванню партнерських відносин та підтримці спільних проєктів. Практична діяльність показала, що відкритий формат професійної взаємодії позитивно впливає на результативність співпраці між громадськими організаціями та владними структурами.

Одним із показників ефективності ділового спілкування стала активність молоді під час участі у заходах та проєктній діяльності центру. Використання сучасних інформаційних ресурсів, оперативне інформування та доступність комунікації сприяли збільшенню рівня зацікавленості молоді у громадській діяльності. Під час організації окремих заходів спостерігалася висока активність учасників у процесі обговорення ідей та планування майбутніх ініціатив, що свідчить про результативність використаних комунікаційних підходів.

Крім того, у діяльності молодіжного центру важливе значення мало дотримання принципів професійної етики та взаємоповаги у процесі спілкування. Учасники комунікаційного процесу дотримувалися конструктивного стилю взаємодії, що сприяло підтриманню позитивного психологічного клімату та ефективній співпраці між усіма сторонами. Це особливо важливо у процесі реалізації спільних соціальних та молодіжних проєктів, де результат значною мірою залежить від рівня командної взаємодії та професійної комунікації.

Проведений аналіз практичної діяльності ГО «Рух» дозволяє зробити висновок, що ефективність ділового спілкування у процесі взаємодії з органами публічної влади значною мірою залежить від рівня організації комунікаційних процесів, використання сучасних засобів взаємодії та здатності учасників підтримувати конструктивний професійний діалог. Практика показала, що поєднання офлайн- та онлайн-комунікації забезпечує більш оперативне вирішення організаційних питань та покращує координацію діяльності під час реалізації молодіжних проєктів.

Для більш наочного оцінювання особливостей ділового спілкування у діяльності молодіжного центру доцільно проаналізувати основні форми комунікації та їх результативність.

Таблиця 2.1

Оцінювання ефективності основних форм ділового спілкування у діяльності ГО
«Рух»

Форма комунікації	Мета використання	Частота використання	Результативність
Робочі наради	Координація діяльності команди	Висока	Висока
Електронне листування	Оперативний обмін інформацією	Висока	Висока
Онлайн-комунікація	Узгодження поточних питань	Висока	Середня
Особисті зустрічі з представниками влади	Обговорення спільних ініціатив	Середня	Висока
Соціальні мережі	Інформування молоді та громадськості	Висока	Висока
Телефонна комунікація	Швидке вирішення організаційних питань	Середня	Середня

Джерело: складено автором на основі матеріалів виробничої практики.

Наведені у таблиці дані свідчать, що найбільш результативними формами ділового спілкування у діяльності молодіжного центру є робочі наради, електронне листування та особисті зустрічі з представниками органів публічної влади. Їх використання дозволяє забезпечити швидкий обмін інформацією, підтримання постійного зворотного зв'язку та більш ефективну координацію діяльності між учасниками комунікаційного процесу.

У процесі оцінювання також було встановлено, що використання сучасних цифрових технологій позитивно впливає на рівень залучення молоді до громадської діяльності. Активне використання соціальних мереж та електронних платформ дозволяє оперативно інформувати молодіжну аудиторію про проведення заходів, реалізацію проєктів та можливості участі у громадських ініціативах. Це сприяє підвищенню рівня комунікаційної активності молоді та розширенню взаємодії між громадським сектором і органами влади.

Позитивним результатом організації ділового спілкування у діяльності центру є також високий рівень командної взаємодії між працівниками та учасниками проєктів. У процесі реалізації спільних ініціатив спостерігалася

ефективна координація дій, постійний обмін інформацією та підтримання конструктивного професійного діалогу. Це дозволяло оперативно реагувати на організаційні питання та забезпечувати своєчасне виконання більшості поставлених завдань.

Отже, результати оцінювання свідчать, що у діяльності ГО «Рух» ділове спілкування є важливим чинником забезпечення ефективної взаємодії з органами публічної влади. Використання сучасних комунікаційних підходів, підтримання партнерських відносин та активне застосування цифрових засобів комунікації сприяють результативній реалізації молодіжних ініціатив, розвитку громадської активності та підвищенню ефективності співпраці між громадськими організаціями та органами місцевого самоврядування.

2.3. Аналіз проблем і бар'єрів ділового спілкування у процесі взаємодії ГО «РУХ» з органами публічної влади

У процесі проходження виробничої практики в ГО «Рух» було проаналізовано основні проблеми та бар'єри ділового спілкування, які виникають під час взаємодії громадської організації з органами публічної влади. Проведений аналіз показав, що попри активну співпрацю між сторонами, у процесі комунікації періодично виникають труднощі організаційного, інформаційного та комунікаційного характеру, які можуть впливати на ефективність реалізації молодіжних ініціатив та швидкість прийняття спільних рішень.

Однією з найбільш поширених проблем є складність оперативного узгодження окремих організаційних питань під час реалізації молодіжних проєктів. У процесі підготовки заходів та проєктної документації частина робочих процесів потребувала додаткового погодження з представниками органів місцевого самоврядування, що інколи впливало на швидкість виконання окремих етапів роботи. Особливо це проявлялося під час

погодження організаційних деталей та розподілу відповідальності між учасниками взаємодії.

Певні труднощі виникали і в процесі інформаційного обміну між учасниками комунікаційного процесу. Значна частина робочої комунікації здійснювалася через електронні засоби зв'язку та соціальні мережі, однак у деяких випадках спостерігалось дублювання інформації або затримка у передачі окремих повідомлень. Це створювало потребу у додатковому уточненні окремих завдань та координації дій між учасниками проєктної діяльності.

У ході аналізу також було встановлено, що одним із бар'єрів ділового спілкування є різний рівень залучення учасників до комунікаційного процесу. Частина учасників молодіжних ініціатив активно долучалася до обговорення та організації заходів, тоді як окремі учасники займали менш активну позицію у процесі командної взаємодії. Це впливало на швидкість прийняття окремих рішень та рівень координації спільної діяльності.

Для більш детального аналізу основних проблем ділового спілкування у діяльності ГО «Рух» доцільно узагальнити основні комунікаційні бар'єри у таблиці.

Таблиця 2.2

Основні проблеми та бар'єри ділового спілкування у процесі взаємодії ГО «Рух» з органами публічної влади

Проблема	Прояв у діяльності	Вплив на взаємодію
Затримка погодження організаційних питань	Тривале узгодження окремих рішень	Уповільнення реалізації заходів
Інформаційне перевантаження	Велика кількість повідомлень у цифрових каналах	Ускладнення координації роботи
Нерівномірна комунікаційна активність	Різний рівень участі учасників у командній роботі	Зниження ефективності взаємодії
Дублювання інформації	Повторне надсилання окремих повідомлень	Втрата часу на уточнення інформації
Обмеженість особистого спілкування	Переважає онлайн-комунікації	Ускладнення оперативного обговорення

Джерело: складено автором на основі матеріалів виробничої практики.

Наведені у таблиці дані свідчать, що найбільш помітними бар'єрами у процесі взаємодії є інформаційне перевантаження та складність координації комунікації між усіма учасниками проєктної діяльності. Використання великої кількості цифрових каналів комунікації підвищує оперативність взаємодії, однак водночас може створювати труднощі у систематизації інформації та контролі виконання окремих завдань.

Під час аналізу комунікаційної діяльності ГО «Рух» було встановлено, що окремі труднощі виникають у процесі координації спільної роботи під час реалізації декількох проєктів одночасно. У періоди підвищеної організаційної активності збільшується кількість робочих повідомлень, обговорень та координаційних завдань, що ускладнює своєчасне опрацювання інформації та потребує додаткового контролю за виконанням поставлених завдань. Особливо це проявлялося під час підготовки молодіжних заходів та організації командної роботи.

Окрему увагу в процесі дослідження було приділено впливу цифрової комунікації на ефективність взаємодії між громадською організацією та органами публічної влади. Використання соціальних мереж, месенджерів та онлайн-платформ значно спрощує процес обміну інформацією, однак надмірна кількість цифрових каналів комунікації інколи створює труднощі у систематизації інформації. Частина організаційних повідомлень дублювалася у декількох комунікаційних середовищах одночасно, що впливало на швидкість реагування учасників та ускладнювало контроль за виконанням окремих завдань.

Певні труднощі також виникали у процесі організації особистих зустрічей з представниками органів публічної влади. Через зайнятість учасників взаємодії окремі робочі питання доводилося вирішувати дистанційно, що не завжди дозволяло оперативно погодити всі організаційні аспекти реалізації молодіжних ініціатив. Практика показала, що безпосереднє професійне спілкування значно підвищує ефективність взаємодії та сприяє швидшому досягненню спільних рішень.

Для більш наочного визначення основних факторів, що впливають на ефективність ділового спілкування у діяльності ГО «Рух», доцільно проаналізувати їх співвідношення на рисунку



Рисунок 2.1 – Основні бар'єри ділового спілкування у процесі взаємодії ГО «Рух» з органами публічної влади

Наведені результати свідчать, що найбільший вплив на ефективність комунікації має інформаційне перевантаження та складність координації діяльності між учасниками взаємодії. Значна кількість робочих повідомлень, паралельне використання декількох цифрових каналів зв'язку та необхідність постійного узгодження організаційних питань створюють додаткове навантаження на учасників комунікаційного процесу.

У процесі аналізу також було встановлено, що важливим чинником ефективної взаємодії є рівень комунікативної компетентності учасників проєктної діяльності. Працівники молодіжного центру та представники громадського сектору активно використовували навички ведення переговорів, командної роботи та професійного обговорення, що позитивно впливало на загальний рівень взаємодії. Водночас окремі труднощі виникали через різний рівень досвіду учасників та неоднакову активність у процесі командної роботи.

Аналіз практичної діяльності дозволив встановити, що попри наявність окремих комунікаційних бар'єрів, у діяльності ГО «Рух» сформована ефективна система професійної взаємодії з органами публічної влади. Використання сучасних комунікаційних підходів, підтримання партнерських відносин та активне застосування цифрових технологій створюють умови для результативної реалізації молодіжних проєктів та розвитку громадської активності молоді.

Крім організаційних та інформаційних труднощів, у процесі взаємодії ГО «Рух» з органами публічної влади спостерігалися окремі комунікаційні бар'єри, пов'язані з різницею у підходах до організації роботи та швидкості прийняття рішень. Практична діяльність показала, що громадські організації зазвичай орієнтовані на більш оперативне виконання завдань та гнучкість у процесі реалізації ініціатив, тоді як діяльність органів публічної влади значною мірою регламентується офіційними процедурами та необхідністю дотримання визначених організаційних вимог. Це інколи впливало на швидкість реалізації окремих етапів спільних проєктів.

У ході аналізу було встановлено, що одним із важливих чинників ефективної взаємодії є наявність чітко визначених каналів комунікації між учасниками проєктної діяльності. Під час реалізації окремих молодіжних ініціатив частина організаційних питань обговорювалася одночасно у різних цифрових середовищах, що створювало додаткове навантаження на учасників команди та ускладнювало контроль за виконанням окремих завдань. Найбільш ефективною виявилася централізована комунікація через визначені робочі канали зв'язку та регулярні координаційні зустрічі.

Певні труднощі виникали і під час організації спільних заходів за участю представників громадського сектору та органів місцевого самоврядування. Зокрема, у процесі планування окремих заходів спостерігалася потреба у додатковому погодженні організаційних деталей, що вимагало більше часу на координацію спільної діяльності. Разом із тим практика показала, що особисте

професійне спілкування значно знижує ризик виникнення непорозумінь та сприяє швидшому досягненню домовленостей між сторонами.

Для більш детального аналізу сильних і проблемних сторін ділового спілкування у діяльності ГО «Рух» доцільно провести SWOT-аналіз системи комунікації організації.

Таблиця 2.3

SWOT-аналіз ділового спілкування ГО «Рух» з органами публічної влади

Сильні сторони	Слабкі сторони
Активне використання цифрових комунікацій	Інформаційне перевантаження
Високий рівень командної взаємодії	Складність координації великої кількості завдань
Підтримка партнерських відносин	Часткове дублювання інформації
Оперативність обміну інформацією	Обмеженість особистих зустрічей
Можливості	Загрози
Розширення співпраці з органами влади	Перевантаження цифровими каналами комунікації
Залучення нових молодіжних ініціатив	Зниження активності окремих учасників
Розвиток онлайн-комунікації	Затримки погодження організаційних рішень
Участь у міжнародних проєктах	Нестача часу на координацію роботи

Джерело: складено автором на основі матеріалів виробничої практики.

Наведений SWOT-аналіз свідчить, що система ділового спілкування ГО «Рух» має достатньо високий рівень ефективності, однак потребує подальшого вдосконалення організації комунікаційних процесів. Основними перевагами є активне використання сучасних цифрових технологій, підтримання партнерських відносин та ефективна командна взаємодія. Водночас проблемними аспектами залишаються інформаційне перевантаження, складність координації великої кількості організаційних завдань та обмежені можливості для регулярного особистого спілкування між учасниками взаємодії.

Результати проведеного аналізу свідчать, що одним із ключових чинників успішної взаємодії ГО «Рух» з органами публічної влади є здатність учасників комунікаційного процесу швидко адаптуватися до змін у процесі реалізації проєктної діяльності. Під час організації молодіжних заходів та

підготовки проєктних ініціатив працівники центру активно використовували гнучкі форми комунікації, що дозволяло оперативно реагувати на організаційні зміни та підтримувати стабільну координацію спільної роботи.

Практична діяльність показала, що найбільш ефективною формою взаємодії залишаються безпосередні робочі зустрічі та колективні обговорення. Саме під час особистого професійного спілкування вдавалося швидше погоджувати організаційні питання, уточнювати окремі етапи роботи та уникати непорозумінь між учасниками взаємодії. Водночас активне використання цифрових засобів комунікації дозволяло підтримувати постійний зв'язок між учасниками проєктної діяльності та забезпечувало оперативний обмін інформацією.

У ході аналізу також було встановлено, що ефективність ділового спілкування значною мірою залежить від рівня організації внутрішньої комунікації в команді. Регулярне проведення робочих зустрічей, чіткий розподіл обов'язків та постійний зворотний зв'язок між учасниками команди позитивно впливали на координацію діяльності та дозволяли своєчасно вирішувати організаційні питання. Саме командна взаємодія стала одним із важливих чинників результативної реалізації молодіжних ініціатив у діяльності ГО «Рух».

Під час оцінювання проблем і бар'єрів ділового спілкування було встановлено, що значний вплив на ефективність взаємодії має рівень комунікативної активності учасників проєктної діяльності. Найкращі результати спостерігалися у тих випадках, коли учасники активно долучалися до обговорення, своєчасно надавали необхідну інформацію та підтримували постійний професійний контакт із представниками партнерських організацій та органів влади.

Для узагальнення результатів аналізу доцільно визначити основні фактори, які позитивно та негативно впливають на ефективність ділового спілкування у діяльності ГО «Рух».



Рисунок 2.2 – Фактори впливу на ефективність ділового спілкування у діяльності ГО «Рух»

Отже, проведений аналіз дозволив встановити, що у процесі взаємодії ГО «Рух» з органами публічної влади сформована достатньо ефективна система ділового спілкування, яка базується на принципах партнерства, командної взаємодії та використання сучасних комунікаційних технологій. Водночас наявність окремих організаційних та інформаційних бар'єрів свідчить про необхідність подальшого вдосконалення комунікаційних процесів, розвитку координації між учасниками взаємодії та оптимізації використання цифрових каналів зв'язку.

Висновки до розділу 2

У другому розділі кваліфікаційної роботи висвітлено аналіз застосування прийомів ділового спілкування у процесі взаємодії громадської організації «Рух» з органами публічної влади. Дослідження виконувалося на основі матеріалів виробничої практики у комунальній установі «Івано-Франківський молодіжний центр «Рух»».

У ході аналізу встановлено, що молодіжний центр «Рух» активно здійснює взаємодію з органами місцевого самоврядування, громадськими організаціями та молодіжними об'єднаннями у процесі реалізації молодіжної політики та громадських ініціатив. Основними формами комунікації у діяльності установи є робочі наради, електронне листування, онлайн-комунікація, особисті зустрічі та спільне обговорення проєктної діяльності. Використання різних каналів взаємодії забезпечує оперативний обмін інформацією та підтримання ефективної координації діяльності між учасниками комунікаційного процесу.

Практична діяльність показала, що важливу роль у забезпеченні результативної взаємодії відіграють командна робота, партнерський підхід до комунікації, відкритість до діалогу та активне використання сучасних цифрових технологій. У процесі проходження практики було встановлено, що саме поєднання особистого професійного спілкування та цифрових каналів комунікації дозволяє забезпечити найбільш ефективну взаємодію між громадською організацією та органами публічної влади.

Під час оцінювання ефективності ділового спілкування було визначено, що найбільш результативними формами комунікації є робочі наради, особисті зустрічі та електронне листування. Вони забезпечують швидке погодження організаційних питань, підтримання постійного зворотного зв'язку та координацію спільної діяльності у процесі реалізації молодіжних проєктів.

У процесі аналізу також було виявлено окремі проблеми та бар'єри ділового спілкування, які впливають на ефективність взаємодії між ГО «Рух» та органами публічної влади. До основних із них належать інформаційне перевантаження, складність координації великої кількості організаційних завдань, затримка погодження окремих рішень, недостатність особистих зустрічей та дублювання інформації у цифрових каналах комунікації. Встановлено, що наявність зазначених бар'єрів ускладнює процес організації спільної діяльності та потребує вдосконалення системи комунікаційної взаємодії.

Проведений SWOT-аналіз дозволив визначити сильні та слабкі сторони системи ділового спілкування у діяльності молодіжного центру. До основних переваг належать активне використання цифрових комунікацій, високий рівень командної взаємодії та підтримання партнерських відносин із представниками органів публічної влади. Водночас встановлено необхідність удосконалення координації інформаційних потоків, оптимізації внутрішньої комунікації та розширення можливостей для безпосереднього професійного спілкування між учасниками взаємодії.

Отже, результати практичного дослідження свідчать, що у діяльності ГО «Рух» сформована достатньо ефективна система ділового спілкування, яка забезпечує результативну взаємодію з органами публічної влади та сприяє реалізації молодіжних ініціатив. Разом із тим подальше вдосконалення комунікаційних процесів, розвиток комунікативної компетентності учасників взаємодії та оптимізація використання цифрових каналів зв'язку залишаються важливими напрямками підвищення ефективності професійної комунікації у діяльності громадської організації.

РОЗДІЛ 3. УДОСКОНАЛЕННЯ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ У ВЗАЄМОДІЇ ГРОМАДСЬКИХ ОРГАНІЗАЦІЙ З ОРГАНАМИ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ

3.1. Пропозиції щодо вдосконалення ділового спілкування на організаційному рівні

У сучасних умовах розвитку громадянського суспільства та цифровізації управлінських процесів важливого значення набуває вдосконалення системи ділового спілкування між громадськими організаціями та органами публічної влади. Проведений аналіз діяльності ГО «Рух» дозволив встановити, що ефективність професійної взаємодії значною мірою залежить від рівня організації комунікаційних процесів, швидкості інформаційного обміну та координації спільної діяльності між учасниками взаємодії.

Одним із основних напрямів удосконалення ділового спілкування на організаційному рівні є оптимізація внутрішньої системи комунікації. У процесі проходження практики було встановлено, що використання великої кількості цифрових каналів зв'язку інколи ускладнює координацію діяльності та призводить до дублювання інформації. У зв'язку з цим доцільним є впровадження єдиної цифрової платформи для організації внутрішньої комунікації, координації командної роботи та контролю за виконанням поставлених завдань.

Важливим напрямом удосконалення організаційної комунікації є також регламентація інформаційного обміну між учасниками взаємодії. Доцільним є визначення основних каналів передачі інформації, встановлення чітких правил внутрішньої комунікації та розподілу відповідальності між працівниками організації. Це дозволить зменшити інформаційне перевантаження, покращити систематизацію робочих повідомлень та забезпечити більш ефективну координацію діяльності під час реалізації молодіжних проєктів.

Суттєвий вплив на ефективність ділового спілкування має організація робочих зустрічей та командної взаємодії. Практика діяльності ГО «Рух» показала, що регулярне проведення координаційних нарад сприяє оперативному вирішенню організаційних питань та покращує взаєморозуміння між учасниками комунікаційного процесу. У зв'язку з цим доцільно запровадити систему регулярних робочих зустрічей із чітким плануванням порядку денного та визначенням відповідальних осіб за виконання поставлених завдань.

Для підвищення ефективності взаємодії між громадськими організаціями та органами публічної влади важливим є розвиток партнерського підходу до комунікації. Під час проведеного дослідження було встановлено, що відкритість до діалогу та підтримання постійного зворотного зв'язку позитивно впливають на результативність реалізації спільних ініціатив. Саме тому доцільним є створення постійних комунікаційних майданчиків для обговорення актуальних питань молодіжної політики, реалізації громадських проєктів та координації спільної діяльності.

Важливим організаційним заходом є також удосконалення системи електронного документообігу. Використання цифрових сервісів для погодження документів, обміну інформацією та контролю виконання завдань дозволить підвищити оперативність роботи та скоротити час на вирішення організаційних питань. Крім того, електронний документообіг сприятиме покращенню прозорості управлінських процесів та підвищенню ефективності професійної взаємодії.

Для більш наочного узагальнення запропонованих напрямів удосконалення ділового спілкування на організаційному рівні доцільно представити їх у вигляді таблиці.

Таблиця 3.3

Пропозиції щодо вдосконалення ділового спілкування на організаційному рівні

Пропозиція	Очікуваний результат
Впровадження єдиної цифрової платформи	Покращення координації роботи
Регламентация внутрішньої комунікації	Зменшення інформаційного перевантаження
Проведення регулярних робочих нарад	Підвищення ефективності взаємодії
Розвиток партнерської комунікації	Покращення співпраці з органами влади
Удосконалення електронного документообігу	Підвищення оперативності роботи

Джерело: складено автором на основі результатів дослідження.

Важливим напрямом удосконалення організаційної комунікації є також забезпечення постійного зворотного зв'язку між усіма учасниками взаємодії. Регулярне обговорення результатів діяльності, оцінювання ефективності комунікаційних процесів та аналіз проблемних аспектів дозволять своєчасно виявляти недоліки у системі ділового спілкування та впроваджувати необхідні зміни для підвищення результативності професійної взаємодії.

3.2. Пропозиції щодо розвитку комунікативної компетентності учасників взаємодії

Ефективність взаємодії між громадськими організаціями та органами публічної влади значною мірою залежить від рівня розвитку комунікативної компетентності учасників комунікаційного процесу. Проведений аналіз діяльності ГО «Рух» показав, що професійні навички спілкування, здатність підтримувати конструктивний діалог та ефективно координувати спільну діяльність мають важливе значення для результативної реалізації молодіжних ініціатив та організації партнерської взаємодії.

Одним із ключових напрямів розвитку комунікативної компетентності є підвищення рівня професійної підготовки учасників взаємодії у сфері ділового спілкування. Доцільним є проведення тренінгів, семінарів та практичних занять, спрямованих на розвиток навичок професійної комунікації, ведення переговорів та командної взаємодії. Особливу увагу необхідно приділяти

розвитку навичок аргументованого обговорення, підтримання конструктивного діалогу та ефективного вирішення проблемних ситуацій.

Важливим напрямом розвитку комунікативної компетентності є вдосконалення навичок публічних виступів та презентації інформації. Практика показала, що під час реалізації молодіжних проєктів учасники взаємодії часто беруть участь у робочих зустрічах, громадських обговореннях, конференціях та презентаціях проєктних ініціатив. У зв'язку з цим важливого значення набуває здатність чітко формулювати інформацію, впевнено представляти власну позицію та підтримувати професійний стиль спілкування.

Суттєвий вплив на ефективність професійної взаємодії має розвиток навичок командної роботи. У процесі проходження практики було встановлено, що саме ефективна командна взаємодія забезпечує оперативне вирішення організаційних питань, покращує координацію діяльності та сприяє більш результативній реалізації спільних ініціатив. Тому доцільним є проведення командних тренінгів та практичних заходів, спрямованих на розвиток взаєморозуміння між учасниками комунікаційного процесу.

Не менш важливим напрямом є розвиток цифрової комунікативної компетентності. У сучасних умовах професійна взаємодія значною мірою здійснюється через цифрові засоби зв'язку, онлайн-платформи та електронні інформаційні ресурси. Саме тому учасники взаємодії повинні володіти навичками ефективного використання сучасних цифрових технологій, вміти працювати з електронними документами, цифровими платформами та засобами онлайн-комунікації.

Для підвищення рівня комунікативної компетентності важливим є також розвиток навичок управління конфліктними ситуаціями. У процесі взаємодії між громадськими організаціями та органами публічної влади можуть виникати суперечності, пов'язані з організаційними питаннями або координацією спільної діяльності. У зв'язку з цим доцільно приділяти увагу

формуванню навичок конструктивного вирішення конфліктів, підтримання професійної етики та пошуку компромісних рішень.

Для узагальнення основних напрямів розвитку комунікативної компетентності учасників взаємодії доцільно представити їх у таблиці.

Таблиця 3.4

**Основні напрями розвитку комунікативної компетентності учасників
взаємодії**

Напрямок розвитку	Практичне значення
Розвиток навичок ділового спілкування	Підвищення ефективності професійної взаємодії
Навички публічних виступів	Покращення представлення інформації
Командна взаємодія	Координація спільної діяльності
Цифрова комунікативна компетентність	Ефективне використання цифрових технологій
Управління конфліктами	Конструктивне вирішення проблемних ситуацій
Розвиток професійної етики	Формування позитивної комунікаційної культури

Джерело: складено автором на основі результатів дослідження.

Отже, розвиток комунікативної компетентності учасників взаємодії є важливою умовою вдосконалення ділового спілкування між громадськими організаціями та органами публічної влади. Підвищення рівня професійної підготовки, розвиток цифрових навичок, удосконалення командної взаємодії та формування культури професійного спілкування сприятимуть підвищенню ефективності реалізації спільних проєктів та розвитку партнерської співпраці між громадським сектором і органами влади.

3.3. Практичні рекомендації з упровадження ефективних прийомів ділового спілкування в діяльність ГО «РУХ»

На основі проведеного теоретичного та практичного дослідження доцільно запропонувати ряд практичних рекомендацій щодо вдосконалення ділового спілкування у діяльності ГО «Рух». Запропоновані рекомендації спрямовані на покращення внутрішньої комунікації, підвищення ефективності взаємодії з органами публічної влади та оптимізацію процесу реалізації молодіжних ініціатив.

Однією з першочергових рекомендацій є впровадження єдиної системи внутрішньої комунікації для координації діяльності працівників та учасників проєктної роботи. У процесі дослідження було встановлено, що використання великої кількості цифрових каналів зв'язку інколи ускладнює обмін інформацією та створює ризик дублювання повідомлень. У зв'язку з цим доцільно використовувати єдину цифрову платформу для організації командної роботи, планування завдань та контролю за виконанням окремих етапів діяльності.

Для підвищення ефективності взаємодії з органами публічної влади рекомендовано проводити регулярні координаційні зустрічі між представниками громадської організації та органів місцевого самоврядування. Такі зустрічі дозволять оперативно обговорювати актуальні питання, погоджувати організаційні аспекти реалізації молодіжних проєктів та підтримувати постійний професійний діалог між учасниками взаємодії.

Важливим напрямом удосконалення ділового спілкування є розвиток системи зворотного зв'язку у діяльності ГО «Рух». Доцільним є впровадження коротких опитувань та обговорень після проведення заходів і реалізації проєктів для оцінювання ефективності комунікації між учасниками взаємодії. Це дозволить своєчасно виявляти проблемні аспекти організації роботи та впроваджувати необхідні зміни для покращення комунікаційних процесів.

Практика діяльності молодіжного центру показала, що важливу роль у забезпеченні ефективної взаємодії відіграє рівень комунікативної компетентності учасників проєктної діяльності. У зв'язку з цим рекомендовано проводити тренінги та практичні заняття з розвитку навичок ділового спілкування, ведення переговорів, командної взаємодії та публічних виступів. Особливу увагу доцільно приділяти розвитку навичок конструктивного вирішення конфліктних ситуацій та підтримання професійної етики у процесі спілкування.

З метою підвищення ефективності інформаційної взаємодії рекомендовано вдосконалити систему інформаційного супроводу молодіжних

ініціатив та проєктів. Доцільним є створення єдиного інформаційного календаря заходів, використання шаблонів для внутрішньої комунікації та чітке визначення відповідальних осіб за інформаційне забезпечення окремих напрямів діяльності. Такий підхід дозволить структурувати наявні інформаційні потоки та мінімізувати хаотичність у процесі обміну даними між підрозділами. Створення інтегрованої календарної системи забезпечить усім учасникам взаємодії постійний та безперешкодний доступ до актуальних графіків, дедлайнів та запланованих заходів у режимі реального часу. Окрім цього, уніфікація внутрішньої документації через розробку типових шаблонів звітів, протоколів та службових записок значно скоротить час на технічну обробку інформації. Чітке закріплення персональної відповідальності за конкретними працівниками чи волонтерами усуне проблему дублювання функцій та підвищить рівень виконавчої дисципліни. Системний контроль за оновленням даних дозволить уникнути комунікаційних розривів та втрати важливих відомостей на етапі узгодження спільних проєктів. Зрештою, це сформує прозоре та прогнозоване середовище для комунікації як усередині організації, так і у відносинах із зовнішніми партнерами. Це сприятиме покращенню координації роботи та зменшенню ризику інформаційного перевантаження.

Окрему увагу рекомендовано приділити розвитку цифрової комунікації та використанню сучасних інформаційних технологій у діяльності ГО «Рух». Доцільним є активніше використання онлайн-платформ для проведення дистанційних зустрічей, електронного документообігу та цифрових сервісів для координації проєктної діяльності. Це дозволить підвищити оперативність взаємодії та забезпечити більш ефективний обмін інформацією між усіма учасниками комунікаційного процесу.

Для узагальнення практичних рекомендацій щодо вдосконалення ділового спілкування у діяльності ГО «Рух» доцільно представити їх у таблиці.

Таблиця 3.5

Практичні рекомендації щодо вдосконалення ділового спілкування у діяльності ГО «Рух»

Рекомендація	Очікуваний результат
Використання єдиної цифрової платформи	Покращення координації діяльності
Проведення регулярних координаційних зустрічей	Підвищення ефективності взаємодії
Впровадження системи зворотного зв'язку	Виявлення проблемних аспектів комунікації
Організація тренінгів з ділового спілкування	Розвиток комунікативної компетентності
Удосконалення інформаційного супроводу	Зменшення інформаційного перевантаження
Розвиток цифрової комунікації	Підвищення оперативності взаємодії

Джерело: складено автором на основі результатів дослідження.

Запропоновані рекомендації можуть бути використані у практичній діяльності ГО «Рух» для вдосконалення системи ділового спілкування, покращення взаємодії з органами публічної влади та підвищення ефективності реалізації молодіжних проєктів і громадських ініціатив.

Висновки до розділу 3

У третьому розділі кваліфікаційної роботи висвітлено пропозиції та практичні рекомендації щодо вдосконалення ділового спілкування у взаємодії громадських організацій з органами публічної влади на прикладі діяльності ГО «Рух». Запропоновані заходи спрямовані на покращення організації комунікаційних процесів, розвиток комунікативної компетентності учасників взаємодії та підвищення ефективності професійної комунікації у процесі реалізації молодіжних ініціатив.

У процесі дослідження встановлено, що важливим напрямом удосконалення ділового спілкування на організаційному рівні є оптимізація внутрішньої системи комунікації. Визначено доцільність використання єдиної цифрової платформи для координації діяльності, впровадження чіткої системи інформаційного обміну та проведення регулярних координаційних зустрічей між учасниками проєктної діяльності. Реалізація зазначених заходів

сприятиме покращенню організації роботи, зменшенню інформаційного перевантаження та підвищенню оперативності взаємодії між громадськими організаціями та органами публічної влади.

Особливу увагу було приділено розвитку комунікативної компетентності учасників взаємодії. Встановлено, що ефективність професійного спілкування значною мірою залежить від рівня розвитку навичок ділового спілкування, ведення переговорів, командної взаємодії та використання сучасних цифрових технологій. У зв'язку з цим запропоновано проводити тренінги, семінари та практичні заняття, спрямовані на вдосконалення професійної комунікації та підвищення рівня комунікативної культури.

У ході дослідження також обґрунтовано необхідність розвитку цифрової комунікації та активного використання сучасних інформаційних технологій у діяльності громадських організацій. Визначено, що впровадження електронного документообігу, використання онлайн-платформ для командної роботи та цифрових сервісів для координації діяльності дозволить підвищити ефективність професійної взаємодії та покращити організацію комунікаційних процесів.

Практичні рекомендації, запропоновані у дослідженні, спрямовані на вдосконалення системи ділового спілкування у діяльності ГО «Рух». Зокрема, рекомендовано впровадити систему постійного зворотного зв'язку, удосконалити інформаційний супровід молодіжних ініціатив, розширити використання цифрових каналів комунікації та проводити регулярне оцінювання ефективності взаємодії між учасниками комунікаційного процесу.

Отже, реалізація запропонованих заходів та практичних рекомендацій сприятиме підвищенню ефективності ділового спілкування у діяльності ГО «Рух», покращенню взаємодії з органами публічної влади та створенню більш сприятливих умов для реалізації молодіжних проєктів і громадських ініціатив.

ВИСНОВКИ

У кваліфікаційній роботі висвітлено результати дослідження застосування ефективних прийомів ділового спілкування у процесі взаємодії громадських організацій з органами публічної влади (на прикладі діяльності ГО «Рух»), розроблено практичні рекомендації щодо вдосконалення застосування ефективних прийомів ділового спілкування та зроблено такі висновки.

1. Встановлено, що ділове спілкування є важливим складником ефективного функціонування системи публічного управління. Визначено, що професійна комунікація забезпечує координацію діяльності, підтримання партнерської взаємодії, обмін інформацією та формування конструктивного діалогу між органами публічної влади, громадськими організаціями та громадськістю. Досліджено основні принципи, функції та види ділового спілкування, а також визначено роль комунікативної компетентності у процесі професійної взаємодії. У результаті теоретичного аналізу встановлено, що ефективне ділове спілкування ґрунтується на принципах відкритості, достовірності, оперативності, професійної етики та партнерської взаємодії. З'ясовано, що комунікативна компетентність є одним із ключових чинників успішної професійної діяльності, оскільки забезпечує налагодження взаєморозуміння між суб'єктами взаємодії та сприяє досягненню спільних цілей. Визначено, що якісна комунікація позитивно впливає на ефективність управлінських процесів та розвиток громадянського суспільства.

2. Практична частина дослідження виконувалася на базі комунальної установи «Івано-Франківський молодіжний центр «Рух»». У процесі проходження виробничої практики було проаналізовано особливості організації комунікації між громадською організацією та органами публічної влади, визначено основні форми професійної взаємодії та оцінено ефективність використання сучасних прийомів ділового спілкування у процесі реалізації молодіжних ініціатив та проєктної діяльності.

Результати проведеного аналізу показали, що у діяльності ГО «Рух» активно використовуються різні форми професійної комунікації, зокрема робочі наради, електронне листування, онлайн-комунікація, особисті зустрічі та спільне обговорення проєктної діяльності. Встановлено, що найбільш ефективними прийомами ділового спілкування є командна взаємодія, партнерський підхід до комунікації, підтримання постійного зворотного зв'язку та використання сучасних цифрових технологій. Дослідження діяльності установи засвідчило високий рівень залучення працівників та партнерів до комунікаційних процесів. Виявлено, що поєднання традиційних і цифрових форм взаємодії забезпечує оперативність обміну інформацією та підвищує результативність реалізації молодіжних проєктів. Також встановлено, що ефективна організація комунікації сприяє зміцненню співпраці між громадським сектором та органами публічної влади.

3. У процесі дослідження також було виявлено окремі проблеми та бар'єри ділового спілкування, які впливають на ефективність взаємодії між громадською організацією та органами публічної влади. До основних із них належать інформаційне перевантаження, складність координації великої кількості організаційних завдань, затримка погодження окремих рішень, дублювання інформації у цифрових каналах комунікації та недостатність особистих зустрічей між учасниками взаємодії. Встановлено, що наявність зазначених проблем може знижувати швидкість прийняття рішень та ускладнювати процес реалізації спільних ініціатив. Особливу увагу привертає необхідність удосконалення системи координації діяльності між усіма учасниками комунікаційного процесу. Доведено, що своєчасне усунення комунікаційних бар'єрів сприятиме підвищенню ефективності співпраці та покращенню результатів спільної діяльності.

4. На основі результатів дослідження було розроблено практичні рекомендації щодо вдосконалення ділового спілкування у діяльності ГО «Рух». Запропоновано впровадження єдиної цифрової платформи для організації внутрішньої комунікації, удосконалення системи електронного

документообігу, проведення регулярних координаційних зустрічей та розвиток системи зворотного зв'язку між учасниками взаємодії. Крім того, обґрунтовано доцільність проведення тренінгів та практичних занять з розвитку комунікативної компетентності, навичок ділового спілкування та командної взаємодії. Запропоновані рекомендації мають практичний характер і можуть бути використані не лише у діяльності ГО «Рух», а й в інших громадських організаціях та установах, які взаємодіють з органами публічної влади. Очікується, що їх упровадження сприятиме підвищенню ефективності внутрішньої та зовнішньої комунікації, покращенню координації спільної діяльності та оптимізації процесу прийняття управлінських рішень.

Загалом, узагальнення результатів дослідження дало змогу підтвердити, що ефективні прийоми ділового спілкування є важливою передумовою успішної взаємодії громадських організацій з органами публічної влади. Досягнення мети дослідження підтверджується отриманими теоретичними та практичними результатами. Практичне значення роботи полягає у можливості безпосереднього використання отриманих результатів і рекомендацій для підвищення ефективності діяльності громадських організацій, розвитку партнерських відносин та вдосконалення співпраці між громадянським суспільством і органами публічної влади на місцевому рівні.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Конституція України : Закон України від 28.06.1996 № 254к/96-ВР // База даних «Законодавство України» / Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254к/96-вр#Text> (дата звернення: 15.05.2026).
2. Про державну службу : Закон України від 10.12.2015 № 889-VIII // База даних «Законодавство України» / Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/889-19#Text> (дата звернення: 15.05.2026).
3. Про місцеве самоврядування в Україні : Закон України від 21.05.1997 № 280/97-ВР // База даних «Законодавство України» / Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/280/97-вр#Text> (дата звернення: 15.05.2026).
4. Про громадські об'єднання : Закон України від 22.03.2012 № 4572-VI // База даних «Законодавство України» / Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/4572-17#Text> (дата звернення: 15.05.2026).
5. Про інформацію : Закон України від 02.10.1992 № 2657-XII // База даних «Законодавство України» / Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12#Text> (дата звернення: 15.05.2026).
6. Про доступ до публічної інформації : Закон України від 13.01.2011 № 2939-VI // База даних «Законодавство України» / Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2939-17#Text> (дата звернення: 15.05.2026).
7. Про звернення громадян : Закон України від 02.10.1996 № 393/96-ВР // База даних «Законодавство України» / Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-вр#Text> (дата звернення: 15.05.2026).
8. Про електронні документи та електронний документообіг : Закон України від 22.05.2003 № 851-IV // База даних «Законодавство України» / Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/851-15#Text> (дата звернення: 15.05.2026).
9. Про електронні комунікації : Закон України від 16.12.2020 № 1089-IX // База даних «Законодавство України» / Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1089-20#Text> (дата звернення: 15.05.2026).
10. Про основні засади молодіжної політики : Закон України від 27.04.2021 № 1414-IX // База даних «Законодавство України» / Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1414-20#Text> (дата звернення: 15.05.2026).
11. Про Цілі сталого розвитку України на період до 2030 року : Указ Президента України від 30.09.2019 № 722/2019 // База даних

- «Законодавство України» / Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/722/2019#Text> (дата звернення: 15.05.2026).
12. Деякі питання реформування державного управління України : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 24.06.2016 № 474-р // База даних «Законодавство України» / Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/474-2016-p#Text> (дата звернення: 15.05.2026).
 13. Бакуменко В. Д., Князєв В. М., Сурмін Ю. П. Публічне управління : навч. посіб. Київ : НАДУ, 2011. 256 с.
 14. Ковбасюк Ю. В., Ващенко К. О., Сурмін Ю. П. Державне управління : підручник : у 2 т. Київ : НАДУ, 2013. Т. 1. 564 с.
 15. Оболенський О. Ю. Державна служба : підручник. Київ : КНЕУ, 2014. 372 с.
 16. Нижник Н. Р., Машков О. А. Системний підхід в організації державного управління : навч. посіб. Київ : УАДУ, 1998. 160 с.
 17. Серьогін С. М. Теорія та практика місцевого самоврядування в Україні. Дніпро : ДРІДУ НАДУ, 2017. 216 с.
 18. Мельник А. Ф., Оболенський О. Ю., Васіна А. Ю. Державне управління : підручник. Київ : Знання, 2009. 582 с.
 19. Малиновський В. Я. Державне управління : навч. посіб. Київ : Атіка, 2003. 576 с.
 20. Гошовська В. А. Комунікативна компетентність державних службовців в умовах демократичного врядування. Київ : НАДУ, 2015. 248 с.
 21. Палеха Ю. І. Ділове спілкування : навч. посіб. Київ : Ліра-К, 2021. 324 с.
 22. Чмут Т. К., Чайка Г. Л. Етика ділового спілкування : навч. посіб. Київ : Вікар, 2020. 223 с.
 23. Орбан-Лембрик Л. Е. Соціальна психологія : підручник. Київ : Академвидав, 2010. 648 с.
 24. Почепцов Г. Г. Теорія комунікації. Київ : ВЦ «Київський університет», 1999. 308 с.
 25. Почепцов Г. Г. Інформаційна політика : навч. посіб. Київ : Знання, 2008. 663 с.
 26. Крушельницька О. В., Мельничук Д. П. Управління персоналом : навч. посіб. Київ : Кондор, 2015. 308 с.
 27. Сагач Г. М. Ділова риторика: мистецтво переконання. Київ : Зоря, 2003. 255 с.
 28. Бебик В. М. Інформаційно-комунікаційний менеджмент у глобальному суспільстві. Київ : МАУП, 2005. 440 с.
 29. Дацій Н. В., Дацій О. І. Публічне управління та адміністрування : навч. посіб. Київ : Ліра-К, 2019. 312 с.
 30. Трошинський В. П., Куйбіда В. С. Публічне управління в Україні: європейський вибір. Київ : НАДУ, 2018. 312 с.
 31. Сурмін Ю. П. Теорія систем і системний аналіз : навч. посіб. Київ : МАУП, 2003. 368 с.

32. Гавкалова Н. Л. Соціально-економічний розвиток регіонів та комунікаційні процеси. Харків : ХНЕУ, 2018. 320 с.
33. Романенко Є. О. Комунікаційна політика в системі державного управління : монографія. Київ : НАДУ, 2014. 280 с.
34. Дрешпак В. М. Комунікації в публічному управлінні : навч. посіб. Дніпро : ДРІДУ НАДУ, 2015. 168 с.
35. Литвиненко І. Л. Ділове спілкування та професійна етика : навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2017. 224 с.
36. Кіреєва О. Б. Організаційна культура державної служби. Київ : НАДУ, 2016. 248 с.
37. Грицяк Н. В. Електронне урядування в Україні: сучасний стан та перспективи розвитку. Київ : ХНЕУ, 2017. 330 с.
38. Чернов С. І. Теорія публічного адміністрування : навч. посіб. Харків : Право, 2018. 420 с.
39. Бутирська І. В. Організаційні комунікації в управлінні : монографія. Київ : Ліра-К, 2019. 256 с.
40. Клименко І. В. Професійна комунікація державного службовця. Київ : НАДУ, 2016. 298 с.
41. Козаков В. М. Соціально-психологічні аспекти управлінської діяльності : навч. посіб. Київ : Персонал, 2012. 312 с.
42. Ребкало В. А., Тертичка В. В. Публічна політика: аналіз та механізми впровадження. Київ : НАДУ, 2010. 232 с.
43. Бондаренко О. Ф. Психологія ділового спілкування : навч. посіб. Київ : Освіта України, 2014. 280 с.
44. Гошовська В. А. Етика державного управління : навч. посіб. Київ : НАДУ, 2017. 340 с.
45. Ситник Г. П. Інформаційно-комунікаційні технології в публічному управлінні. Київ : НАДУ, 2018. 276 с.
46. Куйбіда В. С. Місцеве самоврядування в Україні : підручник. Київ : НАДУ, 2018. 432 с.
47. Петренко І. В. Комунікативні технології в діяльності органів державної влади. Харків : Право, 2017. 244 с.
48. Лозинський Ю. Р. Управлінське спілкування : теорія та практика. Львів : ЛНУ ім. Івана Франка, 2016. 272 с.
49. Гринчук Н. М. Громадянське суспільство і публічне управління в Україні. Київ : ХНЕУ, 2018. 318 с.
50. Кравченко Т. А. Цифрова трансформація публічного управління : монографія. Київ : Ліра-К, 2021. 301 с.
51. Воронько Л. О. Конфліктологія : навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2019. 352 с.
52. Шевченко М. М. Комунікативна компетентність як складова професійної діяльності державного службовця. Державне управління: удосконалення та розвиток. 2020. № 4. DOI: <https://doi.org/10.32702/2307-2156-2020.4.12>.
53. Марченко О. В. Соціальні комунікації у системі публічного управління : монографія. Київ : НАДУ, 2019. 275 с.

54. Бойко І. Д. Управлінські комунікації в органах публічної влади : навч. посіб. Харків : Право, 2018. 336 с.
55. Федорчак О. В. Публічне адміністрування та громадська участь : монографія. Львів : ЛНУ ім. Івана Франка, 2019. 288 с.
56. Мацько Л. І., Мацько О. М. Культура української фахової мови : навч. посіб. Київ : ВЦ «Академія», 2018. 360 с.
57. Дубов Д. В. Інформаційне суспільство та електронне урядування в Україні : монографія. Київ : НІСД, 2017. 384 с.
58. Руденко Н. М. Професійна взаємодія в системі публічного управління. Актуальні проблеми державного управління. 2021. № 2. С. 85–92. URL: http://www.apdu.oridu.odessa.ua/v2021_2.html (дата звернення: 15.05.2026).
59. Москаленко В. В. Соціальна психологія : підручник. Київ : Центр учбової літератури, 2018. 688 с.
60. Балабанова Л. В. Організація командної роботи : навч. посіб. Київ : Професіонал, 2017. 304 с.
61. Ващенко К. О. Взаємодія органів влади та інститутів громадянського суспільства в Україні. Київ : НАДУ, 2017. 315 с.
62. Безгін К. С. Управління проєктами : навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2019. 272 с.
63. Холодницька А. В. Комунікативні бар'єри в управлінській діяльності. Економіка та держава. 2020. № 7. С. 112–116. DOI: <https://doi.org/10.32702/2306-6806.2020.7.112>.
64. Морзе Н. В., Кочарян А. Б. Цифрова компетентність фахівця в умовах інформаційного суспільства. Інформаційні технології і засоби навчання. 2020. Т. 77, № 3. С. 1–16. DOI: <https://doi.org/10.33407/itlt.v77i3.3605>.
65. Малиновський В. Я. Публічне управління : навч. посіб. Луцьк : Вежа-Друк, 2022. 408 с.
66. Петроє О. М. Молодіжна політика в Україні: сучасний стан та перспективи розвитку. Київ : НАДУ, 2020. 258 с.
67. Палеха Ю. І. Ділові переговори : навч. посіб. Київ : Ліра-К, 2020. 336 с.
68. Почепцов Г. Г. Соціальні комунікації і нові комунікативні технології. Київ : Видавництво «Києво-Могилянська академія», 2019. 216 с.
69. Палеха Ю. І. Етика ділових відносин : навч. посіб. Київ : Ліра-К, 2021. 304 с.
70. Бойко-Бойчук О. В. Роль громадських організацій у розвитку громадянського суспільства. Державне управління та місцеве самоврядування. 2020. № 3. С. 42–49. URL: <http://www.dbu.dp.ua/index.php/dums> (дата звернення: 15.05.2026).
71. Приходько І. П. Комунікативна культура в системі публічного управління. Вісник НАДУ. 2019. № 4. С. 97–103. URL: <http://visnyk.napa.gov.ua/> (дата звернення: 15.05.2026).
72. Токар М. Ю. Взаємодія громадськості та органів влади в умовах демократичного врядування. Публічне управління та регіональний розвиток. 2021. № 11. С. 135–147. DOI: <https://doi.org/10.34132/pard2021.11.13>.

73. Карпенко О. В. Цифрові технології в державному управлінні : навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2021. 300 с.
74. Серьогін С. М., Липовська Н. А. Демократичне врядування та публічні комунікації : навч. посіб. Дніпро : ДРІДУ НАДУ, 2019. 266 с.
75. Бакуменко В. Д., Надолішній П. І. Конфлікти в публічному управлінні та механізми їх розв'язання. Київ : НАДУ, 2018. 244 с.
76. Савчук М. О. Комунікативна компетентність у діяльності громадських організацій. Наукові перспективи. 2022. № 9 (27). С. 214–223. DOI: [https://doi.org/10.52058/2708-7530-2022-9\(27\)-214-223](https://doi.org/10.52058/2708-7530-2022-9(27)-214-223)