

ЗМІСТ

Вступ	5
Розділ 1. Інформаційне середовище та форми комунікацій в публічному управлінні. Державна інформаційна політика	7
1.1. Інформаційне середовище публічного управління	7
1.2. Державна інформаційна політика як частина системи публічного управління	13
1.3. Комунікація як функція публічного управління. Функції комунікативної підсистеми публічного управління	16
1.4. Моделі комунікацій	22
1.5. Комунікаційний процес та забезпечення його ефективності у публічній сфері	27
1.6. Форми обміну інформацією в організації.....	30
Література до розділу 1	34
Розділ 2. Особливості комунікативної діяльності на різних рівнях ієрархії системи публічного управління	35
2.1. Типологія комунікацій у публічному управлінні та їх характеристика.	35
2.2. Взаємозв'язок вербальної та невербальної комунікації.....	38
2.3. Структура організаційних комунікацій. Зовнішні та внутрішні комунікації.....	44
2.4. Базові типи комунікаційних мереж	49
2.5. Вплив організаційних структур управління на здійснення комунікацій	52
2.6. Інформаційне забезпечення прийняття управлінських рішень. Комунікація у процесі розробки та прийняття управлінських рішень	60
Література до розділу 2	64
Розділ 3. Внутрішньоорганізаційні комунікації в публічному управлінні. Ділова комунікація в публічному управлінні	65
3.1. Суть та основні завдання внутрішньо-організаційних комунікацій	65
3.2. Комунікативна компетентність та її складові	69
3.3. Розподіл форм і методів внутрішньоорганізаційних комунікацій. Індивідуальні та групові, безпосередні та опосередковані комунікації	73
3.4. Документообіг в установах системи публічного управління	78
3.5. Особливості ділової комунікації в установах системи публічного управління	80
3.6. Стили спілкування під час ділової комунікації в публічному управлінні.	83
Література до розділу 3	87
Розділ 4. Комунікативні конфлікти та їхні наслідки. Забезпечення безконфліктних комунікацій в публічних інституціях	88
4.1. Соціально-психологічна характеристика конфлікту та його суть	88
4.2. Класифікація та типологія конфліктів	94

4.3. Типи конфліктних особистостей у комунікативних процесах та конфліктна взаємодія	98
4.4. Стилі поведінки у конфліктній ситуації	106
4.5. Форми перебігу конфлікту. Врегулювання конфліктних ситуацій та запровадження організаційних змін	109
4.6. Управління конфліктними ситуаціями в публічних інституціях	113
4.7. Типологія конфліктів у публічному управлінні	119
Література до розділу 4	123
Розділ 5. Зовнішні комунікації публічних інституцій	125
5.1. Інформаційний обмін публічних інституцій із зовнішнім середовищем.....	125
5.2. Закони України, що регламентують обіг інформації у державі	130
5.3. Форми та методи комунікативної взаємодії органів публічного управління з громадськістю	137
5.4. Форми та методи комунікативної взаємодії органів публічної влади із медіа	147
Література до розділу 5	155
Розділ 6. Впровадження стратегічних підходів до комунікацій з громадськістю. Організація проведення консультацій з громадськістю	157
6.1. Розвиток стратегічних комунікацій в органах публічної влади	157
6.2. Комунікаційні стратегії її територіальних громад	163
6.3. Комунікативні аспекти організації та проведення консультацій з громадськістю	171
6.4. Найпоширеніші форми проведення консультацій з громадськістю	177
Література до розділу 6	188
Розділ 7. Комунікації під час кризи. Управління кризовими комунікаціями	190
7.1. Комунікація в умовах кризи	190
7.2. Особливості розгортання комунікації в кризових ситуаціях	194
7.3. Боротьба з чутками в процесі кризових комунікацій	198
7.4. Роль соціальних медіа в процесі налагодження кризових комунікацій	201
7.5. Завдання органів влади з управління комунікаціями в умовах криз	205
7.6. Напрями модернізації комунікативної діяльності в публічному управлінні у сучасних умовах	211
Література до розділу 7	218
ВИСНОВКИ	220