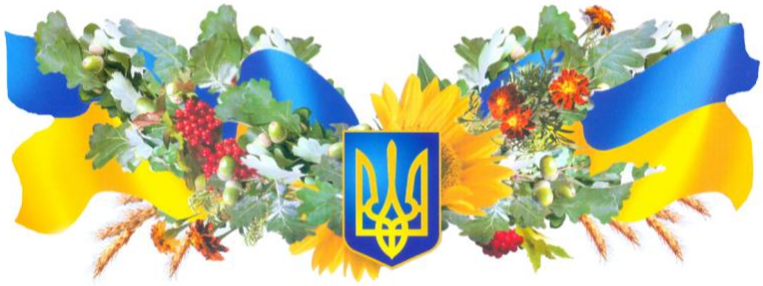
МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
УКРАЇНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ імені МИХАЙЛА ДРАГОМАНОВА

ГО «НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ НАУК ВИЩОЇ ОСВІТИ УКРАЇНИ»
ВСЕУКРАЇНСЬКЕ ТОВАРИСТВО «ПРОСВІТА» імені ТАРАСА ШЕВЧЕНКА

ФАКУЛЬТЕТ УКРАЇНСЬКОЇ ФІЛОЛОГІЇ
ТА ЛІТЕРАТУРНОЇ ТВОРЧОСТІ імені АНДРІЯ МАЛИШКА

КАФЕДРА КУЛЬТУРИ УКРАЇНСЬКОЇ МОВИ



УКРАЇНСЬКА МОВА ВЧОРА, СЬОГОДНІ, ЗАВТРА В УКРАЇНІ І СВІТІ

XIX Всеукраїнська науково-практична конференція
з міжнародною участю
до Дня української писемності й мови

28 жовтня 2025 року

Київ – 2025

УДК 80.06
У 34

Рекомендувано Вченою радою
Українського державного університету імені Михайла Драгоманова
(протокол № 3 від 30 жовтня 2025 року)

Українська мова вчора, сьогодні, завтра в Україні і світі: Матеріали XIX Всеукраїнської науково-практичної конференції /відп. ред. С.В. Шевчук, відп. за випуск Ю.Б. Виноградова, О.В. Дияк. Київ : Вид-во Українського державного університету імені Михайла Драгоманова, 2025. 112 с.

У збірнику подано статті й тези мовознавців, молодих учених і здобувачів першого (бакалаврського), другого (магістерського), третього (освітньо-наукового) та наукового рівнів вищої освіти, які брали участь у конференції та круглому столі. Тематика доповідей охоплює питання мовної політики та мовної культури в Україні в контексті актуальних суспільно-політичних процесів, проблеми української мови як чинника національної самоідентифікації, як засобу формування національної свідомості українського суспільства, аспекти професійної комунікації в освіті, сучасні тенденції розвитку лексикології, морфології, термінології та фразеології української мови.

Викладачам, учителям, журналістам, державним службовцям, здобувачам усіх рівнів вищої освіти й усім, хто прагне надати сили українському слову у професійній царині.

Редакційна колегія:

Шевчук Світлана Володимирівна, завідувач кафедри культури української мови, академік ГО «Національна академія наук вищої освіти України», кандидат філологічних наук, професор – **відповідальний редактор;**
Виноградова Юлія Борисівна, доцент кафедри культури української мови, кандидат філологічних наук – **відповідальний секретар;**
Глущик Сергій Васильович, доцент кафедри культури української мови, кандидат філологічних наук – **модератор;**
Дияк Олена Володимирівна, доцент кафедри культури української мови, кандидат філологічних наук – **відповідальний секретар;**
Лобода Тетяна Михайлівна, доцент кафедри культури української мови, кандидат педагогічних наук.

© Автори статей, 2025
© Український державний університет
імені Михайла Драгоманова, 2025

Дияк Олена
Український державний університет
імені Михайла Драгоманова,
м. Київ

ДІЛОВИЙ ЕТИКЕТ І СТАНДАРТИ КОМУНІКАЦІЇ ДЕРЖСЛУЖБОВЦІВ У ПРОФЕСІЙНОМУ ВИМІРІ

Діловий етикет державного службовця – невід'ємна складова професійної культури сучасного врядування, що визначає якість управлінських рішень та рівень довіри громадян до інституцій публічної влади [1]. У глобалізованому суспільстві, де інформаційні потоки стають щораз швидшими, а запити громадськості зростають, комунікативна компетентність державних службовців набуває ознак стрижневого чинника ефективності державної служби [2]. Відповідно до міжнародних стандартів публічного адміністрування, культура ділового спілкування передбачає поєднання формальних правил, етичних норм і практичних навичок взаємодії, які формують професійний імідж та забезпечують результативність управлінських процесів [3].

Стандарти комунікації держслужбовців охоплюють низку принципів, що ґрунтуються на демократичних цінностях, зокрема відкритості, відповідальності, прозорості та неупередженості [4]. Вони регламентують як зовнішні комунікації з громадянами, медіа, громадськими організаціями та бізнесом, так і внутрішні – між співробітниками, структурними підрозділами й різними рівнями управління [5]. Для забезпечення високої якості публічних послуг потрібно, щоб кожен державний службовець володів навичками переконливої комунікації, умів адаптувати стиль спілкування до різних авдиторій та дотримувався норм етичної поведінки в умовах професійних викликів [6].

Важливим аспектом ділового етикету держслужбовця є культура мовлення, яка передбачає використання чіткої, коректної, логічно послідовної та нейтральної інформації без емоційних перекручень чи проявів упередженості [7, 8]. Мовна компетентність охоплює вміння будувати аргументацію, структурувати повідомлення й уникати двоїстості, що можуть спричинити нерозуміння або негативні наслідки в адміністративній практиці [8]. В офіційних комунікаціях домінує нормативний стиль, проте сучасні підходи управління припускають певну гнучкість у формулюваннях, що сприяє більш ефективній взаємодії з громадськістю.

Не менш важливою складовою етикету є невербальна комунікація, тобто жести, міміка, пози, просторова організація контакту та візуальний імідж державного службовця [8, 9]. Невербальні сигнали можуть підсилювати чи, навпаки, нівелювати зміст вербального висловлювання, тому державні службовці повинні володіти навичками контролю невербальної поведінки та зважати на культурні особливості спілкувальників. Зокрема, збереження відкритої пози, дотримання професійної дистанції та поміркованість у жестах підсилюють відчуття компетентності та впевненості.

Етикет електронної комунікації, який набув особливої актуальності в умовах цифровізації врядування, передбачає коректне використання електронної пошти, службових месенджерів, онлайн-нарад та офіційних сторінок органів влади. Дотримання чітких правил цифрової комунікації забезпечує оперативність реагування, захист особистих відомостей та підтримку репутації державного органу. Крім того, формування цифрової етики передбачає доброзичливі формулювання, безбар’єрність повідомлень та дотримання стилю офіційності навіть у коротких повідомленнях.

Стандарти комунікації державних службовців передбачають також уміння працювати зі скаргами, критикою та конфліктними ситуаціями. У таких випадках важливо зберігати емоційну врівноваженість, демонструвати готовність до діалогу та застосовувати техніки активного слухання, що сприяють зменшенню напруги та пошуку конструктивних рішень. Практики

світового врядування засвідчують, що конфлікт-менеджмент у державній службі є важливим чинником стійкості інституцій та ефективності реалізації публічної політики.

Взаємодія держслужбовців із громадськістю передбачає дотримання принципів доступності інформації, рівності у ставленні до всіх громадян та недопущення дискримінаційних висловлювань у будь-якій формі. Професійна комунікація має ґрунтуватися на моделі партнерських відносин, коли громадянин виступає співучасником процесів ухвалення рішень, а не пасивним отримувачем адміністративних послуг. Такий підхід відповідає європейським тенденціям розвитку сервісно орієнтованої держави.

Усвідомлення відповідальності за зміст і наслідки комунікативних дій є головним етичним імперативом для державних службовців [10]. Порушення стандартів може не лише зашкодити репутації окремого працівника, а й завдати шкоди інституційній довірі, що є критично важливим елементом стабільності політико-адміністративної системи. Тому в системі професійного навчання держслужбовців повинні бути курси з ділової комунікації, публічного виступу, міжкультурної взаємодії та етики публічної служби.

Удосконалення комунікативної культури державних службовців вимагає комплексного підходу, який охоплює нормативне регулювання, інституційну підтримку, підготовку кадрів та розвиток організаційної культури [11]. Дотримання стандартів комунікації спричиняє зміцнення довіри громадян, підвищення ефективності державного управління та формування професійної корпоративної ідентичності служби. У цьому контексті діловий етикет постає не просто набором формальних вимог, а інструментом демократичного врядування та важливим чинником професійної легітимності державного службовця.

Отже, діловий етикет і стандарти комунікації є визначальними компонентами професійного виміру державної служби, що забезпечують якість взаємодії влади й суспільства та сприяють зміцненню демократичних інститутів. Їх дотримання гарантує не лише професіоналізм та результативність

державного службовця, а й ефективність усієї системи публічного управління [12].

Література:

1. Державна служба: теорія і практика публічного управління. Київ : НАДУ, 2020.

2. OECD. Public Governance Review. Paris: OECD Publishing, 2019. URL : https://www.oecd.org/en/publications/oecd-public-governance-reviews_22190414.html

3. United Nations. Professional Standards for Civil Service. New York, 2018. URL : https://icsc.un.org/Resources/General/Publications/standardsE.pdf

4. Про затвердження Загальних правил етичної поведінки державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування : наказ Національного агентства України з питань державної служби від 05.08.2016 № 158 (зі змінами, внесеними згідно з наказами Національного агентства України з питань державної служби № 72-21 від 28.04.2021; № 37-23 від 13.03.2023; № 116-25 від 20.08.2025). URL : https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1203-16#Text

5. European Institute of Public Administration. Communication Standards in Public Service. Maastricht, 2020. URL : https://www.sigmaweb.org/en/publications/effective-communications-between-the-public-service-and-the-media_5kml6g6m8zjl-en.html

6. Федоренко В. Комунікації у державному управлінні. Київ, 2022.

7. Пасічник О. Культура ділового мовлення державного службовця. Львів, 2019.

8. Шевчук Світлана. Українське ділове мовлення : навч. посіб. Вид. 11-те, випр. і допов. Київ : Алерта, 2025. 314 с.

9. Марченко Н. Невербальні засоби в офіційній комунікації. Харків, 2021.

10. Каніщенко Н. Етика державного управління. Київ, 2022.

11. Управлінська культура публічної служби. Київ : НАДУ, 2019.

12. Воротін В. Публічне управління та комунікації. Київ, 2021.