



ДИДЖИТАЛ- ЕТИКЕТ ПУБЛІЧНИХ СЛУЖБОВЦІВ ПРАВИЛА ВЗАЄМОДІЇ У ЦИФРОВОМУ ПРОСТОРІ



Наталія Стратулат
21/02/2024

**ЦИФРОВА ВЗАЄМОДІЯ –
ПОТРЕБА
В НОВІЙ ФОРМІ СПІЛКУВАННЯ**



ЦИФРОВИЙ ЕТИКЕТ = ЕТИКЕТ МОВЛЕННЄВОГО СПІЛКУВАННЯ:

- Етикет
- Мовленнєва етика
- Мовленнєвий етикет





Норми і правила взаємодії в суспільстві + мовні засоби + певна мовленнєва ситуація



цифровий етикет



діяльність публічного службовця



цифровий етикет публічного службовця

Мовленнєвий етикет публічного службовця оснований на офіційно-діловому стилі

!!! запрограмований на найрізноманітніші
типові ситуації, у яких використовуються
типові мовні структури, кліше,
закріплені культурними традиціями



Людяність

Ввічливість

Простота

**служують елементами
мовленнєвого етикету,
зокрема цифрового**



ПРИНЦИПИ ЦИФРОВОГО ЕТИКЕТУ:

- ✓ демонстрації позитивного ставлення,
- ✓ дотримання субординації,
- ✓ симетрії,
- ✓ дотримання особистих кордонів,
- ✓ зручності,
- ✓ економії ресурсів,
- ✓ традиційності,
- ✓ конвенційності й безпеки.



Цифрова дистанція



- **Всі подані принципи працюють за нормами й законами цифрової дистанції,**
- **що визначає цифрові межі зони комфортного спілкування віднайбільшої відстані до найменшої, яка в свою чергувизначається каналом комунікації.**



Відповідні зустрічні питання як шлях подолання комунікативних бар'єрів

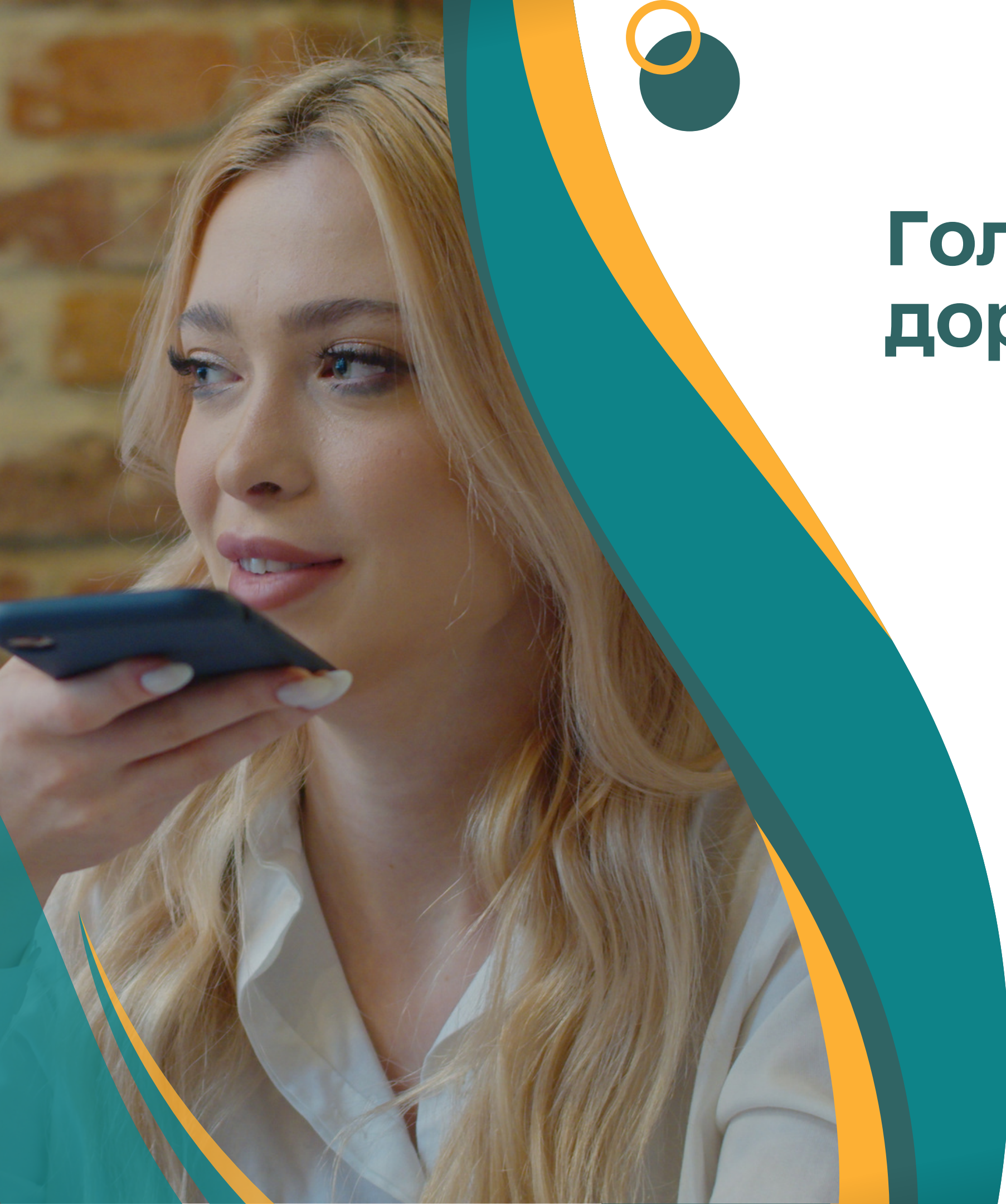
- ✓ Я правильно Вас зрозумів ?
- ✓ Ви потребуєте....,
- ✓ У Вас є прохання.....,
- ✓ Вам не зрозуміло.....,
- ✓ У Вас є наміри.....,
- ✓ Ви говорите, що.....,
- ✓ Ви стверджуєте , що



ДАВАТИ Конкретні
ВІДПОВІДІ НА ПОСТАВЛЕНІ ПИТАННЯ

**!!! Відповідь повинна
відповідати змісту питання**





Голосові повідомлення доречні, якщо:

- Ви запитали свого співрозмовника, чи зручно йому зараз прослухати голосове повідомлення, і він відповів “так”;
- Вам потрібно терміново відповісти людині, але ви за кермом – ваша безпека, звичайно, важливіша.

корпоративні чати та приватні СМС

- КОМУНІКАЦІЯ В ЧАТАХ (усі комуніканти групи можуть (і мають право) долучатися до теми розмови, питання, яке винесене на публічне обговорення)



ДОПИСИ

**ТЕКСТИ ВИБУДОВУЮТЬСЯ
ЗАКОНАМИ ЛОГІКИ**



ЛОГІЧНИЙ ТЕКСТ– це ЗРОЗУМІЛИЙ

- Текст повинен бути логічно створеним: послідовним, зв'язним, змістовним, точним, ясним, чітким, зрозумілим, повним, змістовним, аргументованим, переконливим, стислим і лаконічним.



ЕЛЕКТРОННІ ЛИСТИ ЯК ФОРМА СПІЛКУВАННЯ



From	Subject
George, me	(no subject)
info, client list	Building your client list
Customer Service	Automated customer service
Team Raw	Remote support tools over internet
Funding platform	Startup Funding Platform
All, Social	Social media marketing, research, transforming M
Apps, me	Mobile apps downloads statistics
Games watch	Games, Fr
Application Store	Publish an
Front Office	Front offic
Book Store	The World
Online Calendar	Online - P
Weekly magazine	Weekly Bu
TV Weekly	TV Progra
Antivirus, all	Best Antiv
Ebill, me	Paperless
Account manager	Tools and
Hotel Suite	Luxury Hc

Форми звертання:

- ✓ Пані добродію
- ✓ Пане добродії
- ✓ Паничу товариство
- ✓ Панове колего
- ✓ Панство шановний (а)



ЦИФРОВИЙ ЕТИКЕТ =



Aligning Employees Activities

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Etiam at viverra neque. Etiam quis semper nibh, eu placerat quam. Sed a velit malesuada.



Developing Specific Job

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Etiam at viverra neque. Etiam quis semper nibh, eu placerat quam. Sed a velit malesuada.



Creating Measurable Performance

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Etiam at viverra neque. Etiam quis semper nibh, eu placerat quam. Sed a velit malesuada.



Defining Job Development Plans

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Etiam at viverra neque. Etiam quis semper nibh, eu placerat quam. Sed a velit malesuada.

Обов'язково!!!

у писемному мовленні,
зокрема в листуванні

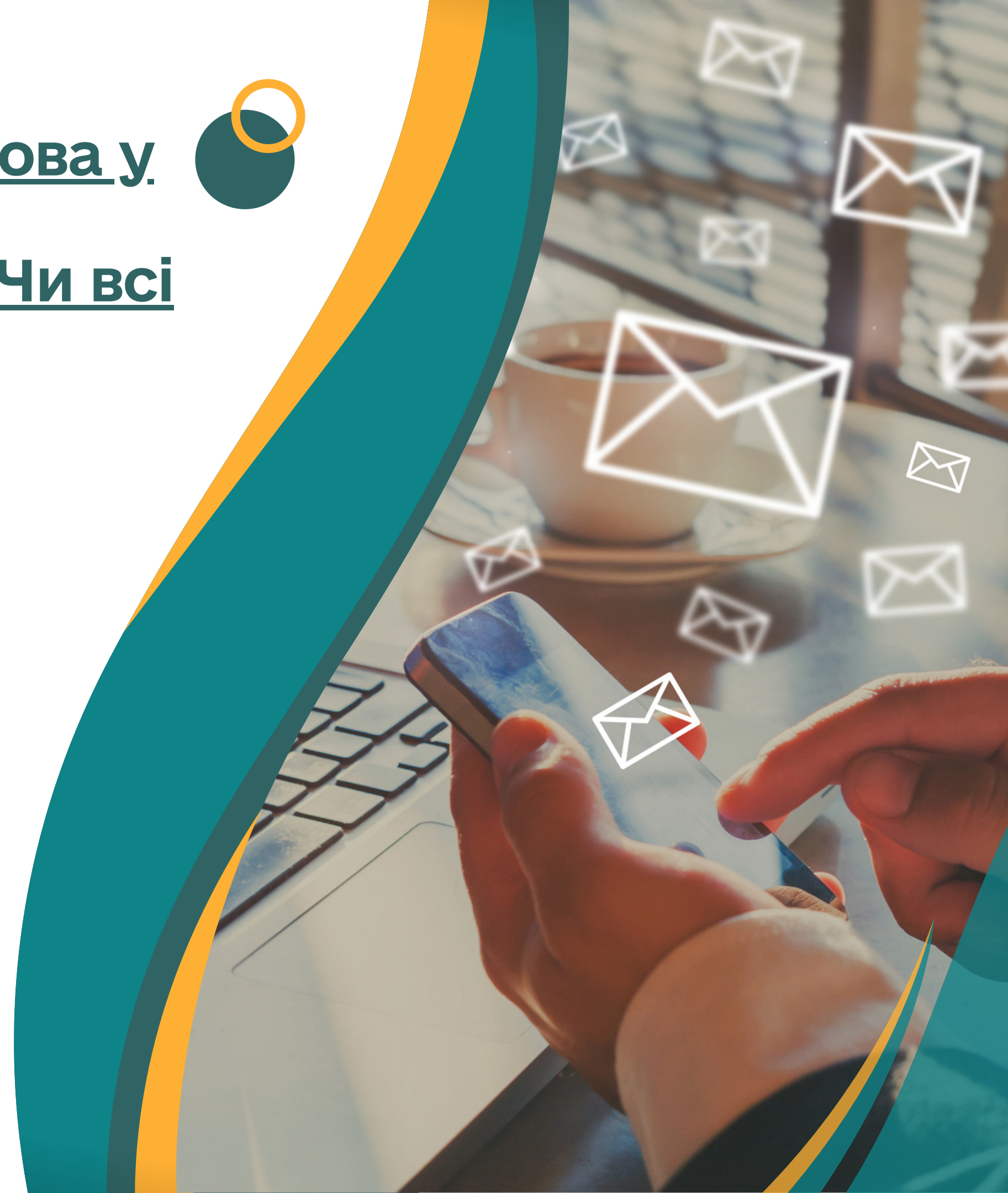
Форма кличного відмінка

- **статус** – колего, слухачу;
- **посада** – голово, Президенте, міністре;
- **звання** – професоре, генерале;
- **професія** – юристе, викладачу;
- **імена** – Надіє, Григорію, Олегу (Олеже), Ігорю, Ілле, Наталю, Наталіє;
- **імена по батькові** – Тимофію В'ячеславовичу, Марто Анатоліївно, Світлано Григорівно, Петре Євгеніовичу, Степане Євгеновичу
- **ЗВЕРНІТЬ УВАГУ!!! На сьогодні – пані керівнику, пані директоре**



Завдання: Поставте наведені слова у кличному відмінку як формі звертання у службовому листі. Чи всі запропоновані варіанти можна використовувати у офіційно-діловому стилі?

- Шановний пан Олександр
- Шановна пані Олександра
- Шановний Валерій Петрович
- Шановна Валерія Петрівна
- Пан Іванчук
- Шановний колега
- Пані Ярослава
- Містер Гаррі
- Дорогий Ігор



Обережно з висловлюванням !!!

**Дорогий і люб'язний
Олексію Івановичу!**



Звертаймося до словників!!!!

Для правильного вживання слів у відповідному значенні

Використовуємо лише те значення слова, яке фіксує словник

Наприклад:

Перелічити проблемні питання (словник тлумачить слово “перелічити” як “Робити підрахунки, підраховувати”).

Тому доцільно говорити:

Зазначити або окреслити (назвати) проблемні питання



Або ж часто помилково використовують такі словосполучення

вірна відповідь

Слово «вірний» означає «Який заслуговує довіря; постійний у своїх поглядах і почуттях; відданий»

Тому: вірна подруга, вірна дружина, вірний друг.

Відповідно до лексичних норм:
правильна відповідь



Знайдіть лексичні помилки в зазначених словосполученнях

- ✓ Смс-повідомлення
- ✓ Мій власний погляд
- ✓ У лютому місяці
- ✓ Кожна хвилина часу
- ✓ Потенційні можливості
- ✓ Інформаційне повідомлення



ПАРОНІМИ

Уведіть в речення подані пари слів.
Поясніть їх значення

- ✓ НАПРЯМ – НАПРЯМОК
- ✓ ПРОФЕСІЙНИЙ – ПРОФЕСІОНАЛЬНИЙ
- ✓ ЕФЕКТНИЙ – ЕФЕКТИВНИЙ
- ✓ АФЕКТ – ЕФЕКТ
- ✓ ФОРМУВАТИ – ФОРМУЛЮВАТИ



Кальки

відредагуйте відповідно до норм слововживання

На сьогоднішній день
У даному тексті
У даному випадку
Практична складова
У значній мірі



Нормативний варіант

На сьогодні (сьогодні, нині)
У цьому тексті
У такому випадку
Практичний складник
Значною мірою



УВАГА!!! ОБЕРЕЖНО З “НЕ”

Не можемо...

Не готові...

Не маємо можливості...

....., що уНЕможливлює подальшу співпрацю з Вами...

Зверніть увагу!!!



Якщо То – це парні сполучники.



Тому в реченні вони завжди – “у парі”.



Якщо будете мати можливість, то повідомте заздалегідь.



Якщо будете мати можливість, то повідомте заздалегідь.



**Підготуйте телефонну
розмову професійного
характеру**



**Заздалегідь
налаштуйтеся на
ефективну
образливу
комунікацію**



І ПАМ'ЯТАЙТЕ !!!

- **Спілкування є ключем до особистісного та кар'єрного зростання.**
- **А ефективна комунікація, зокрема цифрова – золотим ключем у реалізації потенціалу особистості**

**EFFECTIVE
COMMUNICATION**