

МІНІСТЕРСТВО ВНУТРІШНІХ СПРАВ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ ВНУТРІШНІХ СПРАВ
Навчально-науковий інститут права та психології
Кафедра ділової української та іноземних мов

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

для здобуття ступеня вищої освіти магістра

**на тему: «Культура міжнародного писемного спілкування у публічному
управлінні та адмініструванні»**

Виконав: здобувач 2 курсу 2 групи
Спеціальність 281 «Публічне управління та
адміністрування»

Усенко Віталій Володимирович

Індивідуальний навчальний план №24-39
ПУА

Мобільний телефон: +380675945995

Науковий керівник:

доцент кафедри ділової української та
іноземних мов

кандидат філологічних наук

Усачова Катерина Сергіївна 

Кваліфікаційна робота допущена до захисту

«11» листопада 2025 р., протокол № 8

Завідувач кафедри ділової української та
іноземних мов кандидат філологічних наук,

доцент

 **Ольга МАКСИМЕНКО**

Київ 2025

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ КУЛЬТУРИ МІЖНАРОДНОГО ПИСЕМНОГО СПІЛКУВАННЯ.....	6
1.1. Загальна характеристика писемного спілкування.....	6
1.2. Поняття міжнародної комунікації та культури міжнародного спілкування.....	19
РОЗДІЛ 2. СУЧАСНИЙ СТАН КУЛЬТУРИ МІЖНАРОДНОГО ПИСЕМНОГО СПІЛКУВАННЯ У ПУБЛІЧНОМУ УПРАВЛІННІ ТА АДМІНІСТРУВАННІ.....	31
2.1. Стандарти культури міжнародного писемного спілкування у публічному управлінні та адмініструванні.....	31
2.2. Сучасний стан культури міжнародного писемного спілкування у публічному управлінні та адмініструванні в країнах ЄС та в Україні.....	43
РОЗДІЛ 3. ПРОБЛЕМИ КУЛЬТУРИ МІЖНАРОДНОГО ПИСЕМНОГО СПІЛКУВАННЯ У ПУБЛІЧНОМУ УПРАВЛІННІ ТА АДМІНІСТРУВАННІ В УКРАЇНІ.....	54
3.1. Проблеми та перепони щодо функціонування культури міжнародного писемного спілкування у публічному управлінні та адмініструванні в Україні в умовах воєнного стану.....	54
3.2. Розробка рекомендацій щодо ефективного міжнародного писемного спілкування у публічному управлінні та адмініструванні з урахуванням міжнародного досвіду.....	66
ВИСНОВКИ.....	78
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	81

ВСТУП

Актуальність дослідження «Культура міжнародного писемного спілкування у публічному управлінні та адмініструванні» визначається сучасними викликами глобалізації, інтеграційних процесів та міжнародного співробітництва. У сучасних умовах державні установи та органи публічного управління все частіше взаємодіють із закордонними партнерами, міжнародними організаціями, іноземними інвесторами та представниками дипломатичних місій. У цьому контексті високий рівень культури письмового спілкування стає критично важливим фактором ефективної комунікації, запобігання непорозумінням та забезпечення точного і своєчасного обміну інформацією.

Надзвичайно важливим аспектом є дотримання норм ділового етикету, стилістичних та лінгвістичних стандартів міжнародного листування. Недостатня компетентність у цій сфері може призводити до втрати довіри партнерів, сповільнення процесів прийняття управлінських рішень та навіть виникнення конфліктних ситуацій у міжнародній співпраці. Водночас володіння культурою письмового спілкування сприяє підвищенню іміджу державного органу, формуванню позитивного враження про професійність працівників та зміцненню міжнародних зв'язків.

Особливу актуальність питання набуває у цифрову епоху, коли електронні засоби комунікації та онлайн-платформи стають основними каналами обміну інформацією. Це вимагає від працівників публічного управління не лише знання формальних правил листування, але й уміння адаптувати стиль та зміст повідомлень до культурних та мовних особливостей міжнародних партнерів. Підвищення компетентності у сфері міжнародного письмового спілкування дозволяє органам публічного адміністрування ефективно виконувати свої функції, забезпечувати оперативне реагування на виклики та сприяти розвитку міждержавного співробітництва.

Мета дослідження: визначити особливості та шляхи підвищення культури міжнародного писемного спілкування у публічному управлінні та адмініструванні.

Завдання дослідження:

1. Надати загальну характеристику писемного спілкування;
2. Розкрити поняття міжнародної комунікації та культури міжнародного спілкування;
3. Систематизувати стандарти культури міжнародного писемного спілкування у публічному управлінні та адмініструванні;
4. Проаналізувати сучасний стан культури міжнародного писемного спілкування у публічному управлінні та адмініструванні в країнах ЄС та в Україні;
5. Висвітлити проблеми та перепони щодо функціонування культури міжнародного писемного спілкування у публічному управлінні та адмініструванні в Україні в умовах воєнного стану;
6. Розробити рекомендації щодо ефективного міжнародного писемного спілкування у публічному управлінні та адмініструванні з урахуванням міжнародного досвіду.

Об'єкт дослідження: процеси міжнародного письмового спілкування в діяльності органів публічного управління.

Предмет дослідження: методи, форми та стандарти культури письмового спілкування у міжнародному контексті для державних службовців.

Методологічна основа дослідження:

1. Аналіз наукової літератури – вивчення сучасних досліджень та публікацій з питань міжнародного писемного спілкування та публічного управління.
2. Системний аналіз – дослідження взаємозв'язків між формами письмового спілкування та ефективністю управлінських процесів.
3. Порівняльний метод – зіставлення національних та міжнародних стандартів ділового листування.

4. Історико-правовий метод – вивчення розвитку норм і правил письмового спілкування у публічному адмініструванні.

5. Узагальнення – формування висновків на основі аналізу різних джерел та практик.

6. Моделювання – побудова моделей ефективного міжнародного письмового спілкування у публічному управлінні.

Практичне значення здобутих результатів полягає у можливості впровадження рекомендацій щодо підвищення культури міжнародного писемного спілкування у діяльності органів публічного управління, що сприятиме підвищенню ефективності комунікації з міжнародними партнерами, зміцненню іміджу державних установ та вдосконаленню системи підготовки кадрів для роботи в міжнародному середовищі.

Структура дослідження. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, які містять шість підрозділів, висновків, списку використаних джерел (60 найменувань). Загальний обсяг дослідження – 88 сторінок.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ

КУЛЬТУРИ МІЖНАРОДНОГО ПИСЕМНОГО СПІЛКУВАННЯ

1.1. Загальна характеристика писемного спілкування

Писемне спілкування є важливою формою взаємодії між людьми, яка дозволяє обмінюватися інформацією, ідеями та документами у формалізованому вигляді. Воно відіграє ключову роль у публічному управлінні та адмініструванні, забезпечуючи точність, офіційність та збереження інформації для прийняття управлінських рішень. Ефективність писемного спілкування безпосередньо впливає на результативність роботи органів публічного управління та на якість взаємодії з міжнародними партнерами.

У розрізі даного питання насамперед варто розкрити поняття спілкування, його сутність, функції та основні форми, що дозволить глибше зрозуміти особливості писемного обміну інформацією в управлінському середовищі.

Спілкування є ключовою психологічною категорією, оскільки воно визначає формування особистості через взаємодію з іншими. Поняття спілкування визначається теоретичними основами, і в його розумінні важливу роль відіграють вихідні концепції [1, с. 8].

У сучасному тлумачному психологічному словнику спілкування визначається складним і багатоплановим процесом, який виникає з потреб у спільній діяльності та включає в себе обмін інформацією, розроблення єдиної стратегії взаємодії, сприйняття та розуміння партнера у спілкуванні [2].

Взаємодія між людьми, що відбувається за допомогою знакових засобів, зумовлена потребами у спільній діяльності та спрямована на значущу зміну стану, поведінки та особистісно-сміслових утворень партнера. Спілкування вважається однією з основних психологічних категорій, оскільки воно допомагає людині стати особистістю через взаємодію з іншими.

Поняття спілкування тісно пов'язане з поняттям комунікації. Акт спілкування можна аналізувати за такими компонентами:

1. Адресант – суб'єкт спілкування;
2. Адресат – отримувач повідомлення;
3. Повідомлення – переданий зміст;
4. Код – засоби передачі повідомлення, канал зв'язку;
5. Результат – досягнене в результаті спілкування.

Існують різні підходи до розуміння спілкування, але вважається, що воно повинно розглядатися як нерозривна єдність з діяльністю, а не зводиться до однієї з його сторін, таких як обмін інформацією, взаємодія або міжособистісна перцепція.

У класифікаціях спілкування виділяються різні сторони, такі як комунікативна, інтерактивна і перцептивна, або інформаційно-комунікативна, регуляційно-комунікативна і афективно-комунікативна, або інструментальна, синдикативна, трансляційна та самовираження.

Психолог Г. Андрєєва виділяє три взаємопов'язані сторони спілкування:

1. Комунікативну;
2. Перцептивну;
3. Інтерактивну [3, с. 23].

Комунікативна сторона включає обмін інформацією між учасниками спілкування. Перцептивна сторона визначається сприйняттям одне одного учасниками та встановленням взаєморозуміння на цій основі. Інтерактивна сторона полягає в організації взаємодії між учасниками, тобто у взаємодії діями. У реальному спілкуванні кожна з цих сторін існує не відокремлено від інших, а проявляється разом з ними в різній мірі.

Спілкування є поліфункціональним процесом, тому існують різні наукові підходи до виділення його функцій. Відомий психолог Б. Ломов, використовуючи один із можливих підходів, виділяє три класи функцій спілкування: інформаційно-комунікативні, регуляційно-комунікативні і афективно-комунікативні. Перший клас функцій включає всі процеси, що

стосуються передачі та прийому інформації. Другий клас функцій пов'язаний з регулюванням поведінки людини. Третій клас стосується емоційної сфери людини. За другою системою основ Ломов відокремлює такі функції спілкування: організація спільної діяльності, пізнання одне одного, формування та розвиток міжособистісних відносин [4, с. 44].

В. Панферов стверджує, що спілкуванню притаманні основні функції людської діяльності, такі як комунікативна, інформаційна, емотивна, конативна, креативна. Наприклад, комунікативна функція забезпечує взаємозв'язок між людьми на різних рівнях взаємодії. Інформаційна функція спілкування передбачає накопичення та вираження практичного досвіду у процесі спілкування, а також передачу цієї інформації від людини до людини [4, с. 45].

Щодо структурних компонентів спілкування, то вони включають у себе елементарні складові та вербальні й невербальні засоби спілкування [5].

Елементарні складові спілкування є основою комунікативної діяльності та описуються наступним чином:

1. Суб'єкт спілкування: Це особа, яка створює та висловлює повідомлення у формі доступній для іншої особи.

2. Об'єкт спілкування: Особа, яка приймає та інтерпретує передане їй повідомлення.

3. Предмет спілкування (повідомлення): Інформація, яка має певний зміст і передається через певний код.

4. Засоби спілкування: Мовні та немовні засоби, що використовуються для передачі повідомлення.

5. Канал комунікації: Фізичний шлях передачі повідомлення між учасниками спілкування (зоровий, слуховий тощо).

6. Комунікативний шум: Деформація повідомлення, яка може ускладнити його передачу чи сприйняття.

7. Фільтри: Обмеження, що застосовуються до інформації під час спілкування.

8. Зворотний зв'язок: Реакція адресата на отримане повідомлення, яка допомагає коректно оцінити комунікативну ситуацію.

9. Контекст спілкування: Час, місце та умови здійснення спілкування.

10. Продукт спілкування: Результат спілкування, який може мати різні форми і прояви.

Ці структурні елементи взаємодіють під час створення, передачі, сприйняття та інтерпретації інформації в процесі спілкування [5].

Ф. Бацевич, український дослідник у галузі комунікативної лінгвістики, вказує, що засобами комунікації є коди, система відповідностей між формою та значенням повідомлення, яке передається учасниками спілкування. Знання цього коду є обов'язковим для всіх учасників, щоб успішно передавати інформацію.

Засоби спілкування поділяються на вербальні, невербальні та інші елементи семіотичних систем. Вербальні засоби включають матеріально виражені (експліцитні) одиниці мови та матеріально не виражені (імпліцитні) правила мовної системи. Ці одиниці є ключовими для передачі смислу повідомлень.

Крім мовних засобів, спілкування може включати компоненти інших знакових систем (графіка, схеми, малюнки тощо), які складаються з умовних знаків і допомагають у розумінні нової інформації. Невербальні засоби (акустичні, оптичні, тактильні тощо) грають важливу роль у спілкуванні, допомагаючи отримати інформацію про особистість співрозмовника, його емоційний стан та відношення до спілкування. Ефективність спілкування залежить від урахування всіх цих структурних елементів та їх взаємодії [5].

Загалом, спілкування є складним і динамічним процесом, що характеризується безперервною взаємодією учасників. Воно має чітку структуру, яку забезпечують різні компоненти. Елементарні компоненти спілкування включають суб'єкт спілкування (адресант), об'єкт спілкування (адресат), предмет спілкування (повідомлення), засоби спілкування, канал комунікації, комунікативний шум, фільтри, зворотний зв'язок, контекст

спілкування та продукт спілкування. Важливість урахування цих компонентів та їх взаємодії визначає ефективність спілкування.

Варто зазначити, що писемне мовлення є формою вираження думок за допомогою системи письма відповідної мови. Воно вторинне щодо усного, орієнтоване на зорове сприйняття та здатне зберігати інформацію протягом тривалого часу. У писемному мовленні поширені стереотипи передаються через авторські коментарі та розділові знаки, які, однак, не здатні повністю передати всі експресивно-сміслові відтінки інтонації, хоча саме в цих відтінках приховане значне інформаційне навантаження [6, с. 57].

Еволюція писемного спілкування обумовлена не лише загальною потребою в передачі інформації, а й ускладненням когнітивних здібностей людини та розвитком сенсомоторних навичок. Перехід до графічної символізації одиниць звукового малюнку зробив писемне спілкування гнучким інструментом вираження та передачі мисленнєвих продуктів.

Розвиток мовних форм мислення дозволив звільнити думку від обов'язкового зв'язку з наочними образами, що сприяє формуванню здатності до абстрактного письмового вираження. Засвоєння графічних символів відбувається поступово: спочатку через умовно-наслідувальний запис, який лише зовні нагадує письмовий текст, а згодом – через більш складні форми запису, що диференціюються у буквений текст.

Писемне спілкування є новою, спеціальною знаковою системою, засвоєння якої пов'язане з певною довільністю акту письма та складно організованою сенсомоторною базою. Ефективне використання писемного спілкування вимагає розвитку когнітивних здібностей, мовленнєвої компетентності та достатньої зрілості мислення для опанування системи письма [7, с. 95].

Писемне спілкування дозволяє зберігати інформацію протягом тривалого часу та використовувати її для різних цілей – від ділового та наукового обміну до публіцистичних та адміністративних текстів. Його формування відбувається в контексті поступової адаптації до правил письмового вираження та методик

навчання, що враховують особливості психічного розвитку та когнітивного рівня людей у різних культурних середовищах.

Писемне спілкування розглядається як багатогранне явище, що включає декілька взаємопов'язаних аспектів і формує основу для передачі, збереження та організації інформації. Воно є особливою семіотичною системою, яка включає графічні знаки та символи, здатні функціонувати автономно від усного спілкування. Ця автономність забезпечує можливість передавати повідомлення, формулювати думки та виражати ідеї без прямого аудіального сприйняття. Писемне спілкування має власні правила та структури, відмінні від усного, включно з графо-морфологічними нормами, системою абзаців, пунктуаційними та типографічними засобами, що дозволяють організувати текст у логічно впорядковану інформаційну структуру [7, с. 96].

В основі писемного спілкування лежить процес перекодування усного спілкування в графічну форму. Цей процес передбачає встановлення відповідності між звуковими одиницями та їхніми графічними позначеннями, а також створення системи правил правопису, яка регулює правильність і точність запису. В межах різних систем письма, таких як піктографічна, ідеографічна, силабічна та альфаветична, визначаються різні способи кодування інформації: у піктографії слово передається малюнком-піктограмою, в ідеографії – символом, що відображає значення, у силабічному письмі – позначається склад, а в альфаветичному – конкретний звук або фонема. Кожна з цих систем має свої правила трансформації звукового потоку в графічні символи, що забезпечує різні рівні точності та деталізації передачі інформації.

Писемне спілкування як форма комунікації характеризується монологічністю та контекстною автономністю. Текст, який створюється у письмовій формі, повинен містити всю необхідну інформацію для розуміння без додаткових пояснень або невербальних сигналів. Для компенсації відсутності просодики, емоційного забарвлення та інтонаційних особливостей, що притаманні усному спілкуванню, застосовуються різноманітні типографічні прийоми: зміна шрифту, використання абзаців, структуроване членування

речень і розташування елементів на сторінці. Письмовий текст формує унікальні стилістичні норми та жанрові особливості, які відрізняються від усного спілкування. Це проявляється, зокрема, у створенні епістолярних текстів, наукових статей, щоденникових записів чи літературних творів, де відсутність безпосереднього діалогічного контакту компенсується точністю та логічною структурою повідомлення [7, с. 97].

Навчання писемному спілкуванню вимагає формування комплексних навичок, що включають три основні операції: символізацію звуків через графічні символи, моделювання звукової структури слова та графо-моторні дії, які забезпечують фізичне створення письмового тексту.

Кожна з цих операцій має власну когнітивну, сенсомоторну та психологічну основу. Символізація передбачає здатність до абстрактного позначення звукових одиниць буквами, що формується на базі загальної здатності до символічної діяльності та розпізнавання графічних знаків. Моделювання звукової структури слова в письмовій формі потребує послідовної трансформації часової структури фонем у просторову структуру графем, що вимагає високого рівня концентрації та координації сенсорних процесів.

Графо-моторні навички забезпечують практичну реалізацію письмового спілкування, визначаючи точність і швидкість запису тексту. Вони інтегруються з розвитком зорово-моторної координації та кінестетичних відчуттів, які виникають у процесі взаємодії руки та ока. Розвиток цих навичок проходить складну еволюцію і включає поступове формування здатності контролювати рухи, забезпечувати точність відтворення графічних знаків та інтегрувати їх у послідовні тексти. Недостатній розвиток графо-моторних навичок може призводити до специфічних труднощів у письмовому спілкуванні, таких як моторна чи кінестетична дисграфія [7, с. 97].

Писемне спілкування передбачає також розвиток фонематичного сприйняття, яке є основою для точного відтворення звукових одиниць у письмовій формі. Фонематичне сприйняття включає кілька етапів: диференціацію звуків, розпізнавання контрастних фонем, розвиток слухової

уваги та формування сенсорних еталонів звуків. Порушення фонематичного сприйняття може призводити до систематичних помилок у письмі, оскільки процес трансформації звуку в графічний символ стає неповноцінним. Важливою складовою є інтеграція слухових, кінестетичних та графомоторних образів для формування правильного письмового спілкування.

Особливістю письма є його здатність зберігати та передавати інформацію в часі, забезпечуючи точність, логічну послідовність і стильове оформлення повідомлення. Комплексність письмового спілкування полягає у взаємодії когнітивних, сенсомоторних та графо-моторних процесів, що робить його унікальним інструментом комунікації. Його ефективність залежить від координації всіх складових операцій, включно з символізацією, моделюванням структури слова та технікою письма, що забезпечує можливість формувати тексти різної складності, жанру та стилю.

Писемне спілкування, таким чином, виступає як багаторівнева система, що поєднує семіотичні, когнітивні та моторні аспекти. Воно дозволяє створювати текстові повідомлення з високим рівнем точності та структурності, забезпечує збереження інформації та її передачу незалежно від безпосередньої присутності адресата, а також формує фундамент для розвитку мовної свідомості, організації думок та ефективної комунікації у письмовій формі [7, с. 98].

В. В. Тарасун у своєму дослідженні розглядає письмо як вид діяльності, у вигляді послідовних операцій, які утворюють цілісну, самоорганізуючу функціональну систему. Ця система забезпечує підготовку до оволодіння письмом як засобом комунікації, формуючи комплекс когнітивних, мовленнєвих і моторних умінь.

Модель процесу породження писемного мовлення, запропонована авторкою, передбачає шість основних етапів, кожен з яких включає специфічні цілі та операції, що забезпечують ефективне формування писемного висловлювання (табл. 1.1) [7, с. 101].

Таблиця 1.1

Етапи	Мета та зміст етапів формування писемного мовлення
I – мотиваційний	Забезпечується причинна обумовленість мовленнєвого висловлювання: визначається, з якою метою, навіщо і чому формується висловлювання.
II – внутрішній план (внутрішнє програмування) побудови висловлювання	Забезпечується цілісне програмування висловлювання. Формування внутрішнього плану проходить три стадії: 1-а стадія – долінгвістична (домовленнєва): формується задум, образ майбутнього висловлювання, його смисловий каркас. 2-а стадія – лінгвістична: забезпечується перехід від задуму до опорних слів; реалізуються операції вибору, комбінування мовних знаків і моторних структур, а також закріплення і запам'ятовування окремих частин висловлювання. 3-я стадія – граматичне прогнозування: відбувається перебір варіантів граматичного та синтаксичного оформлення, порівняння прогнозів із загальною програмою тексту.
III – перехідний план висловлювання	Забезпечується перехід від смислових віх і опорних слів до зовнішнього мовлення (внутрішнє мовлення). Використовуються операції: розгортання смислових віх у синтаксичну програму на основі правил граматики; розгортання синтаксичних груп за допомогою мовленнєвих стереотипів; вибір, комбінування та перестановка моторних програм.
IV – зовнішній план висловлювання	Забезпечується зв'язність тексту. Використовуються операції: організація речень у лінійну послідовність; встановлення лексико-синтаксичної залежності комунікативно-слабких речень від сильних; вибір лексико-синтаксичних засобів зв'язку; підбір ритміко-інтонаційних структур; перевірка адекватності висловлювання загальному задуму

(зворотний зв'язок).

V – перехід від внутрішнього мовлення до писемного	Забезпечується система перекодування та графомоторних правил діяльності: символічне позначення звуків мовлення; моделювання фонетичної, граматичної та синтаксичної структури; графомоторна діяльність.
VI – письмо як комунікація	Забезпечується формування свідомої потреби в оволодінні системою письма, зорієнтованої на використання його як засобу спілкування, а також продовження навчання письмової діяльності.

Писемне спілкування є складним соціокогнітивним феноменом, що охоплює процеси створення, передачі та сприйняття письмових текстів. Мартін Грімберг у праці «Дослідження втрати писемного мовлення» наголошує, що в XX столітті спостерігається найширше поширення письмового мовлення, проте водночас постає потреба в його диференціації для встановлення типології поняття. Різні форми письма – шкільне, літературне, повсякденне чи приватне зафіксоване спілкування – розвиваються за власними закономірностями. Особливу увагу потребує культура письма, оскільки сучасні зміни у способах комунікації значно впливають на потребу в ньому. Зменшення необхідності писемного спілкування пояснюється технізацією комунікації: телефонні та цифрові засоби частково витісняють приватне листування, а широкий спектр альтернативних способів обміну інформацією знижує регулярну практику письма. Водночас лише для обмеженої групи людей – письменників, журналістів, науковців – письмо залишається професійною необхідністю. Вільгельм Гесманн у книзі «Теорія та практика письма: шляхи до нової писемної культури» також відзначає тенденцію втрати письмової культури. Автор зазначає, що значна частина суспільства може обходитися без письма, використовуючи аудіовізуальні медіа. Процес письма дедалі більше стає нематеріальним і відокремлюється від експресії думок, оскільки відсутність фізичного носія і можливість редагування тексту у цифровому середовищі

ускладнюють завершеність висловлювань. Порівнюючи сучасні зміни у письмі з розвитком друкарства, Гесманн підкреслює, що технологічні полегшення та програмні засоби для редагування не зменшують необхідності розумових зусиль, мислення та розвитку мовного чуття для створення якісного тексту [8, с. 138].

За словами Крістіана Г. Мюнха, письмо та писемне мовлення залишаються відносно новими темами у німецькій науковій традиції. Більшість досліджень зосереджувалася на усному мовленні, його правильності та доречності використання мовних засобів. Соціолінгвістика надавала перевагу вивченню усного мовлення та мовних норм у суспільстві, а проміжні форми між говорінням і письмом досліджувалися рідко. У контексті письма та писемності у Німеччині основну увагу приділяли формуванню писемної компетенції та подоланню безграмотності як чинникам соціального розвитку. Дослідження Джека Гуді висвітлюють історичні наслідки розвитку писемності та алфавіту, показуючи тісний зв'язок між рівнем писемної культури та загальним культурним прогресом суспільства. Соціокультурний аналіз письма визнається ключовим інструментом для оцінки розвитку суспільства, оскільки рівень володіння письмом та культура його використання безпосередньо впливають на здатність спільноти до комунікації, збереження знань і прогресу у соціальних та освітніх сферах [8, с. 138].

Варто зазначити, що основні моделі писемного спілкування охоплюють різні форми письмового мовлення, які відображають специфіку комунікативних і когнітивних процесів людини.

Спонтанне писемне мовлення характеризується імпульсивним виникненням думок та їх фіксацією на письмі. Воно виникає без попереднього планування, часто як реакція на тексти чи мовні висловлювання, і проявляється у вигляді внутрішнього потоку ідей, що можуть перескакувати з однієї теми на іншу. Спонтанне письмо керується як свідомими, так і напівсвідомими та несвідомими намірами автора, дозволяє відхилення від суворих синтаксичних правил і повторення думок, що робить його живим і природним засобом вираження внутрішнього стану.

Епічне писемне мовлення формується на основі послідовного викладу спогадів, спостережень та фактів у хронологічній або логічній послідовності. На відміну від спонтанного письма, епічне мовлення набуває більш структурованих і об'єктивованих форм, зберігаючи суб'єктивність переживань автора. Його зміст часто має епічну значимість і включає креативну роботу, дидактичні завдання та особистісну інтерналізацію. В освітньому контексті епічне письмо на уроках літератури допомагає формувати мовну свідомість учнів, розвивати навички аналізу, інтерпретації та критичного мислення [8, с. 140].

Концептуальне писемне мовлення передбачає попередню підготовку тексту через проект, план або чернетку. Ця модель дозволяє поступово розвивати ідеї, уточнювати їх і вдосконалювати зміст. Концептуальне письмо підтримує процес мислення та формування чітких мовних конструкцій, допомагає структурувати думки для подальшого усного або письмового виступу. Воно широко використовується для підготовки до публічних промов, проектного формулювання проблем і розробки письмових матеріалів професійного або навчального характеру.

Журналістське писемне мовлення виникло разом із розвитком преси та поєднує оповідні й спонтанні елементи. Свобода слова та відсутність цензури забезпечують широкі можливості для висловлення власної думки і критичного аналізу подій. Журналістське письмо передбачає точність, швидкість та доречність подачі інформації. Використання цього типу письма в освітньому процесі сприяє формуванню сучасної комунікативної культури, розвитку аналітичного мислення і здатності до критичної оцінки суспільних явищ [8, с. 141].

Наукове писемне мовлення характеризується абстрактністю, логічною структурованістю та методичною обґрунтованістю. Воно потребує застосування наукових понять, аргументації, доказів та систематичного аналізу. У навчальному процесі розвиток наукового письма сприяє формуванню когнітивної компетенції учнів, навчає критичному мисленню, умінню планувати дослідження та оформлювати результати у письмовій формі. Наукове письмо

стимулює розвиток логічного мислення, аналізу проблем і побудови послідовних висновків, водночас виховує увагу до правильності синтаксичної структури для забезпечення зрозумілості тексту.

Літературний письмовий переклад у минулому відігравав важливу роль у навчанні письма, дозволяючи вдосконалювати стилістичні навички рідної мови через переклад з іноземної. Переклад сприяв розвитку мовної чутливості, умінню передавати зміст тексту і правильно структурувати висловлювання. Згодом навчальні цілі змістилися на розвиток навичок письма, слухання та мовлення іноземною мовою, проте значення літературного перекладу як інструмента формування писемної культури залишалося вагомим [8, с. 142].

Отже, писемне спілкування виступає важливим компонентом мовленнєвої діяльності, що забезпечує передачу думок, знань, емоцій та культурних цінностей у суспільстві. Воно охоплює різноманітні форми і моделі письма — від спонтанного вираження думок до наукового та концептуального письма, кожна з яких виконує специфічні комунікативні та когнітивні функції. Письмове мовлення формує здатність до логічного мислення, систематизації інформації, аналізу та критичної оцінки, сприяє розвитку мовної компетенції, культурної свідомості та особистісної рефлексії. У процесі письма відбувається інтеграція мисленнєвих і мовних операцій, що передбачає планування, концептуалізацію, вибір лексико-синтаксичних засобів, а також перевірку адекватності висловлювання загальному задуму. Писемне спілкування не лише слугує засобом фіксації інформації, але й сприяє комунікації у професійній, освітній, науковій і творчій сферах, формуючи критичне мислення та вміння аргументувати власну позицію. У сучасному контексті, з урахуванням розвитку технічних засобів комунікації та цифрових платформ, письмо зберігає свою роль як засіб усвідомленого вираження думок, планування діяльності та передачі культурних і соціальних норм, залишаючись невід’ємним елементом освітнього та соціокультурного розвитку особистості. Писемне спілкування водночас виступає засобом самовираження і розвитку особистісної автономії, дозволяючи людині формувати власні думки й оцінки. Воно також сприяє збереженню та

передачі історико-культурної спадщини, забезпечуючи комунікацію між поколіннями. Таким чином, розвиток навичок письма є невід'ємною складовою всебічної освіти та формування соціально компетентної, критично мислячої особистості.

1.2. Поняття міжнародної комунікації та культури міжнародного спілкування

Сучасна глобалізація економіки, науки та освіти значно посилює міжнародні контакти у повсякденному житті, але разом із цим виникають проблеми комунікації. Непорозуміння та конфлікти можуть з'являтися через різне сприйняття світу представниками різних культур, що ускладнює ефективний обмін інформацією та взаємодію між людьми [9, с. 194].

Комунікація визначається як процес передачі інформації, ідей, думок або почуттів від однієї особистості до іншої за допомогою різноманітних засобів спілкування. Вона включає обмін повідомленнями, який є одним із ключових методів налагодження контактів між людьми [10, с. 8].

У більш широкому розумінні під комунікацією розуміють взаємний обмін думками та досягнення порозуміння у процесі спілкування. Відомо, що спосіб взаємодії між людьми однієї культури визначається їхнім соціальним походженням, вихованням, освітою, професійною діяльністю та індивідуальним світоглядом, що іноді може ускладнювати комунікаційний процес. Проте культурна програма, закладена в колективній підсвідомості спільноти, дозволяє ефективно подолати непорозуміння.

Процес комунікації проходить кілька основних етапів. На початковому етапі відбувається формулювання ідеї та відбір інформації, що підлягає обміну. Відправник визначає, яку саме інформацію необхідно передати, проте багато спроб обміну не досягають успіху саме на цій стадії через недостатню увагу до формулювання ідеї. Важливо розуміти, що сама ідея не має конкретної форми, і

її необхідно оформити таким чином, щоб вона могла бути ефективно передана іншій особі [11, с. 26].

Комунікація є невід'ємною складовою людського життя і водночас невід'ємною частиною культури. Вона дозволяє людині порівнювати власну поведінку з діями інших, створюючи єдиний соціальний організм – соціум. Таким чином, комунікація виступає ключовим чинником формування культурних зв'язків і взаємодії між людьми.

Особливе значення має міжнародна комунікація, яка протягом історії була традиційною формою взаємодії між ними. Вона відіграє важливу роль в політичних процесах на глобальному, регіональному та локальному рівнях, охоплюючи різні форми спілкування між індивідами та групами, що належать до різних культур.

У сучасному світі взаємодія культур має всеохоплюючий характер і проявляється на різних рівнях – між субкультурами, регіональними культурами, культурами націй та глобальними соціокультурними системами Західної та Східної цивілізацій. Тому для розв'язання складних проблем культурних відносин важливо досліджувати механізми комунікації, спілкування та досягнення взаєморозуміння [12, с. 207].

Комунікація, яка передбачає передачу інформації у часі та просторі, є невід'ємною складовою процесу формування культури. Через спілкування створюється, зберігається та поширюється соціально значуща інформація, а також накопичується соціальний досвід, що підтверджується численними дослідженнями [13; 14]. Процес комунікації виступає потужним трансляційним інструментом, здатним змінювати форми та способи взаємодії людей у суспільстві, розкриваючи нові аспекти людського буття. Вивчення культури на різних етапах історичного розвитку дозволяє глибше зрозуміти її багатогранність і динамічність.

З метою аналізу проблеми міжнародного спілкування важливо насамперед звернутися до поняття міжнародної комунікації.

Г. В. Грабіна визначає міжнародну комунікацію як процес обміну інформацією, ідеями, знаннями та культурними цінностями між державами, народами та соціальними групами. Цей процес охоплює широкий спектр засобів передачі інформації, включно із засобами масової інформації, інтернетом, міжособистісними контактами та культурними обмінами. Основні підходи до вивчення міжнародної комунікації включають кілька ключових концепцій.

По-перше, глобалізація комунікації, що передбачає інтеграцію світових комунікаційних систем та зближення культур, економік і політичних систем.

По-друге, культурний імперіалізм, який проявляється у впливі одних культур на інші через комунікаційні канали та може призводити до втрати культурної самобутності.

По-третє, медіалізація підкреслює значну роль медіа у формуванні громадської думки та впливі на міжнародні відносини.

По-четверте, концепція інформаційного суспільства акцентує на тому, що інформація та знання стають головними ресурсами розвитку суспільства [15, с. 11].

Дослідниця зазначає, що суб'єктами міжнародної комунікації виступають держави, міжнародні організації, корпорації, неурядові структури та окремі індивіди, які беруть активну участь у процесі обміну інформацією на міжнародному рівні. Основними цілями міжнародної комунікації є сприяння мирному співіснуванню через взаєморозуміння, розвиток економічного співробітництва завдяки обміну знаннями та інформацією, а також підтримка культурної інтеграції та популяризація культурної спадщини.

Засоби масової інформації, включаючи газети, журнали, радіостанції, телеканали, інформаційні служби та онлайн-видання, виконують функцію збору, обробки та поширення інформації для широкої аудиторії, забезпечуючи доступ до знань і новин.

Крос-культурна комунікація, у свою чергу, передбачає вербальну та невербальну взаємодію представників різних культурних, моральних, релігійних та світоглядних систем. Вона розглядається як сукупність різноманітних форм

відносин між індивідами та групами, що належать до різних культур, і є важливим компонентом міжнародного спілкування, оскільки сприяє глибшому розумінню іншого та ефективному обміну інформацією [15, с. 12].

За словами П. В. Брінь та Н. М. Меченкової, міжнародна комунікація розглядається як багатофункціональний процес взаємодії всіх стейкхолдерів. Вона охоплює одночасно кілька явищ, серед яких виділяють: по-перше, процес передачі та поширення інформації; по-друге, саму інформацію як об'єкт обміну; по-третє, засоби комунікації, через які цей обмін здійснюється [16, с. 24].

Н. П. Карпчук визначає міжнародну комунікацію як сукупність різноманітних відносин, що формуються через обмін інформацією між національними, етнічними, культурними чи іншими групами або спільнотами, як на міждержавному, так і на внутрішньодержавному рівнях. Ці відносини завжди реалізуються в публічній сфері та часто пов'язані з процесами формування нації та створення колективної ідентичності. Міжнародна комунікація протікає у сфері міжнародних відносин і охоплює питання попередження, запобігання та вирішення конфліктів, мирні переговори та укладення угод, контроль за озброєнням, геополітичні та стратегічні проблеми, іноземну політику, економічний розвиток і його зв'язок із безпекою та довкіллям, а також міжнародну реакцію на надзвичайні ситуації [17, с. 73].

Міжнародні комунікації мають низку специфічних особливостей, що відрізняють їх від внутрішніх комунікацій. По-перше, вони протікають у ситуації умовно незалежного комунікативного ланцюга, оскільки не існує всесвітнього уряду. По-друге, комунікація відбувається між принципово різними структурами, між якими часто не збігаються коди та національні картини світу. По-третє, міжнародні комунікації піддаються більш жорсткому контролю, що потребує суворішого дотримання комунікативних кодів. По-четверте, вони досить часто реалізуються в агресивному середовищі, де виникає потреба у вирішенні конфліктних ситуацій. По-п'яте, навіть непрямі форми міжнародної комунікації, такі як фільми, література чи інші прояви масової культури, можуть виступати певним силовим центром та впливати на міжнародні відносини.

Н. П. Карпчук зазначає, що міжнародна комунікація здійснюється за допомогою різних форм і методів. Традиційна дипломатія залишається основною формою підтримання офіційних відносин між державами відповідно до норм міжнародного права та дипломатичної практики. Вона спрямована на розвиток ділового партнерства, підтримку дружніх взаємин між країнами, забезпечення міжнародного миру та безпеки. Публічна дипломатія виступає як форма зовнішньополітичної діяльності, яка пов'язана з представництвом інтересів держави або об'єднань держав через легітимні інституції – міністерства, відомства, комітети, що виражають суверенну волю нації та діють у межах державного законодавства і міжнародно-правових актів. Методами публічної дипломатії є медіа-дипломатія, віртуальна дипломатія, громадська дипломатія та зв'язки з громадськістю, що забезпечують ефективний обмін інформацією та вплив на міжнародну аудиторію [17, с. 74].

Загалом, поняття міжнародної комунікації охоплює не лише обмін інформацією між державами та народами, а й взаємодію різних соціальних, культурних і економічних груп на глобальному рівні. Міжнародна комунікація виступає своєрідним містком між культурами, дозволяючи створювати спільні механізми взаєморозуміння, попереджати конфлікти та сприяти розвитку мирного співіснування. Водночас вона відзначається специфічними труднощами, що виникають через різницю культурних кодів, світоглядів та способів сприйняття інформації, що потребує високого рівня компетентності учасників у сфері міжнародного спілкування.

Міжнародна комунікація є не лише інструментом обміну знаннями та культурними цінностями, а й важливим фактором формування національної ідентичності та колективних уявлень про соціальні та культурні норми. Через медіа, міжособистісні контакти та публічну дипломатію відбувається передача не лише інформації, а й світоглядів, цінностей і моделей поведінки, що дозволяє державам та суспільствам адаптуватися до глобальних змін і зберігати власну унікальність. З огляду на це, міжнародна комунікація стає не просто засобом

обміну інформацією, а складним соціокультурним процесом, що впливає на економічний розвиток, політичну стабільність і культурну інтеграцію.

У підсумку можна сказати, що міжнародна комунікація в сучасному світі є критично важливою для ефективної взаємодії між країнами та народами. Вона вимагає постійного вдосконалення механізмів передачі інформації, розвитку міжкультурних компетенцій та інтеграції новітніх технологій у процеси спілкування. Лише через усвідомлення культурних відмінностей і активне використання різних комунікаційних платформ можливо забезпечити конструктивний обмін думками та сприяти глобальній гармонії й співробітництву.

Наступним кроком є дослідження поняття культури міжнародного спілкування. Адже ефективність обміну інформацією та взаємодії між представниками різних держав значною мірою залежить від розуміння культурних особливостей, норм і цінностей учасників комунікаційного процесу.

Насамперед важливо зазначити, що культура спілкування є важливим суспільним феноменом, який має як особистісне, так і державне значення. Вона впливає на міжнародні та міжособистісні відносини, а також на формування інтелекту та професійних здібностей людини [18, с. 87].

Історично в Україні значна увага до культури спілкування простежується ще з часів Київської Русі. Князь Володимир Великий сформулював цілісну програму культури спілкування та поведінки, насичену духовністю та моральною відповідальністю. Зокрема, у своєму зверненні до наближених він наголошував на необхідності бути добрим до друзів, ласкавим до слуг, незлопам'ятним, людинолюбним до смиренних, утішати нещасних, відвідувати хворих, ні до кого не ставитися презирливо. Він радив відповідати із світлим обличчям, бути прихильним і доступним до всіх, не хвалитися, приховувати свої переваги, звинувачувати себе в гріхах, а також бути обережним у висловлюваннях та не засуджувати за дрібниці, щоб не здаватися зарозумілим праведником [18, с. 87].

«Повчання» Володимира Великого містить мудрі настанови для молоді, підкреслюючи значення культури спілкування через моральне та духовне наuczіння. Він закликав молоду людину мати чисту душу, лагідну бесіду, дотримуватись слова Господнього, мовчати при старших, слухати мудрих, коритися старшим, жити в любові з рівними та молодшими, уникати лукавого умислу в розмові, багато вдумуватися, не шаленіти словом і не засуджувати мовою, небагато сміятися, соромитися старших. Князь також вчив управління очима, утримання язика, упокорювання розуму, підкорення тіла, дотримання чистоти у думках та спонукання себе до добрих справ. Він наголошував: «не забувайте того доброго, що ви вмієте, а чого не вмієте, тому навчайтесь... жодної людини не пропустіть, не привітавши її і не подарувавши їй добре слово...». Ці принципи слугують взірцем для моделі сучасної культури спілкування молоді на засадах гуманізму та поваги до людини.

Історична канва формування культури спілкування в Україні включає Київську братську школу та засновану на її базі Києво-Могилянську колегію, де основоположні засади культури спілкування були ключем до духовно-фахового наuczіння. Ці заклади готували фахівців духовно-гуманітарного профілю (педагогів, релігійних діячів, політиків). Видатний учень академії Григорій Сковорода підкреслював, що щастя залежить від пізнання «людини справжньої» в собі, а нещастя – від неправильного формування здібностей через недостатнє навчання моралі, відповідальності та любові до людини [18, с. 87].

Освітнє осмислення проблем культури спілкування було стимульоване потребою у підготовці фахівців нового типу для побудови сучасного, демократичного, високоморального суспільства, що вимагає гуманістичного, людиноцентричного підходу на духовних засадах. Це необхідно для зміни сприйняття громадян політико-управлінською елітою як рівних у правах та для перетворення психології меншовартості громадян на психологію державницького народу.

Вплив на осмислення цих питань мала гуманістична психологія, яка виникла у 60-ті роки XX ст. у США (Р. Мей, А. Маслоу, К. Роджерс). Вона

створила умови для усвідомлення творчих потреб особистості у самопізнанні та її потреби у приєднанні до суспільства для вирішення проблем. Гуманістичний підхід допоміг усвідомити, що будь-яка принизлива чи розділяюча думка стає привабливою для тих, хто прагне економічної чи політичної влади. Для подолання негативних явищ, просвітники, науковці та духовні наставники мають навчати істинам, зокрема ставленню до людей, проголошеним Ісусом Христом у «Нагірній проповіді»: «ставитися до людей так, як ти хотів би, щоб ставилися до тебе люди» [18, с. 88].

Традиційна освіта часто виявляє прорахунки у соціально-політичному, духовному та моральному розвитку, що зумовлює низку проблем, пов'язаних з гуманізацією взаємин – як міжособистісних, так і між людиною та природою, між державами. Ці взаємини вимагають високого рівня культури спілкування на засадах духовності, моралі, закону та відповідальності. Це відкриває широке поле діяльності для представників різних наук (соціологічної, педагогічної, психологічної, юридичної, управлінської, медичної тощо) для гуманізації стосунків та вирішення проблем людиноцентризму, починаючи з високої культури спілкування до ефективних управлінських рішень.

Гуманістичне людське спілкування є синонімом високого рівня культури спілкування в процесі суспільної взаємодії між людьми, а також між людьми, природою та живими істотами. Культура спілкування не має меж і має бути надбанням кожної людини для її самореалізації в рамках наuczіння любові, оскільки «Бог є любов» [18, с. 88].

Характер культури спілкування суттєво впливає на економічний та політичний розвиток країни, духовність громадян та їхню національну свідомість у контексті державницької психології відповідальності.

Особистість формується поступово, будучи продуктом культури, виховання, навчання та практичної взаємодії через високий рівень культури спілкування. Людина постійно прагне відкривати нове, що вимагає формування комунікативних установок протягом усього життя [19]. До таких установок належить шанобливе ставлення, сприймання іншого як рівного, самостійне

ставлення до інших, які формуються сім'єю, навчанням, самою людиною, освітянами та суспільством.

Культура спілкування є складовою частиною загальної культури людини. Вона містить знання та суспільні норми, що визначаються станом розвитку суспільства, його історією, традиціями, національною специфікою та загальнолюдськими цінностями. У вузькому розумінні це сума знань та ступінь оволодіння вміннями і навичками спілкування, що реалізуються в конкретному суспільстві на певному етапі розвитку.

Спілкування та його культура є інструментом для розуміння складного світу людських взаємин, взаємодій, спільної діяльності та суспільного діалогу. Спілкування також є певним досвідом і талантом. Виділяють різні типи культури спілкування: загальнолюдську, в окремому суспільстві, соціальних групах, міжособистісну, індивідуальну, ритуального, міжнаціонального, професійного, ділового. Культура спілкування виступає як цінність і творчість, тісно пов'язана з феноменами духовності та інтелекту людини. Слід зазначити, що у світовій психолого-політичній науці (США, Великобританія) термін «communication» ширший за змістом, ніж у вітчизняній літературі [18, с. 88].

Останнім часом з'явився новий тип спілкування через Інтернет (чати, email, відеочати), що сприяло, наприклад, поширенню дистанційної форми навчання в кризових ситуаціях, як-от пандемія COVID-19.

У світовій науці культура спілкування розглядається як багатовимірний, багаторівневий феномен. Характерні механізми спілкування включають пряме, непряме, опосередковане, безпосереднє, ділове, міжособистісне, міжнаціональне та ін., які ґрунтуються на феноменах інформації, культури, знань.

Усвідомлення ролі спілкування призвело до виникнення таких наук, як право (як функція законної дії), менеджмент та освіта (де спілкування є засобом взаємодії та керування). Наприклад, західні соціологи визнали, що керівники, менеджери, вчителі витрачають від 50 до 90% часу на спілкування для реалізації програм. Низька культура спілкування призводить до поганих результатів у

навчанні та управлінні. Культура спілкування також стала основою та головним механізмом маркетингу і роботи в торговельних центрах [20].

Культура спілкування як суспільний феномен визначається як міжособистісна і міжгрупова взаємодія, що базується на пізнанні один одного та обміні результатами діяльності (інформацією, думками, почуттями, інноваціями, знаннями, оцінками та ін.).

Спілкування є об'єктивною потребою кожної людини, і без нього неможливий розвиток особистості, суспільства, науки, культури та соціального захисту. Функції спілкування пов'язані з реалізацією різного типу діяльності.

У структурі спілкування науковці виділяють три типові напрями:

1. Комунікативний – обмін інформацією між індивідами, її уточнення, розвиток.
2. Інтерактивний – організація взаємодії суб'єктів, обмін не лише знаннями, думками, а й діями.
3. Перцептивний – процес взаємного сприймання і розуміння зі співрозмовниками.

Для високого рівня культури спілкування необхідні гуманістичні орієнтації та емпатійний спосіб сприймання один одного. Важливу роль відіграє вплив (індивідуальний та груповий), що може бути спрямований на інформування, роз'яснення, заклик, співпереживання. Компетентне використання впливу в освіті, управлінні, політиці, вихованні сприяє успіху особистості та суспільства [21].

У суспільно-політичній діяльності психологічний вплив реалізується через владу. Для того, щоб влада була ефективною і слугувала народу, а не лише представникам структур, вона має керуватися ідеями:

1. Професіоналізм («scientia est potentia», «знання – сила»).
2. Дотримання закону («dura lex – sed lex!» – «закон жорстокий, але він закон!»).

На цих засадах, а також на основі державницької психології (сформованої на культурі, духовності, відповідальності, знанні справ, дотриманні законів),

ґрунтується висока культура спілкування влади з народом. Це необхідно для подолання бар'єрів і досягнення взаєморозуміння. Кожен учасник взаємодії очікує, що його вислухають, зрозуміють та приймуть правильне рішення. Чесний діалог влади і народу передбачає високий рівень культури спілкування [21].

Для утвердження високої культури спілкування необхідно вміти осмислювати та використовувати різні способи спілкування, які є системою дій, спрямованих на встановлення контакту, пізнання, організацію взаємодії та обмін (інформацією, почуттями, оцінками, ідеями, думками). Виділяють такі способи:

1. Передача інформації – повідомлення.
2. Вплив на людей – навіювання, наслідування, психічне зараження.
3. Переконавання – вплив на розум і почуття, що сприяє формуванню нових поглядів.
4. Самонавіювання – свідоме саморегулювання психіки.
5. Психічне зараження – процес передачі емоційного стану на несвідомому рівні, якому найбільше піддаються люди в натовпі.

Інтелектуальне мислення необхідне у всіх видах діяльності (науковій, освітній, політичній, управлінській), особливо при творчому підході та людській взаємодії, що неможливо без належної культури спілкування. Спілкування, що веде до взаєморозуміння та пошуку істинного результату, сприяє розв'язанню конфліктів у суспільній взаємодії. Суспільний діалог як гуманний спосіб спілкування є шляхом до людського взаєморозуміння та самореалізації [18, с. 89–90].

Культура міжнародного спілкування є складовою частиною глобальної комунікаційної системи та визначає якість взаємодії між представниками різних держав, народів і культур. Вона включає сукупність норм, правил, цінностей і поведінкових моделей, що формуються в процесі соціальної взаємодії та впливають на те, як учасники комунікації обмінюються інформацією, сприймають повідомлення і реагують на них. Культура міжнародного спілкування виступає своєрідним «мостом», що забезпечує розуміння й взаємоповагу між різними соціокультурними спільнотами [22].

Особливу роль у формуванні культури міжнародного спілкування відіграють мовні, етичні та соціальні аспекти. Мова не лише передає інформацію, а й несе в собі культурні коди та традиції, які визначають стиль спілкування та форму вираження думок. Етичні норми регламентують поведінку учасників, впливають на прояви ввічливості, толерантності та поваги до іншого. Соціальні аспекти охоплюють розуміння статусу, ролей і очікувань співрозмовників, що дозволяє уникати конфліктів та непорозумінь у процесі міжнародної взаємодії.

Культура міжнародного спілкування тісно пов'язана з міжкультурною компетентністю – здатністю адаптувати власну поведінку до особливостей іншої культури. Вона передбачає не лише знання традицій і звичаїв іншого народу, а й уміння правильно інтерпретувати невербальні сигнали, проявляти гнучкість у вирішенні комунікаційних завдань і підтримувати ефективний діалог. Високий рівень міжкультурної компетентності забезпечує більш продуктивну співпрацю, сприяє створенню довіри та стабільних відносин на міжнародній арені.

Важливим компонентом культури міжнародного спілкування є здатність до культурного обміну та інтеграції. Це передбачає не тільки передачу власних культурних цінностей, а й відкритість до нових ідей, традицій і практик, що виникають у результаті взаємодії з іншими культурами. Таке співіснування і взаємозбагачення сприяє розвитку глобальної культури взаєморозуміння та солідарності, де різноманітність розглядається як цінність, а не як перешкода [22].

Підсумовуючи, можна стверджувати, що міжнародна комунікація та культура міжнародного спілкування є взаємопов'язаними явищами, які визначають ефективність взаємодії між представниками різних держав, народів і культур. Міжнародна комунікація забезпечує обмін інформацією, ідеями та цінностями, тоді як культура міжнародного спілкування формує правила, норми та поведінкові моделі, які роблять цей обмін зрозумілим та продуктивним. Разом вони сприяють зменшенню непорозумінь і конфліктів, підвищують рівень міжкультурної компетентності та створюють основу для сталого співробітництва в глобалізованому світі. Вивчення цих явищ є ключовим для

підготовки фахівців, здатних успішно функціонувати в умовах міжнародної взаємодії та сприяти розвитку глобальної культури взаєморозуміння.

РОЗДІЛ 2

СУЧАСНИЙ СТАН КУЛЬТУРИ МІЖНАРОДНОГО ПИСЕМНОГО СПІЛКУВАННЯ У ПУБЛІЧНОМУ УПРАВЛІННІ ТА АДМІНІСТРУВАННІ

2.1. Стандарти культури міжнародного писемного спілкування у публічному управлінні та адмініструванні

У сфері міжнародного писемного спілкування, що є важливою складовою публічного управління та адміністрування, ключовою вимогою є дотримання уніфікованих правил оформлення ділових документів. Основу цих правил становлять міжнародні стандарти, розроблені Міжнародною організацією зі стандартизації (ISO), до якої нині входять національні органи стандартизації понад 130 країн. Хоча стандарти ISO не мають обов'язкового статусу, вони виступають універсальними рекомендаціями, що забезпечують єдність, зрозумілість і зручність обміну документами між державами [23, с. 16–17].

Окрім ISO, культуру оформлення міжнародної документації регламентують також інші міжнародні нормативні акти – конвенції, міждержавні угоди, інструкції та рекомендації міжнародних організацій, зокрема Всесвітнього поштового союзу. Сукупність цих документів формує основу стандартів міжнародного ділового листування, які спрямовані на підвищення якості офіційної комунікації та уникнення непорозумінь [24, с. 48].

Стандарти ISO визначають низку ключових параметрів ділового листування:

- формати паперу (ISO 216:1975 [25], ISO 353:1975 [26]);
- міжрядкові інтервали та крок листа (ISO 4882:1979 [27]);
- формуляр-зразок бланка та вимоги до його структури (ISO 3535:1977 [28], ISO 8439:1990 [29]).

Окремі елементи структури міжнародного ділового листа також унормовані спеціальними стандартами. Зокрема:

– оформлення адреси одержувача визначено ISO 11180:1993 [30], а також рекомендаціями Всесвітнього поштового союзу;

– форматування дати регламентує ISO 8601:1988 [31], який пропонує уніфікований порядок подання дат і часу для уникнення різночитань у міжнародному обміні.

Дотримання цих стандартів сприяє уніфікації комунікаційних процесів у публічному управлінні, забезпечуючи чіткість, узгодженість та ефективність міжнародного листування, що є важливою умовою сучасної адміністративної діяльності.

Завдяки діяльності міжнародних організацій більшість елементів структури ділових листів нині уніфіковано та стандартизовано. Це забезпечує вищу інформативність офіційної кореспонденції, спрощує її читання, аналіз і подальше опрацювання фахівцями. Водночас певні відмінності в оформленні письмових документів усе ще зберігаються між різними країнами, зокрема у частині вимог до бланків, переліку їх обов'язкових реквізитів, їх розміщення та правил оформлення [24, с. 48].

Світова практика передбачає використання у діловому листуванні виключно офіційних бланків. Відповідно до міжнародних (ISO 216:1975 «Папір письмовий і деякі види друкарської продукції. Споживчі формати рядів А і В») та національних стандартів (ДСТУ ГОСТ 9327–60 «Папір і вироби з паперу. Споживчі формати»), бланки міжнародних листів виготовляють на білому або світлому папері форматів А4 (210 × 297 мм) або А5 (148 × 210 мм), причому основним форматом визначено А4.

Окремі вимоги щодо розмірів берегів і текстової зони документа також різняться у міжнародних та українських стандартах. Так, у міжнародному стандарті (додаток А ISO 3535:1977) передбачено такі параметри: лівий берег – 20 ± 1 мм, верхній – 10 ± 1 мм; текстова область для А4 становить 183×280 мм, а для А5 – 183×131 мм. Відповідно, правий і нижній береги цих форматів складають приблизно 7 мм. Натомість український стандарт (ДСТУ 4163:2003

«Вимоги до оформлювання документів») визначає інші величини: лівий берег – 30 мм, правий – 10 мм, верхній і нижній – по 20 мм.

Згідно зі стандартами ISO, текстова частина документа поділяється на три функціональні поля: поле даних про відправника (Issuer Field), поле посилань (Reference Field) та поле адреси (Address Field). Їхнє розташування на бланку регламентоване міжнародними вимогами і забезпечує зручність сприйняття та обробки документів у міжнародній комунікації (рис. 2.1) [24, с. 49].

Поле відомостей про відправника	Поле посилань
Поле адреси	

Рис. 2.1. Функціональні поля текстової частини документа

На полі адреси стандарти ISO передбачають можливість вказувати одного або двох адресатів, тоді як український стандарт (ДСТУ 4163:2003) [32] дозволяє розміщувати від одного до чотирьох адресатів. Розташування адреси на бланку міжнародного листа здійснюється відповідно до ISO 11180:1993 [30].

Поле посилань призначене для зазначення назви документа, його коду, дати та інших довідкових даних. У полі відомостей про відправника вказують його найменування, за необхідності – підрозділ чи конкретну особу, відповідальну за документ. Додаткові контактні дані (поштова адреса, телефон, факс, телеграфна адреса тощо), які не можна розмістити на цьому полі, подаються в нижній частині бланка. За українським стандартом ці відомості зазвичай розміщують лише у верхній частині бланка.

Що стосується мови міжнародної кореспонденції, то відповідно до ДСТУ 4163:2003 бланки документів, призначені для іноземних адресатів, можуть оформлюватися українською, мовою країни адресата або однією з мов міжнародного спілкування. Організації, що ведуть регулярне листування з іноземними партнерами, можуть виготовляти бланки двома мовами: ліворуч – інформація українською, праворуч – іноземною (переважно англійською). Проте

застосування бланків лише іноземною мовою в межах України не рекомендується [32].

У міжнародній практиці бланки листів, як правило, оформлюють однією мовою – мовою країни відправника або англійською, оскільки англійська є основною мовою міжнародного ділового спілкування. Сам текст ділового листа складають або мовою країни адресата, або англійською. Українські та міжнародні листи відрізняються також складом реквізитів і особливостями їх оформлення [30].

Відповідно до українського законодавства (ДСТУ 4163:2003), склад реквізитів ділового листа визначається залежно від установчих документів організації та може включати [32]:

1. Зображення Державного герба України або герба Автономної Республіки Крим;
2. Емблему організації або товарний знак (знак обслуговування) згідно зі статутом чи положенням про організацію;
3. Символіку нагород;
4. Код організації;
5. Назву організації вищого рівня;
6. Назву організації;
7. Назву філії, територіального відділення або структурного підрозділу організації;
8. Довідкові дані про організацію;
9. Дату документа;
10. Реєстраційний індекс документа;
11. Посилання на індекс та дату документа, на який надається відповідь;
12. Адресата;
13. Заголовок до тексту документа;
14. Основний текст листа;
15. Позначку про наявність додатків;
16. Підпис;

17. Відбиток печатки;
18. Прізвище або повне ім'я виконавця та номер його службового телефону [32].

Міжнародна практика ділового листування сформувала усталений склад реквізитів ділового листа. Згідно зі стандартами ISO [25–31], до основних реквізитів належать дванадцять елементів:

1. Відомості про відправника;
2. Посилання на відповідний документ чи справу;
3. Місце і дата відправлення листа;
4. Адресат;
5. Вказівка на конкретну особу («до уваги»);
6. Вступне звертання;
7. Посилання на загальний зміст або тему листа;
8. Основний текст листа;
9. Заключна формула ввічливості;
10. Підпис;
11. Позначка про наявність додатків;
12. Відомості про надсилання копій листа іншим адресатам.

Англомовний діловий лист зазвичай включає тринадцять основних реквізитів:

1. Заголовок листа (The Letterhead);
2. Вказівка на посилання (The Reference Line);
3. Дата відправлення (The Date);
4. Внутрішня адреса (The Inside Address);
5. Зазначення конкретної особи («До уваги») (The Attention Line);
6. Вступне звертання (The Salutation);
7. Посилання на загальний зміст або тему листа (The Subject Line);
8. Основний текст листа (The Body of the Letter);
9. Заключна формула ввічливості (The Complimentary Close);
10. Підпис (The Signature);

11. Позначка про наявність додатків (The Enclosure);
12. Відомості про надсилання копій на інші адреси (CC Notation);
13. Додаткові відомості або післямову (Post Scriptum) [33, с. 51].

Заголовок листа (The Letterhead) містить основні відомості про відправника і є обов'язковим реквізитом ділового листа. Його розміщують у лівому верхньому куті або по центру верхньої частини бланка. Заголовок включає логотип і назву організації, її поштову та телеграфну адреси, номери телефонів і факсу, електронну адресу тощо.

Вказівка на посилання (The Reference Line) відображає вихідний номер листа відправника або отримувача і може містити цифрові або буквені позначки автора, друкарки, відділу чи номер справи. Цей реквізит є необов'язковим у міжнародному листуванні, оскільки за кордоном ним майже не користуються. Зазвичай його розміщують безпосередньо під заголовком, використовуючи скорочення Ref. (від Reference – «посилання»).

Дата (The Date) є обов'язковим реквізитом і зазначає день відправлення листа. У листах до Великобританії її друкують праворуч так, щоб остання цифра збігалася з краєм правого поля, тоді як у листах до США дату розміщують ліворуч без відступу від межі лівого берега.

Внутрішня адреса (The Inside Address) включає відомості про отримувача і також є обов'язковим реквізитом. Зазначена адреса повторюється на конверті і зазвичай розташовується в лівому верхньому куті нижче дати. Рядки внутрішньої адреси вирівнюють по лівому краю без абзацного відступу [24, с. 50].

Вказівка на конкретну особу («До відома», The Attention Line) є необов'язковим реквізитом. Вона використовується у випадку, коли лист адресовано установі, а не конкретній особі, і відправник бажає, щоб документ отримала певна людина.

Вступне звертання (The Salutation) є стандартною формулою ввічливості, яка входить до обов'язкових реквізитів і є важливим елементом етикету ділового

листування. Відсутність звертання може розцінюватися як порушення ділового етикету.

Вказівка на загальний зміст або тему листа (The Subject Line) є необов'язковим реквізитом. У англomовному листуванні його часто не вказують, особливо якщо зміст листа зрозумілий із першого речення. Проте наявність теми допомагає мобілізувати увагу адресата і спрямовує її на ключові питання документа.

Основний текст листа (The Body of the Letter) є головним реквізитом. Його розташовують нижче рядка з темою листа через 3–4 міжрядкові інтервали, на всю ширину аркуша від лівого до правого краю.

Заклучна формула ввічливості (The Complimentary Close) є стандартним елементом етикету ділового листування і обов'язковим реквізитом. Вона розташовується безпосередньо під основним текстом документа, зазвичай ліворуч або праворуч, відповідно до стилю листа. Перший символ записують з великої літери, після завершальної формули зазвичай ставлять кому, хоча останнім часом дозволяється відкрита пунктуація [24, с. 51].

Підпис (The Signature) є обов'язковим реквізитом і розміщується під заключною формулою ввічливості, збігаючись по позиції з компліментом: якщо комплімент ліворуч – підпис також ліворуч, якщо праворуч – відповідно праворуч.

Позначка про наявність додатків (The Enclosure) є необов'язковим реквізитом і друкується у нижньому лівому куті документа без відступу від краю.

Позначка про надсилання копій (CC Notation) також є необов'язковою і використовується у разі розсилання листа кільком адресатам. Її розташовують у нижньому лівому куті документа.

Доповнення або постскрипtum (P.S.) використовується у випадках, коли лист вже підписано, а виникає потреба додати додаткову інформацію. Цей реквізит є необов'язковим і розташовується наприкінці листа [24, с. 51].

Німецькомовний діловий лист має свій чітко структурований склад реквізитів, який включає: заголовок листа, сектор адресата, сектор посилянь,

місце і дату відправлення, причину написання листа, звертання, основний текст, формулу прощання, підпис, відомості про додатки, доповнення та комерційні відомості про відправника.

Заголовок листа (der Briefkopf) містить відомості про відправника та є обов'язковим реквізитом. Він включає логотип і назву організації, поштову адресу, номери телефонів і факсу, а також електронну адресу.

Сектор адресата (das Anschriftsfeld) надає інформацію про отримувача листа і розташовується під заголовком ліворуч або праворуч бланка.

Сектор посилань (die Bezugszeichenzeile) є необов'язковим реквізитом і використовується для зазначення реєстраційних номерів листа. Позначки можуть містити інформацію про отримане повідомлення (Ihre Zeichen, Ihre Nachricht vom ... – «Ваше повідомлення від...») або про лист, що відправляється (Unsere Zeichen, unsere Nachricht vom ... – «Наше повідомлення від...») [24, с. 51].

Місце і дата відправлення листа (Ort und Datum) є обов'язковим реквізитом. Їх розміщують праворуч на рівні сектора посилань або нижче від сектора адресата. Цей реквізит включає назву міста та дату відправлення листа.

Причина написання листа (der Betreff) – це заголовок до тексту, який завжди подають перед звертанням ліворуч. Реквізит зазвичай виділяють жирним шрифтом, що допомагає акцентувати увагу на темі документа.

Звертання (der Anrede) є стандартною формулою ввічливості. Його розташовують ліворуч без відступу від межі лівого берега, після чого ставлять кому.

Основний текст листа (der Brieftext) є головним реквізитом ділового листа. Його починають з нового рядка, зазвичай з малої літери, якщо перше слово не є іменником.

Формула прощання (der Grussformel) є заключним елементом ввічливості та розміщується під текстом завжди ліворуч. Рекомендується відкрита пунктуація – після формули прощання розділові знаки не ставлять.

Підпис (*die Unterschrift*) є обов'язковим реквізитом і розташовується під заключною формулою ввічливості, зазвичай ліворуч.

Відомості про додатки (*die Anlagevermerke*) є необов'язковими і подаються під підписом ліворуч без відступу від меж лівого берега. Для позначення використовують слова *Anlage* («Додаток») або *Anlagen* («Додатки»), які виділяють жирним шрифтом.

Доповнення або постскрипtum (*Post-scriptum*) містить додаткову інформацію, яка не входить до основного змісту листа. Це необов'язковий реквізит, який подають нижче підпису або відомостей про додатки, використовуючи скорочення PS.

Комерційні відомості про відправника (*die Geschäftsangaben*) містять додаткову інформацію про фірму та можуть включати юридичні й контактні дані, що допомагають отримувачу ідентифікувати організацію [24, с. 52].

Французький діловий лист має чітко визначену структуру реквізитів, що включає заголовок листа, інформацію про адресата, місце та дату складання, вказівку на посилання, тему листа, формулу звертання, основний текст, ввічливу формулу прощання, підпис, додатки, позначку про розсилання копій та доповнення у вигляді постскриптуму.

Заголовок листа (*L'en-tête du formulaire*) містить відомості про відправника. Його розміщують у верхній частині бланка, найчастіше ліворуч, або по центру чи праворуч. Заголовок включає логотип і назву організації, поштову адресу, контактні телефони та електронну адресу.

Адресат (*Coordonnées du correspondant*) містить дані про отримувача листа. Як правило, цей реквізит розташовують зверху праворуч або ліворуч під заголовком листа.

Місце і дата складання листа (*Lieu et Date*) є обов'язковим реквізитом і подають його праворуч. Він містить назву міста та точну дату відправлення документа.

Вказівка на посилання (Références) – це реєстраційний індекс листа, який допомагає відстежувати кореспонденцію. Цей реквізит є необов'язковим і розміщується за потреби [24, с. 52].

Тема листа (Objet de la lettre) виступає заголовком до основного тексту. Її розташовують ліворуч і зазвичай виділяють жирним шрифтом або поміщають у рамку, щоб акцентувати увагу на змісті документа.

Формула звертання (Formula d'appel) є стандартною вступною формулою ввічливості та обов'язковим реквізитом. Її подають ліворуч без відступу від межі лівого берега, після чого ставлять кому.

Основний текст листа (Corps de la lettre) є головним реквізитом ділового листа. Його починають з нового рядка з великої літери та викладають усі необхідні відомості або повідомлення.

Ввічлива формула прощання (Une formule de politesse) слугує завершальною частиною листа. Це обов'язковий реквізит, який розташовують під основним текстом, найчастіше ліворуч.

Підпис (Signature) є обов'язковим реквізитом і розташовується під формулою прощання. Його можуть подавати ліворуч або праворуч залежно від розташування заключного компліменту та обсягу підпису.

Додатки або додаткові матеріали (Pièce(s) jointe(s)) є необов'язковим реквізитом. Їх розміщують у нижній лівій частині першої сторінки документа.

Позначка про розсилання копій (Distribution des copies) також є необов'язковою і подається ліворуч нижче від реквізиту з додатками у разі надсилання листа кільком адресатам.

Доповнення у вигляді постскриптуму (Post scriptum) використовується для внесення додаткової інформації, що не входить до основного змісту листа. Цей реквізит розташовують нижче підпису або відомостей про додатки [24, с. 53].

Дипломатичне листування у сфері публічного управління та адміністрування потребує високого рівня професійної майстерності, глибокого розуміння предмета документа та високої мовної компетенції. Виконавець повинен враховувати як зміст, так і форму документа, дотримуючись

традиційних норм міжнародного ділового етикету та протоколу. Особлива увага приділяється лінгвістичним та культурним особливостям кореспондентів, що забезпечує правильне сприйняття і ефективність комунікації.

Важливим елементом дипломатичних і службових документів є протокольні формули – стандартизовані мовні звороти, які задають тональність всьому тексту. Їх також називають клішованими або трафаретними формулами ввічливості, компліментами чи етикетними мовними формулами. Ці формули застосовуються залежно від типу документа: особисті та напівофіційні листи, послання глав держав або урядів часто містять формули ввічливості, тоді як меморандуми чи службові записки можуть їх не включати [34, с. 5].

Трафаретні формули ввічливості спрощують підготовку документів, зменшують навантаження на виконавця та забезпечують нормативність міжсоціальної взаємодії. Водночас вони дозволяють варіювати тональність документа – від більш офіційної до більш теплої – залежно від конкретної ситуації та статусу адресата. Знання стандартних формул є обов'язковим для ефективної дипломатичної та адміністративної комунікації.

Історично такі формули відображають традиції міжнародного листування: латинська та французька мови слугували універсальними мовами дипломатії, а компліменти та етикетні мовні звороти формувалися в контексті послань монархів. Сьогодні їх використання у публічному управлінні підтримує високий рівень офіційності та ввічливості в документах.

Особливу увагу приділяють правильності написання титулів, імен та прізвищ адресатів. У міжнародному адмініструванні важливо, щоб вони точно відповідали записам в офіційних документах, без скорочень, особливо для складних імен арабською, іспанською та іншими мовами. Це забезпечує коректність адресації та повагу до партнера [34, с. 5].

Протокольні формули імітують пряме спілкування між відправником та адресатом, включаючи звертання, привітання, прохання, подяку та прощання. Компліменти на початку та наприкінці тексту висловлюють повагу та сприяють встановленню довірливого контакту. У діловому листуванні вони поєднують

повагу з повідомленням або проханням і можуть модулювати тон документа – від приязного до офіційного.

У публічному управлінні використання фінальних формул спрямоване на підтримку комунікації навіть у конфліктних ситуаціях. Заклучні формули можуть містити пропозиції щодо врегулювання або збереження співпраці: наприклад, сподіваємось на подальшу співпрацю, незважаючи на поточні непорозуміння [34, с. 6].

Традиційні штампи і клішовані формули ввічливості забезпечують однозначність і точність викладу, економлять час і місце, а також створюють стандартизовану рамку для дипломатичної та адміністративної взаємодії. Підсилений тон ввічливості часто включає компоненти прохання або подяки, що підкреслює офіційний та піднесений характер документа.

Сучасна практика міжнародного публічного управління демонструє, що повне дотримання класичних формул не завжди обов'язкове, але порушення традиційної структури може призвести до непорозумінь або дипломатичних інцидентів. Прикладом є випадок із нотами Кубинського посольства в Індонезії, коли відсутність заключного компліменту змусила направити повторний документ із дотриманням протокольних норм [34, с. 7].

Підсумовуючи, варто зазначити, що стандарти культури міжнародного писемного спілкування у публічному управлінні та адмініструванні визначають не лише формальні вимоги до структури та реквізитів документів, а й відображають високі етичні та професійні норми взаємодії між державними та міжнародними інституціями. Дотримання мовних і протокольних стандартів, точність адресації, використання трафаретних формул ввічливості та належна тональність листування сприяють ефективному встановленню контактів, збереженню довіри і забезпеченню стабільності комунікації навіть у конфліктних або делікатних ситуаціях. Водночас стандарти культури письмової взаємодії формують основу для прозорого, етичного та професійного обміну інформацією, що є ключовим чинником ефективного управління та адміністрування у міжнародному середовищі.

2.2. Сучасний стан культури міжнародного писемного спілкування у публічному управлінні та адмініструванні в країнах ЄС та в Україні

У сучасних умовах глобалізації та інтеграції державних структур особливе значення набуває культура міжнародного писемного спілкування у сфері публічного управління та адміністрування. Вона забезпечує ефективну комунікацію між державними органами, підвищує прозорість ділових процесів та формує позитивний міжнародний імідж країни. Письмова комунікація у публічному секторі включає стандартизовані документи, офіційні листи, меморандуми та ноти, оформлені відповідно до загальноприйнятих норм етикету та міжнародних стандартів.

У контексті даного питання варто розглянути сучасний стан культури міжнародного письмового спілкування у публічному управлінні в країнах Європейського Союзу та в Україні, порівнюючи практики двох держав – Франції та України. Це дозволить виявити особливості національної адміністративної культури, стандарти оформлення офіційних документів та основні відмінності у підходах до міжнародного ділового листування.

Дипломатична французька мова виступає важливим культурним та мовним феноменом, що й досі слугує моделлю для інших мов у сфері міжнародного спілкування. Її ключові стилістичні риси включають переважне використання юридичних та адміністративних термінів, довгі та добре структуровані речення, прагнення до ясності та багатство смислових нюансів. Ці характеристики роблять дипломатичну французьку мовну практику зразком точності та витонченості у публічному управлінні [35, с. 111].

Дипломатична діяльність охоплює різні види взаємодії, зокрема візити, встановлення контактів, проведення переговорів, проте найбільш відповідальною стадією є підготовка документів. Дипломатичне листування передбачає суворе дотримання традиційних правил протоколу, включно з формами ввічливості, структурою документів та специфічною лексикою. Це листування може відбуватися як з представниками іноземних держав, так і між

Міністерством закордонних справ та іншими державними або громадськими організаціями своєї країни.

При складанні дипломатичних документів важливо пам'ятати, що йдеться про комунікацію між рівними суб'єктами міжнародного права, тому будь-яке приниження прав або престижу іншої держави є неприпустимим. Документи мають враховувати відмінності у політичних поглядах, термінології та культурному контексті зарубіжного адресата. Неврахування цих аспектів може суттєво знизити ефективність дипломатичного листування [36, с. 49].

Мова, якою укладаються документи, є надзвичайно важливим компонентом дипломатичного спілкування. Формально дипломатичні представництва можуть вести листування рідною мовою, але для уникнення труднощів із перекладом часто використовують третю мову або додають до документів неофіційний переклад. Дипломатична мова слугує інструментом переконливої комунікації, де кожне повідомлення є поєднанням смислових елементів, які формують відповідний код для сприйняття адресатом.

На семантичному рівні дипломатична мова потребує точності та безпечного кодування повідомлень. Висловлювання має передавати зміст без шкоди для відправника, адресата або третіх осіб, уникати образ та не розголошувати конфіденційну інформацію. Процес комунікації включає формулювання повідомлення від мовець і його декодування адресатом, що забезпечує контрольовану та ефективну взаємодію.

Дипломатична мова є професійною мовою, яка поєднує ресурси природної мови з особливостями, виробленими у певній спільноті професійних мовців. Дипломатичне листування охоплює всі документи, якими обмінюються держави через свої представництва, включаючи ноти (особисті, вербальні), меморандуми, заяви, листи, комюніке тощо. Підготовка таких документів потребує ретельної уваги до кожного слова та речення, що забезпечує точність, коректність та відповідність дипломатичним стандартам [35, с. 111].

Найпоширенішою формою дипломатичної кореспонденції як у рутинних адміністративних, так і в ключових політичних питаннях є дипломатична нота.

Термін «нота» походить від латинського слова *nota* – зауваження, і означає офіційне письмове звернення однієї держави до іншої. Крім того, нота може бути складовою частиною міжнародної угоди, яка створює права та обов'язки відповідно до норм міжнародного права. У обох випадках форма документа зазвичай уніфікована [35, с. 112].

Як правило, ноту надсилають від дипломатичного представництва або від Міністерства закордонних справ приймаючої держави. У рідкісних випадках ноту може готувати технічне міністерство, уповноважене безпосередньо обговорювати з дипломатичними місіями питання своєї компетенції. Нота починається з вступної ввічливої протокольної формули, що включає комплімент та повну назву відправника й адресата. Наприклад: «*Le Département fédéral des affaires étrangères présente ses compliments à l'Ambassade de et a l'honneur de*». У наступних абзацах та у заключному пункті формули зазвичай скорочуються: «*Le Département*» et «*L'Ambassade*».

У разі тривалих нот, у останньому абзаці рекомендується знову вказати повні назви: «*Département fédéral des affaires étrangères*» et «*Ambassade de.....*». Нота парафується, але не підписується; ініціали ставляться наприкінці останнього пункту після висловлювання: «*Le Département saisit cette occasion pour renouveler à l'Ambassade l'assurance de sa haute considération*». Під текстом обов'язково зазначаються місце та дата відправлення.

Якщо ноті стосується протесту через незаконні дії або грубі порушення норм поведінки співробітниками посольства, або оголошення трауру з висловленням співчуття, вступний комплімент не використовується. Дотримання протокольних формул ввічливості є обов'язковим, оскільки саме вони визначають тон документа – суворий або позитивний. У нотах неприпустимі риторичні звертання, двозначні подяки, надмірні знаки наголосу або скорочення на кшталт «*etc.*» [35, с. 112].

Вербальні ноти використовуються для висвітлення політичних, економічних, науково-технічних та інших проблем. Через ноти подають запити на візи, інформують посольство про представницькі заходи, організацію поїздок

дипломатичного корпусу, запрошення на національні свята, екскурсії на підприємства та в наукові заклади тощо.

Іншим видом дипломатичної кореспонденції є лист, який зазвичай має більш особистий характер порівняно з нотами. Такі листи надсилаються для підкреслення зацікавленості у певних питаннях і часто обмінюються між главами держав, урядів, міністрами або іншими високопоставленими особами. Важливо, щоб ранг підписувача відповідав або був еквівалентним рангу адресата, що гарантує рівність у дипломатичному спілкуванні.

До категорії дипломатичних листів відносяться відзивні грамоти (*les lettres de rappel*), вірчі грамоти (*les lettres de créance*), документи про повноваження (*les pleins pouvoirs*), циркулярні листи (*les lettres de circulaire*), листи-привітання (*lettres de félicitation*) та інші. Кожен з цих документів має своє функціональне призначення та встановлену протокольну форму [35, с. 112].

Особливе місце серед них займають вірчі грамоти, які підтверджують офіційну місію дипломата. Вони підписуються главою держави, яка відправляє дипломата, та надсилаються главі держави, що приймає. Вірча грамота включає ім'я та звання відправника, одержувача та самого дипломата. Іноді в документі коротко викладаються мотиви та цілі дипломатичної місії, а також поточний стан дипломатичних відносин між державами. Церемонія подання вірчих грамот для новопризначених послів є важливим моментом: вона визначає не лише якість двосторонніх стосунків, а й враження про дипломата, його країну та керівництво.

Листи-привітання виконують функцію демонстрації підтримки та дружнього ставлення. Наприклад, президент Франції Еммануель Макрон у листі прем'єр-міністру Вірменії Ніколі Пашиняну вітає проведені реформи, висловлює підтримку Франції у цьому процесі та підкреслює готовність сприяти мирному врегулюванню конфлікту в Карабасі: «Monsieur le Premier Ministre, Je tiens à vous féliciter au nom de la France et en nom personnel pour le succès de votre formation politique aux élections législatives ... Soyez par ailleurs assuré de la détermination de la France pour les reformes ...» [37].

На відміну від вербальної ноти та листа, меморандум (*un mémorandum*) є спеціалізованим засобом комунікації, який використовується урядом для викладу фактів або правової ситуації. Він містить стислий виклад стану питання та обґрунтування офіційної позиції держави, проте ніколи не містить офіційного запиту. Ця форма кореспонденції призначена для обмеженого використання і може виступати як самостійний документ або додаток до особистої чи вербальної ноти, передаватися особисто або надсилатися кур'єром. Меморандум дозволяє скоротити текст ноти та більш ґрунтовно викласти проблему, яка є предметом нотного листування.

Меморандум друкується на нотному папері без герба, а номер, печатка, місце і дата відправлення зазвичай не проставляються. Якщо документ вручається особисто, його друкують на нотному бланку без звертання та компліменту; печатка і номер також не проставляються, але зазначаються місце і дата відправлення, наприклад: *Remis le... par M. X à M. Y (avec titre et fonction)*.

Окрім меморандуму, існує ще один тип дипломатичного документа, що висвітлює фактичну сторону питання – пам'ятна записка (*l'aide-mémoire*). Її головна мета – звернути увагу адресата на важливість висловлених під час бесіди заяв або прохань, полегшити подальше вирішення справи та запобігти можливому неправильному тлумаченню [35, с. 112].

Структура пам'ятної записки подібна до структури меморандуму, що демонструє ідентичність комунікативних моделей. Текст пам'ятної записки складається без звертання та фінального компліменту і є викладом усної заяви або самої заяви без будь-яких вступних фраз. Функціональна відмінність між пам'ятною запискою та меморандумом полягає в тому, що пам'ятна записка виконує супровідну функцію, підтверджуючи усну заяву [38].

Особливе місце серед дипломатичних документів займає комюніке (*un communiqué*). Це офіційне повідомлення про результати переговорів, яке може бути як стислим, так і більш розгорнутим, з викладенням суті переговорів або досягнутих угод та подальшою публікацією.

Комюніке відрізняється від інших дипломатичних документів передусім тим, що воно відображає результати двосторонніх або багатосторонніх переговорів. Також цей документ обов'язково узгоджується всіма сторонами і за своїм характером належить до міжнародно-правових документів. Наприклад, у комюніке міністрів закордонних справ країн Великої сімки розглядаються такі теми, як безпека, права людини, гендерна рівність та програма сталого економічного розвитку: *Nous, ministres des affaires étrangères de l'Allemagne, du Canada, des États-Unis d'Amérique, de la France, de l'Italie, du Japon et du Royaume-Uni, ainsi que la haute représentante de l'Union européenne, nous sommes réunis à Dinard et Saint-Malo les 5 et 6 avril 2019 pour échanger nos points de vue et coordonner notre action afin de bâtir un monde plus pacifique, plus solidaire et plus sûr et d'atteindre les objectifs énoncés dans le Programme de développement durable à l'horizon 2030. <...>. Tout au long de nos discussions, nous avons souligné combien il est important pour la paix et la sécurité durables de protéger et promouvoir les droits de l'Homme, l'égalité entre les femmes et les hommes et l'autonomisation des femmes* [39].

Не завжди тон дипломатичних документів є нейтральним. Іноді через комюніке виражається невдоволення певними подіями чи фактами. Наприклад, під час дипломатичної кризи між Францією та Італією Франція відкликала свого посла в Італії, Крістіана Массе. У комюніке Міністерство закордонних справ Франції пояснює причину своїх дій: *«... la France a fait, depuis plusieurs mois, l'objet d'accusations répétées, d'attaques sans fondement, de déclarations outrancières»* [40].

Окрім традиційних форм дипломатичного листування, у міжнародній практиці широко застосовують і сучасні документи, такі як декларації, послання, офіційні заяви глав держав та міністрів закордонних справ, а також телеграми. Надсилання телеграми зазвичай пов'язане з важливими подіями: національними святами, ювілейними датами, роковинами значущих подій, вступом на посаду глави держави тощо. У випадку вступу на посаду телеграма є не лише формальним знаком ввічливості, прийнятим у міжнародному спілкуванні, а й

індикатором рівня та характеру міждержавних відносин. Вона також демонструє прагнення сторін поглиблювати і розширювати співробітництво. Аналогічну функцію виконують листи-запрошення або листи-подяки.

Заява уряду або дипломатичних органів може набувати форми демаршу (*fr. démarche*), у якому викладається офіційний запит, протест або попередження. Наприклад, на засіданнях Ради Безпеки ООН делегації можуть використовувати демарш, залишаючи залу під час виступу однієї зі сторін конфлікту. Демарш застосовується лише у крайніх випадках, коли стандартні дипломатичні документи не здатні оперативно вирішити проблемну ситуацію, що потребує швидкого реагування. Причини його використання можуть бути різноманітними: порушення територіальної цілісності держави, порушення прав і свобод людини тощо.

Форма вираження демаршу може бути різною: офіційна заява глави держави або міністрів закордонних справ, дипломатична нота або відкликання дипломатичних представників. Відповідно до принципів міжнародного права демарш не використовується для висловлення загрози застосування сили, а лише як засіб підтримки міжнародного миру та безпеки [35, с. 113].

Варто зазначити, що вплив війни в Україні на всі сфери життя є очевидним, проте навіть у таких надзвичайних умовах державні службовці та працівники органів публічного управління прагнуть підтримувати професійну діяльність, зберігати контакти з партнерами та заохочувати інвесторів. Незважаючи на зміни у форматі ділового спілкування, службова комунікація продовжує функціонувати, а також розробляються рекомендації щодо етичної взаємодії з колегами та партнерами [41].

Однією з ключових складових ефективного спілкування є прояв емпатії. Через постійні сирени повітряної тривоги, обстріли міст та ризики для життя, українські працівники переживають не лише за себе, а й за своїх близьких. Тому у діловому листуванні важливо проявляти турботу та співчуття, наприклад, використовуючи формули на кшталт: «Сподіваюся, Ви та Ваша родина в безпеці». Внутрішні комунікації в організаціях також передбачають запитання

про стан колег і їхню можливість працювати. За даними дослідження Gradus, 71 % українців останнім часом відчували стрес або нервові напруження, тому підтримка психологічного стану співробітників є надзвичайно важливою.

Ще одним принципом ефективної писемної комунікації є відкритість і відвертість. Згідно з дослідженням Gallup, неефективна внутрішня комунікація може призводити до значних збитків для компаній – до 62,4 мільйона доларів на рік. Водночас інформовані співробітники підвищують продуктивність праці на 20–25 % (Voloshyn, 2022). У воєнних умовах працівники потребують частішого спілкування з керівниками, щоб мати уявлення про стан організації та її плани. Керівники, у свою чергу, повинні оцінювати готовність команди до виконання завдань та надавати необхідну підтримку. Важливо також не приховувати критичну інформацію, наприклад, про можливі скорочення, адже прозорість підвищує довіру та знижує рівень стресу [41].

Через перебої з електроенергією, мобільним та інтернет-зв'язком дотримуватися стандартного робочого часу часто неможливо. Співробітники можуть працювати у різний час, тож не слід вимагати негайних письмових відповідей. Для термінових питань доцільніше використовувати телефонний дзвінок. Затримки у надходженні електронної пошти, фото або відеоматеріалів стають нормою, тож при встановленні термінів виконання завдань необхідно враховувати можливі технічні проблеми. Водночас українці намагаються зберегти баланс між роботою, особистим життям і війною, а позаробочий час у месенджерах краще не турбувати – важливі питання варто надсилати на електронну пошту або в корпоративні чати.

Ясність та конкретність завдань у комунікації під час війни є критично важливими. Кожне повідомлення має бути детальним і максимально зрозумілим, включати покрокову інструкцію виконання завдання, матеріали, необхідні для роботи, а також очікуваний результат. Це дозволяє уникнути непорозумінь, особливо коли співробітники працюють у різних графіках.

Цифрова комунікація стала ключовим інструментом у діяльності органів публічного управління та адміністрування в Україні. Пандемія COVID-19

підготувала державних службовців до роботи в онлайн-форматі, що під час війни стало особливо актуальним. Замість традиційних паперових документів широко застосовують електронні форми, такі як PDF; замість особистих нарад проводять відеоконференції через Zoom; комунікацію замінюють на месенджери, зокрема Viber та Telegram; а стаціонарні телефони практично витіснені мобільним зв'язком. Використання цифрових каналів дозволяє державним установам підтримувати ефективний контакт із громадянами, партнерами та міжнародними організаціями, оперативно обмінюватися інформацією та забезпечувати безперервність адміністративних процесів навіть в умовах воєнного часу [41].

Сучасна практика підготовки службових листів в органах публічного управління України має свої особливості. Зокрема, у таких документах відсутні реквізити «Назва виду документа» та «Місце складання документа». Відповідно до ДСТУ 4163:2020, юридичні особи можуть обирати кутові або поздовжні бланки для службового листування, що визначає розташування окремих реквізитів документа [42].

Для організацій, які ведуть листування з постійними іноземними партнерами, передбачена можливість виготовлення двомовних бланків: українською мовою зліва та мовою партнера справа. Проте застосування таких бланків всередині України не рекомендовано. Важливим є й те, що Верховна Рада України підтримала Закон «Про застосування англійської мови в Україні», офіційно закріпивши англійську як один із засобів міжнародного спілкування. Цей закон дозволяє органам державної влади та місцевого самоврядування працювати з офіційними документами іноземних держав та міжнародних організацій без перекладу на українську мову [43].

Використання англійської мови для ділового листування стає поширеним у сфері публічного управління та адміністрування, особливо у випадках міжнародної співпраці та взаємодії з бізнес-партнерами. Щоб лист сприймався професійно, необхідно дотримуватися певної структури: адреса та ім'я одержувача, контактні дані відправника, дата, посилання, привітання, основна частина, завершення, підпис, ініціали автора та додатки за потреби [44].

Незалежно від країни-адресата, структура офіційного листа залишається незмінною, що дозволяє розробляти умовні шаблони для англомовних партнерів. Для ефективного оформлення таких документів рекомендується зберігати професійний тон, уникати формальних штампів, жаргону, скорочень та ідіом, віддавати перевагу особовим займенникам та завершувати лист конкретним запитом. Перед відправкою обов'язково слід перевірити текст на помилки.

Привітання на початку листа підбирають залежно від ступеня знайомства з адресатом: від «Dear colleagues» для добре знайомих колег до нейтрального «To whom it may concern», коли ім'я та посада отримувача невідомі. Порівняно з українськими звертаннями, які включають імена, по батькові, звання або професію адресата («Високоповажаний генерале», «Шановний професоре»), англомовні форми є більш стандартизованими і універсальними [45, с. 215].

Початок листа має містити інформацію про його мету, щоб отримувач відразу зрозумів, про що йтиметься в основній частині. Для відповіді на листи можна використовувати вислови типу: «I am writing in response to...», «In reply to your letter of...», «To follow up on/following our discussion...». Українські ділові листи аналогічно починають із посилань на попереднє спілкування, документи або телефонні дзвінки.

У другому та третьому абзацах передається основна думка листа. Інформація викладається лаконічно, чітко та відповідно до мети документа: повідомити про відмову у співробітництві, презентувати продукт, погодитися на зустріч тощо. Англомовні формули для основної частини включають, наприклад: «We are particularly interested in this job because...», «I am reaching out to express my interest in the role of...», «After careful consideration we have decided to...», «We regret to inform you that...».

У завершальній частині містяться посилання на додані файли, пропозиції допомоги або прохання про зворотний зв'язок: «Kindly see the attached...», «If you would like to, I would be delighted to...», «I await your reply». Для вираження подяки використовуються формули: «Thank you for enquiring», «We extend our gratitude for your letter dated...», «Thank you once more for your kind assistance».

В українських листах аналогічними є фрази: «Дозвольте ще раз висловити Вам свою вдячність», «Ми зателефонуємо Вам, щоб узгодити час зустрічі», «Нам буде приємно працювати разом із Вами».

На завершення документа розміщується підпис відправника, зазвичай із зазначенням прізвища, імені, по батькові та посади. В англomовних листах для цього використовують формули «Yours faithfully», «Best wishes», «All the best», «Take care», а в українських – «З повагою», «Із вдячністю і повагою», «З належною пошаною». Цей порядок оформлення забезпечує єдність стилю та високий рівень культури міжнародного писемного спілкування в публічному управлінні України [45, с. 216–217].

Отже, сучасний стан культури міжнародного писемного спілкування у публічному управлінні в Україні демонструє поступову інтеграцію європейських стандартів ділового листування, що поєднує традиційні українські норми етикету з вимогами професійної комунікації на міжнародному рівні. Порівняно з практиками країн ЄС, де ділове листування вирізняється чіткістю структури, формальною ввічливістю та стандартизованими шаблонами, в Україні спостерігається активне впровадження англomовних стандартів, електронних форматів та цифрових каналів комунікації, що особливо актуально в умовах воєнного часу та пандемійних обмежень. Незважаючи на складнощі, українські органи публічного управління прагнуть забезпечити прозорість, зрозумілість і професійність листування, адаптуючи його до вимог міжнародного партнерства та ефективної адміністративної діяльності. Таким чином, культура міжнародного писемного спілкування в Україні розвивається у напрямку гармонізації з європейськими практиками, що сприяє підвищенню якості комунікації та зміцненню іміджу держави на міжнародній арені.

РОЗДІЛ 3

ПРОБЛЕМИ КУЛЬТУРИ МІЖНАРОДНОГО ПИСЕМНОГО СПІЛКУВАННЯ У ПУБЛІЧНОМУ УПРАВЛІННІ ТА АДМІНІСТРУВАННІ В УКРАЇНІ

3.1. Проблеми та перепони щодо функціонування культури міжнародного писемного спілкування у публічному управлінні та адмініструванні в Україні в умовах воєнного стану

Проблематика функціонування культури міжнародного писемного спілкування у публічному управлінні та адмініструванні в Україні останнім часом привертає значну увагу науковців та практиків. Дослідники підкреслюють необхідність пошуку ефективних способів удосконалення таких комунікацій, оскільки в умовах воєнного стану роль письмових міжнародних контактів стає особливо значущою. Водночас практичне впровадження дієвого процесу міжнародного письмового спілкування потребує адаптації до сучасних умов та забезпечення оперативного зворотного зв'язку між учасниками процесу [46, с. 32].

Проблеми функціонування культури міжнародного писемного спілкування у публічному управлінні та адмініструванні в Україні зумовлені низкою факторів, що обумовлюють складність і неоднозначність процесу комунікації.

Мова, за Г. П. Апалат та О. П. Максимовою, є неоднозначною системою, яка не завжди дозволяє повністю передати наміри та значення повідомлення. У професійному контексті, особливо в умовах міжнародного та міжкультурного обміну, ця неоднозначність ускладнює точне розуміння змісту документів та кореспонденції, що може призводити до непорозумінь і зниження ефективності управлінських рішень [47, с. 5].

Особливу складність становить різноманіття учасників комунікації: вони відрізняються за культурною та етнічною належністю, професійним і освітнім

рівнем, віком, статтю, соціально-економічним статусом та особистим досвідом. У таких умовах традиційні припущення щодо змісту повідомлення часто виявляються недостатніми, а спроби покладатися на загальноприйняті стандарти обміну інформацією можуть не дати очікуваного результату. Відповідно, забезпечення ефективного міжнародного письмового спілкування в публічному управлінні потребує врахування цих різниць та постійного коригування комунікаційних стратегій.

У науковій літературі виділяють два основні підходи до подолання проблеми неоднозначності у професійній комунікації. Перший підхід передбачає накопичення та поглиблення знань про комунікаційних партнерів, їхні культурні особливості, очікування та стиль спілкування, що дозволяє створити базу для більш точного розуміння повідомлень. Другий підхід ґрунтується на припущенні, що непорозуміння є невід'ємною частиною міждискурсного обміну, тому завдання комунікатора полягає у постійному виявленні, корекції та мінімізації таких розбіжностей. Обидва підходи підкреслюють важливість культурної чутливості, адекватної інтерпретації повідомлень та постійного діалогу між сторонами [47, с. 6].

При цьому значну роль відіграють приховані припущення щодо комунікаційних партнерів і характеру їхніх взаємин. Вони включають оцінку рівня розуміння мови, культурних норм і очікувань іншої сторони, а також побудову стратегії розвитку взаємин через переговори та поступове наближення до партнерів. Такі припущення стають основою для ефективного дискурсу, адже відсутність спільного бачення змісту повідомлення часто ускладнює взаєморозуміння, особливо в міжнародних умовах, де різниця у мовних та культурних кодах значно зростає.

Крім того, проблематика міжнародного письмового спілкування включає питання визначення поняття культури та її ролі в дискурсі. Культура як абстрактна категорія не спілкується безпосередньо, а лише через індивідів, тому всі процеси міжнародної комунікації мають розглядатися через призму міжособистісних контактів. У цьому сенсі успішність обміну письмовою

інформацією залежить від здатності учасників адаптувати свої повідомлення до культурних та соціальних особливостей партнерів, уникати надмірного узагальнення та забезпечувати точність і прозорість викладу [47, с. 6].

Таким чином, функціонування культури міжнародного письмового спілкування у публічному управлінні України ускладнюється як структурними, так і соціокультурними факторами. Ефективна робота в цій сфері вимагає комплексного підходу, який поєднує накопичення знань про комунікаційні особливості партнерів, активну боротьбу з непорозуміннями, розвиток культурної чутливості та постійний моніторинг ефективності письмових комунікацій, особливо в умовах сучасних викликів та кризових ситуацій.

На думку К. М. Фидрі, проблеми функціонування культури міжнародного писемного спілкування у публічному управлінні та адмініструванні в Україні проявляються через низку ключових аспектів, які відображають як якісні, так і нормативні характеристики ділового мовлення. Перш за все, звертається увага на нормативність, яка передбачає дотримання правил усного та писемного мовлення. До цього належать правильне наголошування, інтонування, слововживання, побудова речень та текстів, організація діалогу. Нормативність визначає технічну сторону мовлення, забезпечуючи відповідність комунікації загальноприйнятим стандартам, що особливо важливо в умовах міжнародного обміну інформацією, де точність і коректність викладу є критичною для уникнення непорозумінь [48, с. 27].

Другим аспектом є естетичність мовлення, яка полягає у здатності мовця реалізувати свої естетичні уподобання через використання потенціалу мови. Це включає оптимально підібраний темп і звучність мовлення, уникнення надмірного скупчення голосних чи приголосних, різноманітність синтаксичних конструкцій, доречність використання цитат, фразеологізмів, прислів'їв, тропів або риторичних фігур. Таке мовлення сприймається привабливо й підвищує ефективність ділового обміну інформацією, сприяючи формуванню позитивного враження про орган управління та підвищенню довіри до нього у міжнародному професійному середовищі.

Ще одним важливим аспектом є адекватність, яка передбачає відповідність змісту і форми комунікації конкретній ситуації, культурному контексту та професійним очікуванням партнерів по спілкуванню. Адекватність дозволяє уникати непорозумінь і забезпечує точну передачу інформації, що є критично важливим у публічному управлінні, де кожне рішення та письмовий документ можуть мати значний соціальний та юридичний ефект.

Окремо виділяється поліфункціональність мовлення, яка означає здатність використовувати мову в різних комунікативних аспектах і контекстах. Це передбачає не лише дотримання норм і естетики, а й адаптацію повідомлень до різних сфер діяльності, професійних і міжнародних аудиторій, а також поєднання інформативної, переконливої та емоційно-комунікативної функцій. Поліфункціональність забезпечує універсальність і гнучкість комунікаційних процесів, дозволяючи ефективно доносити ідеї та рішення в умовах різноманітності культурних та професійних середовищ [48, с. 27].

Таким чином, за К. М. Фидря, проблеми функціонування культури міжнародного письмового спілкування у публічному управлінні України пов'язані з необхідністю одночасного дотримання нормативності, естетичності, адекватності та поліфункціональності мовлення, що ускладнює процес комунікації і підкреслює потребу в системному підході до формування мовної компетентності державних службовців у міжнародному середовищі.

Проблеми, що стосуються функціонування культури міжнародного писемного спілкування у публічному управлінні, мають багатовимірний характер і охоплюють як комунікаційні, так і організаційні аспекти. Згідно з дослідженням І. В. Шпекторенко, більшість конфліктів у професійному середовищі безпосередньо пов'язана з порушенням комунікаційних процесів. Однією з ключових проблем є плутанина повідомлень [49, с. 12], коли зміст інформації спотворюється через неточне формулювання, невідповідність термінології або різне розуміння тексту отримувачем. Це особливо актуально для міжнародного письмового спілкування, де різниця у мовних та культурних контекстах підвищує ризик неправильного тлумачення.

Суттєвою проблемою є також неуважність до думки іншої сторони. Часто учасники комунікації вважають, що вони вже знають необхідну інформацію і не потребують додаткового уточнення, що призводить до неправильної інтерпретації сказаного та мотивів співрозмовника. У міжнародному контексті ці непорозуміння можуть ускладнювати процеси прийняття рішень та взаємодії між державними установами, а також негативно впливати на ефективність дипломатичних та адміністративних процедур [49, с. 12].

Культурні бар'єри виступають окремим чинником ускладнень. Вони виникають через відмінності у мовних зразках, стилях письмового викладу, культурних нормах і етикеті, що впливає на точність передачі інформації. Невміння адаптувати зміст документів до культурних особливостей партнерів ускладнює досягнення взаєморозуміння та створює ризики для ефективного міжнародного співробітництва.

Наступним аспектом є організаційні та технічні проблеми, серед яких виділяються відсутність чітких каналів зв'язку та систем обміну інформацією, недостатня підготовка державних службовців до активного слухання, формулювання уточнюючих питань та перевірки розуміння отриманої інформації. Нестача інформації або її спотворене передання спричиняє появу чуток, помилкових рішень та дестабілізацію управлінських процесів, особливо в умовах кризових ситуацій, коли традиційні канали комунікації виявляються малоефективними та не здатні швидко реагувати на загрози.

Додатково ускладнює функціонування культури міжнародного письмового спілкування скоропальність та неузгодженість повідомлень [49, с. 12]. Передчасне інформування без перевірки достовірності даних або поспішні заяви можуть не лише погіршити взаєморозуміння, а й створити перешкоди для спільної роботи органів публічного управління. Ці проблеми вимагають системного підходу до формування навичок ефективного письмового спілкування, підвищення культурної чутливості та впровадження чітких стандартів підготовки та обміну документами, що є критично важливим для підтримки ефективного міжнародного управлінського дискурсу.

Л. М. Баценко та Р. В. Галенін відзначають, що значною проблемою функціонування культури міжнародного писемного спілкування у публічному управлінні є налагодження ефективної взаємодії з міжнародними партнерами [50, с. 62]. Вона охоплює кілька взаємопов'язаних аспектів, які впливають на ефективність комунікацій та виконання управлінських завдань.

По-перше, часові зони створюють об'єктивні складнощі для організації оперативного обміну інформацією. У випадку розташування партнерів у різних регіонах світу виникають затримки у відповіді на письмові звернення, що може призводити до сповільнення прийняття рішень, порушення графіків виконання проєктів та непорозумінь у термінах виконання завдань. Це особливо критично для кризових ситуацій, коли оперативність реагування є ключовою.

По-друге, мовні бар'єри значно ускладнюють передачу точного змісту повідомлень. Навіть при використанні англійської чи іншої міжнародної мови як робочої, можуть виникати неоднозначності у розумінні термінології, формулюванні вимог та стилі викладу. Неправильна інтерпретація письмових документів, запитів чи звітів може призвести до помилок у реалізації політик та програм, а також до зниження довіри між партнерами.

По-третє, культурні особливості учасників комунікації створюють додаткові виклики. Різні культурні норми щодо ділового етикету, стилю офіційного листування, структури документів або способу вираження критики можуть стати причиною непорозумінь. Наприклад, прямолінійність однієї культури може сприйматися як грубість іншою, а надмірна ввічливість – як ухилення від конкретики. Ці аспекти ускладнюють формування єдиного стандарту спілкування та потребують високого рівня культурної компетентності державних службовців.

По-четверте, технічні та організаційні аспекти обміну інформацією також мають значення. Відсутність узгоджених каналів зв'язку, нестабільне електронне середовище, нерівномірний доступ до інформаційних ресурсів та різні формати документів ускладнюють ефективне ведення письмового

спілкування. Це може призводити до втрати важливих даних, затримок у обробці запитів і дезорганізації роботи міжнародних команд.

Загалом, ця проблема є комплексною і включає часові, мовні, культурні та організаційно-технічні бар'єри. Для її подолання необхідне системне впровадження стандартів міжнародного ділового письма, розвиток мовної та міжкультурної компетентності держслужбовців, а також оптимізація каналів комунікації та процедур обміну інформацією. Такий підхід дозволить підвищити ефективність міжнародного співробітництва у сфері публічного управління та зменшити ризики непорозумінь і помилок.

Окрім зазначених вище проблем міжнародного писемного спілкування, у контексті публічного управління та адміністрування в Україні в умовах воєнного стану варто виокремити такі ключові проблеми [51–55].

1. Порухення стабільності каналів комунікації є однією з ключових проблем функціонування культури міжнародного письмового спілкування у публічному управлінні в Україні, особливо в умовах воєнного стану. Військові дії, зокрема обстріли, блокування територій та тимчасове припинення роботи інфраструктури, безпосередньо впливають на доступність електронних мереж і засобів зв'язку. Через це відбуваються перебої в роботі інтернету, електронної пошти та офіційних інформаційних систем, що ускладнює своєчасну передачу та отримання важливих документів.

Стабільність каналів комунікації є критичною для ефективного міжнародного спілкування, адже будь-яке затримання або втрата інформації може призвести до непорозумінь між українськими органами публічного управління та їхніми іноземними партнерами. Недоступність електронних каналів змушує співробітників шукати альтернативні методи обміну даними, що не завжди забезпечує безпеку та точність інформації.

Особливу увагу слід приділяти не лише технічним аспектам, а й організаційним – необхідно планувати комунікації з урахуванням можливих перебоїв і створювати резервні канали передачі інформації. Наприклад, можна

використовувати захищені офлайн-версії документів або заздалегідь погоджені альтернативні способи обміну інформацією з міжнародними партнерами.

Загалом, порушення стабільності каналів комунікації значно знижує оперативність, надійність та безпеку міжнародного письмового спілкування в умовах воєнного стану, створюючи серйозні перепони для ефективної координації та управління.

2. Підвищена інформаційна перевантаженість та дезінформація є однією з критичних проблем функціонування культури міжнародного письмового спілкування у публічному управлінні в Україні в умовах воєнного стану. Зі збільшенням кількості термінових повідомлень та оперативних директив зростає навантаження на співробітників органів влади, що ускладнює своєчасне опрацювання всієї інформації. Великий обсяг повідомлень створює ризик пропуску важливих деталей, неточностей у переданих даних або неправильної їх інтерпретації, що може негативно вплинути на міжнародну комунікацію.

Особливу загрозу становить дезінформація, яка в умовах воєнного стану поширюється швидко та масово. Неперевірена або свідомо викривлена інформація може призвести до помилкових висновків, непорозумінь і навіть конфліктних ситуацій між українськими органами публічного управління та міжнародними партнерами. У контексті міжнародного письмового спілкування важливою є точність формулювань, адже навіть невелика неточність у перекладі або у сприйнятті документа може спричинити серйозні наслідки.

Щоб мінімізувати вплив інформаційної перевантаженості та дезінформації, органи публічного управління повинні впроваджувати чіткі процедури перевірки та відбору інформації перед її передачею. Це включає попередню фільтрацію повідомлень, пріоритизацію термінових даних та використання надійних джерел інформації. Важливо також навчати персонал ефективним методам критичного аналізу отриманих повідомлень та розвитку навичок роботи з великими обсягами інформації.

3. Високий рівень стресу та емоційна напруга у учасників комунікації є серйозним фактором, що ускладнює функціонування культури міжнародного

письмового спілкування у публічному управлінні в умовах воєнного стану. Постійна загроза життю, необхідність швидко реагувати на зміни у безпековій та управлінській ситуації, а також щоденний потік термінових повідомлень створюють значне психологічне навантаження на співробітників органів влади.

Стрес і емоційна напруга безпосередньо впливають на сприйняття текстової інформації. Під час обробки офіційних документів або міжнародних кореспонденцій у стані стресу люди можуть неправильно інтерпретувати зміст повідомлень, пропускати важливі деталі або сприймати нейтральні формулювання як критичні. Це підвищує ризик непорозумінь у комунікації та може спричинити затримки у прийнятті управлінських рішень.

Крім того, психологічна напруга знижує здатність учасників комунікації до конструктивного реагування. У стані стресу складніше вести точний і дипломатичний обмін інформацією, а емоційні реакції можуть призводити до конфліктів або непорозумінь із міжнародними партнерами. В умовах воєнного стану, коли швидкість і точність реагування є критично важливими, подібні фактори стають серйозною перешкодою для ефективної роботи системи міжнародного письмового спілкування.

4. Ускладнене дотримання стандартів міжнародного ділового письма в умовах воєнного стану є наступною з ключових проблем функціонування культури письмового спілкування у публічному управлінні та адмініструванні в Україні. Постійна необхідність оперативного реагування на швидкоплинні події змушує співробітників органів влади працювати у прискореному режимі, що призводить до недотримання формальних вимог до оформлення документів, стилю викладу та структури тексту.

Недотримання стандартів міжнародного ділового письма може проявлятися у різних аспектах: неправильно оформлені звернення та підписи, відсутність чіткої логіки викладу інформації, порушення правил пунктуації, граматики та синтаксису. Такі недоліки у документах не лише ускладнюють розуміння інформації іноземними партнерами, а й можуть створювати враження непрофесіоналізму та знижувати довіру до органу влади на міжнародному рівні.

Особливої уваги потребує дотримання стилю та тональності письмових повідомлень, оскільки неправильно підібрана форма або неузгодженість стилю можуть призвести до непорозумінь у міжнародних кореспонденціях. У кризових умовах, коли обмін інформацією є критично важливим, навіть невелика стилістична помилка може мати значні наслідки для співпраці з міжнародними організаціями, партнерами та донорськими структурами.

5. Відсутність достатньої перевірки інформації та її узгодження є також суттєвою проблемою у функціонуванні культури міжнародного писемного спілкування у публічному управлінні під час воєнного стану. Обмежені ресурси, нестача часу та прискорений темп роботи органів влади призводять до того, що перевірка достовірності даних, точності перекладів та відповідності офіційних документів міжнародним стандартам часто здійснюється поверхнево або зовсім відсутня.

Недостатня перевірка інформації може проявлятися у вигляді помилок у текстах, неточностей у термінології, пропущених важливих деталей або неправильного перекладу ключових понять. Це, в свою чергу, створює ризики для правильного розуміння змісту документів іноземними партнерами та міжнародними організаціями, може призвести до невірної інтерпретації намірів сторін та затримок у прийнятті рішень.

Крім того, відсутність узгодження між різними відомствами підвищує ймовірність суперечностей у документах, коли одна установа надає дані, що не збігаються з інформацією іншої. Це ускладнює координацію дій, підвищує ймовірність конфліктів між органами влади та знижує загальну ефективність комунікації. У кризових умовах, коли оперативність та точність є критично важливими, навіть незначні неточності можуть призвести до серйозних проблем у взаємодії з міжнародними партнерами.

Особливе значення має перевірка перекладів та адаптація інформації до вимог міжнародного ділового спілкування, оскільки помилки у цих аспектах можуть негативно впливати на репутацію органів влади та ускладнювати налагодження довгострокових партнерських відносин. Таким чином, відсутність

належної перевірки та узгодження інформації ускладнює ефективне функціонування системи міжнародного письмового спілкування у публічному управлінні України.

6. Проблеми координації з міжнародними партнерами є наступною перепорою в функціонуванні культури міжнародного писемного спілкування у публічному управлінні під час воєнного стану. Різні часові пояси створюють логістичні складнощі для організації оперативних нарад, погодження документів та обміну інформацією в режимі реального часу. Часто виникає ситуація, коли критично важливі повідомлення надходять із запізненням, що затримує ухвалення рішень і може призвести до пропуску термінових заходів.

Мовні бар'єри також значно ускладнюють процес комунікації. Необхідність перекладу офіційних документів, точного відтворення юридичних та адміністративних термінів, а також врахування культурних відмінностей між країнами ускладнюють взаєморозуміння. Навіть незначні неточності у перекладі можуть спричинити помилки в інтерпретації змісту, що негативно впливає на координацію спільних дій.

Крім того, під час воєнного стану вимоги до швидкого обміну інформацією посилюють ризик неповного або неперевіреного донесення даних. Партнери з різних країн можуть отримувати суперечливі або недостатньо деталізовані повідомлення, що ускладнює прийняття колективних рішень та планування спільних дій.

Особливе ускладнення виникає у випадку кризових ситуацій, коли будь-яка затримка або непорозуміння може мати серйозні наслідки для ефективності взаємодії та оперативного реагування. Таким чином, проблеми координації з міжнародними партнерами значно підвищують ризики непорозумінь, затримок у роботі та знижують загальну ефективність міжнародного писемного спілкування у публічному управлінні.

7. Ризик втрати конфіденційності та безпеки інформації стає ще однією гострою проблемою у функціонуванні міжнародного писемного спілкування в умовах воєнного стану. Військові дії створюють додаткові загрози

несанкціонованого доступу до електронних мереж, серверів та каналів зв'язку, що використовуються для обміну офіційними документами. В умовах високої напруженості кожна затримка або вразливість у системах передачі інформації може призвести до витоку конфіденційних даних, які містять стратегічну або критично важливу інформацію для державного управління та міжнародних партнерів.

Особливу складність становить забезпечення безпеки документів під час електронного обміну інформацією. Використання звичайних каналів електронної пошти або месенджерів без достатнього рівня шифрування підвищує ризик перехоплення повідомлень зловмисниками або противником. Крім того, працівники публічних органів часто вимушені працювати віддалено або в польових умовах, що ускладнює контроль за дотриманням внутрішніх протоколів безпеки та захистом інформації від випадкових витоків.

Питання конфіденційності також стосується міжвідомчого обміну даними та координації з міжнародними партнерами. Відсутність ефективних процедур контролю за доступом до документів може призвести до того, що інформація стане доступною стороннім особам, що негативно впливає на довіру між учасниками комунікації та підриває ефективність спільних міжнародних проєктів.

Загалом, функціонування культури міжнародного писемного спілкування у публічному управлінні та адмініструванні в умовах воєнного стану характеризується низкою суттєвих проблем та перепон. Серед них виділяються порушення стабільності каналів комунікації, підвищена інформаційна перевантаженість, високий рівень стресу учасників обміну інформацією, складнощі у дотриманні стандартів міжнародного ділового письма, обмежені можливості перевірки та узгодження даних, ускладнена координація з міжнародними партнерами та загроза втрати конфіденційності і безпеки інформації. Ці фактори значно ускладнюють точність, своєчасність і ефективність обміну офіційними повідомленнями, підвищують ризик непорозумінь та знижують загальну ефективність міждержавної співпраці,

акцентуючи на необхідності системного підходу до організації та захисту процесів міжнародного письмового спілкування в кризових умовах.

3.2. Розробка рекомендацій щодо ефективного міжнародного писемного спілкування у публічному управлінні та адмініструванні з урахуванням міжнародного досвіду

Ефективне міжнародне писемне спілкування у публічному управлінні та адмініструванні є важливим чинником забезпечення своєчасного обміну інформацією, координації дій та підтримки міжнародного партнерства. Урахування міжнародного досвіду дозволяє підвищити точність, прозорість і професійний рівень офіційних документів, мінімізувати ризики непорозумінь та забезпечити належне виконання міждержавних та міжвідомчих угод, особливо в умовах кризових ситуацій і воєнного стану.

В результаті аналізу наукових джерел [56–60] було розроблено ряд рекомендацій щодо ефективного міжнародного писемного спілкування:

1. Впроваджувати єдині стандарти оформлення офіційних документів відповідно до міжнародних норм.
2. Забезпечити регулярне навчання працівників із ділового та міжкультурного письмового спілкування.
3. Використовувати перевірені канали електронної комунікації та захищені платформи для обміну документами.
4. Встановити процедури багатоетапної перевірки та узгодження інформації перед її надсиланням міжнародним партнерам.
5. Забезпечити чітке документування всіх рішень і листування для уникнення непорозумінь.
6. Впроваджувати стандарти прозорості та відкритості у підготовці міжнародних повідомлень.
7. Використовувати мовні редакції та професійний переклад для точності передачі змісту документа.

8. Розробляти внутрішні протоколи швидкого реагування у кризових та надзвичайних ситуаціях.

9. Забезпечувати контроль за дотриманням конфіденційності та шифруванням критично важливої інформації.

10. Активно аналізувати міжнародний досвід та адаптувати найкращі практики для підвищення ефективності комунікаційних процесів у публічному управлінні.

Далі варто розкрити детальніше кожен з них.

1. Впровадження єдиних стандартів оформлення офіційних документів відповідно до міжнародних норм. В умовах міжнародного співробітництва та публічного управління особливо важливо, щоб офіційні документи відповідали чітким і зрозумілим стандартам. Єдині стандарти оформлення забезпечують уніфікацію структури текстів, логіку викладу інформації, правильне використання термінології та форматування, що суттєво зменшує ризик непорозумінь при обміні листами та документами з іноземними партнерами.

Впровадження таких стандартів передбачає визначення обов'язкових вимог до оформлення документів: шрифту, інтервалів, заголовків, нумерації, структури тексту, посилань на закони та нормативні акти. Це дозволяє забезпечити не тільки формальну правильність, а й підвищує ефективність сприйняття інформації, полегшує її швидке опрацювання та ухвалення рішень.

Крім того, стандартизація документації сприяє підвищенню професійного рівня співробітників, оскільки зменшує потребу в додаткових поясненнях або перекладах через відсутність чіткого формату. Працівники можуть більше зосереджуватися на змісті та аналітичному підході до інформації, а не на її зовнішньому оформленні.

В умовах воєнного стану та підвищеного темпу роботи єдиний стандарт оформлення документів дозволяє уникнути помилок, забезпечує оперативний обмін письмовими повідомленнями та підтримує ефективну комунікацію з міжнародними партнерами навіть у кризових ситуаціях. Це особливо важливо

для дипломатичного та адміністративного листування, де будь-яка неточність може призвести до непорозумінь або втрати довіри.

Загалом, впровадження єдиних стандартів оформлення офіційних документів є базовим кроком для підвищення прозорості, точності та професійності міжнародного письмового спілкування у сфері публічного управління.

2. Забезпечення регулярного навчання працівників із ділового та міжкультурного письмового спілкування. Ефективність міжнародного писемного спілкування значною мірою залежить від рівня підготовки працівників, які здійснюють документообіг та взаємодіють із іноземними партнерами. Регулярне навчання дозволяє сформувати у державних службовців навички чіткого та професійного викладу думок, правильного використання термінології, а також усвідомлення культурних та мовних особливостей міжнародного ділового спілкування.

Навчальні програми повинні включати практичні заняття з підготовки офіційних документів, листів, меморандумів, а також роботу з перекладами та адаптацією текстів для різних культурних контекстів. Таке навчання допомагає уникати типових помилок, що виникають через неправильне тлумачення інформації або недостатнє знання міжнародних стандартів оформлення.

Особливу увагу варто приділяти міжкультурним аспектам: відмінностям у стилі письмового спілкування, форматах документації, правилах ввічливості та комунікаційних очікуваннях у різних країнах. Це сприяє мінімізації ризику непорозумінь та підвищує ефективність комунікації з міжнародними партнерами.

Регулярність навчання забезпечує постійне оновлення знань працівників відповідно до змін у міжнародних стандартах, технологіях та правилах документообігу. В умовах воєнного стану, коли швидкість та точність обміну інформацією особливо критична, підготовлені фахівці здатні оперативно реагувати на виклики та підтримувати ефективну комунікацію навіть у стресових або кризових ситуаціях.

Таким чином, регулярне навчання стає ключовим інструментом підвищення професійного рівня працівників, забезпечення якісного ділового листування та зміцнення міжнародної співпраці в сфері публічного управління.

3. Використання перевірених каналів електронної комунікації та захищених платформ для обміну документами. В умовах сучасного публічного управління особливої важливості набуває забезпечення безпеки та надійності електронного обміну документами. Використання перевірених каналів комунікації дозволяє знизити ризики втрати інформації, її спотворення або несанкціонованого доступу, що є критично важливим під час міжнародного співробітництва та в умовах воєнного стану.

Захищені платформи для обміну документами мають забезпечувати шифрування даних, багаторівневу автентифікацію користувачів та контроль доступу до конфіденційної інформації. Це дозволяє не лише гарантувати збереження секретності документів, але й забезпечує легальний та контрольований обіг офіційних повідомлень між відомствами та міжнародними партнерами.

Використання стандартизованих і перевірених каналів також сприяє оперативності документообігу. Працівники отримують можливість швидко надсилати, отримувати та редагувати документи без ризику втрати важливої інформації чи виникнення технічних збоїв, що підвищує ефективність прийняття рішень у публічному управлінні.

Окрім технічного аспекту, важливою є організація внутрішніх процедур щодо перевірки автентичності документів, контролю версій та забезпечення централізованого архівування електронних листів і файлів. Це мінімізує ризик помилок або дублювання інформації та підвищує прозорість і надійність комунікаційних процесів.

Таким чином, системне використання перевірених каналів електронної комунікації та захищених платформ стає ключовим елементом ефективного та безпечного міжнародного писемного спілкування у сфері публічного управління, особливо в умовах кризових або нестабільних ситуацій.

4. Встановлення процедур багатоетапної перевірки та узгодження інформації перед її надсиланням міжнародним партнерам. Для забезпечення точності та достовірності офіційної інформації в міжнародному писемному спілкуванні необхідно впроваджувати чіткі процедури багатоетапної перевірки документів. Це передбачає систематичний контроль на всіх рівнях підготовки тексту – від первинного складання до остаточного надсилання партнерам. Такий підхід знижує ризик помилкових інтерпретацій, неточностей перекладу та поширення неперевіраних даних.

Багатоетапна перевірка включає кілька ключових етапів: первинний аналіз та редагування документа відповідно до стандартів офіційного стилю, експертну оцінку змісту на предмет достовірності даних, лінгвістичну перевірку для забезпечення коректності перекладу, а також узгодження між відомствами чи департаментами, що мають відношення до теми документа. Кожен з цих етапів дозволяє усунути потенційні неточності і гарантує, що кінцевий текст відповідає міжнародним вимогам.

Особливу увагу слід приділяти перевірці термінології та відповідності тексту юридичним або нормативним стандартам міжнародного ділового листування. Це забезпечує однозначність сприйняття повідомлення партнерами з різних країн та культурних контекстів, що особливо важливо для уникнення непорозумінь у процесі публічного управління.

Крім того, процедура узгодження включає встановлення чітких дедлайнів та відповідальних осіб на кожному етапі, що дозволяє оперативно реагувати на зміни у документах і мінімізує затримки у спілкуванні. Центральним елементом є прозорість процесу: усі учасники повинні мати доступ до актуальної версії документа та мати можливість відстежувати зміни, що підвищує рівень довіри та взаємодії між українськими відомствами та міжнародними партнерами.

Таким чином, багатоетапна перевірка і узгодження інформації стає ключовим інструментом для забезпечення точності, надійності та ефективності міжнародного писемного спілкування у сфері публічного управління, зменшуючи ризики непорозумінь і помилок у комунікації.

5. Забезпечення чіткого документування всіх рішень і листування для уникнення непорозумінь. В умовах міжнародного писемного спілкування у сфері публічного управління надзвичайно важливим є ретельне фіксування всіх рішень, обговорень та листування з партнерами. Чітке документування дозволяє створити прозорий і надійний архів інформації, що слугує як внутрішньою опорою для державних службовців, так і гарантією достовірності та послідовності дій для міжнародних партнерів.

Документування включає фіксацію змісту всіх офіційних листів, електронних повідомлень, протоколів зустрічей та рішень, ухвалених у процесі комунікації. Кожен запис повинен містити дату, час, авторів, отримувачів, а також зміст і контекст обговорюваного питання. Такий підхід дозволяє уникати ситуацій, коли різні сторони по-різному тлумачать ухвалені домовленості або деталі повідомлень.

Особливо важливо документувати всі ключові рішення та зміни у процесі підготовки документів, включаючи узгодження між департаментами чи відомствами. Це створює можливість для оперативного відновлення хронології подій у випадку непорозумінь і забезпечує юридичну та організаційну захищеність кожного етапу спілкування.

Крім того, чітке документування сприяє стандартизації обміну інформацією та формуванню єдиних правил ведення листування. Це підвищує ефективність комунікації, дозволяє швидше ідентифікувати проблеми чи помилки та забезпечує безперервність роботи навіть за умов зміни персоналу чи оперативних кризових ситуацій.

Таким чином, систематичне і детальне документування є ключовим інструментом для мінімізації ризику непорозумінь, підвищення прозорості та надійності міжнародного писемного спілкування у публічному управлінні.

6. Впровадження стандартів прозорості та відкритості у підготовці міжнародних повідомлень. У сфері міжнародного писемного спілкування прозорість та відкритість є ключовими принципами, які забезпечують довіру між публічними органами України та їхніми міжнародними партнерами.

Впровадження відповідних стандартів передбачає чітке визначення змісту повідомлень, їхніх цілей і контексту, а також доступність інформації для всіх зацікавлених сторін.

Прозорість у підготовці повідомлень передбачає, що кожен лист, звіт або офіційне повідомлення містить повну і достовірну інформацію, яка може бути перевірена і підтверджена. Це дозволяє уникати непорозумінь, помилкових інтерпретацій та потенційних конфліктів, оскільки отримувачі мають змогу чітко зрозуміти наміри відправника та логіку ухвалених рішень.

Відкритість передбачає забезпечення доступу до інформації у межах визначених правил конфіденційності та безпеки. Це включає публікацію узагальнених результатів переговорів або рішень, надання партнеру зрозумілих пояснень щодо причин ухвалення певних рішень та надання можливості для зворотного зв'язку. Такий підхід сприяє формуванню культури взаємної довіри і партнерства у міжнародній комунікації.

Застосування стандартів прозорості та відкритості також підвищує ефективність внутрішніх процедур підготовки повідомлень. Працівники чітко розуміють, які дані повинні бути включені, яким чином їх перевіряти та як правильно передавати інформацію міжнародним колегам. Це мінімізує ризик втрати або перекручення даних, а також забезпечує єдність і послідовність комунікації.

Загалом, стандарти прозорості та відкритості є важливим інструментом підвищення ефективності та надійності міжнародного писемного спілкування у публічному управлінні, сприяють формуванню довіри і забезпечують належний рівень взаєморозуміння між сторонами.

7. Використання мовних редакцій та професійного перекладу для точності передачі змісту документа. У міжнародному писемному спілкуванні точність передачі інформації є критично важливою, оскільки будь-які неточності або помилки в тексті можуть призвести до непорозумінь, конфліктів або затримок у прийнятті рішень. Для забезпечення високої якості комунікації необхідно

активно використовувати мовні редакції та професійний переклад документів, особливо тих, що мають офіційний або правовий характер.

Мовна редакція передбачає детальну перевірку тексту на предмет граматики, стилю, синтаксису та відповідності офіційним стандартам ділового листування. Це дозволяє не лише усунути помилки, але й зробити повідомлення зрозумілим, логічним і структурованим для міжнародного отримувача. Водночас професійний переклад забезпечує коректну передачу змісту між мовами, враховуючи культурні та контекстуальні особливості, що особливо важливо при спілкуванні з представниками різних країн та правових систем.

Застосування професійного перекладу також включає перевірку точності термінології, узгодження стилю документа та адаптацію культурних нюансів, що сприяє уникненню двозначностей і неправильних тлумачень. Особливо це стосується офіційних рішень, договорів, протоколів і меморандумів, де будь-яке неточне формулювання може мати юридичні або організаційні наслідки.

Крім того, використання мовних редакцій і професійного перекладу створює єдині стандарти якості документів у всій системі публічного управління та адміністрації. Це підвищує довіру міжнародних партнерів до українських органів влади, сприяє ефективності комунікації та забезпечує послідовність у діловому листуванні.

Тому, застосування мовних редакцій та професійного перекладу є невід'ємною складовою ефективної міжнародної комунікації, яка гарантує точність, зрозумілість і надійність передачі інформації у публічному управлінні.

8. Розробка внутрішніх протоколів швидкого реагування у кризових та надзвичайних ситуаціях. У контексті міжнародного писемного спілкування у публічному управлінні важливу роль відіграє здатність швидко та ефективно реагувати на кризові або надзвичайні ситуації. Такі обставини можуть включати військові конфлікти, природні катастрофи, кібератаки або непередбачувані політичні зміни, які суттєво впливають на процеси комунікації з міжнародними партнерами. Відсутність заздалегідь розроблених процедур часто призводить до

хаотичного обміну інформацією, затримок у прийнятті рішень та підвищеного ризику непорозумінь.

Внутрішні протоколи швидкого реагування передбачають чіткий алгоритм дій для кожного рівня управління та відповідальних осіб. Це включає визначення каналів комунікації, пріоритетів обміну інформацією, процедур перевірки та узгодження повідомлень перед їхнім надсиланням, а також визначення ключових контактів серед міжнародних партнерів. Наявність таких протоколів дозволяє зменшити час реакції, забезпечити оперативність передачі офіційних документів і підтримати стабільність комунікацій навіть у критичних умовах.

Особливу увагу у протоколах приділяють координації дій між різними підрозділами органу публічного управління та з міжнародними партнерами. Це включає організацію багаторівневого контролю за точністю та достовірністю інформації, а також встановлення процедур резервного обміну даними у разі непередбачених збоїв у стандартних каналах зв'язку. Такий підхід забезпечує послідовність комунікації та зменшує ризик втрати важливих повідомлень.

Розробка протоколів також передбачає регулярні навчання та тренування персоналу, що дозволяє відпрацьовувати практичні навички швидкого реагування, адаптуватися до стресових ситуацій та підтримувати ефективність міжнародного листування у будь-яких умовах. Таким чином, внутрішні протоколи швидкого реагування стають ключовим інструментом забезпечення безперервності та надійності міжнародного писемного спілкування у публічному управлінні, особливо в умовах криз та надзвичайних ситуацій.

9. Забезпечення контролю за дотриманням конфіденційності та шифруванням критично важливої інформації. У сучасних умовах міжнародного писемного спілкування у публічному управлінні особливої ваги набуває питання захисту інформації. Конфіденційність стає критично важливою через можливі загрози витоку стратегічних документів, несанкціонованого доступу до службової інформації та потенційні кібератаки. В умовах воєнного стану ризики таких порушень значно зростають, оскільки документи, що обмінюються з

міжнародними партнерами, можуть містити чутливі дані щодо безпеки, оборони, економічної діяльності та гуманітарних ініціатив.

Контроль за дотриманням конфіденційності включає створення чітких правил та політик використання службових електронних ресурсів, встановлення відповідальності за недотримання процедур, а також регулярний аудит систем обміну інформацією. Це дозволяє не лише запобігти випадковому розголошенню, а й своєчасно виявляти потенційні загрози витоку інформації.

Шифрування критично важливої інформації є додатковим механізмом захисту. Воно передбачає застосування сучасних технологій криптографії для безпечного передавання документів електронними каналами, що гарантує неможливість несанкціонованого доступу сторонніх осіб. Такі заходи дозволяють зберегти цілісність та достовірність документів, а також забезпечити юридичну та технічну безпеку міжнародного листування.

Додатково, контроль за конфіденційністю передбачає навчання працівників, відповідальних за обмін інформацією, основам кібербезпеки, методам захисту даних та етичним нормам роботи з чутливими матеріалами. Це формує культуру уважного ставлення до інформації та підвищує рівень довіри серед міжнародних партнерів, забезпечуючи надійність і стабільність процесу міжнародного писемного спілкування у публічному управлінні.

10. Активний аналіз міжнародного досвіду та адаптація найкращих практик для підвищення ефективності комунікаційних процесів у публічному управлінні. Для підвищення ефективності міжнародного писемного спілкування в умовах публічного управління особливо важливим є систематичне вивчення досвіду інших країн та організацій. Аналіз міжнародних практик дозволяє ідентифікувати успішні підходи до організації ділового листування, стандарти оформлення документів, процедури узгодження та перевірки інформації, а також методи захисту конфіденційних даних. Це дає можливість оцінити, які підходи можуть бути адаптовані до українського контексту з урахуванням національних особливостей, правових норм і специфіки публічного адміністрування.

Адаптація найкращих практик передбачає впровадження ефективних процедур обміну інформацією, стандартизованих шаблонів документів, сучасних технологій електронного листування та цифрового зберігання даних. Це сприяє підвищенню прозорості та точності комунікацій, скороченню ризику непорозумінь і помилок у міжнародних контактах, а також формує єдину систему контролю за якістю підготовки та надсилання офіційних документів.

Регулярне відстеження та оцінка світових тенденцій у сфері міжнародного письмового спілкування дозволяє оперативно впроваджувати інновації, які підвищують оперативність і результативність комунікаційних процесів у публічному управлінні. Крім того, інтеграція міжнародного досвіду сприяє формуванню професійної компетентності працівників, розвитку їхньої міжкультурної чутливості та здатності ефективно взаємодіяти з партнерами з різних країн, що є критично важливим у кризових та нестабільних умовах.

Завдяки активному аналізу міжнародного досвіду, публічне управління отримує можливість створювати стандартизовану та ефективну систему комунікацій, яка відповідає сучасним вимогам міжнародного співробітництва, зміцнює репутацію державних органів та підвищує довіру з боку партнерів і громадян.

У результаті проведеного аналізу та розробки рекомендацій щодо ефективного міжнародного писемного спілкування у публічному управлінні та адмініструванні з урахуванням міжнародного досвіду можна зробити висновок про комплексність і багаторівневість цього процесу. Було встановлено, що ефективність комунікацій значною мірою залежить від дотримання єдиних стандартів оформлення документів, регулярного підвищення професійної компетентності працівників у сфері ділового та міжкультурного письмового спілкування, а також від використання надійних і захищених каналів електронної комунікації. Не менш важливим є впровадження багатоступеневих процедур перевірки та узгодження інформації, чітке документування всіх рішень і листування, забезпечення прозорості та відкритості підготовки повідомлень, застосування професійного перекладу та мовних редакцій для точності

передавання змісту. Особлива увага приділяється розробці внутрішніх протоколів швидкого реагування у кризових і надзвичайних ситуаціях, контролю за дотриманням конфіденційності та шифруванням критично важливої інформації, а також активному аналізу міжнародного досвіду для адаптації найкращих практик у національному контексті. Впровадження цих рекомендацій дозволяє підвищити точність і оперативність обміну інформацією, мінімізувати ризики непорозумінь і помилок у міжнародних контактах, забезпечити надійний захист конфіденційних даних та створити єдину систему стандартів і процедур у публічному управлінні. Загалом, розроблені рекомендації сприяють формуванню професійної компетентності працівників, підвищенню їхньої міжкультурної чутливості, зміцненню довіри міжнародних партнерів та оптимізації комунікаційних процесів у державних органах, що є надзвичайно актуальним в умовах сучасних викликів та потреб глобальної взаємодії.

ВИСНОВКИ

Отже, писемне спілкування є ключовою формою комунікації, яка забезпечує фіксацію інформації, її точну передачу та можливість зберігання для подальшого використання. Воно відрізняється від усного спілкування більшою структурованістю, формальністю та стандартизованістю, що дозволяє зменшувати ризик непорозумінь і втрати інформації. Писемне спілкування охоплює різноманітні форми документів, повідомлень, звітів, листів та електронної кореспонденції, кожна з яких має власні мовні, стилістичні та формальні вимоги. Важливими характеристиками є нормативність, точність, логічна послідовність викладу та адаптація змісту до конкретного адресата. У сучасних умовах розвитку інформаційних технологій особлива роль надається електронному письмовому спілкуванню, яке дозволяє оперативно обмінюватися документами та повідомленнями як у національному, так і в міжнародному контексті, водночас зберігаючи стандарти офіційного стилю та забезпечуючи контроль за достовірністю переданої інформації.

Міжнародна комунікація є процесом обміну інформацією між представниками різних держав, культур і мовних спільнот, що включає як усне, так і письмове спілкування. Культура міжнародного спілкування визначає правила, норми, етичні стандарти та мовні практики, які забезпечують ефективну взаємодію між учасниками міжнародних контактів. Вона передбачає врахування міжкультурних відмінностей, етичних норм, дотримання дипломатичного стилю та точність у передачі інформації, що особливо важливо у сфері публічного управління та адміністрації. Ефективність міжнародного письмового спілкування залежить від уміння адаптуватися до мовних, культурних та організаційних особливостей партнерів, використовувати стандартизовані форми документів, контролювати достовірність інформації та забезпечувати оперативний обмін повідомленнями. У сучасному глобалізованому світі культура міжнародного спілкування стає невід'ємною складовою професійної компетентності державних службовців, оскільки від неї залежить не лише

точність і швидкість комунікацій, а й рівень довіри та ефективності співпраці на міжнародному рівні.

Стандарти міжнародного писемного спілкування у сфері публічного управління визначаються нормами протоколу, професійною етикою та практиками оформлення офіційних документів, які забезпечують точність, зрозумілість і формальну ввічливість у комунікації між державними органами та міжнародними партнерами. До ключових елементів належать суворе дотримання структурованих форм документів (ноти, листи, меморандуми, комюніке), використання офіційної термінології, відповідність рангу адресата та відправника, а також дотримання правил конфіденційності та нейтральності тону. Ці стандарти формують ефективну комунікацію, запобігають непорозумінням та підтримують позитивний імідж держави на міжнародній арені, а також сприяють гармонізації національної адміністративної практики з європейськими нормами ділового листування.

Сучасний стан міжнародного писемного спілкування в публічному управлінні демонструє поєднання традиційних дипломатичних норм та сучасних цифрових форматів, що відображається у практиках країн ЄС і України; у Франції основна увага приділяється чіткості структури, формальній ввічливості та стандартизованим шаблонам документів, тоді як в Україні спостерігається активне впровадження англомовних стандартів, електронних форматів, цифрових каналів комунікації та адаптація ділового листування до умов воєнного часу, дистанційної роботи та пандемійних обмежень. Українські органи публічного управління зберігають професійний тон, прозорість і зрозумілість листування, поєднуючи національні традиції з міжнародними вимогами, що сприяє підвищенню ефективності адміністративних процесів, зміцненню міжнародного іміджу держави та гармонізації з європейськими практиками ділового спілкування.

Функціонування культури міжнародного писемного спілкування в Україні в умовах воєнного стану ускладнюється технічними проблемами (перебої з електроенергією, мобільним та інтернет-зв'язком), стресовими факторами для

працівників, обмеженим доступом до стандартних форматів документообігу та необхідністю адаптувати комунікацію до дистанційного і змішаного режиму роботи. Додатковими перепонами є відсутність усталених шаблонів для англомовного листування, потреба швидкого реагування на міжнародні запити та підтримка контактів із партнерами в умовах підвищеної невизначеності. Ці фактори створюють ризики непорозумінь, затримок та зниження ефективності адміністративних процесів, що потребує підвищеної уваги до чіткості, ясності та етичних норм комунікації.

Для підвищення ефективності міжнародного писемного спілкування в публічному управлінні рекомендується поєднувати стандартизовані європейські практики ділового листування з національними традиціями, впроваджувати англомовні шаблони та цифрові формати документів, забезпечувати чітку структуру і конкретність повідомлень, дотримуватися професійного тону та правил протоколу, а також враховувати психологічний стан працівників у кризових умовах. Важливими заходами є навчання персоналу міжнародним стандартам, розвиток електронних каналів комунікації, створення двомовних бланків для роботи з партнерами та регулярний моніторинг якості письмової взаємодії, що дозволяє підвищити прозорість, оперативність і професійність адміністративного документообігу, а також зміцнити міжнародний імідж держави.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Савенкова Л. О., Сгадова В. В., Борисенко Л. Л. Психологія спілкування: навчальний посібник / За заг. ред. Л. О. Савенкової. К.: КНЕУ, 2015. 309 с. URL: <https://repository.ldufk.edu.ua/items/53505dd1-d9b9-4d6d-b950-2c92ebbb0b79>
2. Шапар В. Б. Сучасний тлумачний психологічний словник. URL: https://library.udpu.edu.ua/library_files/427530.pdf
3. Богдан Ж., Серета Н., Солодовник Т. Формування комунікативної компетентності студентів закладів вищої освіти: монографія. Харків: Друкарня Мадрид, 2020. 262 с. URL: <https://surl.li/ljldmm>
4. Тонкова Ю. Ю. Педагогічні умови формування комунікативних вмінь у дітей старшого дошкільного віку: кваліфікаційна робота. Спеціальність 012 «Дошкільна освіта». Маріуполь, 2021. 131 с. URL: <https://repository.mu.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/3189/1/%D0%A2%D0%BE%D0%BD%D0%BA%D0%BE%D0%B2%D0%B0%20%D0%AE.%D0%AE..pdf>
5. Тележкіна О. О. Ділове спілкування: усна і писемна форми: навчальний посібник. Х.: «Смугаста типографія», 2015. 384 с. URL: <https://dspace.nuph.edu.ua/handle/123456789/17005>
6. Семенов О. М., Пономаренко Н. П. Мова і мовлення у професійній діяльності фахівця. Культуромовна особистість фахівця у XXI столітті: збірник матеріалів V міжнародної науково-практичної конференції, 2022. № 5. С. 55–62. URL: https://dspace.udpu.edu.ua/bitstream/123456789/14602/1/zbirnik_kulturomovna_osobistist_fahivcya_u_hhi_stolitti_17941.pdf#page=55
7. Тарасун, В. В. Модель процесу породження писемного мовлення як особливої форми комунікації. Науковий часопис Національного педагогічного університету імені М. П. Драгоманова. Серія 19: Корекційна педагогіка та спеціальна психологія: зб. наук. праць, 2015. № 39. С. 95–102. URL: <https://enpuir.udu.edu.ua/entities/publication/235ed928-e1b0-49b3-9564-ab0f1102b0e6>

8. Царик О. Теоретичні аспекти писемного мовлення (зарубіжний досвід). *Український педагогічний журнал*, 2015. № 4. С. 137–144. URL: <https://uej.undip.org.ua/index.php/journal/article/view/126>
9. Romaniuk L. B. Поняття комунікації у світовій та вітчизняній науці. *Вісник Національної академії керівних кадрів культури і мистецтв*, 2023. № 2. С. 193–197. URL: <https://journals.uran.ua/visnyknakkkim/article/view/286899>
10. Kugai K. Communication. Its basic concepts. *The driving force of science and trends in its development*, 2021. № 5. P. 7–10. URL: https://er.knutd.edu.ua/bitstream/123456789/17892/1/Kugai_Communication_Basic_concepts.pdf
11. Конюкова І. Я., Сидоровська Є. А. Цифровий етикет комунікативної культури ХХІ століття. *Вісник Національної академії керівних кадрів культури і мистецтв*, 2021. № 1. С. 26–30. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/vdakkkm_2021_1_6
12. Ребуха Л. З., Рудакевич О. М. Особливості міжкультурної комунікації у практиці соціальної роботи в умовах поліетнічного регіону. *Науковий вісник Мукачівського державного університету*, 2020. № 1(11). С. 207–209. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/nvmdupp_2020_1_60
13. Дротянко Л. Г., Ягодзінський С. М. Міжкультурна комунікація і толерантність перед лицем глобальних загроз. *Вісник НАУ*, 2020. № 1(31). С. 15–21. URL: <https://jrnl.nau.edu.ua/index.php/VisnikPK/article/view/14819>
14. Kolinko M. Intercultural communication: from distinction to inclusion. *Intercultural Communication*, 2019. № 1(6). P. 189–212. URL: <https://bibliotekanauki.pl/articles/469890.pdf>
15. Грабіна Г. В. Міжнародні комунікації та інформаційний простір : методичні вказівки для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти спеціальності 291 «Міжнародні відносини, суспільні комунікації та регіональні студії» / укл. Г. В. Грабіна. Одеса: Астропринт, 2025. 32 с. URL: https://onu.edu.ua/pub/bank/userfiles/files/fmyps/navchalni_materialy/metod_zabezpecheni/291/mizhнародni-komunikatsii-ta-informatsiinyi-prostir.pdf

16. Брінь П. В., Меченкова Н. М. Особливості міжнародної комунікації при глобалізації бренду. *Маркетинг і реклама*, 2021. № 7-8(298-299). С. 22–27. URL: <https://repository.kpi.kharkov.ua/server/api/core/bitstreams/5f3f1d5e-4774-45bd-85e5-48648f62acc1/content>

17. Карпчук Н. П. Міжнародна інформація та суспільні комунікації: навч. посіб. для студ. закл. вищ. освіти. Луцьк, 2018. 514 с. URL: <https://surl.li/diwymf>

18. Пірен М. І., Петрос О. М., Балахтар В. В. Культура спілкування як основа ефективної людської взаємодії та прогресивного розвитку суспільств. *Вісник Національної академії державного управління при Президентові України. Серія: Державне управління*, 2020. № 3. С. 86–93. URL: <https://surli.cc/iwudhr>

19. Балахтар В. В. Соціально-психологічний тренінг і маніпуляція: навч.-метод. посіб. Вижниця: Черемош, 2015. 432 с. URL: <https://opac.library.cv.ua/bib/70448>

20. Пірен М. І. Феномен духовності в культурі публічного врядування у територіальних громадах: соціопсихологічний аналіз: навч. посіб.-практикум. Чернівці: Технодрук, 2018. 272 с. URL: <https://opac.library.cv.ua/bib/80192>

21. Пірен М. І. Європейські цінності – якісно новий формат державотворення в процесі реформування українського суспільства на шляху до демократії. *Вісник Національної академії державного управління при Президентові України. Серія: Державне управління*, 2015. № 4. С. 87–92. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vnadu_2015_4_15

22. Szkudlarek B., Osland J. S., Nardon L., Zander L. Communication and culture in international business. *Moving the field forward. Journal of World Business*, 2020. № 55(6). URL: https://www.researchgate.net/publication/343194981_Communication_and_culture_in_international_business_-_Moving_the_field_forward

23. Харчук С. А. Уніфікація та стандартизація управлінської документації: кваліфікаційна робота: 029 «Інформаційна, бібліотечна та архівна справа. Луцьк, 2024. 86 с. URL: <https://evnuir.vnu.edu.ua/handle/123456789/24427>

24. Сукаленко Т. М. Службове та дипломатичне листування: методична розробка до проведення самостійної роботи навчальної дисципліни. Ірпінь, 2021. 74 с. URL: <https://surli.cc/ydmvwm>

25. ISO 216: 1975. Writing Paper and certain classes of printed matter – Trimmed sizes – A and B series. URL: <https://cdn.standards.iteh.ai/samples/4087/9050e9a6768b43e2bcdedca70c895c61/ISO-216-1975.pdf>

26. ISO 353:1975. Processed writing paper and certain classes of printed matter – Method of expression of dimensions. URL: <https://cdn.standards.iteh.ai/samples/4306/7e298536ddb242069738b6f10d51da0e/ISO-353-1975.pdf>

27. ISO 4882:1979. Office machines and data processing equipment – Line spacings and Character spacings. URL: <https://cdn.standards.iteh.ai/samples/10875/e7c5c7a652f4476592803f865bebc031/ISO-4882-1979.pdf>

28. ISO 3535:1977. Forms design sheet and layout Chart. URL: <https://cdn.standards.iteh.ai/samples/8922/158f43b7eda54288ae3072bb0628b100/ISO-3535-1977.pdf>

29. ISO 8439:1990. Forms design – Basic layout. URL: <https://cdn.standards.iteh.ai/samples/15624/418448b6819444fda7b2abfeae9a3f0b/ISO-8439-1990.pdf>

30. ISO 11180:1993. Postal addressing. URL: <https://cdn.standards.iteh.ai/samples/19185/a43ddf6c498349658ed126780d038201/ISO-11180-1993.pdf>

31. ISO 8601:1988. Data elements and interchange formats – Information interchange – Representation of dates \ and times. URL: <https://cdn.standards.iteh.ai/samples/15903/9177845294f5474382a6461120cd10a6/ISO-8601-1988.pdf>

32. ДСТУ 4163:2003. Державна уніфікована система документації. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0055609-03#Text>

33. Довідник кадровика. Видається за інформаційної підтримки Міністерства соціальної політики України, 2016. 100 с. URL: <https://www.kadrovik.ua/wp->

content/uploads/2017/01/DK_10_2016_inet.pdf?srsId=AfmBOoo9HOawx475Z2vyCpLX-V2rns2AEEkrtHUwKE0xphuGMGL8xBm

34. Загальна характеристика документів дипломатичного листування. URL: <https://surl.li/lyihop>

35. Мартинюк О. Особливості дипломатичного листування (на матеріалі французької мови). *Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету. Сер.: Філологія*, 2019. № 38. Т. 2. С. 111–114. URL: <https://evnuir.vnu.edu.ua/handle/123456789/16360>

36. Пазинич О. М. Фактори адресата у дипломатичному листуванні. *Мовознавство*, 2015. № 2. С. 48–55. URL: <http://kulturamovy.univ.kiev.ua/KM/pdfs/reg/5-2.pdf>

37. Lettre de félicitation. URL: <https://am.ambafrance.org/Lettre-de-felicitations-du-President-Emmanuel-Macron-adresse-au-Premier>

38. Пазинич О. М. Функціонально-структурні особливості текстів дипломатичного листування: автореф. дис... канд. філол. наук: 10.02.15. НАН України. Ін-т мовознав. ім. О.О. Потебні. Київ, 2015. 20 с. URL: <https://surl.li/xytyjd>

39. Declarations-du-G7. URL: <https://nz.ambafrance.org/Declarations-duG7-Dinard-communique-des-ministres-des-affaires-etrangeres>

40. Courrier international. URL: <https://www.Courrierinternational.com/article/diplomatie-la-france-rappelle-son-ambassadeur-en-italie>

41. Voloshyn S. How to communicate with colleagues and clients from Ukraine. URL: <https://www.agroberichtenbuitenland.nl/actueel/nieuws/2022/11/15/ukraine-tips-for-effective-communication>

42. Український науководослідний і навчальний центр проблем стандартизації, сертифікації та якості. Державна уніфікована система документації. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлення документів (ДСТУ 4163:2020). Український науководослідний інститут архівної справи та документознавства. URL: https://www.victorija.ua/wp-content/uploads/2022/06/dstu-4163_2020.pdf

43. Про застосування англійської мови в Україні: Закон України від 04.06.2024 № 3760-IX. Відомості Верховної Ради. 2024. № 38. Ст. 243. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3760-20#Text>

44. Михайленко О. Офіційний лист англійською: головні правила написання. URL: <https://grade.ua/uk/blog/business-letter-in-english/>

45. Цілина М. Офіційне листування: нові виклики часу та вимоги до оформлення. *Український журнал з бібліотекознавства та інформаційних наук*, 2024. № 13. С. 210–220. URL: <http://librinfosciences.knukim.edu.ua/article/view/307251/298955>

46. Михайловська О. В., Католик М. А., Коваленко С. В. Проблеми комунікаційних зв'язків у системі публічного управління: стан та перспективи. *Держава та регіони. Серія: Публічне управління і адміністрування*, 2023. № 2(80). С. 32–36. URL: http://pa.stateandregions.zp.ua/archive/2_2023/6.pdf

47. Апалат Г. П., Максимова О. П. Проблеми та шляхи оптимізації міжкультурного спілкування. *Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету. Серія: Філологія*, 2020. № 46(1). С. 4–7. URL: http://vestnik-philology.mgu.od.ua/archive/v46/part_1/3.pdf

48. Фидря К. М. Формування культури ділового спілкування в органах місцевого самоврядування: кваліфікаційна робота: 281 «Публічне управління та адміністрування. Запоріжжя, 2020. 99 с. URL: <https://surl.li/iozpry>

49. Шпекторенко І. В. Комунікації в публічному управлінні: навч. посіб. М-во освіти і науки України, Нац. техн. ун-т «Дніпровська політехніка». Дніпро: НТУ «ДП», 2024. 85 с. URL: <https://surl.li/wqejhk>

50. Batsenko L., Halenin R. Modern challenges of the theory and practice of international communications in the system of administrative management of the organization in the conditions of sustainable development: a systematic approach. *Collection of scientific research papers State University of Infrastructure and Technologies Section «Economics and Management»*, 2023. С. 58–66. URL: <https://surl.li/wbznhr>

51. Лушагіна Т. Комунікативна політика органів публічної влади під час війни. *Комунікативна політика органів публічної влади під час війни*, 2023. № 20. С. 471–491. URL: <https://pard.mk.ua/index.php/journal/article/download/365/336>

52. Маліновська О. Я., Сорочинська К. О. Виклики комунікації для сфери публічного управління в контексті повномасштабної війни. *Стратегія розвитку України: фінансово-економічний та гуманітарний аспекти: матеріали X Міжнародної науково-практичної конференції*, 2023. С. 134–136. URL: <https://surl.li/abkvwr>

53. Дядюра К. Міжособистісні комунікації у воєнний час: стан, проблеми і шляхи їх подолання: кваліфікаційна робота: 054 «Соціологія». Кривий Ріг, 2025. 51 с. URL: <https://elibrary.kdpu.edu.ua/handle/123456789/11705>

54. Михайловська О. В., Михайловський І. М., Пилипенко О. О. Вплив комунікацій на ефективність публічного управління в умовах криз . Проблеми сучасних трансформацій. *Серія: право, публічне управління та адміністрування*, 2024. № 12. URL: <https://reicst.com.ua/pmtl/article/view/2024-12-02-07>

55. Криворучко І. В. Публічне управління в умовах війни: виклики та перспективи. *Теорія та практика державного управління*, 2023. № 2. С. 38–53. URL: <https://surl.li/yalppn>

56. Грабовець І., Черноус Л. Стратегія кризової комунікації у системі «влада-громадськість» в умовах воєнного стану в Україні: етапи, чинники, характерні риси. *Науково-теоретичний альманах. Грані*, 2025. № 28(1). С. 216–222. URL: <https://grani.org.ua/index.php/journal/article/view/2150>

57. Mykhalchenko H., Cherniaieva O., Bashtannyk O., Shumliaieva I., Pitel, N. Public Administration in the Context of Global Challenges. *Management:(Montevideo)*, 2025. № 3(21). URL: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=10329311>

58. Hrynychak N. A. ,Syniakov A. V. Digital Communications in Public Administration: Essence, Role and Requirements for Formation. *Statistics of Ukraine*, 2023. № 102(3-4). С. 112–119. URL: <https://surl.li/abkvwr>

59. Bagmet M., Horzhevskaya I., Malikina O. Problems Of Reforming The Professional And Communicative Culture. *The Ukraine Public Administration. Public Administration and Regional Development*, 2018. № 1. С. 66–84. URL: https://www.researchgate.net/publication/328386189_Problems_of_reforming_the_professional_and_communicative_culture_in_the_Ukraine_public_administration
60. Узденнова Ю. М. Культура мовлення публічного управлінця. *Державне управління: удосконалення та розвиток*, 2017. № 7. URL: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=1099>