

НАУКОВІ ПІДХОДИ ДО ВИЗНАЧЕННЯ СУТНОСТІ ТА ЗНАЧЕННЯ КУЛЬТУРИ МОВЛЕННЄВОГО ЕТИКЕТУ ПУБЛІЧНИХ СЛУЖБОВЦІВ

SCIENTIFIC APPROACHES TO DETERMINING THE ESSENCE AND SIGNIFICANCE OF SPEECH LABEL CULTURE OF PUBLIC OFFICIALS

У статті проаналізовано питання, пов'язані з культурою мовленнєвого етикету публічних службовців. Узагальнено сутність та визначення понять «культура», «мовленнєва культура», «мовленнєвий етикет», які виступають частиною обов'язкової культури мовленнєвого етикету в публічному управлінні. Вони виконують нормативно-етичну функцію і забезпечують певну морально-психологічну якість спілкування державних службовців. Виділено основні ознаки культури мовленнєвого етикету публічних службовців. Автором зазначено, що публічним службовцям постійно доводиться обговорювати питання, пов'язані з виконанням посадових і службових обов'язків, прийняттям рішень, організацією заходів; адміністративні працівники спілкуються з колегами, суб'єктами, що належать до різних соціальних верств і груп, контактують з представниками суспільно-політичних сил і формують, тому вони зобов'язані бути «професійними комунікаторами», тобто вміти взаємодіяти з людьми, допомагати їм у вирішенні соціальних, господарських і особистих проблем. Публічним службовцям необхідно володіти основними навичками усного ділового спілкування (бесіда, переговори, нарада, розмова по телефону, інтерв'ю) і технологіями ефективної мовної комунікації з урахуванням досягнень таких наук, як психолінгвістика, теорія мовної дії, прагматика, нейролінгвістичне програмування та інше. Виявлено, що публічний службовець повинен вміти взаємодіяти з людьми, допомагати їм у вирішенні соціальних, господарських і особистих проблем. Доведено, що проблема культури мовленнєвого спілкування в органах публічного управління є актуальною для сучасного українського суспільства з урахуванням не тільки стрімких динамічних змін і ускладнень суспільних відносин, але і їх трансформацій, а це своєю чергою пред'являє високі вимоги до мовної освіченості, тому вважаємо актуальним подальше дослідження цього питання.

Ключові слова: культура, мовленнєвий етикет, спілкування, культура мовлення, публічний службовець.

The article analyzes the issues related to the culture of speech etiquette of public servants. The essence and definition of the concept of culture, speech culture, speech etiquette, which are part of the mandatory culture of speech etiquette in public administration, are summarized. They perform a normative and ethical function and provide a certain moral and psychological quality of communication of civil servants. The main features of the culture of speech etiquette of public servants are highlighted. The author points out that public servants constantly have to discuss issues related to the performance of official and official duties, decision-making, organization of events; administrative employees communicate with colleagues, with subjects belonging to various social strata and groups, contact representatives of socio-political forces and formations- therefore they must be "professional communicators", that is, be able to interact with people, help them solve social, economic and personal problems. Public servants need to possess the basic skills of oral business communication (conversation, negotiations, meeting, telephone conversation, interview) and technologies of effective speech communication, taking into account the achievements of such sciences as psycholinguistics, theory of speech influence, pragmatics, neuro-linguistic programming and others. It is revealed that a public servant should be able to interact with people, help them in solving social, economic and personal problems. It is proved that the problem of the culture of speech communication in public administration bodies is relevant for modern Ukrainian society, taking into account not only rapid dynamic changes and complications of public relations, but also their transformations, and this, in turn, places high demands on language education, so we consider it relevant to further study of this issue.

Key words: culture, speech etiquette, communication, speech culture, public servant.

УДК 351
DOI <https://doi.org/10.32843/pma2663-5240-2021.25.9>

Мельниченко О.Є.

аспірантка кафедри державного управління
Київський національний університет імені Тараса Шевченка

Постановка проблеми в загальному вигляді. Актуальність досліджуваної проблеми зумовлена потребою формування високого рівня професійної мовленнєвої культури публічного службовця, яка представляє володіння мовними засобами і вміння ефективно використовувати їх у професійному спілкуванні.

Задля забезпечення вірогідності результатів дослідження було використано такі методи: теоретичні – аналіз лінгвістичної, психологічної, педагогічної, методичної літератури – для уточнення ключових понять дослідження; синтез і узагальнення теоретичних положень – для обґрунтування психологічних і лінгводидак-

тичних засад розвитку культури мовленнєвого етикету публічних службовців.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Серед сучасних дослідників, праці яких спрямовані на підвищення культури спілкування і мовної культури, варто відзначити таких, як Б. Антоненко-Давидович, В. Берков, С. Бронікова, Г. Волкотруб, О. Горбул, О. Кубрак, О. Сербенська, Ф. Хміль, Т. Чмут, С. Шевчук та інші. Крім того, науковими розробками з ділової української мови, культури мовлення публічних службовців займалися такі вчені, як Г. Гамова, Л. Лисиченко, П. Редін, С. Хаджирадєва, О. Козієвська та інші.

Мета дослідження – встановити сутність та значення культури мовленнєвого етикету публічних службовців.

Виклад основного матеріалу дослідження. Мова і мовлення є основними засобами доведення інформації до людини і впливу на неї, тому сучасні публічні службовці повинні професійно володіти усною і писемною мовою, демонструвати зразки спілкування і поведінки, гідні наслідування. Мовленнєва культура – це не тільки мовленнєвий етикет. Наша мова та мовлення не існують самі по собі. Це своєрідна проєкція на всі процеси, які відбуваються в суспільстві. Мовленнєва культура не може розглядатися без культурного стану суспільства загалом.

У широкому сенсі мовленнєвий етикет дає можливість людям успішно спілкуватися один з одним. У цьому значенні він пов'язаний з постулатами передачі інформації, які сформулював англо-американський дослідник Г.П. Грайс ще в 1975 році:

- якість – достовірність передачі інформації та змістовий контент;
- кількість – повідомлення не повинно бути занадто коротким або довгим;
- відношення – інформація має бути цінною для адресата;
- спосіб донесення – інформація повинна бути зрозумілою [15].

У світовому бестселері «Як завойовувати друзів і впливати на людей» Д. Карнегі писав, що успіхи людини у фінансових справах приблизно на 15% залежать від професіоналізму та на 85% – від уміння спілкуватися. Мовленнєвий етикет – це найважливіша частина ділового іміджу [2].

У більш вузькому сенсі, мовленнєвий етикет – це набір мовних засобів, доречних у тих чи інших обставинах. Вихована людина вміє вітатися, прощатися, дякувати, співчувати так, як прийнято в певній культурі. У деяких країнах, наприклад, можна поскаржитися на труднощі, а в інших – це недоречно. У культурі спілкування, а також культурі мовленнєвого етикету є багато нюансів.

Британський лінгвіст Дж. Лич у своїх працях виділив основні принципи ввічливості, так звані максими. Максима (*від лат. *Maxima* – основне правило, принцип*) – логічний або етичний принцип, виражений у норму поведінки:

- тактовності – повага до інтересів іншого;
- великодушності;
- схвалення;
- скромності в розмові;
- погодження;
- симпатії [16].

Публічна служба завжди передбачає взаємодію з іншими людьми, тому дуже важливою для управлінця стає культура мовленнєвого етикету.

Перш ніж визначити сутність та значення культури мовленнєвого етикету публічних службовців, розглянемо такі поняття, як «культура», «культура мови», «мовленнєва культура», «мовленнєвий етикет». Вважаємо, що ці поняття наближать нас до поняття «культура мовленнєвого етикету».

Отже, під культурою мовленнєвого етикету розуміємо систему стійких стандартизованих формул спілкування, використання мови відповідно до матеріальних і духовних цінностей та норм. Можна стверджувати, що поняття «культура мовленнєвого етикету» трактується як певний рівень розвитку навичок спілкування, за якого людина правильно використовує засоби мови, вміло ними оперує в процесі взаємодії з іншими людьми, тобто культура мовленнєвого етикету забезпечує якість передачі інформації. Навіть більше, це здатність до успішної групової діяльності, здатність до порозуміння.

Основними показниками культури мовленнєвого етикету є такі:

- наявність великого словникового складу і словникового запасу;
- володіння нормами усної і писемної літературної мови, в тому числі правилами вимови, правильні наголоси, слововживання, граматики, стилістики;
- використання засобів мови в різних умовах спілкування, вміння говорити і переносити з однієї ситуації в іншу мовні і етикетні норми;
- практичне застосування психологічних прийомів спілкування в розмові з колегами, підлеглими, в публічних виступах;
- володіння мовним етикетом, який представляє основу спілкування з різними категоріями слухачів, встановлений порядок мовної поведінки з урахуванням вимог національної культури.

Велике значення для спілкування публічних службовців має тон розмови, вміння вчасно й доречно підтримувати тему. Уважність, чемність і ввічливість – основні вимоги до мовленнєвого етикету [4]. Культура мовленнєвого етикету допомагає здобути прихильність співрозмовників, скласти правильну думку про себе, досягти кар'єрного росту.

Слід враховувати, що публічна служба належить до сфери підвищеної мовленнєвої відповідальності. Неграмотне і некоректне використання мовних засобів може привести до серйозних збоїв у роботі управлінської системи, значного зниження комунікатив-

ної ефективності, нанести непоправну шкоду службовій діяльності службовця.

Важливо наголосити, що публічним службовцям постійно доводиться обговорювати питання, пов'язані з виконанням посадових і службових обов'язків, прийняттям рішень, організацією заходів тощо. Адміністративні працівники спілкуються з колегами, суб'єктами, що належать до різних соціальних

верств і груп, контактують з представниками суспільно-політичних сил і формувань. Тому вони зобов'язані бути «професійними комунікаторами», тобто вміти взаємодіяти з людьми, допомагати їм у вирішенні соціальних, господарських і особистих проблем. Публічним службовцям необхідно володіти основними жанрами усного ділового спілкування (бесіда, переговори, нарада, розмова по телефону,

Таблиця 1

Тлумачення понять «культура», «культура мови», «мовленнєва культура», «культура мовленнєвого етикету»

Визначення	Дослідник
<i>Культура</i>	
Сукупність матеріальних і духовних цінностей, створених людством протягом його історії.	М. Коцюбинський
Духовний (точніше, душевно-духовний) розвиток народу чи суспільства. Досягнення у мові, релігії, моралі, філософії, науці, мистецтві, системі освіти й виховання; власне, сукупність цих видів людської діяльності і звать культурою.	А. Кребер, К. Клакон
Міцні вірування, цінності і норми поведінки, що організують соціальні зв'язки і роблять можливою загальну інтерпретацію життєвого досвіду.	О. Данильян
Сукупність засвоєних форм поведінки і її результатів, елементи яких є загальними і передаваними між членами даного суспільства	Р. Лінтон
Галузь мовознавства, що займається утвердженням (кодифікацією) норм на всіх мовних рівнях. Використовуючи відомості історії української літературної мови, граматики, лексикології, словотвору, стилістики, культура мови виробляє наукові критерії в оцінюванні мовних явищ, виявляє тенденції розвитку мовної системи, проводить цілеспрямовану мовну політику, сприяє втіленню норм у мовну практику.	О. Горбул
Це вміння сказати необхідне слово в потрібний час, доцільно, із дотриманням правил мовного етикету, щоб не образити людину і водночас не втратити власної гідності	«Культура фахового мовлення»
Мовознавча наука, яка на основі даних лексики, фонетики, граматики, стилістики формує критерії усвідомленого ставлення до мови й оцінювання мовних одиниць і явищ, виробляє механізми нормування і кодифікації (уведення у словники та мовну практику)	Л. Мацько, Л. Кравець
Сукупність комунікативних якостей літературної мови, що виявляються за різних умов спілкування відповідно до мети і змісту висловлювання	С. Єрмоленко
<i>Культура мовлення</i>	
Нормативність і доцільність викладу інформації, тобто філологічне і психолого-педагогічне обґрунтування використання граматичних структур відповідно до умов і вимог конкретної ситуації	«Словник української мови»
Галузь прикладного мовознавства, лінгводидактична наука, що вивчає стан і статус (критерії, типологію) норм сучасної української мови в конкретну епоху та рівень лінгвістичної компетенції сучасних мовців, соціальний та особистісний аспекти їх культуромовної діяльності	«Культура фахового мовлення»
Досконале володіння літературною мовою, її нормами в процесі мовленнєвої діяльності та невіддільний складник загальної культури особистості	С. Шевчук, І. Клименко
Це здатність використовувати оптимальні для конкретної ситуації мовні засоби	Ф. Хміль
<i>Мовленнєвий етикет</i>	
Система стійких стандартизованих формул спілкування відповідно до соціальних ролей як в офіційній, так і неофіційній ситуаціях	С. Хаджирадева, Ю. Руденко
Система сталих формул спілкування, що визначається суспільством для встановлення мовленнєвого контакту співрозмовників	С. Харченко, Н. Краснова, Л. Харченко, Я. Юрків

Таблицю сформовано автором на основі джерел: [2;3; 4; 5; 7; 8;12;14; 15]

інтерв'ю) і технологіями ефективною мовної комунікації з урахуванням досягнень таких наук, як психолінгвістика, теорія мовної дії, прагматика, нейролінгвістичне програмування та інші [7].

Під час вступу на державну службу кожен публічний службовець зобов'язаний дотримуватися «Загальних правил етичної поведінки державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування». Ці Загальні правила є узагальненням стандартів етичної поведінки державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування, якими вони зобов'язані керуватися під час виконання своїх посадових обов'язків [9].

Варто відзначити, що ступінь володіння мовленнєвим етикетом визначає ступінь професійної придатності людини. Це стосується насамперед публічних службовців, політиків, педагогів, юристів, лікарів, менеджерів, підприємців, журналістів, працівників сфери обслуговування, тобто тих, кому за родом своєї діяльності доводиться постійно спілкуватися з людьми.

Володіння культурою мовленнєвого етикету сприяє набуттю авторитету, породжує довіру і повагу. Знання правил мовленнєвого етикету, їх дотримання дозволяє людині почуватися впевнено і невимушено, не відчувати незручності через промахи і неправильні дії, уникнути насмішок з боку оточуючих. Але найбільш важливим є те, що неухильне дотримання культури мовленнєвого етикету публічними службовцями справляє на клієнтів, колег сприятливе враження, підтримує позитивну репутацію всієї організації.

Культура мовленнєвого етикету будується з урахуванням особливостей співрозмовників, які вступають в ділові відносини, їх соціального статусу, місця в службовій ієрархії, професії, національності, віросповідання, віку, статі, характеру, а також визначається ситуацією, в якій відбувається спілкування.

Не менш важливою для професійної культури мовленнєвого етикету є невербальна мова: поза, жест, міміка, які в кожній культурі мають свою специфіку.

Окрім того, уміння слухати – така ж необхідна умова для ввічливої та вихованої людини, як і вміння говорити.

На наш погляд, для позитивного іміджу чиновника необхідне дотримання культури мовленнєвого етикету. Зокрема, це стосується бездоганного володіння державною мовою, дотримання мовного етикету (мовні формули вітання, прохання, питання, подяки, поздоровлення, вибір повного або скороченого імені, форми звернення). Безумовно, вживання вуль-

гарної, жаргонної лексики в офіційному спілкуванні неприпустимо, а володіння навичками публічної промови, знання основ ораторської і полемічної майстерності є обов'язковими.

Проте, на нашу думку, дещо змінилися умови функціонування мови в останні десятиліття, зокрема, майже зникла офіційна цензура, тому люди досить вільно стали висловлювати свої думки, їх мова стала більш відкритою, довірливою, невимушеною; змінився характер спілкування.

Крім того, зростає психологічне неприйняття бюрократичної мови минулого; з'являється прагнення виробити нові засоби вираження, нові форми образності, нові види звернень до незнайомих [5].

Соціальні зміни активізували природні процеси розвитку мови та значно прискорили темпи її оновлення, тому публічні службовці мають слідкувати за цими оновленнями та користуватись ними.

Відомо, що найвищою формою існування української мови, як і будь-якої національної, є літературна. Найперша риса, яка відрізняє літературну мову від інших форми національної мови (діалекти, жаргонізми, скоромовки), – її нормалізація. Норми забезпечують стабільність, одноманітність, безперервність мовних засобів та їх зрозумілість.

У зв'язку з цим головною вимогою до усного ділового мовлення державних службовців є відповідність. У сфері ділового мовлення – це встановлені правила, що стосуються професійної діяльності. Дотримання мовних норм є складником культури спілкування [7; 10].

Основними показниками культури мовленнєвої етики є дотримання мовної культури державних службовців в усній галузі ділового мовлення, а це використання офіційного ділового стилю та відповідне дотримання таких мовних вимог, як:

- глибоке розуміння теми та основної ідеї висловлювання;
- багатство мови – передбачає використання різних виразних засобів у межах відповідного стилю, щоб уникнути зайвого повторення слів, однотипних конструкцій речень;
- належне використання професійних термінів.

Мовна культура державного службовця – це найважливіший показник його професійної придатності, істотна ознака ділової кваліфікації. Помилки офіційних осіб у мові, ігнорування ними етичних норм мовної поведінки стають предметом гласності, об'єктом критики оточуючих і засобів масової інформації, сприяють формуванню негативного образу влади. Публічний службовець повинен вміти перед-

бачати можливі наслідки мовної поведінки і нести моральну і соціальну відповідальність за свої слова і прийняті рішення.

Висновки. На закінчення підкреслимо, що в сучасних умовах у зв'язку з динамічно мінливою мовно-культурною ситуацією в країні особливої актуальності набуває систематична самостійна робота публічних службовців над вдосконаленням культури мовленнєвого етикету [4].

Таким чином, володіння низьким рівнем розвитку культури мовленнєвого етикету публічними службовцями може розглядатися як перешкода, бар'єр для всієї системи інституту публічної служби. Низька освіченість, нерозвинена загальна культура, недостатнє знання в таких сферах, як психологія, управління, теорія і практика ділового спілкування, говорять про непрофесіоналізм, некомпетентність, що знижує довіру до інституту державної служби з боку суспільства, якість і результативність професійної діяльності самих публічних службовців. Цілком очевидно, що проблема культури мовленнєвого спілкування в органах публічного управління є актуальною для сучасного українського суспільства з урахуванням не тільки стрімких динамічних змін і ускладнень суспільних відносин, але і їх трансформацій, а це своєю чергою висуває високі вимоги до мовної освіченості, тому вважаємо актуальним подальше дослідження цього питання.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Бронікова С.А. Практики комунікативної культури в медичному закладі. Пацієнт-центрований підхід. UNDP. URL: <https://www.ua.undp.org/content/ukraine/uk/home/library/recovery-and-peacebuilding/communication-culture-in-healthcare.html>. (дата звернення: 13.10.2021).
2. Горбул О.Д. Ділова українська мова. Київ, 2004.
3. Данильян О.Г. Функції культури. Філософія. Підручник Харків : Право, 2011. 312 с.
4. Етика ділового спілкування : навч.-метод. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / С.Я. Харченко,

Н.П. Краснова, Л.П. Харченко, Я.І. Юрків ; Луганськ : Вид-во ДЗ «ЛНУ імені Тараса Шевченка», 2012. 507 с.

5. Єрмоленко С.Я. Культура мови. Українська мова: Енциклопедія. Київ. Вид-во «Українська енциклопедія» ім. М. П. Бажана, 2004. С. 285–286.

6. Культура фахового мовлення: Навчальний посібник. За ред. Н.Д. Бабич. Чернівці : Книги XXI, 2011. 528 с.

7. Майстренко К.М. Ефективність впровадження інноваційних механізмів державного управління під час управління змінами. *Innovations and prospects of world science*. International scientific and practical conference. Perfect Publishing. Vancouver, Canada. 2021.

8. Мацько Л.І., Кравець Л.В. Культура української фахової мови: *Навчальний посібник*. Київ. 2007. 360 с.

9. Наказ Національного агентства України з питань державної служби «Про затвердження Загальних правил етичної поведінки державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування», № 158 від 05.08.2016 року. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1203-16#Text>. (дата звернення: 13.10.2021).

10. Словник української мови: в 11 томах. Том 4, 1973. С. 394.

11. Хаджирадєва С. Мовна і мовленнєва компетенція та компетентність державних службовців у контексті вивчення їх готовності до професійно-мовленнєвої комунікації. *Вісн. НАДУ*. 2004. № 4. С. 450–454.

12. Хміль Ф.І. Ділове спілкування. Навчальний посібник. Київ : Академвидав, 2004. 280 с.

13. Шевчук С. Українське ділове мовлення: Навч. посіб. Київ : Літера, 2000. 480 с.

14. Шевчук С.В., І.В. Клименко Українська мова за професійним спрямуванням: підручник. 4-те вид. виправ. і допов. Київ: Алерта, 2014. 696 с.

15. Herbert Paul Grice. Logic and conversation. In Cole, P. and Morgan, J. (eds.) *Syntax and semantics*, vol 3. New York: Academic Press. 1975.

16. John Gillin. Ralph Linton 1893–1953. *American Anthropologist*, 1954.

17. Kroeber A.L. and Kluckhohn C. Culture: a Critical Review of Concepts and Difinitions. *Papers peabody Mus.*, 1952, 47, N 1.

18. Leech, G. N. Principles of Pragmatics : Longman, 1983. 257 p.