

## ВСТУП

Комунікації в публічному управлінні – це фундаментальний процес, який лежить в основі ефективної взаємодії державних органів з громадянами, бізнесом та іншими зацікавленими сторонами. Від того, наскільки прозорою, доступною та оперативною буде ця комунікація, залежить рівень довіри до влади, ефективність реалізації державної політики та загальний добробут суспільства.

Ефективна комунікація між владою та громадськістю, а також між самими громадянами, є основою для взаємодовіри та співпраці, консенсусу щодо вирішення важливих питань та політичної стабільності. Незаперечним є той факт, що якість демократії безпосередньо залежить від того, наскільки добре налагоджені комунікації між владою та громадянами. Це двосторонній процес, який ґрунтується на взаємній повазі та прагненні до спільного блага.

Ефективний комунікаційний діалог є життєво важливим для демократичного розвитку країни. Комунікації дають змогу громадянам отримувати доступ до інформації про діяльність влади, політичні події; висловлювати свою думку та брати участь у прийнятті рішень; контролювати владу та співпрацювати для вирішення спільних проблем. Владним структурам ефективні комунікації допомагають краще розуміти потреби та думки громадян; інформувати громадян про свою діяльність та рішення; залучати їх до прийняття рішень та будувати довіру і підтримку з боку громадян.

Посібник присвячений вивченню теоретичних основ та практичних аспектів комунікаційного процесу в публічному управлінні. Складається із семи взаємозв'язаних розділів, що привертають увагу поглибленим та комплексним розглядом проблем налагодження ефективних комунікацій в публічній сфері, а також органічним взаємозв'язком теорії і практики. У ньому Ви знайдете відповіді на низку запитань, зокрема:

– Які основні моделі та теорії комунікації застосовують у публічному управлінні?

- Які комунікаційні інструменти та канали використовують державні органи?
- Як побудувати ефективну систему комунікацій в органах державної влади?
- Як залучати громадськість до процесу прийняття рішень?
- Як управляти комунікаціями в умовах криз?
- Які є напрями модернізації комунікативної діяльності в публічному управлінні у сучасних умовах?

Навчальний посібник послідовно орієнтований на досягнення головної мети вивчення навчальної дисципліни “Комунікації в публічному управлінні”, а саме: формування у студентів теоретичних основ і практичних навичок, які становлять комунікативну компетентність, необхідну для здійснення цілеспрямованого конструктивного управлінського впливу в органах державної влади, налагодження комунікації між організацією і громадськістю для виконання управлінських завдань з реалізації державної політики в різних сферах діяльності, опанування практичних основ, принципів, механізмів, умінь в організації зв’язків з громадськістю, налагодження кризових комунікацій та володіння навичками ділового спілкування професійно орієнтованого характеру.

Для кращого осмислення та засвоєння матеріалу студентами посібник містить такі важливі складові, як контрольні запитання, що дозволяють самостійно перевірити рівень засвоєння матеріалу, та рекомендовану літературу до кожної теми, самостійна робота над якою поглибить здобуті знання.

Вивчення курсу “Комунікації в публічному управлінні” студентами магістерської підготовки дозволить їм здійснювати ефективну комунікацію, аргументувати свою позицію, використовувати сучасні інформаційні та комунікаційні технології у сфері публічного управління та адміністрування на засадах соціальної відповідальності, правових та етичних норм. А також аналізувати роль засобів масової інформації в діяльності органів влади, представляти органи публічного управління й інші організації публічної сфери та презентувати для фахівців і широкого загалу результати їхньої діяльності.