УДК 316.77: 342.5:81

# «ЗРОЗУМІЛА МОВА» / PLAIN LANGUAGE ЯК УМОВА РЕАЛІЗАЦІЇ КОМУНІКАЦІЇ ВЛАДА – ГРОМАДСЬКІСТЬ ТА ПОБУДОВИ НАРАТИВІВ

**Баровська Анастасія Валеріївна,**
*кандидат наук з державного управління*
**Коваль Ірина Олександрівна**

***У статті*** розкрито сутність концепції «зрозуміла мова», вимоги якої стосуються організації текстів (структура, логіка викладу), дизайну матеріалів (візуалізація, логіка поділу), побудови речень і добору слів. Обґрунтовано переклад поняття *plain language* як «зрозуміла мова». З'ясовано, що концепція спрямована на три виміри «зрозумілості»: зрозуміло як знайти / запитати; зрозуміло те, що написане у знайденому; зрозуміло як використати те, що знайдене. Розкрито поширені упередження щодо практичного використання положень концепції.

Висвітлено «зрозумілу мову» як умову реалізації комунікації влада – громадськість: результатом нечіткості, незрозумілості комунікування органів влади стає щонайменше розгубленість, щонайбільше – безправ'я. Наведено позицію парламенту Великої Британії, який визнав, що використання незрозумілої бюрократичної мови, яке завдає значної шкоди, наприклад позбавляє когось доступу до пільг або послуг, доцільно класифікувати як «недобросовісне управління».

Показано, що застосування вимог концепції «зрозумілої мови» уможливлює вирішення проблеми розуміння, яка є визначальною для побудови наративу.

***Ключові слова*:** «зрозуміла мова», комунікація влада-громадськість, стратегічні комунікації, наратив.

**Barovska Anastasiia, Koval Iryna**

«PLAIN LANGUAGE» AS THE CONDITION OF COMMUNICATION POWER – PUBLIC AND CONSTRUCTION NARRATIVE

***This article*** reveals the essence of the "plain language" that require certain text organization (structure, presentation logic), materials design (visualization, division logic), sentences construction, and word selection. Translation of "plain language" was justified. It was found that the concept focuses on three dimensions of intelligibility: clear how to find/ask, clear what was written in found, clear how to use what was found. Common prejudices about the practical use of the concept were revealed.

"Plain language" was discussed as a condition for implementation of the power-public communication: the results of blurriness and obscurity of government communication may be frustration at the least or injustice at the most. Was shown the position of the Parliament of the Great Britain which concluded that that the use of bad official language which results in tangible harm – such as preventing someone from receiving the benefits or services to which they are entitled – should be regarded as "maladministration".

It was shown that the application of "plain language" concept requirements makes it possible to solve the problem of understanding which is crucial for building a narrative.

***Keywords:*** "plain language", public-power communication, strategic communication, narrative.

*Міра слову не мовець, а слухач.*
Платон

**Постановка проблеми**. Комунікація влада-громадськість загалом та окремі її напрями, зокрема стратегічні комунікації, комунікація реформ, кризова комунікація, для своєї належної реалізації потребують урахування впливу чинників розуміння, сприйняття та залучення. Влада має розуміти настанови та мотиви, які панують у суспільстві, щоб сформулювати ключові повідомлення. Ці повідомлення мають цілеспрямовано вплинути на уявлення, переконання та поведінку громадян й допоможуть залучити їх для просування інтересів і цілей держави. Натомість суспільство має розуміти ідеї і теми, запропоновані владою.

Особливої актуальності вивчення концепції «зрозумілої мови» набуває в контексті формування системи стратегічних комунікацій, розпочате в Україні в 2015 р. Семантичним наповненням (складником) системи стратегічних комунікацій є стратегічний наратив як макророзповідь, яка визначає основну ідею когнітивного конструювання дійсності. За різних підходів до стратегічного наративу [1] його створення та використання пов'язане з процесами пояснення та розуміння, в результаті яких ідеї та смисли стають спільними.

Забезпечення розуміння ідей та смислів, які влада намагається донести до суспільства, є основною ідеєю концепції «зрозумілої мови».

**Аналіз досліджень**. Ідеї зрозумілої мови сягають корінням часів античності. Загальновідомими є вислови: «Ясність – це головне достоїнство мови» Аристотеля та «Мова правди є простою» Сенеки, а також твердження Цицерона: «Коли ви хочете наставляти, будьте короткими; тоді людина швидко зрозуміє, що ви говорите, вивчить свій урок, і сумлінно збереже його».

Новітній час позначився відомим есе Дж. Оруелла (*George Orwell*) «Політика та англійська мова» (1946 р.), в якому автор знеславлює пафосну манеру висловлювання, безглуздість, невизначеність, і застарілі фразеологізми політичного жаргону [2]. Дж. Оруелл стверджував, що політичну мову «винайшли для того, щоб брехня звучала правдиво, вбивство викликало повагу, а порожні слова мали солідний вигляд».

Сучасні західні автори виділяють три блоки сфер, в яких зазвичай розглядається поняття «зрозумілої мови» [3]: правова сфера (у т. ч. урядові тести, нормативно-правові документи, інструкції для адвокатів та солісіторів щодо комунікації з клієнтами), бізнес-сфера (наприклад, кредитування, страхування), медична сфера (зокрема, як комунікувати з пацієнтами).

В Україні окремі розвідки щодо сутності концепції «зрозумілої мови», а надто її застосування за різними сферами, не проводилися [4].

**Метою** статті є визначення сутності концепції «зрозуміла мова» та визначення її можливостей у реалізації комунікації влада – громадськість, зокрема у побудові наративів.

**Виклад основного матеріалу**. Об'єднання урядових та правничих сфер у роботах західних авторів в одне проблемне поле випливає з основного постулату про те, що «зрозуміла мова» є одним зі складників реалізації права на інформацію[1] і належить до контексту сприяння доступності інформації. Таке забезпечення доступності через зрозумілість обумовило вибір означення[2] для перекладу назви концепції.

Переклад поняття *plain language* як «зрозуміла мова» зумовлений тим, що:

- ознака «доступна» в національній юридичній практиці часто розглядається як фізична можливість доступу [див., напр. 5], а ознака «проста» може надати неправильні орієнтири: експерти з *plain language* постійно підкреслюють, що це не спрощена мова;
- є лінгвістично закріплене поняття «проста мова», що означає своєрідний мовний феномен XVI-XVIII ст., утворений шляхом зближення церковнослов'янської та тогочасної української розмовної мови.

---

[1] Відповідно до Закону України «Про інформацію» кожен має право на інформацію, що передбачає можливість вільного одержання, використання, поширення, зберігання та захисту інформації, необхідної для реалізації своїх прав, свобод і законних інтересів.

[2] Варіантами перекладу слова *plain* з англійської мови є, зокрема: *чіткий, простий, доступний, легкий, очевидний, розбірливий тощо.* Означенням зручний скористалися учасники групи *Zruchna Mova у Facebook,* які надають переважно практичні лінгвістичні поради з використання «зрозумілої мови» та не ставлять собі за мету аналізувати саму концепцію та її потенціал у політико-управлінській практиці (Див.: https://www.facebook.com/Zruchna-Mova-539448456221452/).

Концепція «зрозуміла мова» передбачає висловлювання в такий спосіб, що забезпечує:

1) чіткість, компактність та впорядкованість (читабельність і зрозумілість) документів та відповідей на запити з метою максимально швидкого, легкого й повного розуміння інформації реципієнтом та її подальшого використання [2]. Ще одним аспектом забезпечення зрозумілості є легкість шляхів пошуку інформації. Тому концепція спрямована на три виміри «зрозумілості»: зрозуміло як знайти / запитати; зрозуміло те, що написане у знайденому; зрозуміло як використати те, що знайшов;

2) зниження потреби громадськості звертатися за роз'ясненнями, що зменшує навантаження на відповідні органи та дозволяє посилити увагу до сервісів на інших напрямах;

3) зменшення витрат державних органів на випуск пояснювальної літератури та консультації. Як зауважують дослідники результатів використання зрозумілої мови, «за допомогою зрозумілої мови можна зберегти приватним компаніям та державним установам купу грошей» [6].

Зрозуміла мова *уникає* багатослівності, заплутаності, жаргонізмів, евфемізмів, неологізмів, кліше; натомість *пропонує використовувати* [7]: (а) загальновідомі символи – %, №, «тризуб» тощо; (б) скорочення – ООН замість Організація Об'єднаних Націй, Євросоюз, Кабмін; (в) впізнаванні гасла й слогани, наприклад, «Схід і Захід разом», «Герої не вмирають», «Борімося – поборемо!».

Прикладами правил «зрозумілої мови» є такі:

- будь-яка мова настільки багата, що в ній завжди знайдеться короткий та ємний синонім для довгого слова;
- дієслово завжди ліпше за іменник;
- довжина речення не повинна перевищувати 20 слів;
- доцільно чергувати короткі та довгі речення;
- абзаци не мають перевищувати п'яти рядків – інакше до кінця абзацу читачі втомляться [8];
- доцільно чергувати короткі й довгі абзаци тощо.

Незважаючи на широкий потенціал застосування «зрозумілої мови», є низка упереджень щодо практичного впровадження концепції, зокрема:

- зрозуміла мовою є антилітературною, антиінтелектуальною, примітивною, одноманітною, некрасивою, прісною, дитячою або базовою;
- ідея зрозумілої мови є надто невизначеною, щоб бути корисною;
- зрозуміла мова орієнтується на «читача» і не залежить від «тексту»;
- зрозуміла мова зосереджена на простих словах та коротких реченнях;
- вимоги зрозумілої мови не стосуються використання технічних термінів;
- зрозуміла мова є неточною [6].

Вимоги «зрозумілої мови» стосуються організації текстів (структура, логіка викладу), дизайну матеріалів (візуалізація, логіка поділу), побудови речення та добору слів. Ці вимоги у процесі комунікації органів влади мають застосовуватися, зокрема, до прес-релізів, новин, консультацій, форм для заповнення, відповідей на запити. Так само необхідним є дотримання вимог і для підготовки нормативно-правових актів та офіційних документів.

Критична важливість «зрозумілої мови» у діяльності органів державної влади виникає передусім через їх специфічну відповідальність у наданні допомоги громадянам реалізувати їхні права та виконувати обов'язки, а також вирішенні найважливіших та комплексних проблем суспільного розвитку.

У 2009 році за ініціативи Комітету у справах державної служби (*The Public Administration Select Committee*) Палати общин парламенту Великої Британії відбулися слухання, за результатами яких законодавці дійшли висновку, що випадки, коли використання незрозумілої бюрократичної мови завдає значної шкоди, наприклад, позбавляє когось доступу до пільг або послуг, доцільно класифікувати як «недобросовісне управління». У підсумку було підготовлено доповідь «Офіційна мова: вживання і зловживання» (*"Bad Language: The Use and Abuse of Official Language*"), в якій, зокрема, стверджується [9]:

- мова, якою розмовляють уряд і органи державної влади, важлива, оскільки безпосередньо впливає на життя людей;
- офіційні формулювання занадто часто спотворюють зміст сказаного і вводять в оману. Це небезпечно, оскільки не дає суспільству зрозуміти суть політичних дій та їх наслідки;
- важливо, щоб уряд чітко роз'яснював, у чому полягає політика, і надавав зрозумілу інформацію щодо отримання адміністративних послуг і пільг;
- мова є свідченням того, як політики та посадові особи ставляться до народу, якому повинні служити;

■ нерозуміння громадянами чиновників і законодавців призводить до зростання недовіри до влади.

Ситуація, охарактеризована британськими парламентарями, є прикметою і українських політичних реалій.

Загальні вимоги до комунікування влади з громадянами є такими:

1) уникнення політичних «професіоналізмів»: що вищою є трибуна, з якої вимовляються слова про народні потреби, то простішими мають бути ці слова, нижчий рівень надає більше підстав для використання канцелярських зворотів й штампів. Коли до канцеляриту звертається начальник нижчої ланки влади, це може сигналізувати про те, що промовець «в темі». Якщо ж до канцеляриту вдаються представники вищої влади, це сигналізує лише про її відірваність від народу [10].

2) недопущення різнотлумачення через використання багатозначних слів: мова політики має наближатися до максимальної точності позначення, що є неодмінною умовою професіоналізму політичної комунікації [11].

Результатом нечіткості, незрозумілості комунікацій органів влади стає щонайменше розгубленість, щонайбільше – безправ'я [12].

Комунікація взаєморозуміння (*clear communication*), що забезпечується дотриманням правил «зрозумілої мови», є особливо важливою для держави у переламні моменти, коли подальший розвиток суттєво визначається однаковим баченням мети. Завдання створити умови для адекватного сприйняття проблем громадськістю та сформулювати мету й перспективу, які будуть зрозумілі суспільству, накладають особливі вимоги на здійснення комунікування органів влади.

Поточний переламний момент в історії України зумовлений, зокрема, зовнішньою агресією, що однозначно поставила на порядок денний питання цивілізаційного вибору, який до того підмінювався категорією багатовекторності.

Новий етап державотворення неможливий без формування нового наративу як загальної канви, розповіді історії держави, «на базі якого породжується решта текстів» [13]. Є. Суботіч (*Jelena Subotić*) стверджує, що «у часи великих криз і загроз для різних вимірів державної безпеки (фізичної, соціальної, а також онтологічної) наративи вибірково активуються, щоб забезпечити когнітивний міст між зміною політики, що усуває фізичний виклик безпеці (наприклад, відокремлення території), та збереженням стану онтологічної безпеки за рахунок забезпечення автобіографічної наступності, відчуття усталеності порядку, гарної обізнаності ситуації та спокою» [14].

Наративи не існують ізольовано, вони є не просто результатами інтерпретації. Наративи вбудовані в щоденний діалог та риторику й існують у відносинах, що взаємно оспорюються. Д. Уертш (*James V. Wertsch*) підкреслює, що наративи створюють основу не лише для того, що колись було, а й для того, що повинно бути, отже, наративи є нормативними за своєю природою. Вони несуть у собі прагнення до певного соціального порядку та визначений набір соціальних дій і політик [цит. за 14].

Наративи є соціальними структурами, які визначають сприйняття й ставлення, створюють очікування, інтереси, і зрештою формують поведінку. Відповідно до концепції М. Гайдеггера (*Martin Heidegger*) наративи закріплюють за предметами їхній смисл, поєднують смисл, реальність і розуміння [15]. У такий спосіб проблема розуміння стає визначальною для побудови наративу.

Головним засобом для побудови наративу є мова. Якщо той, хто створює наратив, хоче бути сприйнятим, то має використовувати мову так, щоб у свідомості реципієнта поставали потрібні значення й смисли. Дотримання вимог «зрозумілої мови» в такий спосіб позитивно впливатиме на однозначність сприйняття сконструйованого наративу. Зрозумілість й спільність ідей і смислів для критичної маси соціальних суб'єктів дозволяє сприймати наратив як соціальний факт, що, зрештою, визначає його дієвість та ефективність.

## Висновки

Концепція «зрозуміла мова» передбачає висловлювання в такий спосіб, що забезпечує чіткість, компактність та впорядкованість (читабельність і зрозумілість) документів та відповідей на запити з метою максимально швидкого, легкого й повного розуміння інформації реципієнтом та її подальшого використання. Концепція спрямована на три виміри «зрозумілості»: зрозуміло як знайти / запитати; зрозуміло те, що написане у знайденому; зрозуміло як використати те, що знайдене.

Концепція «зрозуміла мова» є умовою реалізації комунікації влада – громадськість, оскільки результатом нечіткості, незрозумілості комунікування органів влади стає щонайменше розгубленість, щонайбільше – безправ'я.

Застосування вимог концепції «зрозумілої мови» уможливлює вирішення проблеми розуміння, яка є визначальною для побудови наративу. Адже розуміння й спільність ідей і смислів для критичної маси соціальних суб'єктів дозволяє сприймати наратив як соціальний факт, що визначає його дієвість та ефективність.

**Перспективами подальших розвідок** є з'ясування важливості використання принципів «зрозумілої мови» під час криз та кризових ситуацій.

**Список використаних джерел**


1. *Дубов Д. В.* «Стратегічний наратив»: до проблеми реалізації сутнісної складової стратегічних комунікацій в Україні. Аналітична записка. URL: http://www.niss.gov.ua/articles/2377/
2. *Plain* language. Wikipedia : the free encyclopedia. URL: https://en.wikipedia.org/wiki/Plain_language
3. *Amrei C. Joerchel.* Literature review: Plain language and clear communication. URL: http://icclear.net/wp-content/uploads/2015/02/updated-literature-review-07–03–2014.pdf
4. *Баровська А.В.* «Зрозуміла мова» як основа підготовки нормативно-правових актів: наукова думка та практика в Україні. *Матеріали шостої міжнародної наукової конференції «Парламентські читання»*. Київ, 2016.
5. *Про доступ* до публічної інформації: Закон України від 13.01.2011 р. № 2939-VI. URL: http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2939–17.
6. *Kimble J.* Writing for Dollars, Writing to Please: The Case for Plain Language in Business, Government, and Law. N.Y.: Carolina Academic Press, 2012. 184 p.
7. *Public* relations: strategies and tactics / Dennis L. Wilcox, Gles T. Cameron, Phillip H. Ault, Warren K. Agee. 7th ed. Pearson Education, 2003. Pp.171–175.
8. *Галь Н.* Слово живое и мертвое. М., 2001. 386 с.
9. *Bad* Language: The Use and Abuse of Official Language ; First Report of Session 2009–10 / House of Commons Public Administration Select Committee. 2009. 52 p.
10. *Хазагеров Г.* Партия, власть и риторика. М., 2006. 42 с.
11. *Китик М.В.* Снижение интенсивности высказывания в политическом дискурсе: (На материале заседаний Британского парламента) : автореф. дис. ... канд. филол. наук. Волгоград, 2004. 18 с.
12. *Etzkorn* Irene A. Ed. by R. Steinberg. Why Government has difficulty Communicating. *Plain Language*. Detroit, 1991. P. 222.
13. *Почепцов Г.* Стратегические коммуникации в условиях информационного противоборства. URL: http://osvita.mediasapiens.ua/trends/1411978127/strategicheskie_kommunikatsii_v_usloviyakh_informatsionnogo_protivoborstva/
14. *Subotić* Jelena. Narrative, Ontological Security, and Foreign Policy Change. *Foreign Policy Analysis*. 2016. № 12. P. 610–627.
15. *Теребков* А.С. Нарративная фигурация как основа бытия языка в концепции М. Хайдеггера. *Омский научный вестник*. 2011. № 2(96). С. 81–84.


**References**


1. *Dubov,* D. V. «Stratehichnyj naratyv»: do problemy realizatsii sutnisnoi skladovoi stratehichnykh komunikatsii v Ukraini. Analitychna zapyska [«Strategic narrative»: towards the problem of strategic communication's essential components implementing in Ukraine.]. Retrieved from http://www.niss.gov.ua/articles/2377/ [in Ukrainian].
2. *Plain* language. Wikipedia : the free encyclopedia. Retrieved from https://en.wikipedia.org/wiki/Plain_language
3. *Amrei C. Joerchel* Literature review: Plain language and clear communication. Retrieved from http://icclear.net/wp-content/uploads/2015/02/updated-literature-review-07–03–2014.pdf
4. *Barovska,* A.V. (2016). «Zrozumila mova» yak osnova pidhotovky normatyvno-pravovykh aktiv: naukova dumka ta praktyka v Ukraini. Materialy shostoi mizhnarodnoi naukovoi konferentsii «Parlamentski chytannia» [«Plain language» as a basis for the law preparation: scientific understanding and practice in Ukraine] [in Ukrainian].
5. *Zakon* Ukrainy Pro dostup do publichnoi informatsii : vid 13.01.2011 r. № 2939-VI [Access to Public Information: Law of Ukraine]. Retrieved from http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2939–17 [in Ukrainian].
6. *Kimble,* J. (2012). Writing for Dollars, Writing to Please: The Case for Plain Language in Business, Government, and Law. N.Y. : Carolina Academic Press.
7. *Dennis,* L. Wilcox, Gles, T. Cameron, Phillip, H. Ault, Warren, K. Agee (2003). Public relations: strategies and tactics (pp. 171–175).

8. *Gal,* N. (2001). Slovo zhivoe i mertvoe [Word alive and dead]. M.: Mezhdunarodnye otnoshenija [in Russian].
9. *Bad* Language: The Use and Abuse of Official Language ; First Report of Session 2009–10 / House of Commons Public Administration Select Committee. 2009. 52 p.
10. *Hazagerov,* G. (2006). Partiya, vlast i ritorika [Party, power and rhetoric]. M.: Izdatelstvo «Evropa» [in Russian].
11. *Kitik,* M.V. (2004). Snizhenie intensivnosti vyskazyvaniya v politicheskom diskurse: (Na materiale zasedanij Britanskogo parlamenta) [Reducing the intensity of the statements in the political discourse: (On a material of the British Parliament sessions)]. Extended abstract of candidate's thesis. Volgograd [in Russian].
12. *Etzkorn,* Irene A. (ed. by R. Steinberg) (1991). Why Government has difficulty Communicating. Plain Language. Detroit.
13. *Pochepcov,* G. Strategicheskie kommunikacii v usloviyah informacionnogo protivoborstva [Strategic communications under the information warfare]. Retrieved from http://osvita.mediasapiens.ua/trends/1411978127/strategicheskie_kommunikatsii_v_usloviyakh_informatsionnogo_protivoborstva/ [in Russian].
14. *Subotić,* Jelena (2016). Narrative, Ontological Security, and Foreign Policy Change. Foreign Policy Analysis, 12, 610–627.
15. *Terebkov,* A.S. (2011). Narrativnaya figuraciya kak osnova bytiya yazyka v koncepcii M. Hajdeggera [Narrative figuration as the basis of language being in Heidegger's concept.]. Omskij nauchnyj vestnik – Omsk Scientific Bulletin, 2(96), 81–84 [in Russian].