

УДК 351:316. 77

DOI: <https://doi.org/10.23939/dg2022.01.071>

Войтик Олександра Євгенівна

*кандидат наук з державного управління,
старший викладач кафедри публічного управління та публічної служби
Навчально наукового інституту державного управління
Національного університету “Львівська політехніка”*
ORCID: 0000-0002-2070-4932
e-mail: oleksandra.y.voityk@lpnu.ua

Лирик Мар’яна Володимирівна

*аспірант кафедри публічного управління та публічної служби
Навчально наукового інституту державного управління
Національного університету “Львівська політехніка”*
ORCID: 0000-0003-1643-392X
e-mail: maranalilik@gmail.com

МОДЕРНІЗАЦІЯ КОМУНІКАТИВНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ

Розглянуто особливості модернізації комунікативної діяльності органів публічного управління в сучасних умовах. Проаналізовано чинники здійснення комунікативної діяльності органів публічного управління в Україні. Розглянуто зарубіжний досвід щодо використання інформаційних технологій органами місцевого самоврядування, який можна застосовувати і в українських реаліях. Обґрунтовано напрями вдосконалення взаємодії органів публічної влади з громадськістю.

Ключові слова: комунікативна діяльність, органи публічного управління, модернізація, держава, технології.

Постановка проблеми. Публічне управління за своєю суттю є соціокультурним явищем, тому комунікації у цій сфері є фундаментальними інструментами забезпечення його функціонування. Комунікаційна активність у публічному управлінні транслює певні цінності та значення, відповідно до чого існує можливість впливати як на суспільство загалом, так і на окремих індивідів у ньому.

Соціально-політичні трансформації, які спостерігаються в публічній сфері українського суспільства, передбачають посилення уваги до діяльності органів публічного управління та розвитку комунікативної діяльності як між ними, так і між ними та населенням. Активність органів публічного управління повинна відбуватися на засадах відкри-

тості, прозорості та гласності із застосуванням новітніх форм, методів та підходів до здійснення комунікативної діяльності. Такі виклики потребують переосмислення концепції управління суспільною інформацією та забезпечення надійного зворотного зв'язку з громадськістю, удосконалення комунікативних процесів і процедур у системі публічного управління.

Методологія дослідження. В основі дослідження модернізації комунікативної діяльності органів публічного управління є використання методів індукції та дедукції, аналізу та синтезу, відповідно до чого це питання вивчається, в комплексі, враховуючи цілісність та розрізненість досліджуваної проблематики. Відповідно, складові загального питання міжкультурної комунікації вивчаються як єдине ціле, при цьому окремі його складові оцінюються як розрізнені елементи інтегрованої системи. На основі абстрактно-логічного методу в статті здійснено узагальнення та запропоновано основні напрями розвитку міжкультурної комунікації та модернізації комунікативної діяльності органів публічного управління в сучасних умовах.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Міжкультурна комунікація була предметом зацікавлення ще філософів античного світу, таких як Аристотель, Сократ та Платон. У сучасному суспільстві питанням міжкультурної комунікації цікавляться такі дослідники як Бацевич Ф. С. [1], Галицька М. М. [2], Ігнатенко О. В. [6], Кучмій О. П. [10], Манакін В. М. [9], Мальцева К. С. [8], Макаренко Є. А. [10], М'язова І. Ю. [11], Рижков М. М. [10], Тер-Минасова С. Г. [8], Фролова О. М. [10] та інші. Загальні питання діяльності державних службовців вивчають Грицяк Н. [3], Зварич М. [13], Кушнірюк В. [7], Литвинова Л. [3], Маматова Т. [13], Шаров Ю. [13], Щербініна Ю. [13].

У своїх працях науковці вивчають моделі поведінки окремих людей під впливом тих чи інших соціокультурних явищ, зумовлених міжкультурною комунікацією. Висновки цих досліджень дають уявлення про місце та роль міжкультурної комунікації у сучасному світі.

Виокремлення невирішених раніше частин загальної проблеми. Поряд із значною кількістю публікацій з тематики міжкультурної комунікації необхідно відмітити потребу глибоких досліджень модернізації комунікативної діяльності органів публічного управління в сучасних умовах, оскільки цей аспект є важливим для розбудови державності та переходу на новий комунікативний формат серед населення та органів публічної влади.

Виклад основного матеріалу. Органи публічного управління в сучасних умовах покликані виконувати низку завдань відповідно до тих викликів, які існують в теперішньому турбулентному світі. Вони функціонують відповідно до тих умов, які формують новітній суспільний простір. Зокрема, йдеться про такі чинники здійснення комунікативної діяльності органів публічного управління в Україні, як:

- інформаційне перенасичення комунікативного простору публічного управління внаслідок постійного зростання різноманітних даних;
- розширення електронних форм комунікації;
- всезростаюча глобалізація в усіх сферах життя, зокрема і в сфері публічного управління, що зумовлює глобальний розвиток електронних комунікацій;
- розвиток і використання “гібридних” форм комунікацій [11].

Відповідно до зазначених чинників органи публічного управління покликані виконувати такі завдання в комунікативній сфері:

- сприяти налагодженню та розвитку ефективної комунікації з інститутами громадянського суспільства та з громадськістю;
- допомагати реалізовувати максимальну взаємодію органів публічної влади на різних рівнях управління у процесі своєї діяльності;
- налагоджувати результативну професійну комунікацію державних службовців і посадових осіб місцевого самоврядування під час вироблення, реалізації та оцінювання рішень.

Завдяки виконанню визначених завдань органи публічного управління в Україні сприяють активній участі громадян у глобальних процесах створення та використання світових інформаційних ресурсів, що забезпечують належне функціонування публічної сфери, відповідно до чого трансформується комунікативна діяльність зазначених інституцій у напрямі її покращення та уніфікації.

Сучасні реалії диктують нові вимоги до органів публічної влади та виконання ними своїх управлінських функцій в контексті модернізації їх комунікативної діяльності. З цією метою необхідно на регіональному та місцевому рівнях розвивати напрями взаємодії органів публічної влади з громадськістю, які зображені на рис. 1.

Одним із ключових напрямів взаємодії органів публічної влади з громадськістю в контексті модернізації їх комунікативної діяльності є забезпечення відкритості та прозорості діяльності органів публічної влади, відповідно до чого повинні формуватися новітні засади державної політики в сфері розвитку комунікативної діяльності публічного сектору.



Рис. 1. Напрями взаємодії органів публічної влади з громадськістю в контексті модернізації їх комунікативної діяльності
Джерело: власні узагальнення.

Це передбачає модернізацію функціональних обов'язків та структурної перебудови органів публічної влади, тобто зміну організаційних підходів до їх діяльності. Відповідно до сучасних трансформаційних змін в українському та світовому суспільстві ця модернізація має відбуватися на основі розвитку електронного урядування, тобто переведення низки управлінських процедур у сфері публічного управління в цифровий формат.

Інформаційне забезпечення стратегічних напрямів розвитку держави відповідно до потреби модернізації комунікативної діяльності

органів публічної влади потребує покращення шляхом розвитку автоматизованих, обчислювальних та інформаційно-аналітичних мереж, центрів і систем [4]. Завдяки цьому буде можливість вдосконалити внутрішні комунікації органів публічного управління під час вироблення та реалізації управлінських рішень у поточних і кризових ситуаціях.

Новітні комунікаційні технології при наданні публічних послуг громадянам та установам покликані сприяти підвищенню рівня довіри до органів публічного управління, тому цей напрям є важливим, з огляду на його соціальну спрямованість. Водночас, тут доцільно згадати і економічний розвиток, і підвищення конкурентоспроможності та інвестиційної привабливості Української держави, і формування позитивного бізнес-клімату всередині країни – на все це також матиме позитивний вплив розширення сфери застосування новітніх комунікаційних технологій.

Застосування новітніх комунікаційних технологій у професійній діяльності публічних службовців передбачає безперервний процес покращення інформаційної грамотності, підвищення кваліфікації та використання дистанційних технологій у своїй роботі. Це повинно мотивувати службовців краще виконувати свої професійні обов'язки, а також дасть змогу розширювати комунікативні канали органів публічного управління з громадськістю, що, своєю чергою, матиме важливий соціальний ефект.

Технології “електронної демократії” відіграють важливу роль у підвищенні рівня ефективності комунікації органів публічної влади та населення, оскільки громадяни матимуть змогу оперативно вирішувати свої проблеми шляхом звернень, поданих в електронній формі. Цей формат покликаний покращувати реалізацію громадських ініціатив на практиці.

У цьому ж руслі повинні діяти і навчальні програми для населення, сформовані в електронній формі і покликані уніфікувати принцип користування публічними послугами громадянами. Завдяки цьому як окремі особи, так і населення загалом зможуть стати повноцінними учасниками комунікативної взаємодії з органами публічного управління.

Потрібно наголосити на важливості використання соціальних мереж, які в сучасному світі відіграють особливу роль як специфічний інструмент комунікації. Впровадження цих засобів комунікативної взаємодії покращить взаємодію зацікавлених груп з органами публічного управління, особливо на регіональному та місцевому рівнях [4].

До того ж, необхідно згадати ще й потребу формування спеціальних інтерактивних сервісів, завдяки яким громадяни матимуть змогу вирі-

шувати суспільно значущі справи як місцевого та регіонального, так і загальнодержавного рівня. Це означає, що громадяни зможуть вільно реалізовувати своє право на доступ до публічної інформації.

Зокрема, йдеться про віртуалізацію комунікативної взаємодії органів публічної влади та населення шляхом створення та функціонування спеціальних веб-сайтів. Зарубіжний досвід довів ефективність такої взаємодії, оскільки використання можливостей веб-сайтів дозволяє реалізовувати серед іншого такі завдання на регіональному та місцевому рівнях:

- сприяти доступу до тих інструментів регіонального розвитку, які були оцінені та узагальнені експертами, до картографічних та статистичних даних тощо;
- формувати можливості обмінюватися ідеями щодо регіонального розвитку;
- організувати в дистанційному режимі навчання посадових осіб місцевого самоврядування, депутатів місцевих рад та громадського активу;
- створювати умови для того, щоб громадськість могла повноцінно впливати на здійснення регіональної політики за рахунок обговорення актуальних проблем, участі в опитуваннях та розміщення спеціальних звернень на відповідних сайтах;
- розвивати комунікативний процес між зацікавленими особами в процесі реалізації регіональної політики;
- повідомляти населення про особливості розвитку тих чи інших територій [4].

Цікавим є досвід Польщі щодо використання веб-сайтів органів публічної влади органами місцевого самоврядування, який можна застосовувати і в українських реаліях:

- надання пріоритету ідентифікації територіальних громад як суб'єктів публічної політики, завдяки чому у жителів польських міст формується почуття громадянськості. Таким чином, акцент ставиться на першочерговості використання сайтів міст, на яких також розміщується й інформація про діяльність місцевих органів влади;
- відповідно до виділення польськими органами місцевого самоврядування пріоритетних груп, таких як інвестори (бізнес), туристи та безпосередньо мешканці громади, у структурі веб-сайтів виокремлюються спеціальні тематичні блоки, покликані задовольняти потреби наповнення цих блоків. Таким чином, задовольняються потреби комунікації між зазначеними групами та органами публічної влади в межах

певних територій, формується позитивний імідж населених пунктів та залучаються туристи;

– щодо сайтів окремих міст, то на них є повна інформація про діяльність населених пунктів, що дає можливість громадянам та туристам мати доступ до усіх необхідних даних і підвищує комунікативний ефект від взаємодії органів місцевої влади та населення. Українська практика також має позитивний досвід створення такого роду сайтів, проте польський формат є більш досконалим та повноцінним, тому заслуговує на увагу в плані його запозичення в українському суспільстві;

– доповнюючи попередній пункт, потрібно зазначити, що використання веб-сайту польського міста передбачає використання його як маркетингового інструменту, стимулюючи таким чином міжмуніципальну конкуренцію. Йдеться про назви сайтів як про своєрідні слогани, які покликані заохочувати потенційних відвідувачів зайти на сайт та скористатися його послугами [5].

Таким чином, досвід Польщі щодо застосування інформаційних технологій у формі сайтів дає підстави стверджувати, що використання таких віртуальних інструментів заохочує громадськість здійснювати комунікацію з органами публічної влади. Так, інтеграція створених на місцевому рівні баз даних і послуг на основі спеціалізованих загальнонаціональних порталів, розширення спектру сервісів та інформації, представлених на сайтах, орієнтація на більш широку аудиторію та підхід до веб-сайту як до комплексного маркетингового інструменту має бути актуальним орієнтиром для органів публічної влади України на сучасному етапі її розвитку.

Зокрема, органам публічного управління в Україні у напрямі модернізації комунікативної діяльності необхідно покращити умови свого функціонування за такими основним напрямками:

1) активно застосовувати сучасні комунікаційні технології та системи із залученням широкого кола зацікавлених суб'єктів до публічної інформації;

2) формувати та постійно наповнювати бази даних, призначені для публічного доступу, через мережу Інтернет, якими розпоряджаються органи публічного управління;

3) забезпечувати умови для того, щоб зацікавлені суб'єкти могли отримувати усю необхідну публічну інформацію завдяки її прискореній обробці [3].

Зазначені напрями можуть із часом трансформуватися відповідно до векторів розвитку публічної сфери та тенденцій розвитку комунікативного простору, змін соціально-економічної ситуації в країні, розвитку інформаційних технологій тощо.

Висновки і перспективи подальших досліджень. Отже, модернізація комунікативної діяльності органів публічного управління у сучасних умовах має техніко-технологічне та соціальне спрямування. Такий формат взаємодії органів публічної влади та населення передбачає вирішення широкого спектру проблем, які існують на сьогодні у цій сфері. Зважаючи на це, взаємодія органів публічної влади з громадськістю повинна відбуватися за такими напрямками, як забезпечення реальної відкритості та прозорості діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування, розвиток електронного урядування, удосконалення інформаційного забезпечення стратегічних напрямів розвитку держави, використання новітніх комунікаційних технологій під час надання публічних послуг громадянам і організаціям у різних сферах діяльності, мотивування публічних службовців до розширення сфери застосування комунікаційних технологій у своїй професійній діяльності, розширення комунікативних каналів органів публічного управління, використання технологій “електронної демократії”, за умови гармонійного поєднання віртуальної та реальної активності громадян та впровадження навчальних програм для громадян при використанні комунікаційних технологій у публічній сфері.

Необхідно зазначити, що в минулому комунікативна діяльність традиційно була диверсифікованою, тому відповідальність за неї несли різні структурні підрозділи органів публічної влади. Проте, зважаючи на сучасні тенденції глобалізованого світу, потрібно зробити акцент на інтегрованих підходах до комунікативних взаємодій у всіх сферах, зокрема і в сфері публічного управління. На ці інтегративні процеси мають вплив різноманітні чинники організаційного та політичного спрямування, що безпосередньо впливає на прозорість і відкритість діяльності органів публічної влади та на застосування визначених технологій, технік та засобів у процесі їх функціонування. Комплексність та складність даного питання також визначають і позиції органів управління в тому чи іншому комунікативному середовищі, і зовнішнє середовище, яке безпосередньо впливає на їхню діяльність.

Перспективою подальших наукових досліджень у даному напрямку є дослідження закордонного досвіду модернізації комунікативної діяльності органів публічного управління та можливостей його впровадження в українські реалії.

Список використаної літератури

1. Бацевич Ф. С. Основи комунікативної лінгвістики. URL : <https://academia-pr.com.ua/product/123> (дата звернення : 28.05.2022).
2. Галицька М. М. Міжкультурна комунікація та її значення для професійної діяльності майбутніх фахівців. Освітологічний дискурс. 2014. № 2 (6). С. 23–32
3. Грицяк Н. В., Литвинова Л. В. Державне управління в умовах розвитку інформаційного суспільства : навч. посіб. К. : К.І.С., 2015. 108 с.
4. Дегтярьова І. О. Інтернет-сайти як ефективні інструменти забезпечення регіонального розвитку // Дні інформаційного суспільства – 2013 : мат. щоріч. наук.-практ. конф. за міжнар. уч. (м. Київ, 20–21 травня 2013 р.). К. : НАДУ, 2013. С. 100.
5. Дрешпак В. Структура веб-сайтів повітових міст Польщі (на прикладі міст Поморського воєводства) // Новітні інформаційно-комунікаційні технології в модернізації публічного управління: зарубіжний і вітчизняний досвід : мат. III наук.-практ. семін., 30 берез. – 30 квіт. 2015 р. / ред. кол. : В. М. Дрешпак (голов.ред.). Д. : ДРІДУ НАДУ, 2015. URL : http://www.dridu.dp.ua/konf/konf_dridu/itis%20seminar%202015/index.html.
6. Ігнатенко О. В. Формування міжкультурної комунікативної компетенції в процесі навчання ділової англійської мови. URL : <http://confesp.fl.kpi.ua/node/1142> (дата звернення : 29.05.2022).
7. Кушнірюк В. М. Комунікативний етикет державного службовця : навч. посіб. К. : ТОВ “СІК ГРУП УКРАЇНА”, 2013. 184 с.
8. Мальцева К. С. Міжкультурні непорозуміння і проблема міжкультурного перекладу. URL : <http://www.disslib.org/mizhkulturni-neporozuminnja-i-problema-mizhkulturnoho-perekladu.html> (дата звернення : 28.05.2022).
9. Манакін В. М. Мова і міжкультурна комунікація. К. : ЦУЛ, 2012. 288 с.
10. Міжнародна інформація: терміни і коментарі / Є. А. Макаренко, М. М. Рижков, О. П. Кучмій, О. М. Фролова ; Київ. нац. ун-т ім. Т. Шевченка. К. : Центр від. преси, 2014. 479 с.
11. М’язова І. Ю. Міжкультурна комунікація: зміст, сутність та особливості прояву (соціально-філософський аналіз). URL : <http://www.disslib.org/mizhkulturna-komunikatsia-zmist-sutnist-ta-osoblyvosti-projavu.html> (дата звернення : 29.05.2022)
12. Тер-Минасова С. Г. Язык и межкультурная коммуникация. URL : <https://www.twirpx.com/file/245066/> (дата звернення : 29.05.2022).
13. Участь громадськості у моніторингу надання послуг органами публічної влади: нормативне регулювання та існуючої практики / Т. Маматова, Ю. Шаров, М. Зварич ; за заг. ред. Ю. Щербініної. К. : [Б. в.], 2013. 120 с.

Voytyk Oleksandra Yevhenivna

*Candidate of Sciences in Public Administration, Senior Lecturer
of the Department of Public Administration and Public Service of National University,
Educational and Scientific Institute of Public Administration*
ORCID: 0000-0002-2070-4932
e-mail: oleksandra.y.voytyk@lpnu.ua

Lylyk Mariana Volodymyrivna

*Postgraduate student of the Department of Public Administration and Public Service
of the Lviv Polytechnic National University, Educational
and Scientific Institute of Public Administration*
ORCID: 0000-0003-1643-392X
e-mail: maranalilik@gmail.com

**MODERNIZATION OF COMMUNICATIVE
ACTIVITY OF PUBLIC AGENCIES**

Formulation of the problem. Social and political transformations observed in the public sphere of Ukrainian society involve increasing attention to the activities of public agencies and the development of communicative activities both between them and between them and the population. Public agencies should implement their activities on the basis of openness, transparency and publicity, using the latest forms, methods and approaches to the implementation of communicative activities. Such challenges require reinterpretation of the concept of public information management and provision of reliable public feedback, improvement of communication procedures in the public administration system.

Analysis of recent research and publications. In modern society, the following researchers study intercultural communication: F. S. Batsevych, M. M. Halytska, O. V. Ihnatenko, O. P. Kuchmii, V. M. Manakin, K. S. Maltseva, Y. A. Makarenko, I. Y. Miazova, M. M. Ryzhkov, S. H. Ter-Mynasova, O. M. Frolova and other. In their works, the researchers study the patterns of behavior of individuals under the influence of certain social and cultural phenomena caused by intercultural communication.

Distinguishing previously unsolved parts of the overall problem. Along with a large number of publications on intercultural communication, it is necessary to note the need for in-depth research on modernization of communication activities of public agencies in modern conditions, as this aspect is important for development of statehood and transition to a new communicative format between the population and public agencies.

Presentation of the main material. In modern conditions public agencies are called to perform a number of tasks corresponding to the challenges of the world. They function in accordance with the conditions that form the newest social space.

One of the key areas of interaction between public agencies and the public in the context of modernization of their communication activities is to ensure openness and transparency in line with the latest principles of public policy, according to which the newest foundations of public policy in the field of public communication should be developed.

This involves modernizing the functional responsibilities and restructuring of public agencies, i.e. changing organizational approaches to their activities. In accordance with modern transformational changes in the Ukrainian and world society, this modernization

should take place on the basis of the development of e– government, i.e. translation of a number of procedures in the field of public administration into digital environment.

Information support of strategic directions of the state development in accordance with the need to modernize the communicative activity of public agencies requires improvement through the development of automated computer and information-analytical networks, centers and systems. This will provide an opportunity to improve the internal communications of public agencies in course of development and implementation of administrative decisions in routine and crisis situations.

Modern communication technologies in provision of public services to citizens and institutions are designed to increase the level of trust to public agencies, so this area is important given its social orientation. Along with this, economic development, increasing the competitiveness and investment attractiveness of Ukraine, creation of a positive business climate within the country, are also worth mentioning and have a positive impact on expanding the scope of implementation of the new communication technologies.

Implementation of the newest communication technologies in professional activities of public servants involves a continuous improvement of informational literacy, training and use of information technologies in their work.

E-democracy technologies play an important role in improving the efficiency of communication between public agencies and the public, as citizens will be able to solve their problems quickly, using electronic applications.

Educational programs for the public, formed in electronic form and designed to unify the principle of using public services by citizens, should take the same route.

It is necessary to emphasize the importance of social networks, which in the modern world play a role of a specific communication tool. Introduction of these means of communication will improve the interaction of the stakeholders with public agencies, especially at regional and local levels.

It is worth mentioning the need to form special interactive services, which the citizens would be able to use for solving socially significant issues, at local, regional and national levels.

Conclusions. Modernization of communicative activities of public agencies in modern conditions has technical, technological and social nature. This format of interaction between public agencies and the public involves solving a wide range of problems that currently exist in this area, in particular, overcoming “digital inequality” caused by significant distortion in informational, technical and technological literacy of the population.

Key words: communicative activity, public agencies, modernization, state, technologies.

References

1. Batsevych, F. S. Fundamentals of the communicative linguistics. URL : <https://academia-pc.com.ua/product/123> (in Ukrainian).
2. Galytska, M. M. (2014). Mizkulturna komunikatsiya ta yiyi znachennya dlyaprofesynoyi diyalnosti maybutnih fahivtsiv. Osvitologichnyy dyskurs. No. 2 (6). P. 23–32 (in Ukrainian).

3. Grytsyak, N. V., Lytvynova, L. V. (2015). Derzavne upravlinnya v umovah rozvytku informatsiynogo suspilstva : navch. posibnyk. Kyiv : K.I.S. 108 p. (in Ukrainian).
4. Degtyaryova, I. O. (2013). Internet-sayty yak efektyvni instrument zabezpechennya regionalnogo rozvytku. Dni informatsiynogo suspilstva – 2013 : mat. nauk.-prakt. konf. za miznar. uchastyu. Kyiv : NADU. P. 100. (in Ukrainian).
5. Dreshpak, V. (2015). Struktura veb-saytiv povitovyh mist Polschi (na prykladi mist Pomorskogo voyevodstva). Novitni informatsiyni-komunikatsiyni tehnologiyi v modernizatsiyi publichnogo upravlinnya : zarubiznyy I vitchyznyanyy dosvid : materialy III nauk.-prakt. Seminary/ 30.03–30.04. 2015 r. Dnipropetrovsk : DRIDU NADU. URL : http://www.dridu.dp.ua/konf/konf_dridu/itis%20seminar%202015/index.html (in Ukrainian).
6. Ignatenko, O. V. Formuvannya mizkulturnoyi komunikatyvnoyi skladovoyi v protsesi navchannya dilovoyi angliyskoyi movy. URL : <http://confesp.fl.kpi.ua/node/1142> (in Ukrainian).
7. Kushniryuk, V. M. (2013). Komunikatyvnyy etyket derzavnogo sluzbovtstva: navch. posibnyk. Kyiv : TOV “SIK GRUP UKRAINA”. 184 p. (in Ukrainian).
8. Mal'tseva, K. S. Intercultural misunderstandings and issues of the intercultural translation: URL : <http://www.disslib.org/mizhkulturni-neporozuminnja-i-problema-mizhkulturno-perekladu.html> (in Ukrainian).
9. Manakin, V. M. (2012). Language and Intercultural Communication. Kyiv : TsUL. 288 p. (in Ukrainian).
10. Makarenko, E. A., Ryzkov, M. M., Kuchmiy, O. P., Frolova, O. M. (2014). Miznarodna informatsiya: terminy i komentari / Kyiv. nats. u-t im. T. Shevchenka. Kyiv : Tsentr vilnoyi presy. 479 p. (in Ukrainian).
11. M'yazova, I. Yu. Features interpretation of the term “intercultural communication”. URL : <http://www.disslib.org/mizhkulturna-komunikatsia-zmist-sutnist-ta-osoblyvosti-projavu.html> (in Ukrainian).
12. Ter-Minasova, S. G. Language and the Intercultural Communication. URL : <https://www.twirpx.com/file/245066/> (in Russian).
13. Mamatova, T., Sharov, Yu., Zvarych, M., Scherbiniy, Yu. (Ed.). (2013). Uchast gromadskosti u monitoryngu nadannya poslug organamypublichnoyi valdy: normatyvne reguluvannya ta isnuyuchi praktyky. Kyiv : B.V., 120 p. (in Ukrainian).