

Сорокіна Наталія Григорівна

*кандидат наук з державного управління, доцент,
доцент кафедри державного управління та місцевого самоврядування
Дніпропетровського регіонального інституту державного управління
Національної академії державного управління при Президентові України*

ORCID: 0000-0002-0804-330X

e-mail: sorokina.dridu@gmail.com

ОСОБЛИВОСТІ ЕТИКЕТУ ПУБЛІЧНОГО СЛУЖБОВЦЯ В СУЧАСНИХ УМОВАХ РЕФОРМУВАННЯ ПУБЛІЧНОЇ СЛУЖБИ

Досліджено особливості етикету публічного службовця. Проаналізовано основні принципи сучасного етикету, такі як: гуманізм, доцільність дій, зовнішній вигляд, повага до традицій своєї країни та інших країн, субординація та культура мови. Акцентовано увагу, що професіоналізм публічного службовця повинен визначатися не тільки рівнем його освіченості, а й дотриманням норм етикету та морально-етичних принципів законності, справедливості, гуманності, відповідальності та неупередженості.

Ключові слова: етикет; публічний службовець; морально-етичні норми; зовнішній вигляд; мовленнєвий етикет; публічна служба; гуманність.

Постановка проблеми. Дотримуватися вимог етикету необхідно завжди та в будь-якій ситуації. Але є професії, де робити це особливо важливо. Це стосується публічної служби, на імідж якої дуже впливає культура поведінки публічних службовців та їх знання норм етикету. Одяг, взуття, зокрема зачіска, прикраси, косметика публічних службовців повинні створювати образ порядної людини з високими моральними цінностями. Будь-які вади, недоліки, помилки, проблеми у вирішенні справ, приниження гідності іншої людини формують негативний імідж як конкретному публічному службовцеві, так і державному органу загалом. Діяльність публічних службовців завжди перебуває під пильною увагою суспільства, тому їх поведінка, зовнішній вигляд, мова, манера поводження загалом повинні бути бездоганні.

Соціальна значущість етикету полягає у тому, що він відображає рівність і нерівність індивідів та груп (як зовнішню, так і внутрішню), соціальну ієрархію, що склалася в суспільстві. Недотримання етикетних вимог у багатьох випадках призводить до безглузвих непорозумінь, роздратувань, до неможливості досягти конструктивних результатів, до свавільних дій, інструментального ставлення у професійних відносинах (відносинах “керівник – підлеглий”) [1]. Отже, етикет публічного службовця є важливою частиною його професійної діяльності, яку необхідно постійно вдосконалювати. Тому тема цієї статті є вельми актуальною в сучасних умовах реформування публічної служби.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. На сьогодні питанню етикету у публічній службі присвячено не так багато робіт у галузі публічного управління

та адміністрування. Зокрема цій тематиці присвячені роботи таких українських вчених: Т. Василевської [2], А. Гулевич [3], Л. Круп'яка [4], В. Кушнірюка [5], Е. Мамонтової [6], М. Мілової [7], С. Серьогіна [8], Ю. Узденової [9], І. Хожило [10], О. Якубовського [11] та інших.

Виокремлення невирішених раніше частин загальної проблеми.

Водночас доцільно зазначити, що на сучасному етапі реформування публічної служби ще відсутній комплексний підхід до формування етикету публічних службовців. Тому є необхідність поглибленого аналізу сутності цього поняття та дослідження основних принципів, на яких він ґрунтується, з метою їх подальшого впровадження на публічній службі.

Виклад основного матеріалу. Вважається, що основоположниками класичного етикету є країни, де керівними особами були монархи. Такими країнами були Англія і Франція. Загальновідомою є думка про те, що термін “етикет” запозичено з французької мови (фр. *etiquette* – ярлик, етикетка). У сучасній формі і значенні це слово було вперше вжито при дворі короля Франції Людовіка XIV (гостям були роздані картки (етикетки) з викладом того, як вони повинні триматися). Взагалі, в ті часи, щоб показати певну дистанцію між правителем та іншими особами, були встановлені певні правила спілкування з ним, знаходження у палаці та правила поведінки на певних заходах. Етикету мали дотримуватися всі, як сам король, так і всі його підлеглі, щоб бути у його пошані. Існували спеціально навчені особи при дворах, місією яких було слідкувати за точною реалізацією придворного етикету. Від правильно пришитого гудзика, до того, яку страву першою подавати до столу [12].

Відповідно до великого тлумачного словника української мови, етикет – це установлені норми поведінки й правила ввічливості в будь-якому товаристві [13]. У сучасному словнику з етики, етикет визначається як “сукупність правил поведінки, що регулює зовнішні прояви людських взаємин (поведінка в громадських місцях, поводження з оточуючими людьми, форми звертання і привітання, манери поведінки, одяг тощо)”. Етикет регламентує поведінку людини в певних ситуаціях, тобто є зовнішньою формою прояву моральної культури людини. Але, як відомо, форма і зміст людини завжди перебувають у тісному взаємозв'язку, тому ігнорувати правила етикету не можна, адже людина може мати аморальний вигляд [14]. Етикет завжди підпорядкований сформованій системі культурних цінностей. Прийняти етикетні норми – значить визнати себе членом певної соціальної групи або суспільства загалом і підкоритися сформованим культурним цінностям.

У професійній діяльності публічного службовця етикет набуває особливого значення. Оскільки саме публічний службовець є “обличчям держави”, йому доводиться спілкуватися з великою кількістю людей, він завжди перебуває під пильною увагою суспільства. Культурна людина не обов'язково може бути публічним службовцем, але публічний службовець зобов'язаний бути культурною людиною. Тому його манера поведінки, мова спілкування, зовнішній вигляд,

моральні норми вказують на відповідність його займаної посади та визначають не тільки особистий авторитет, а й авторитет влади, з якою він асоціюється у населення.

Необхідно зазначити, що в системі публічної служби формування етикету відбувається на основі застосування загальних та спеціальних принципів. Загальні принципи визначені в Законі України “Про державну службу” [15] та “Про службу в органах місцевого самоврядування” [16]. До спеціальних принципів, на думку вітчизняного вченого І. Хожило, можна зарахувати: “інституційну ієрархічність, ситуативність службової поведінки, доцільність дій, естетичну привабливість, дотримання народних звичаїв і традицій, толерантність, креативність, адекватність, простоту організації, безособовість тощо” [17].

Поняття “етикет публічного службовця” походить від поняття “службовий етикет” та, враховуючи специфіку публічної служби, означає сукупність загальноприйнятих правил поведінки, що регулюють і регламентують культуру та стиль роботи публічного службовця, покращують взаємовідносини у процесі виконання ними своїх професійних обов’язків.

Основою етикету публічного службовця є базові принципи сучасного етикету, що на сьогодні є загальноприйнятими в усьому світі. Ці принципи зорієнтовані на гідність людини як найвищу цінність. Багато досліджень, розглядаючи ці принципи, зараховують до них:

- гуманізм;
- доцільність дій;
- зовнішній вигляд;
- повагу до традицій своєї країни та інших країн [18].

На нашу думку, до них необхідно додати принцип субординації та культуру мови.

Принцип гуманізму, людяності є морально-етичною основою етикету та втілюється у таких його нормах, як:

– ввічливість – дотримання загальноприйнятих правил пристойності, вміння поводитися чемно, доброзичливе ставлення до людей, бажання добра іншій людині;

– тактовність – уміння дотримуватися певної міри у відносинах (службових, ділових, особистих тощо) між людьми. Це вміння в будь-якій ситуації “поставити себе” на місце іншої людини. Завдяки цим умінням людина відчуває як себе поводити в кожній конкретній ситуації, щоб бути правильно зрозумілою і не образити оточуючих;

– коректність – офіційна, переважно службова й дещо сухувата, холодна ввічливість, особливе вміння стримувати себе в будь-яких обставинах, конфліктах, уміння поводитися, не принижуючи гідність інших;

– скромність – уміння співставляти самооцінку з думками людей, не переоцінювати себе, не підкреслювати своєї значущості та не афішувати своїх переваг, дотримуватись поміркованості у вимогах;

– вихованість – знання загальноприйнятих норм і правил поведінки. Привітна, доброзичлива людина, з приємними манерами, почуттям власної гідності і знанням правил пристойності (етичності) викликає позитивну реакцію оточуючих, їх симпатію. Це допомагає їй швидше досягти контакту з людьми, формує впевненість у собі, створює умови для досягнення психічного комфорту в сім'ї, серед друзів, на роботі [19].

Принцип доцільності дій передбачає вибір моделі поведінки публічним службовцем у нестандартних для нього ситуаціях, базуючись на здоровому глузді. Сучасний етикет передбачає можливість вибору, але головне, щоб під час цього вибору обов'язково враховувалася повага до людини, готовність надати допомогу тощо. Також завжди необхідно ставити себе на місце співрозмовника та не забувати, що зручно повинно бути не тільки нам, а й людям, з якими ми спілкуємося [20].

Згідно із наступним принципом етикету публічного службовця, правила етикету визначаються вимогами естетичної привабливості та зовнішнього вигляду. Тобто, враховуючи цей принцип, не достатньо, щоб людина була тільки вихована та доброзичлива, а й важливо, щоб вона була охайно та елегантно одягнена та її зовнішній вигляд відповідав конкретній ситуації. Цей принцип зорієнтований на єдність форми та змісту вчинків. Тому доброзичливе ставлення до людей має бути естетично оформлене [21].

Відомо, що враження про людину формується протягом перших 15 секунд спілкування. Тут має значення кожна деталь: офіційно-діловий стиль одягу, зачіска і макіяж, жести й міміка, хода і постава, манера тощо. Вимоги до зовнішнього вигляду публічного службовця наповнюються новим змістом в умовах усе більшої відкритості діяльності державних структур. Зовнішній вигляд є першим кроком до успіху будь-якої справи [22].

Як зазначає І. Хожило, етикет зовнішнього вигляду дозволяє вирішувати деякі завдання інституційного розвитку, а саме: створює правильне уявлення про особистість публічного службовця; адаптує образ публічного службовця до займаної посади; виокремлює риси професіоналізму і добрих ділових манер; забезпечує позитивне сприйняття публічного службовця як співробітниками, так і громадянами [23].

Розуміючи важливість питання, останнім часом в Україні робляться певні кроки до запровадження дрес-коду на публічній службі. Так, наприклад, в п. 11 розділу 2 Загальних правил поведінки державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування (2016 р.) зазначено, що “одяг державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування повинен бути офіційно-ділового стилю і відповідати загальноприйнятим вимогам пристойності” [24]. Також багато державних органів, органів місцевого самоврядування затверджують рекомендації щодо зовнішнього вигляду (дрес-коду) своїх працівників.

Проаналізувавши деякі з цих документів, необхідно підсумувати, що всі ці рекомендації враховують загальні правила ділового етикету зовнішнього

вигляду. Тобто публічний службовець повинен розуміти, що його одяг має відповідати основному призначенню його діяльності – бути функціонально доцільним, зручним для роботи, не відволікати уваги ні самого працівника, ні оточуючих від справи. Строгість, охайність і елегантність одягу публічного службовця символізують надійність, стабільність, значимість і культуру публічного управління. Речі мають гармоніювати між собою, а одяг повинен бути відповідним до ситуації та часу. Неприйнятним є одяг надто дешевий, поношений, мішкуватий, неохайний, що не відповідає діловому стилю [25].

Звичайно не всі рекомендації сприймаються позитивно публічними службовцями, та деякі пункти рекомендацій у багатьох викликають обурення. Органи публічної влади часто встановлюють достатньо жорсткі обмеження у одязі, які працівник, в силу своїх матеріальних можливостей, не може виконати. Наприклад, якщо в рекомендаціях звучить, що речі повинні бути високої якості, з високоякісної тканини, два дні підряд не можна ходити на роботу в одному і тому ж вбранні, то звичайно цей орган повинен хоча б частково компенсувати витрати на такий одяг. Окремі вимоги містять ознаки дискримінації (коректною прикрасою є обручка; хрестик носити під одягом; не використовувати аромати з прямими нотами в першій половині дня, бо жінки можуть дратуватись, якщо відчувають не приємний для себе запах; денний макіяж має бути стриманим, помірним, особливо у спекотні дні – шар тіней, тонального крему і пудри повинен бути гранично тонким, а туш – вологостійкою).

Цікавим є досвід деяких держав щодо додержання дрес-коду. Так, наприклад, у Парламенті Великобританії заборонено з'являтися в залі засідань у головних уборах, з орденами та нагородами. Крім того, депутатам Великобританії заборонено носити футболки з написами. В Європарламенті діють чіткі правила стосовно зовнішнього вигляду. І, як наголошують фахівці, виняток становлять лише засідання, присвячені розгляду соціальних питань, – там можливо одягти “casual”. Відомо, що в парламенті Італії журналістам, які прийшли в неналежній формі на вході видають піджаки. У багатьох державах відвідувачі парламенту, а також депутати приходять на засідання в національному одязі. Натомість, у Молдові суворо підійшли до питання дрес-коду законодавців. За невідповідність правилам зовнішнього вигляду, а також манерам поведінки, депутат може отримати покарання. Для цієї місії є спеціально уповноважена особа – Комісар з етики [26].

Отже, зовнішній вигляд публічного службовця є важливим фактором його успішної професійної діяльності, що служить своєрідним кодом його надійності, вихованості, компетентності, респектабельності тощо. Ігнорування стандартів зовнішнього вигляду часто призводить до проблеми ефективної комунікації, проблеми взаємодії чиновників із населенням. Звичайно, зовнішній вигляд повинен відповідати місцю, часу і виду діяльності публічного службовця. Отже, зважаючи на важливість питання, існує нагальна необхідність вироблення коректного правового та управлінського алгоритму встановлення дрес-коду для публічних службовців.

В умовах глобалізації та розширення міжнародних зв'язків набуває все більшого значення принцип поваги до традицій своєї країни та традицій інших країн, із якими відбуваються ділові контакти. Звичайно, публічний службовець повинен володіти культурою міжнаціонального спілкування та враховувати звичаї, традиції, культуру тієї країни, у яку він приїжджає із діловим візитом. За всі ці питання відповідає міжнародний службовий (діловий) етикет, який є зразком правил поведінки як в офіційній, так і в неофіційній обстановці та побудований на взаємоповазі до національних традицій, психології націй, укладів життя і релігійних поглядів кожної країни. Універсальними правилами, які діють практично в кожній країні та яких необхідно обов'язково дотримуватися публічними службовцями, є:

- ввічливість у спілкуванні;
- повага до свят, їжі, релігії, керівництва країни, в якій Ви перебуваєте;
- правильна вимова імен осіб, із якими ведуться переговори, а також тих, хто управляє країною;
- відмова від порівняння країни перебування з власною країною і її традиціями;
- відмова від критики держави, яка є приймаючою стороною, її політики, національних особливостей;
- суворе дотримання пунктуальності;
- офіційне ведення кореспонденції.

Також, щоб не допустити помилок при взаємодії з іноземними партнерами, необхідно скористатися послугами досвідченого перекладача.

Тому перш, ніж вирушити в зарубіжну поїздку або прийняти у себе представників іншої країни, публічному службовцю обов'язково потрібно дізнатися про особливості національного етикету тієї країни, куди він вирушає із діловим візитом або представників якої країни він збирається прийняти.

Принцип субординації є також дуже важливим у діловій та професійній комунікації публічного службовця. Цей принцип диктує зовнішню форму поведінки службовців у багатьох ситуаціях ділового спілкування, визначаючи порядок вітання, представлення, звернення. Доцільно зазначити, що на публічній службі відносини будуються з урахуванням певної ієрархії та влади. При цьому ранг, посада є основними перевагами при дотриманні субординації. Вік, стать не підкреслюється та не відіграє великої ролі. Тобто як чоловіки, так і жінки, які займають однакові посади, мають відчувати рівне ставлення до себе від керівника, колег, суспільства. Існують певні еталони поведінки, яких повинні дотримуватися публічні службовці, зокрема: у відносинах між керівниками та підлеглими (“згори донизу”, “знизу в гору”), між співробітниками одного посадового рівня (за горизонталлю) [27].

Відносини керівника та підлеглого впливають на тип ділового спілкування усього колективу та здебільшого визначають його морально-психологічний клімат. У професійній діяльності публічний службовець, що займає керівну посаду, виконує

різні функції: координатора, інформатора, управлінця. Тому головним його завданням є допомогти працівникам зрозуміти призначення виконуваних ними функцій, спрямувати у потрібному напрямку діяльність і виконавчу дисципліну службовців та збудувати сприятливий морально-психологічний клімат у колективі. Саме на цьому рівні формуються передусім еталони поведінки. Окреслимо деякі з них: критикувати можна дії і вчинки, а не особистість людини; керівнику ніколи не потрібно показувати, що він не володіє якоюсь ситуацією; необхідно дотримуватися принципу розподільної справедливості (чим більша заслуга, тим більша винагорода); треба зміцнювати у підлеглому почуття власної гідності; рекомендується висловлювати зауваження до підлеглому не публічно; головне – необхідно користуватися принципом: “ставтеся до своїх підлеглих так, як би ви хотіли, щоб до вас ставилися керівники”.

Якщо говорити про комунікацію по горизонталі, то це справа також не проста. В даному випадку учасники ділового спілкування повинні відчувати себе рівними по відношенню один до одного. Але нерідко вони є суперниками в боротьбі за успіх і просування по службі. Водночас це люди, які належать до однієї команди. Тому важливо, щоб їх об’єднувала спільна мета. Основними етичними порадами щодо взаємодії між колегами є такі: будьте доброзичливими; демонструйте впевненість у собі; виявляйте скромність; не перебільшуйте власну значимість та ділові можливості; не давайте обіцянок, які не можете виконати; досягніть чіткого розподілу прав і відповідальності у виконанні спільної роботи (якщо цього не зробив керівник, спробуйте зробити це самі); визнавайте помилки, не приховуйте власних труднощів, звертайтеся з проханням про допомогу, пропонуйте колегам свою допомогу; ставтеся з повагою до позиції інших; не лізьте іншій людині в душу, адже на роботі не прийнято запитувати про особисті справи, проблеми тощо.

Ще одним важливим принципом етикету є культура мови (мовленнєвий етикет). Доцільно зазначити, що мова є важливим аспектом професійної діяльності публічного службовця, яка формує як його імідж, так і імідж усієї публічної служби. Звичайно, що публічний службовець повинен володіти державною мовою. Водночас мова публічного службовця має бути стилістично грамотною, чіткою, зрозумілою, доступною кожному відвідувачеві. Публічний службовець у своїй діяльності має дотримуватися основних вимог мовлення: його мовлення має бути змістовним, що полягає у чіткому та повному розумінні теми мовцем; мова має бути багатого та насиченою різноманітними засобами для вираження своєї думки, уникнення тавтології та однотипних слів і словосполучень [28].

Професійна діяльність публічного службовця безпосередньо пов’язана з комунікаціями. В офіційній ситуації публічний службовець повинен вміло користуватися етикетними формулами мови, які використовуються при вітанні, запрошенні, знайомстві, пропозиції, прощанні тощо. В табл. 1 наведено деякі етикетні формули мови [29 – 31].

Таблиця 1

Етикетні формули мови

Ситуації	Етикетні формули	Етикетні норми
1	2	3
Вітання	Добрий ранок (день, вечір)! Здрастуйте! Вітаю Вас!	Вітаючись, дивіться людині у вічі, не тримайте руки в кишенях. Першим вітається чоловік із жінкою, молода людина – зі старшою, підлеглий з керівником. На службі жінка має рівні права з чоловіком, тому може вітатися першою. Незалежно від віку, статі, посади тощо першим (першою) вітається той (та), хто заходить до кімнати (кабінету). Не прийнято вітатися через поріг, через стіл, через будь-яку перегородку. У службовому етикеті рекомендується, вітаючись, вставати. Якщо ж працівник вітається зі старшим за рангом, то він може сісти лише після того, як сяде керівник, або з його дозволу
Знайомство	Дозвольте представити ... (познайомити, рекомендувати)... Я хочу познайомити Вас... Рекомендую Маю честь представити ... (рекомендувати) тощо	Знайомити між собою можна лише знайомих нам людей, якщо вони цього бажають або якщо вони підходять до Вас під час розмови. Першим називають молодшого за віком. Якщо знайомлять однолітків – першим називають молодшого за посадою, при різних посадах – того, хто підійшов, чоловіка – потім жінку (лише якщо чоловік вельми старий – жінку представляють першою). Називають спочатку ім'я, по батькові, прізвище, а потім посаду. Якщо людина дуже відома, посада не називається
Прохання	Будь ласка... будьте ласкаві... прошу Вас... маю до Вас прохання... чи можу звернутися до Вас із проханням... дозвольте Вас попросити... Якщо Вам не важко... тощо	Не починайте прохання з питання, це може відвернути увагу від суті прохання. Чітко і переконливо, ввічливо і тактовно формулюйте прохання. Не просіть зі сльозами на очах – може викликати непередбачену реакцію. Просіть реальні речі, якщо хочете отримати реальний результат. Просіть із позитивним очікуванням, адже здебільшого не відмовляють, коли просять із добром
Зауваження	Я змушений зробити Вам зауваження... Ви не зовсім добре вчинили (зробили, сказали)... Ви напевно недостатньо це обміркували (продумали як слід)... тощо	Робіть зауваження лише віч-на-віч; уникайте прямої критики (сховайте критику між 2 компліментами); робіть це у дружній формі; покажіть чи розкажіть, як правильно було б виконати те чи інше завдання; переконайте співрозмовника у тому, що він зможе впоратися з дорученою справою; вибачтеся при незаслуженій образі (з тією ж ступінню публічності)

Закінчення табл. 1

1	2	3
Прощання	До побачення! До зустрічі! До завтра! Дозвольте попрощатися! На добраніч! На все добре! Усього Вам найкращого! Прощайте!	Репліки прощання проголошує той, хто йде першим. Відсутність прощальної етикетної формули при закінченні розмови є свідченням неповаги до комунікативних партнерів, власної невихованості або ж демонстрація небажання повторної комунікації в майбутньому

Однак мовленнєвий етикет становить не тільки систему стійких етикетних формул, а й особливий психологічний клімат спілкування. Навіть саме красиве етикетне звертання не буде сприяти продуктивному спілкуванню, якщо воно говориться без поваги до адресата та з певною агресією. Отже, велике значення в спілкуванні відіграє інтонація, не потрібно допускати тиск на співрозмовника, використовувати категоричні оцінки та доводити свою правоту. Вміти слухати також є необхідною умовою для ввічливої і вихованої людини, як і вміти говорити, і, якщо Ви хочете, щоб Вас слухали, треба самому слухати.

Враховуючи вищезазначене та визначення багатьох вчених, мовленнєвий етикет є сукупністю усталених етикетних мовних формул, форм спілкування, а також правил їх вживання у різних ситуаціях, головною умовою якого є підтримка спілкування в доброзичливій тональності.

Мова публічних службовців як представників держави формує так звану “мовленнєву моду” у суспільстві, внаслідок чого вони мають бути взірцем правильного мовлення. Публічний службовець, який вміє чітко і ясно висловлювати свою думку, має більшу перевагу над іншими. Знання основних засобів мовленнєвого етикету, внутрішній такт, загальна культура допоможуть публічному службовцю підібрати найефективніший і найдоречніший спосіб висловлення в різних ситуаціях. Таким чином, рівень володіння публічним службовцем мовленнєвим етикетом визначає ступінь його професійної придатності. Окрім того, знання основних правил мовленнєвого етикету сприяє зростанню авторитету, породжує довіру і повагу до людини, яка виконує функції держави.

Висновки і перспективи подальших розвідок. Отже, знання та дотримання основних принципів сучасного етикету є необхідною складовою діяльності публічного службовця, яка допомагає йому упевнено зорієнтуватися в будь-якій нестандартній ситуації та не зробити помилок, які можуть завдати суттєвої шкоди його іміджу.

Також можна зробити висновок, що професіоналізм публічного службовця повинен визначатися не тільки рівнем освіченості, а й дотриманням морально-етичних принципів законності, справедливості, гуманності, відповідальності та неупередженості. При цьому дуже важливо, щоб ці принципи були поєднані з відповідними формами зовнішньої поведінки, основою якої є повага до людини

та її гідності, ввічливість, тактовність, скромність, точність, естетична привабливість вчинків. Тому публічному службовцю постійно треба вчитися взаємодіяти з навколишнім середовищем, “йти в ногу з часом”, щоб гідно виправдовувати очікування громадськості. З огляду на це, існує потреба у проведенні відповідних навчань державних службовців.

Список використаної літератури

1. Василевська Т. Е. Етика та етикет в депутатській діяльності. Київ : Університет “Україна”, 2011. 113 с.
2. Василевська Т. Етичні компетентності публічних службовців у контексті реформування публічного управління // Теорія та практика державного управління. 2018. Вип. 1(60). С. 155—162.
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 : матер. всеукр. наук.-практ. конф. за міжнар. уч. (28 жовтня 2016 р.). Одеса : ОРІДУ НАДУ, 2016. С. 93, 94.
4. Круп’як Л. Б. Організація діяльності державного службовця : навч. посіб. Тернопіль : Крок, 2015. 243 с.
5. Кушнірюк В. М. Комунікативний етикет державного службовця. Київ : ТОВ “СІК ГРУП УКРАЇНА”, 2013. 184 с.
6. Мамонтова Е. В. Державний протокол та церемоніал як символічний інструмент забезпечення процесу публічної комунікації: витоки, структура, нормативно-організаційні засади : монографія. Одеса : Друкарський дім, 2011. 480 с.
7. Мілова М. І., Стеценко М. Р. “Тронні промови” як символічний ресурс влади: український контекст // Політичне життя. 2017. Вип. 1/2. С. 68—73.
8. Серьогін С. М., Сорокіна Н. Г. Поняття “честь”, “гідність” у контексті професіоналізації публічної служби // Аспекти публічного управління. 2016. Т. 4. № 8. С. 57—64.
9. Узденова Ю. М. Культура мовлення публічного управління // Державне управління: удосконалення та розвиток. 2017. № 7. URL : <http://www.dy.nauka.com.ua/?op=1&z=1099> (дата звернення: 09.04.2020).
10. Хожило І. І. Етикет у публічному адмініструванні: сутність, стан та особливості формування // Публічне адміністрування: теорія та практика : ел. зб. наук. пр. 2009. Вип. 2 (2). С. 1—10. URL : <http://www.dridu.dp.ua/zbirnik/2009-02/09hiisof.pdf> (дата звернення: 09.04.2020).
11. Якубовський О. Етикет державного службовця // Енциклопедія державного управління : у 8 т. / наук.-ред. кол. : Ю. В. Ковбасюк (голова) [та ін.] ; Нац. акад. держ. упр. при Президентові України. Київ : НАДУ, 2011. Т. 1 : Теорія державного управління / наук.-ред. кол. : В. М. Князев (співголова), І. В. Розпутенко (співголова) [та ін.]. 2011. С. 144, 145.
12. Грицаєнко П. М. Етико-естетичний аспект педагогічного етикету // Єдність навчання і наукових досліджень – головний принцип університету : матер. звітної наук.-практ. конф. викладачів, докторантів та аспірантів (14–18 березня 2016 р.). Київ : Вид-во НПУ імені М. П. Драгоманова, 2016. С. 24—26.
13. Великий тлумачний словник української мови (з дод. і доп.) / уклад. і голов. ред. В. Т. Бусел. Київ ; Ірпінь : Перун, 2001. 1440 с.

14. Тофтул М. Г. Сучасний словник з етики : словник. Житомир : Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2014. 416 с.
15. Про державну службу : Закон України № 889-VIII від 10.12.2015 р. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/889-19> (дата звернення: 09.04.2020).
16. Про службу в органах місцевого самоврядування : Закон України № 2493-III від 07.06.2001 р. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2493-14> (дата звернення: 09.04.2020).
17. Хожило І. І. Етикет у публічному адмініструванні... С. 6.
18. Якубовський О. Етикет державного службовця ... С. 144.
19. Куртов А. І., Потіхенський А. І. Службовий етикет та культура службового спілкування командира // Збірник наукових праць Харківського університету Повітряних Сил. 2016. Вип. 2(47). С. 220—225.
20. Якубовський О. Етикет державного службовця... С. 144.
21. Круп'як Л. Б. Організація діяльності... С. 59.
22. Якубовський О. Етикет державного службовця... С. 145.
23. Хожило І. І. Етикет у публічному адмініструванні... С. 7.
24. Загальні правила поведінки державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування : Наказ Національного агентства України з питань державної служби № 158 від 05.08.2016 р. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1203-16> (дата звернення: 09.04.2020).
25. Василевська Т. Е. Етика та етикет... С. 103.
26. Коляда Т. А. Теорія та практика нормативного регулювання щодо зовнішнього вигляду працівників // Молодий вчений. 2016. № 5 (32). Травень. С. 416—419.
27. Кушнірюк В. М. Комунікативний етикет... С. 15.
28. Узденова Ю. М. Культура мовлення...
29. Василевська Т. Е. Етика та етикет... 113 с.
30. Дмитрук Л. Особливості українського мовленнєвого етикету // Науковий вісник Миколаївського національного університету імені В. О. Сухомлинського. Педагогічні науки. 2016. № 1 (52). Лютий. С. 273—277.
31. Кушнірюк В. М. Комунікативний етикет... 184 с.

Статтю подано: 30.03.2020

Статтю схвалено: 27.04.2020

Sorokina Nataliya Grygorivna

Associate professor, PhD in public administration, Associate professor of the Department of Public Administration and Local Government, Dnipropetrovsk Regional Institute for Public Administration of the National Academy for Public Administration under the President of Ukraine

ORCID: 0000-0002-0804-330X

e-mail: sorokina.dridu@gmail.com

**ETIQUETTE PECULIARITIES OF PUBLIC SERVANTS
IN MODERN CONDITIONS OF PUBLIC SERVICE REFORM**

Problem setting. Everyone must observe the requirements of etiquette all the time and in any situation. But there are professions where it is especially important. It concerns

public service, the image of which is influenced by the culture of public servants and their knowledge of etiquette. A cultural and well-bred person may not necessarily be a public servant, but a public servant must be a cultural person. The activities of public servants are always observed by society, so their behavior, appearance, speech, manner of behavior in general, must be perfect.

So, etiquette of a public servant is an important part of his professional activity which must be constantly improved. Therefore, the topic of this study is very relevant in modern conditions of public service reform.

Recent research and publications analysis. Today, there are not so many works in the field of public administration, which are devoted to the issue of etiquette in the public service. In particular, the works of such Ukrainian scientists as T. Vasilevskaya, A. Gulevich, L. Krupyak, V. Kushniryuk, E. Mamontova, M. Milova, S. Seregin, Yu. Uzdenovoy, I. Khozhilo, A. Yakubovsky and others.

Highlighting previously unsettled parts of the general problem. At the same time, it should be noted that at this stage of public service reform, there is still no comprehensive approach to etiquette of public servants. Therefore, there is a need for an in-depth analysis of the essence of this concept and an exploration of the basic principles on which it is based in order to further implementation it in to public service.

Paper main body. The concept of etiquette of a public servant comes from the concept of service etiquette and means a set of generally accepted rules of behavior that approve and regulate the culture and style of work of a public servant, improve relationships in the process of performing their professional duties. The basis of etiquette of a public servant is such basic principles as: humanism; expediency of action; appearance; respect for the traditions of their country and other countries; subordination and speech culture.

The principle of humanism is the moral and ethical basis of etiquette and is embodied in such standards as politeness, tact, correctness, modesty, and good breeding. The principle of expediency of actions involves the selection of a model of behavior by public servants in non-standard situations for it based on common sense. According to the following principle, etiquette rules are determined by the requirements of aesthetic visibility and appearance. This principle is focused on the unity of the form and content of actions. The principle of respect for the traditions of own country and the traditions of other countries as based on the fact that a public servant should follow and respect customs, traditions, culture of the country to which he comes or representatives of which country he is going to accept. The principle of subordination dictates the external form of behavior of employees in many situations of business communication, taking into account a certain hierarchy and power. The principle of speech culture is that the speech of a public servant must be stylistically literate, clear, understandable, accessible to every visitor. The level of proficiency of a public servant in speech etiquette determines the degree of his professional suitability.

Conclusions of the research and prospects for further studies. So, knowledge and observance of the basic principles of modern etiquette is a necessary component of a public servant's activity, which helps him to navigate confidently in any non-standard situation and, thus, a servant overcomes all difficulties without any serious mistakes that can damage his image. Also we can make conclusion that the professionalism of a public servant should be determined not only by the level of education, but also by observing the moral and ethical principles of legitimacy, justice, humanity, responsibility and impartiality.

It is very important that these principles be combined with appropriate forms of external behavior, the basis of which is respect for the person and his dignity, politeness, tact, modesty, accuracy, aesthetic visibility of actions. That's why, a public servant constantly needs to learn to interact with the environment, to keep up with the times in order to meet the expectations of the public adequately. Looking at these, there is a need for appropriate training for public servants.

Key words: etiquette; public servant; moral and ethical standards; appearance; speech etiquette; public service; humanity.

References

1. Vasylevska, T. E. (2011). *Etyka ta etyket v deputatskii diialnosti*. Kyiv: Universytet "Ukraina". 113 p. [in Ukrainian].
2. Vasylevska, T. (2018). Etychni kompetentnosti publichnykh sluzhbovtziv u konteksti reformuvannia publichnoho upravlinnia. *Teoriia ta praktyka derzhavnoho upravlinnia*, Issue 1(60), pp. 155-162 [in Ukrainian].
3. Hulievych, A. Yu. (2016). *Etyket v publichnomu upravlinni Ukrainy yak skladova komunikatsii ta lanka sotsiokulturnoho rozvytku*. Reformuvannia publichnoho upravlinnia ta administruvannia: teoriia, praktyka, mizhnarodnyi dosvid, Proceedings of the Conference Title. Odesa: ORIDU NADU. pp. 93, 94 [in Ukrainian].
4. Krup'iak, L. B. (2015). *Orhanizatsiia diialnosti derzhavnoho sluzhbovtzia*. Ternopil: Krok. 243 p. [in Ukrainian].
5. Kushniriuk, V. M. (2013). *Komunikatyvnyi etyket derzhavnoho sluzhbovtzia*. Kyiv: TOV "SIK HRUP UKRAINA". 184 p. [in Ukrainian].
6. Mamontova, E. V. (2011). *Derzhavnyi protokol ta tseremonial yak symvolichnyi instrument zabezpechennia protsesu publichnoi komunikatsii: vytoky, struktura, normatyvno-orhanizatsiini zasady*. Odesa: Drukarskyi dim. 480 p. [in Ukrainian].
7. Milova, M. I., Stetsenko, M. R. (2017). "Tronni promovy" yak symvolichnyi resurs vlady: ukrainskyi kontekst. *Politychne zhyttia*, Issue № 1/2, pp. 68-73 [in Ukrainian].
8. Serohin, S. M., Sorokina, N. H. (2016). Poniattia "chest", "hidnist" u konteksti profesionalizatsii publichnoi sluzhby. *Aspekty publichnoho upravlinnia*, T. 4, № 8, pp. 57-64 [in Ukrainian].
9. Uzdienova, Yu. M. (2017). Kultura movlennia publichnoho upravlintsia. *Derzhavne upravlinnia: udoskonalennia ta rozvytok*, № 7. URL : <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=1099> [in Ukrainian].
10. Khozhylo, I. I. (2009). Etyket u publichnomu administruvanni: sutnist, stan ta osoblyvosti formuvannia. *Publichne administruvannia: teoriia ta praktyka*, Issue 2 (2), pp. 1-10. URL : <http://www.dridu.dp.ua/zbirnik/2009-02/09hiisof.pdf> [in Ukrainian].
11. Yakubovskiy, O., Kovbasiuk, Yu. V., Kniaziev, V. M., Rozputenko, I. V. (Ed.). (2011). *Etyket derzhavnoho sluzhbovtzia*. Entsyklopedia derzhavnoho upravlinnia. (Vol. 1, pp. 144-145). Kyiv: NADU [in Ukrainian].
12. Hrytsaienko, P. M. *Etyko-estetychnyi aspekt pedahohichnoho etyketu*. Yednist navchannia i naukovykh doslidzhen – holovnyi pryntsyp universytetu, Proceedings of the Conference title. Kyiv: Vyd-vo NPU imeni M. P. Drahomanova. pp. 24-26 [in Ukrainian].
13. Busel, V. T. (Ed.). (2001). *Velykyi tlumachnyi slovnyk ukrainskoi movy*. Kyiv ; Irpin: Perun. 1440 p. [in Ukrainian].

14. Toftul, M. H. (2014). *Suchasnyi slovnyk z etyky*. Zhytomyr: Vyd-vo ZhDU im. I. Franka. 416 p. [in Ukrainian].
15. Pro derzhavnu sluzhbu. № 889-VIII. (2015) [in Ukrainian].
16. Pro sluzhbu v orhanakh mistsevoho samovriaduvannia. № 2493-III. (2001) [in Ukrainian].
17. Khozhylo, I. I. (2009). Etyket u publichnomu administruvanni... p. 6.
18. Yakubovskyi, O. (2011). Etyket derzhavnoho sluzhbovtisia... p. 144.
19. Kurtov, A. I., Potikhenskyi, A. I. (2016). Sluzhbovyi etyket ta kultura sluzhbovoho spilkuvannia komandyr. *Zbirnyk naukovykh prats Kharkivskoho universytetu Povitrianykh Syl*, Issue 2(47), pp. 220-225 [in Ukrainian].
20. Yakubovskyi, O. (2011). Etyket derzhavnoho sluzhbovtisia... p. 144.
21. Krup'iak, L. B. (2015). Orhanizatsiia diialnosti... p. 59.
22. Yakubovskyi, O. (2011). Etyket derzhavnoho sluzhbovtisia... p. 145.
23. Khozhylo, I. I. (2009). Etyket u publichnomu administruvanni... p. 7.
24. Zahalni pravyla povedinky derzhavnykh sluzhbovtisiv ta posadovykh osib mistsevoho samovriaduvannia. № 158. (2016) [in Ukrainian].
25. Vasylevska, T. E. (2011). Etyka ta etyket... p. 103.
26. Koliada, T. A. (2016). Teoriia ta praktyka normatyvnoho rehuliuвання shchodo zovnishnoho vyhliadu pratsivnykiv. *Molodyi vchenyi*, № 5 (32), pp. 416-419 [in Ukrainian].
27. Kushniriuk, V. M. (2013). *Komunikatyvnyi etyket*... p.15.
28. Uzdienova, Yu. M. (2017). *Kultura movlennia*...
29. Vasylevska, T. E. (2011). Etyka ta etyket... 113 p.
30. Dmytruk, L. (2016). Osoblyvosti ukrainskoho movlennievoho etyketu. *Naukovyi visnyk MNU imeni V. O. Sukhomlynskoho. Pedahohichni nauky*, № 1 (52), pp. 273-277 [in Ukrainian].
31. Kushniriuk, V. M. (2013). *Komunikatyvnyi etyket*... 184 p.

Paper submitted: 30.03.2020

Paper accepted: 27.04.2020

Цитування: Сорокіна Н. Г. Особливості етикету публічного службовця в сучасних умовах реформування публічної служби // Ефективність державного управління : зб. наук. пр. Вип. 2(63) : у 2 ч. Ч. 1 / за заг. ред. чл.-кор. НАН України В. С. Загорського, доц. А. В. Ліпенцева. Львів : ЛІРІДУ НАДУ, 2020. С. 185—198. (DOI: <https://doi.org/10.33990/2070-4011.63.2020.212675>).

Citation: Sorokina, N. G. (2020). Etiquette peculiarities of public servants in modern conditions of public service reform. *Efficiency of Public Administration*, Issue 2(63), pp. 185-198. (DOI: <https://doi.org/10.33990/2070-4011.63.2020.212675>).