

Дмитро МІЩЕНКО,
д-р наук з держ. упр., професор, професор кафедри маркетингу
Університет митної справи та фінансів
ORCID 0000-0003-0278-7209
mischenkoda20@gmail.com

Людмила МІЩЕНКО,
канд. екон. наук, доцент, доцентка кафедри економіки та менеджменту
Західнодонецький інститут МАУП
ORCID 0000-0002-0163-0763
liudamironova@i.ua

КОМУНІКАЦІЙНІ КОМПЕТЕНТНОСТІ ДЕРЖАВНИХ СЛУЖБОВЦІВ В СУЧАСНИХ УМОВАХ

Актуальність. Система публічного управління, перебуваючи під впливом стрімких змін в суспільстві, що викликані процесами глобалізації, інформатизації та демократизації, має адаптуватися до нових вимог. Однією з ключових умов її ефективного функціонування є високий рівень комунікаційної компетентності державних службовців, адже за умов модернізації публічної сфери, що передбачає підвищення прозорості, відкритості та орієнтації на потреби громадян, здатність до ефективної комунікації стає не просто бажаною, а необхідною професійною якістю представників публічної влади.

Аналіз наукових праць вітчизняних та зарубіжних дослідників, зокрема О. Оболонського, В. Серьогіна, Ю. Тихомирова, Р. Putnam, J. Habermas, свідчить про зростання інтересу до питань комунікації в державному управлінні. Розглядаються різні аспекти цієї проблематики, включаючи моделі публічної комунікації, психологічні аспекти спілкування, роль інформаційних технологій та етичні засади комунікативної діяльності державних службовців. Проте, питання формування саме соціокомунікаційних компетентностей в контексті модернізації публічного управління потребує подальшого поглибленого вивчення.

Результати дослідження. На сьогодні організація ефективної взаємодії державної та місцевої влади з громадянами, інститутами громадянського суспільства є ключовою для успішної реалізації державної політики та забезпечення суспільної злагоди. Відкрита та зрозуміла комунікація сприяє налагодженню діалогу, роз'ясненню рішень та формуванню позитивного іміджу державної служби. Особливо перспективною виглядає подальша цифровізація публічного управління, що відкриває нові можливості для комунікації, в той же час цей процес вимагає від державних службовців високого рівня володіння відповідними навичками та компетенціями. Також продовження інтеграції України до

європейського політичного та економічного простору передбачає впровадження кращих практик у сфері публічної комунікації [1].

Комунікаційна компетентність державного службовця є інтегрованою якістю особистості, що включає знання, вміння, навички та особистісні якості, які забезпечують ефективну взаємодію з різними соціальними групами та індивідами в процесі виконання професійних обов'язків. Вона охоплює широкий спектр комунікативних навичок, включаючи: вербальну комунікацію (чітке та зрозуміле висловлювання думок, вміння слухати, вести переговори та проводити публічні виступи); невербальну комунікацію (розуміння та використання мови тіла, міміки, жестів для ефективного передачі повідомлень); писемну комунікацію (складання офіційних документів, підготовка інформаційних матеріалів, ведення ділової кореспонденції); міжособистісну комунікацію (встановлення контакту, побудова довірливих відносин, розв'язання конфліктів); міжкультурну комунікацію (врахування культурних відмінностей у процесі спілкування); цифрову комунікацію (використання сучасних інформаційно-комунікаційних технологій для взаємодії з громадянами та іншими стейкхолдерами) [2,3].

Модернізація сфери публічного управління суттєво впливає на вимоги до комунікаційних компетентностей державних службовців. В умовах зростаючої відкритості та підзвітності, вони повинні бути готові до публічного діалогу, мають вміти швидко реагувати на запити громадян, роз'яснювати складні питання доступною мовою та використовувати різноманітні канали комунікації, включаючи соціальні мережі та онлайн-платформи.

Формування комунікаційних компетентностей державних службовців є багатогранним процесом, який включає:

- професійне навчання та підвищення кваліфікації – вимагає розробки та впровадження спеціалізованих навчальних програм, тренінгів та семінарів, спрямованих на розвиток комунікативних навичок;
- впровадження сучасних комунікаційних технологій – забезпечується шляхом навчання державних службовців ефективному використанню цифрових інструментів для комунікації та зворотного зв'язку;
- розвиток особистісних якостей – передбачає формування емпатії, толерантності, відкритості та відповідальності як важливих складових комунікативної компетентності;
- створення сприятливого комунікаційного середовища – полягає у забезпеченні відкритості інформації, налагодженні ефективних каналів комунікації між органами влади та громадськістю.
- оцінка та моніторинг комунікаційної діяльності – обов'язкова складова формування комунікаційних компетентностей державних службовців, що передбачає

розробку критеріїв оцінки ефективності комунікації та проведення регулярного моніторингу для виявлення проблемних зон та впровадження коригувальних заходів [4,5].

Отже, успішне формування комунікаційних компетентностей державних службовців вимагає комплексного підходу та активної участі як самих службовців, так і керівництва органів державної влади.

Висновки. В умовах модернізації сфери публічного управління та враховуючи провідні міжнародні практики, комунікаційні компетентності державних службовців набувають ключового значення для забезпечення ефективної взаємодії з суспільством, підвищення рівня довіри до влади та успішної реалізації державної політики. Формування цих компетентностей є складним та багатоетапним процесом, що потребує системного підходу, включаючи професійне навчання, впровадження сучасних технологій, розвиток особистісних якостей та створення сприятливого комунікаційного середовища. Подальші дослідження можуть бути спрямовані на вивчення специфіки формування комунікаційних компетентностей у різних сферах публічного управління, розробку ефективних методик їх оцінки та визначення впливу рівня комунікативної компетентності на якість надання публічних послуг. Реалізація запропонованих заходів сприятиме формуванню висококваліфікованого корпусу державних службовців, здатних ефективно взаємодіяти з суспільством, забезпечувати прозорість та підзвітність у своїй діяльності, що є ключовими елементами успішної модернізації сфери публічного управління в Україні.

Список використаних джерел

1. Гринько Т. В., Гвініашвілі Т. З., Кириченко А. С. Стратегічні підходи до управління маркетинговими комунікаціями на підприємстві. *Ефективна економіка*. 2021. № 12. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=9703> (дата звернення: 10.04.2025). DOI: [10.32702/2307-2105-2021.12.4](https://doi.org/10.32702/2307-2105-2021.12.4)
2. Зоріна О. І., Сиволовська О. В., Нескуба Т. В., Мкртичян О. М. Маркетингові комунікації : навчальний посібник. Харків : УкрДУЗТ, 2022. 228 с.
3. Король І. В. Маркетингові комунікації: навчально-методичний посібник. Умань: Візаві. 2018. 191 с.
4. Нестеренко В. І. Вплив сталого розвитку на зміни в застосуванні маркетингових комунікацій. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Міжнародні економічні відносини та світове господарство*. 2022. Випуск 45. С. 35-40. <https://doi.org/10.32782/2413-9971/2022-45-6> URL: http://www.visnyk-econom.uzhnu.uz.ua/archive/45_2022ua/8.pdf (дата звернення: 26.04.2025).
5. Попова Н. В., Катаєв Л. В., Базалієва Л. В., Кононов О. І., Муха Т. А. Маркетингові комунікації: підручник. Харків: «Факт». 2020. 315 с.