

ПРОБЛЕМИ ТА ВИКЛИКИ У МОВЛЕННЄВОМУ ЕТИКЕТИ ПУБЛІЧНИХ СЛУЖБОВЦІВ В УКРАЇНІ

PROBLEMS AND CHALLENGES IN SPEECH ETIQUETTE OF PUBLIC SERVANTS IN UKRAINE

Стаття присвячена аналізу та розгляду викликів, що виникають у сфері мовленнєвого етикету публічних службовців в Україні. Розглядаються проблеми пов'язані з формальним підходом до комунікації, недостатньою доступністю інформації для різних груп населення, корупцією, зловживанням владою, політичним впливом, культурною різноманітністю та впливом соціальних мереж. Підкреслено, що проблеми з погляду їх впливу на якість комунікації між публічними службовцями та громадянами, а також наводить можливі шляхи вирішення цих викликів для покращення ефективності взаємодії між владою та суспільством. З'ясовано складність та виклики мовленнєвого етикету, з якими зіткнулися публічні службовці в Україні. Вона досліджує проблеми, такі як формальний підхід до комунікації, недостатність доступності інформації, корупція, зловживання владою, політичний вплив, культурна різноманітність та вплив соціальних мереж. Визначені виклики з різних позицій, наголошуючи на їхньому впливі на взаєморозуміння між публічними службовцями та громадянами. Додатково аналізуються можливі рішення цих проблем, спрямовані на покращення якості комунікації та побудову довірливого відношення між владою та суспільством. Зокрема, стаття має на меті звернути увагу на актуальність проблеми та сприяти розумінню шляхів її подолання в контексті сучасного українського суспільства. Таким чином, висновки можуть сприяти зміцненню довіри до владних структур та розбудові відкритого та прозорого спілкування. З'ясовано, що мовленнєвий етикет публічних службовців в Україні – актуальна та складна проблема. Розглядаються основні аспекти цієї проблеми, включаючи заборонні висловлювання, конфлікти в комунікації, неадекватне спілкування з громадянами та масовими медіа. Аналізуються виклики, що виникають у контексті політичної напруженості та громадського тиску. Робиться акцент на необхідності підвищення рівня мовленнєвого професіоналізму серед публічних службовців для забезпечення високої якості комунікації та підтримки довіри громадян до державних структур. Висвітлюються можливі наслідки порушення мовленнєвого етикету для публічних службовців, включаючи втрату репутації, підірив авторитету інституцій та зниження ефективності роботи влади.

Ключові слова: мовленнєвий етикет, публічні службовці, формальний підхід, доступність, корупція.

The article is devoted to the analysis and consideration of challenges arising in the field of speech etiquette of public servants in Ukraine. Problems related to the formal approach to communication, insufficient availability of information for various population groups, corruption, abuse of power, political influence, cultural diversity and the influence of social networks are considered. It is emphasized that problems from the point of view of their impact on the quality of communication between public officials and citizens, and also indicates possible ways of solving these challenges to improve the effectiveness of interaction between the government and society. The complexity and challenges of speech etiquette that public servants in Ukraine will face have been clarified. She explores issues such as the formal approach to communication, lack of access to information, corruption, abuse of power, political influence, cultural diversity and the influence of social networks. Challenges from different positions are identified, emphasizing their impact on mutual understanding between public officials and citizens. Additionally, possible solutions to these problems are analyzed, aimed at improving the quality of communication and building a trusting relationship between the government and society. In particular, the article aims to draw attention to the relevance of the problem and contribute to the understanding of ways to overcome it in the context of modern Ukrainian society. Thus, the findings can contribute to strengthening trust in power structures and building open and transparent communication. It was found that the speech etiquette of public servants in Ukraine is an actual and complex problem. The main aspects of this problem are considered, including prohibited speech, conflicts in communication, inadequate communication with citizens and mass media. Challenges arising in the context of political tension and public pressure are analyzed. Emphasis is placed on the need to increase the level of speech professionalism among public servants to ensure high quality communication and support citizens' trust in state structures. The possible consequences of violation of speech etiquette for public officials are highlighted, including loss of reputation, undermining the authority of institutions and reducing the effectiveness of government work.

Key words: speech etiquette, public officials, formal approach, accessibility, corruption.

УДК 351

DOI <https://doi.org/10.32782/pma2663-5240-2023.36.12>**Мельниченко О.Є.**

аспірантка кафедри державного управління Київський національний університет імені Тараса Шевченка

Постановка проблеми. Актуальність дослідження полягає в аналізі та ідентифікації викликів, з якими зіштовхуються публічні службовці в Україні у сфері мовленнєвого етикету. Серед цих викликів є формальний підхід до комунікації, недостатня доступність інформації для всіх груп населення, проблеми корупції та

зловживання владою, вплив політики на комунікацію, культурна різноманітність та вплив соціальних мереж на публічний образ та етику службовців. Ці виклики створюють негативний вплив на довіру громадян до владних структур, можуть призводити до неправильного сприйняття інформації, обмеження доступу

до послуг та впливати на якість комунікації між владою та громадянами. Таким чином, поста- новка проблеми включає аналіз цих викликів і визначення шляхів подолання та покращення мовленнєвого етикету публічних службовців у контексті забезпечення відкритої, ефективної та етичної комунікації з громадянами.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Окремі аспекти проблеми та викликів у мовленнєвому етикеті публічних службовців в Україні досліджували такі науковці, як: Т. Василювська, В. Гошовська, А. Гулевич, Н. Сорокіна, В. Толуб'як та інші.

Мета статті. Метою статті є дослідження проблем мовленнєвого етикету публічних службовців в Україні та виявлення шляхів покращення комунікації з громадянами в кон- тексті сучасних викликів, таких як корупція, політичний вплив та вплив соціальних мереж.

Виклад основного матеріалу дослі- дження. На сьогодні в Україні мовленнєвий етикет публічних службовців в Україні відіграє важливу роль у встановленні довіри громадян до владних структур та підтримці належної комуні- кації між представниками влади та громадянами.

Варто наголосити, що існують ряд проблем і викликів, пов'язаних з мовленнєвим етикетом публічних службовців в Україні:

– *формальний підхід:* деякі публічні служ- бовці можуть використовувати застарілі форми мовлення та бути занадто офіційними, що може створювати бар'єр між ними та гро- мадянами. Такий підхід може впливати на сприйняття владних структур як далеких та незрозумілих;

– *недостатня доступність:* публічні служ- бовці повинні використовувати зрозумілу мову, яка була б доступною для всіх верств населення. Недостатнє використання зрозумілих та простих слів може ускладнити зв'язок із громадянами;

– *корупція та зловживання владою:* деякі публічні службовці можуть використовувати мовленнєвий етикет для маніпулювання гро- мадською думкою або вигоди для особистого чи групового користування;

– *політичний вплив:* Україна, як і багато інших країн, має політично активне середо- вище. Публічні службовці можуть бути під впливом політичних сил та прагнути вислов- лювати позиції, що не завжди відповідають офіційній політиці чи інтересам громадян;

– *культурна різноманітність:* Україна – кра- їна з різноманітною культурною спадщиною та мовами. Публічні службовці повинні бути уважні до культурних відмінностей різних регі- онів та забезпечувати взаєморозуміння націо- нальних меншин;

– *соціальні мережі:* швидкість поширення інформації в соціальних мережах може спри- чинити неочікувану реакцію громадськості на мовленнєві висловлювання публічних служ- бовців. Неконтрольовані коментарі або нега- тивна реакція можуть вплинути на імідж влади;

– *психологічний тиск:* публічні службовці можуть зазнавати психологічного тиску під час публічних виступів або інтерв'ю. Несправність або не комфортність можуть вплинути на якість комунікації [4, с. 57-64].

Доречно наголосити, що формальний під- хід означає використання занадто офіційної та застарілої мови при спілкуванні з грома- дянами. Це може включати в себе вживання великої кількості слів і фраз, які є труднощами для розуміння для звичайних людей, а також відсутність натуральності та особистого під- ходу до комунікації.

Крім того, формальний мовний стиль може відокремити публічних службовців від реаль- них потреб та проблем громадян. Вони можуть не враховувати реальних обставин і міркувати в абстрактних категоріях. У деяких випадках формальний стиль мовлення може бути засо- бом створення враження професійності, однак це також може бути способом віддалення від громадян та «закривання» для них. Складні та довгі вислови вимагають більше часу та зусиль для розуміння. Це може призвести до непродуктивного витрачання часу громадян і публічних службовців.

Варто наголосити, що організувати нав- чання для публічних службовців щодо зрозумілої та ефективної комунікації. Це допоможе підвищити рівень мовленнєвої компетентності та зменшити формалізм. Спонукаючи публіч- них службовців використовувати прості слова та фрази, які будуть зрозумілі для всіх груп населення. Заохочувати відкрите та чесне спілкування, включаючи діалог з громадянами на різних рівнях. Це може зміцнити довіру до владних структур.

Отже, запрошувати фахівців у галузі комуні- кацій для надання порад та підтримки публіч- ним службовцям у вдосконаленні їхнього мовлення. Організувати публічні тренінги, семінари та дискусії з метою обговорення важливих питань та відповідей на питання гро- мадян. Демонструвати приклади публічних службовців, які ефективно використовують зрозумілу та відкриту мову для спілкування з громадянами. Крім того, що забезпечити зручну та відкриту комунікацію між публічними службовцями та громадянами, що сприятиме підвищенню довіри до владних структур та ефективному вирішенню суспільних проблем [3, с. 93-94].

Необхідно звернути увагу, що на думку вченої В. Гошовської [2, с. 130], що проблема недостатньої доступності мовленнєвого етикету публічних службовців в Україні включає в себе ряд аспектів:

– *складна термінологія та жаргон*: деякі публічні службовці можуть використовувати важкодоступну термінологію або професійний жаргон, що незрозуміло для більшості громадян. Це може викликати нерозуміння та втрату інтересу з боку громадян;

– *формалізм та бюрократизм*: відомо, що бюрократична мова може бути важкою для розуміння та дратувати громадян. Формальний стиль мовлення, пов'язаний з бюрократичним підходом, може затримувати розгляд справ та ускладнювати взаємодію з публікою;

– *відсутність конкретики*: публічні службовці можуть уникати конкретних відповідей або надавати загальні, неінформативні відповіді. Це підкреслює недоступність та віддаленість влади від громадян;

– *віддаленість від реальності*: коли публічні службовці не можуть або не хочуть відчувати реальні проблеми громадян, вони можуть використовувати стандартні фрази та вислови, що призводить до втрати довіри;

– *культурні різниці*: Україна має різноманітну культурну спадщину та мови. Публічні службовці повинні бути чутливими до культурних особливостей та намагатися спілкуватися мовою, яка буде зрозумілою для всіх груп населення;

– *неадекватність мовних засобів*: Українська мова, як і будь-яка інша мова, може виявитися неадекватною для передачі складних або нових понять. Це може створювати труднощі у зрозумінні важливих публічних повідомлень.

Важливо зазначити, що розв'язання цих проблем може включати публічні службовці повинні намагатися використовувати зрозумілу та просту мову, уникати термінів та жаргону, які можуть бути незрозумілими для громадян. Відповіді та повідомлення публічних службовців повинні бути конкретними, інформативними та спрямованими на вирішення конкретних питань. Організація тренінгів та семінарів для публічних службовців з покращення мовних навичок та навичок спілкування з громадянами. Заохочення відкритої та двосторонньої комунікації між публічними службовцями та громадянами, де можливість задавати питання та отримувати зрозумілі відповіді. Використання ілюстрацій, графіків, відеороликів та інших засобів може сприяти кращому розумінню складних понять. Отже, недостатня доступність мовленнєвого етикету може значно ускладнити комунікацію між владою та громадянами, тому важливо працю-

вати над покращенням цієї ситуації для забезпечення взаєморозуміння та довіри [2, с. 130].

Доцільно зазначити, що на думку вченої Н. Сорокіної [5, с. 185-193], що проблема корупції та зловживання владою є серйозним викликом для мовленнєвого етикету публічних службовців в Україні. Ця проблема може впливати на довіру громадян до владних структур та загрожувати здійсненню прозорої та ефективної діяльності органів влади.

Важливо, що публічні службовці, які зловживають владою, можуть використовувати мовленнєвий етикет для створення образу своєї діяльності як корисної та законної, навіть якщо це не так. Це може включати зміну значення слів, відволікання від суті питання та інші маніпулятивні прийоми. Корупція та зловживання владою можуть проявлятися у відсутності консистентної між тим, що говорить публічний службовець, і тим, що він робить насправді. Це може руйнувати довіру до його мовленнєвих висловлювань.

Крім цього, корупційні структури можуть використовувати формальний мовний етикет, щоб приховати свої справжні наміри. Це дозволяє їм виправдовувати свої дії як законні, навіть якщо вони фактично є незаконними або морально неприпустимими. Публічні службовці, які причетні до корупційних дій, можуть намагатися виглядати елегантними та розумними в мовленні, щоб відвернути увагу від своїх зловживань владою. Приховані корупційні схеми можуть супроводжуватися вживанням стандартних фраз, які не несуть суттєвої інформації. Це може затягнути аудиторію та ускладнити виявлення нечесних дій.

Варто наголосити, що розв'язання цих проблем важливо встановлювати прозорість у діяльності органів влади та забезпечувати доступ до інформації про прийняті рішення. Незалежність медіа допоможе виявляти та публікувати випадки корупції та зловживання владою, створюючи чистіскавинних. Заснування та підтримка спеціальних антикорупційних органів може сприяти розслідуванню та припиненню корупційних дій. Розробка та дотримання етичних стандартів для публічних службовців може зменшити випадки зловживання владою та корупції. Залучення громадян до контролю за діяльністю публічних службовців та виявлення корупційних дій може бути ефективним засобом боротьби з цим явищем. Отже, зміна культури мовленнєвого етикету, спрямована на чесність, відкритість та прозорість, може допомогти зменшити проблему корупції та зловживання владою в Україні [6].

Важливо зазначити, що проблема політичного впливу на мовленнєвий етикет публічних службовців в Україні відображає важливий

аспект взаємодії між політикою та адміністративною діяльністю. Політичний вплив може спонукати публічних службовців до висловлювання позицій, які відповідають політичним інтересам, навіть якщо це не відображає офіційну політику чи інтереси громадян. Це може призводити до спотворення об'єктивності та незалежності комунікації.

Отже, політичний вплив може використовувати мовленнєвий етикет для маніпулювання громадською думкою, створення сприятливого образу політичних діячів або закривання негативних аспектів їхньої роботи. Публічні службовці під політичним впливом можуть бути змушені вибирати, яку інформацію розголошувати або утримувати від громадськості, що порушує принципи відкритості та доступності інформації. Публічні службовці можуть відчувати тиск на висловлювання позицій, що відповідають партійним або політичним лініям, незалежно від їхньої особистої думки чи професійного досвіду.

Крім цього, вплив політики може впливати на прийняття рішень публічними службовцями. Це може призводити до приховування причин прийняття певних рішень або відсутності обґрунтувань. Під впливом політики публічні службовці можуть уникали або ігнорувати об'єктивний аналіз ситуації та намагатися представити події або дії в тому світлі, яке вигідне їхнім політичним інтересам [1, с. 155-162].

Доречно зауважити, що розв'язання цих проблем може забезпечити незалежності публічних службовців від політичного тиску та впливу. Розробка та дотримання професійних етичних стандартів, які визначають обов'язки та відповідальність публічних службовців незалежно від політичного контексту. Забезпечення доступної та об'єктивної комунікації з громадянами, незалежно від політичних інтересів. Залучення громадян до контролю за діяльністю публічних службовців та вимога звітності щодо їхньої роботи. Забезпечення можливостей для професійного розвитку публічних службовців, що може зменшити вплив політики на їхню діяльність. Встановлення механізмів нагляду та контролю за дотриманням етичних норм у взаємодії публічних службовців з політичними структурами.

Отже, збереження незалежності та професіоналізму публічних службовців у комунікації є важливим елементом забезпечення відкритого та прозорого функціонування державних інституцій [7].

Необхідно звернути увагу на культурну різноманітність, що є важливим аспектом сучасного суспільства, який може суттєво впливати на мовленнєвий етикет публічних службовців в Україні. Особливо це актуально у країні з бага-

тогранною культурною спадщиною та мовною різноманітністю.

Слід додати, що Україна є багатомовною країною, де говорять на різних діалектах та мовах. Публічні службовці повинні бути чутливими до цього різноманіття та намагатися спілкуватися мовою, яка буде зрозумілою для всіх груп населення. Культурні різниці можуть впливати на те, як громадяни сприймають та реагують на мовленнєвий етикет публічних службовців. Деякі вислови, які є прийнятними в одній культурі, можуть бути образливими або неприйнятними в іншій. Публічні службовці повинні уникати використання стереотипів, які можуть бути образливими для представників різних культур. Вони повинні дотримуватися принципу культурної чутливості.

Варто зауважити, що публічні службовці повинні забезпечити рівний доступ до інформації та послуг для мовців меншості. Це може включати надання інформації на різних мовах або застосування перекладачів. Публічні службовці повинні навчитися ефективно спілкуватися з представниками різних культур. Це може включати розуміння культурних особливостей та використання адаптованої мови. Мовленнєвий етикет публічних службовців може впливати на сприйняття їхнього публічного образу громадянами. Важливо дотримуватися етичних норм та культурних чутливості. Отже, публічні службовці повинні виявляти рівність та справедливість у взаємодії з представниками різних культур, уникали дискримінації та заохочувати інклюзивний підхід.

Розв'язання цих проблем може включати навчання публічних службовців культурній чутливості, міжкультурній комунікації та ефективній взаємодії з різними культурами. Забезпеченню доступу до інформації на різних мовах для різних груп населення. Залученню фахівців, які мають досвід у роботі з різними культурами, для підтримки публічних службовців у взаємодії з громадянами. Організацію відкритого діалогу з представниками різних культур для з'ясування їхніх потреб та вимог. Розробку комунікаційних підходів, які б ураховували різноманітність культур та мов. Підтримку та сприяння різноманітності культур у суспільстві через різні заходи та програми [4, с. 59].

Таким чином, для забезпечення культурної чутливості та врахування культурної різноманітності в мовленні та взаємодії публічних службовців може сприяти покращенню взаєморозуміння та довіри між владою та громадянами різних культур.

Зазначено, що вплив соціальних мереж на мовленнєвий етикет публічних службовців є актуальною темою, оскільки соціальні мережі

стали важливим каналом комунікації з громадянами та місцем для обміну інформацією.

Крім того, соціальні мережі надають можливість публічним службовцям взаємодіяти з громадянами безпосередньо. Прозорість та відкритість комунікації можуть зміцнити довіру до владних структур. Соціальні мережі дозволяють швидко поширювати інформацію. Публічні службовці можуть швидко реагувати на актуальні події та надавати важливу інформацію громадянам. Соціальні мережі створюють можливість для взаємодії між публічними службовцями та громадянами. Громадяни можуть ставити питання, висловлювати свої думки та отримувати відповіді в режимі реального часу.

Варто наголосити, що у соціальних мережах важливий вибір мови та тону комунікації. Публічні службовці повинні використовувати зрозумілу мову та адекватний тон, що відповідає принципам етики. Соціальні мережі можуть бути корисним інструментом під час кризових ситуацій для поширення важливої інформації та зменшення паніки.

Те, що публічні службовці публікують у соціальних мережах, може вплинути на їхній публічний образ. Важливо дотримуватися принципів професійної поведінки та не поширювати некоректну інформацію. Соціальні мережі дозволяють отримувати зворотний зв'язок від громадян щодо якості надання послуг та діяльності органів влади. Соціальні мережі можуть стати майданчиком для поширення фейків та недостовірної інформації. Публічні службовці повинні бути обережні та перевіряти факти, перш ніж ділитися інформацією. У соціальних мережах публічні службовці мають зберігати розумний баланс між особистим та професійним життям, щоб уникнути конфліктів і непорозумінь [1, с. 158-159].

Отже, загальний вплив соціальних мереж на мовленнєвий етикет публічних службовців може бути як позитивним, допомагаючи у покращенні комунікації з громадянами, так і викликати проблеми, пов'язані з некоректною, неетичною або недостовірною інформацією. Тому важливо, щоб публічні службовці дотримувалися професійних стандартів та етичних норм у своєму взаємодії з соціальними мережами.

Таким чином, розв'язання цих проблем вимагає поєднання зусиль від публічних службовців, урядових органів та громадянського суспільства. Необхідно підтримувати навчання та підвищення кваліфікації публічних службовців щодо мовленнєвого етикету, розвивати культуру відкритої та доступної комунікації, а також забезпечувати контроль за додержан-

ням етичних норм у взаємодії з громадянами та мас-медіа.

Висновок. Проаналізувавши вищезазначене можна дійти висновку, що мовленнєвий етикет публічних службовців в Україні стикається з різноманітними викликами та проблемами, включаючи формальний підхід, недостатню доступність, корупцію та зловживання владою, політичний вплив, культурну різноманітність та вплив соціальних мереж. Ці аспекти вимагають комплексного підходу для їх вирішення та забезпечення належної якості комунікації публічних службовців з громадянами.

Таким чином, для покращення мовленнєвого етикету публічних службовців важливо розвивати професійну етику, забезпечувати доступність та якість комунікації для всіх груп населення, боротися з корупцією та зловживанням владою, зберігати незалежність від політичного впливу, враховувати культурну різноманітність та ефективно використовувати соціальні мережі. Забезпечення високого рівня мовленнєвого етикету допоможе зберегти довіру громадян до владних структур, покращити взаєморозуміння між владою та громадянами, а також сприяти розвитку відкритого, прозорого та демократичного суспільства.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Василевська Т. Етичні компетентності публічних службовців у контексті реформування публічного управління. *Теорія та практика державного управління*. 2018 р. № 1(60), С. 155–162.
2. Гошовська В. А. Комунікації в публічному управлінні: аспекти організаційної культури та ділового спілкування. Київ, 2016р. С. 130. URL : <https://decentralization.gov.ua/uploads/library/file/458/2.pdf>
3. Гулевич А. Ю. Етикет в публічному управлінні України як складова комунікації та ланка соціокультурного розвитку. *Реформування публічного управління та адміністрування: теорія, практика, міжнародний досвід*. Одеса, ОРІДУ НАДУ, 2016 р. С. 93–94.
4. Серьогін С. М., Сорокіна Н. Г. Поняття “честь”, “гідність” у контексті професіоналізації публічної служби. *Аспекти публічного управління*. 2016 р. Т. 4, № 8. С. 57–64.
5. Сорокіна Н. Г. Особливості етикету публічного службовця в сучасних умовах реформування публічної служби. *Ефективність державного управління*. 2020 р. № 2 (63). Ч. 1. С. 185–193. URL : <https://journals.indexcopernicus.com/api/file/viewByFileId/1305585.pdf>
6. Толуб'як В. С. Публічна служба в Україні: реалії та перспективи розвитку. Тернопіль, 2018 р. URL : <http://dSPACE.wunu.edu.ua/bitstream/316497/33261/1/tezu%20Shkitska%202018.pdf>
7. Уздєнова Ю. М. Культура мовлення публічного управління. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2017 р. № 7. URL : <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=1099> (дата звернення: 23.08.2023).