

Дженджеро Оксана

<https://orcid.org/0000-0002-9448-9999>

Кандидат педагогічних наук, доцент,
доцент кафедри підвищення кваліфікації
працівників пробації Інституту професійного розвитку,
Пенітенціарна академія України
(м. Чернігів, Україна) E-mail: odzhen@gmail.com

Щербина Наталія

<https://orcid.org/0009-0002-5573-0505>

ResearcherID KHU-4191-2024

Кандидат історичних наук,
доцент кафедри педагогіки та професійної етики
гуманітарного факультету,
Пенітенціарна академія України
(м. Чернігів, Україна) E-mail: natalboyko@gmail.com

АКТУАЛІЗАЦІЯ НАВИЧОК СЛУЖБОВОГО ЕТИКЕТУ ПРАЦІВНИКІВ ПРОБАЦІЇ НА КУРСАХ ПІДВИЩЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЇ В УМОВАХ ВОЄННОГО СТАНУ

Мета роботи. Метою дослідження є визначення основних норм і принципів службового етикету працівників уповноважених органів з питань пробації, що включають культуру професійного мовлення, поведінкові стандарти, етичні зобов'язання та моральні цінності, задля їх ефективного впровадження в освітні програми підвищення кваліфікації, які реалізуються в умовах воєнного стану. Актуальність теми зумовлена зростанням суспільного запиту на професіоналізм, гуманність і моральну стійкість працівників органів пробації.

Методологія. У роботі застосовано нелінійну методологію пізнання, що уможливорює розгляд службового етикету як відкритої, динамічної й складноорганізованої структури. Для емпіричного аналізу використано метод анкетування, в якому взяли участь 87 працівників органів пробації з різних регіонів України. Результати опитування дали підстави визначити рівень сформованості етикетних навичок, мовленнєвої культури та загальної етичної обізнаності працівників пробації. Особливу увагу приділено виявленню труднощів, зокрема в аспектах культури мовлення, а також з'ясуванню потреб в оновленні підходів до навчання у воєнний період.

Наукова новизна. У представленому дослідженні вперше актуалізовано потребу в системному підході до формування навичок службового етикету в професійному середовищі працівників пробації. Виокремлено мовленнєву компетентність як ключову умову забезпечення етичної комунікації та професійного іміджу фахівця. Запропоновано ефективні освітні підходи, адаптовані до умов дистанційного навчання: інтерактивні платформи, проблемне навчання, аналіз етикетних ситуацій.

Висновки. Дотримання норм службового етикету працівниками пробації позитивно впливає на ефективність ресоціалізації засуджених, формує довіру громадян до правової системи та підвищує загальний рівень професійної комунікації. В умовах воєнного стану актуальним є використання інноваційних освітніх підходів, таких як дискусії, проблемний виклад матеріалу та інтерактивні платформи, що сприяють залученню учасників у навчальний процес та забезпечують якість підвищення кваліфікації персоналу пробації.

Ключові слова: службовий етикет, культура мовлення, моральні принципи, персонал пробації.

Постановка проблеми у загальному вигляді та її зв'язок з важливими науковими та/або практичними завданнями. Як відомо, етикет – це сукупність певних правил, які регулюють поведінку людини в стандартних ситуаціях. Культура спілкування і поведінки є невід'ємною частиною всіх аспектів діяльності особистості, у тому числі й професійної сфери. Дотримання норм етичної поведінки сприяє формуванню позитивного мікро- та макроклімату в будь-якому колективі, у тому числі це стосується й персоналу пробації.

Ці правила й норми спрощують, організовують поведінку людей, зменшують кількість різноманітних непорозумінь, конфліктних ситуацій, роблять людське спілкування більш приємним.

Службовий етикет персоналу пробації містить сукупність правил, які регулюють стосунки співробітників одне з одним, із засудженими, а також з громадянами. Службовий етикет в цій галузі обумовлений певною специфікою діяльності й регламентується статутами, наказами, постановами, інструкціями, виконання яких є обов'язковим. Працівники, які порушують принципи і норми професійної етики, службового етикету, дискредитують свій підрозділ, систему пробації й Державну кримінально-виконавчу служби України в цілому.

Тому вважаємо доцільним приділення уваги службовому етикету під час проходження курсів підвищення кваліфікації працівниками пробації. Наразі таку освітню діяльність здійснює Інститут професійного розвитку Пенітенціарної системи України.

Аналіз основних досліджень і публікацій з порушеної проблеми. Питання службового етикету розглядаються в контексті діяльності представників різних професій. Так, наприклад, службовий етикет та культура службового спілкування командира досліджували А. І. Куртов та А. І. Потіхенський [4]. Н. О. Прібіткова розглянула загальні положення службового етикету працівників національної поліції [7]. І. О. Билиця схарактеризував професійний етикет прокурора [1]. У статті Ю. О. Матвєєвої та О. М. Конопальської висвітлено засади службового етикету працівників ДКВС України [5]. Проте не існує спеціального дослідження, присвяченого проблемі професійного етикету працівників пробації, зокрема пошуку оптимальних форм удосконалення умінь і навичок зі службового етикету під час проходження в умовах воєнного стану курсів підвищення кваліфікації працівниками уповноважених органів з питань пробації.

Формулювання мети статті. Метою статті є визначення норм і принципів службового етикету, зокрема поведінки, мовленнєвих аспектів, моральних цінностей і зобов'язань персоналу пробації з метою оптимальної їх інтеграції в програми підвищення кваліфікації працівників уповноважених органів з питань пробації, а також визначення оптимальних форм і методів викладання в умовах воєнного стану.

Висвітлення процедури теоретико-методологічного та/або експериментального дослідження із зазначенням методів дослідження. Під час дослідження нами було застосовано нелінійну методологію пізнання, яка дозволила розглядати службовий етикет як складноорганізовану відкриту нелінійну динамічну структуру. Експериментальна частина дослідження передбачала застосування емпіричного методу анкетування. Використання цього методу уможливило охоплення значної кількості респондентів та визначення їхнього ціннісного ставлення до службового етикету переважно за допомогою запитань відкритого характеру, а також перевірку вміння його використовувати в різних ситуаціях (питання із запропонованими відповідями).

Виклад основного матеріалу дослідження з обґрунтуванням отриманих наукових результатів. Професійна діяльність персоналу пробації має сприяти гарантуванню безпеки суспільства шляхом виправлення засуджених, запобігати вчиненню ними повторних кримінальних правопорушень, формувати в державі систему справедливого правосуддя, зменшуючи число осіб, яких утримують у місцях позбавлення волі.

Пробація – європейський прогресивний підхід до виконання покарань, який не передбачає позбавлення волі. У Стратегії реформування пенітенціарної системи на період до 2026 року зазначається, що «ефективність реформування пенітенціарної системи залежить від рівня підготовки її кадрового складу, тому реалізація означеної стратегічної цілі передбачає формування вмотивованого та високопрофесійного персоналу органів і установ пенітенціарної системи, здатного виконувати функції виправлення і ресоціалізації засуджених на основі найсучасніших підходів і методів роботи, а також створення за новими стандартами належних умов праці та соціального захисту персоналу» [8].

Як зауважують дослідники, моральною основою етикету є правила співжиття людей, які їм забезпечують умови для нормальної громадської та особистої життєдіяльності. Ці норми виражають природне прагнення людини до встановлення з іншими справді людських стосунків, що базуються на взаємоповазі, гуманності та справедливості. Причому саме спілкування між людьми сприяє їхній здатності відчувати та співчувати, переживати та співпереживати, бути совісними, милосердними, доброчесними та порядними. Завдяки соціальному та моральному прогресу відбувся перехід від ритуалізованого стереотипу поведінки до розвиненої раціоналізованої мотивації, де головну роль відіграє моральна рефлексія, тобто осмислення своїх дій та вчинків. При цьому критерії поведінки людини закладаються в певному середовищі, залежать від способу її життя. Хоча більшість норм і правил сучасного етикету мають універсальний, загальнолюдський характер, поширюються на всі соціальні групи й прошарки в суспільства, проте виконання значною мірою зумовлюються специфікою відносин, в які вступають люди в різних сферах діяльності [4, 221].

Працівники пробації в українській державі є особливою категорією персоналу кримінальної юстиції, яка повинна знати основи юриспруденції. Це сприяє виконанню процедурних рішень, активній участі в кримінальному процесі, у виконанні покарань (кримінально-виконавче право, процесуальне право), а також удосконаленню навичок комунікації з засудженими [6].

Саме вміння комунікувати із суб'єктами пробації, а також міжособистісне спілкування відіграє ключову роль у процесі ресоціалізації.

Задля кращого визначення рівня сформованості службового етикету нами було проведено опитування 87 працівників пробації. Згідно з результатами опитування всі респонденти зважають на норми службового етикету: 57,5% респондентів завжди дотримуються його, 42,5% – обрали відповідь «Здебільшого так, але бувають різні ситуації».

Більшість представників пробації оцінюють вище за середній свій рівень дотримання службового етикету (рис. 1).

Оцініть свій рівень знань про службовий етикет (від 1 до 10, де 1 - найнижчий показник).

87 відповідей

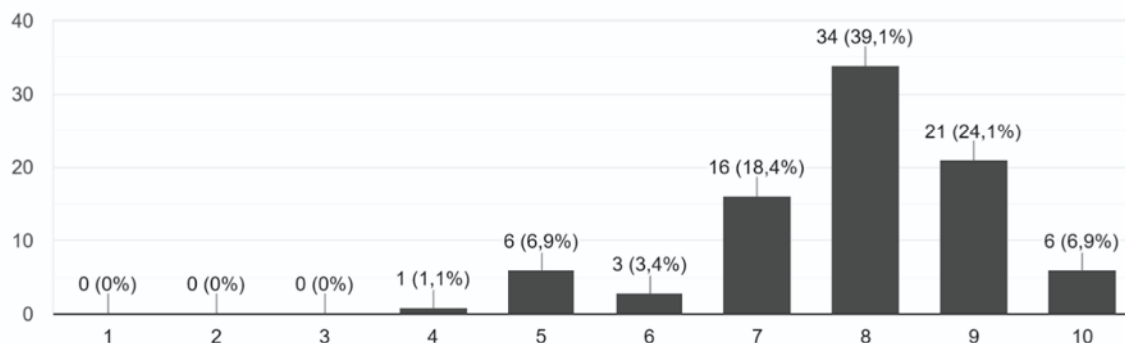


Рис. 1. Самооцінка рівня знань про службовий етикет представниками пробації

Більшість працівників пробації (60,1%) оцінюють важливість дотримання службового етикету найвищим балом. Також респондентам було запропоновано практичні завдання на використання норм етикету в різних ситуаціях. Аналіз даних засвідчив, що на більшість питань лише половина респондентів знає правильні відповіді, а отже, дотримується норм службового етикету у своїй практичній діяльності. Найскладнішими були питання, які стосувалися культури мовлення. Так, на запитання «Яка з етикетних форм звертання у службовому листуванні є помилковою?» лише 57,5% респондентів відповіли правильно. На інше питання – пошук граматично правильного етикетного звороту – правильну відповідь дали лише 42,5%. Такі дані актуалізують важливість і необхідність приділення уваги питанням службового етикету на курсах підвищення кваліфікації працівників пробації.

Вочевидь, у сучасному суспільстві більшість людей обізнані з основними правилами поведінки, проте діяльність у сфері пробації потребує специфічних знань і відповідних норм поведінки. Етичні аспекти професійної поведінки персоналу пробації регламентуються передусім спеціальним документом – «Кодексом професійної етики працівників Державної кримінально-виконавчої служби» [3]. Він визначає основні правила етичної поведінки у робочий та позаробочий час, окреслює моральні аспекти діяльності персоналу.

Зокрема визначаються *основні завдання персоналу*:

- виконання всіх обов'язків згідно з національним законодавством та міжнародними стандартами;
- захист і дотримання основоположних прав і свобод людини, закріплених, зокрема, в Європейській конвенції з прав людини;
- повага і гарантування права громадськості на захист від злочинності;
- робота у напрямі соціальної реінтеграції засуджених через забезпечення їх можливістю змістовно використовувати свій час [3].

Також Кодексом визначено такі основні принципи поведінки персоналу ДКВС України:

- відповідальність за наслідки від своїх власних дій, бездіяльності або надання розпоряджень підлеглим;
- дотримання високих стандартів особистої чесності та порядності; протидія всім формам корупції;
- виконання всіх законних доручень свого керівництва;
- повага та необхідність захисту людської гідності;
- сприяння соціальній реінтеграції та адаптації засуджених та ув'язнених через конструктивну діяльність та індивідуальну допомогу;
- поваги принципи плюралізму і розмаїття (не допускати привілеїв чи обмежень засуджених та ув'язнених за ознаками раси, кольору шкіри, політичних, релігійних та інших переконань, статі, етнічного та соціального походження, майнового стану, місця проживання, за мовними або іншими ознаками чи виду інкримінованих їм злочинів);
- ставлення до колег з довірою та розумінням, надання підтримки [3].

Інформація конфіденційного характеру, яка є у розпорядженні працівників пробації, повинна зберігатися у таємниці, крім випадків, визначених законом, і лише в інтересах національної безпеки, економічного добробуту та прав людини.

Особлива увага повинна бути приділена зобов'язанню дотримуватись принципу збереження лікарської таємниці.

Також персонал пробації зобов'язаний не чинити дій і вчинків, що можуть зашкодити інтересам чи негативно вплинути на репутацію інституту пробації Державної кримінально-виконавчої служби України в цілому.

Допускається участь персоналу пробації в соціальних мережах, інтернет-форумах та інших формах спілкування в мережі Інтернет чи засобах масової інформації, проте особа з числа персоналу пробації, як

і ДКВС України, не може використовувати чи поширювати наявну в неї інформацію щодо засуджених або ув'язнених, якщо вона може сприяти створенню негативного іміджу цих осіб серед громадян та в суспільстві, окрім тої, що є загальнодоступною та висвітлює їх неправомірну та незаконну поведінку [3].

Не менш важливим є дотримання службового етикету в колективі працівників органів пробації. У стосунках зі співробітниками фахівець зобов'язаний бути коректним, тактовно та виважено виявляти вимогливість і принциповість, ґрунтуватись на вимоги закону. Необхідно з повагою ставитися також до діяльності представників засобів масової інформації щодо висвітлення роботи органів та установ пенітенціарної системи, а також сприяти їм в отриманні достовірної інформації в установленому законом порядку. Працівники пробації мають утримуватися від офіційних висловлювань, міркувань та оцінок з питань, розгляд яких не належить до їхньої компетенції; дотримуватися етики публічних виступів і вимог щодо надання службової та конфіденційної інформації. Офіційні (письмові й усні) виступи представників органів пробації в засобах масової інформації мають бути достовірними й виваженими, оскільки їх можуть розцінювати як офіційну позицію, а дискусії вести в коректній формі, не підриваючи авторитет органів й установ пенітенціарної системи. Взаємини між працівниками в колективах мають ґрунтуватися на засадах товариського партнерства, взаємоповаги та взаємодопомоги. У стосунках між собою фахівці з питань пробації мають уникати виявів недоброчесного ставлення одне до одного, спрямовуючи свої зусилля на виконання покладених на пенітенціарну систему завдань. Об'єктивну публічну критику недоліків у роботі колег слід висловлювати з повагою, толерантністю, стриманістю та ввічливістю. Керівники всіх рівнів у стосунках з підпорядкованими працівниками мають поєднувати принциповість і вимогливість з повагою та доброзичливістю, не допускати грубоств та приниження людської гідності [5, 167–168].

Окремої уваги заслуговує питання дотримання мовленнєвого етикету працівників пробації. Добре розвинена мовленнєва компетентність працівників уповноважених органів з питань пробації сприятиме ефективному виконанню роботи, зокрема чітка й лаконічна мова, активне слухання та вміння налагоджувати контакт допомагають пробаціонеру здобути довіру людей, з якими він працює.

На курсах підвищення кваліфікації ми звертаємо увагу працівників пробації на чинник, який негативно впливає на мовлення працівників органів пробації. У своїй роботі вищезгадані фахівці часто стикаються з людьми, які мають низький рівень освіти та культури. Це може призводити до того, що й пробаціонери припускаються помилок у мовленні, зокрема вживають ненормативну лексику, жаргонізми та суржик, а це не сприяє формуванню позитивного іміджу працівника пробації.

Не рекомендуємо використовувати слова та вирази, які можуть принизити людину, образити її честь та гідність. Використання так званого тикання, зверхнє ставлення, ігнорування думки іншого – це ознаки неповажного ставлення до співрозмовника. І навіть жарти можуть бути незрозумілими й образливими, тому слід утриматись від них у професійному мовленні, якщо є ризик подвійного тлумачення. Організуючи практичну роботу з розвитку мовленнєвих навичок і етикету, прагнемо до того, щоб після проходження курсів підвищення кваліфікації слухачі чітко усвідомлювали: низький рівень їхньої мовленнєвої компетентності свідчить про невідповідність статусу (працівник пробації є представником влади, тому його мова має бути зразковою), кваліфікації (мова – візитна картка професіоналізму працівника пробації), поставлених цілей (працівник пробації має налагодити контакт з правопорушником, а низька культура мовлення може цьому завадити) [2].

Вочевидь, проблематика міжособистісного спілкування потребує активної взаємодії учасників, практичного спілкування та дій. Проте в умовах військового стану, в умовах тривоги і ускладнення можливості організації очного навчання новим викликом став пошук оптимальних шляхів вивчення цієї теми переважно в дистанційному форматі.

Тому ми пропонуємо такі можливі варіанти організації навчання, як організація дискусій про доцільність і нагальність вивчення конкретної теми, також, на нашу думку, доцільно обговорювати розуміння поняття вихованості і складників культури поведінки кожним із слухачів залежно від їхнього особистого досвіду та поглядів. Така вправа, на нашу думку, сприятиме формуванню толерантності, яка є важливою компетенцією сучасної людини. Для цього в умовах дистанційного навчання зручно використовувати такі платформи, наприклад, як Answergarden, що уможлиблює отримання відповідей від багатьох людей і відразу їх презентування на екрані доповідача, що значно підвищує залученість всіх учасників освітнього процесу, яка в умовах дистанційного навчання може бути невисокою.

На наше переконання, доречно також використовувати проблемний виклад матеріалу, зокрема з використанням відео, яке дає змогу продемонструвати прийнятні / неприйнятні моделі поведінки для підвищення якості освітнього процесу та можливості практичного застосування набутих знань і формування відповідних практичних навичок поведінки. В умовах війни важливим аспектом етикету є вміння взаємодії з військовими, особами з посттравматичним синдромом, тому доцільно наголошувати на спеціальних практичних уміннях комунікації з такими людьми.

Висновки з дослідження і перспективи подальших наукових розвідок. Отже, в умовах воєнного стану вивчення особливостей службового спілкування значно зростає, оскільки, попри всі виклики, персонал пробації має залишатися взірцем сумлінності й дисциплінованості.

Під час викладання, особливо в умовах дистанційного навчання, доцільно використовувати проблемний виклад, зокрема організовувати дискусії, створювати проблемні ситуації, моделювати поведінку з різних службових ситуацій, які потребують знань, а згодом і сформованих навичок службового етикету. Також слід окрему увагу приділяти особливостям поведінки з особами, які мають певні зміни в поведінці, спричинені війною.

References

1. Билиця І. О. Професійний етикет прокурора як складова професійної етики прокурора. *Правові та інституційні механізми забезпечення розвитку України в умовах європейської інтеграції: матеріали Міжнародної науково-практичної конференції* (м. Одеса, 18 травня 2018 р.). У 2-х т. Т. 2 / відп. ред. Г. О. Ульянова. Одеса: Видавничий дім «Гельветика», 2018. С. 129–131.
Bylytsia, I. O. (2018). Profesiynyi etyket prokurora yak skladova profesiinoi etyky prokurora [Professional etiquette of a prosecutor as a component of the prosecutor's professional ethics]. *Pravovi ta instytutsiini mekhanizmy zabezpechennia rozvytku Ukrainy v umovakh yevropeiskoi intehtatsii: Materialy mizhnarodnoi naukovo-praktychnoi konferentsii – Legal and Institutional Mechanisms for Ensuring Ukraine's Development in the Context of European Integration: Proceedings of the International Scientific and Practical Conference*. H. O. Ulianova (Ed.). (Vols. 1-2; Vol. 1). Odesa, Ukraine: Vydavnychiy dim «Helvetyka». 129–131. [in Ukrainian].
2. Дженджеро О. Л. Українськомовна компетентність у професійній комунікації працівників уповноважених органів з питань пробації. *Пробація: 10 років змін та досягнень: колективна монографія* / за заг. ред. д-ра юрид. наук, проф. С. К. Гречанюка. Чернівці: Пенітенціарна академія України, 2025. С.105–122.
Dzhendzhero, O. L. (2025). Ukrainskomovna kompetentnist u profesiinii komunikatsii pratsivnykiv upovnovazhenykh orhaniv z pytan probatsii [Ukrainian-language competence in professional communication of employees of authorized probation agencies]. *Probatsiia: 10 rokiv zmin ta dosiahnen – Probation: 10 years of changes and achievements: kolektyvna monohrafiia*. S. K. Hrechaniuk (Eds.). Chernihiv, Ukraine: Penitentsiarna akademiia Ukrainy. 105–122. [in Ukrainian].
3. Кодекс професійної етики персоналу Державної кримінально-виконавчої служби України. *Пробація України*. URL: <https://surl.ln/loakvr> (дата звернення: 03.05.2025).
Kodeks profesiinoi etyky personalu Derzhavnoi kryminalno-vykonavchoi sluzhby Ukrainy [Code of Professional Ethics for the Personnel of the State Penitentiary Service of Ukraine]. (n.d.). *Probatsiia Ukrainy – Probation of Ukraine*. Retrieved from: <https://surl.ln/loakvr>. [in Ukrainian].
4. 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.
Kurtov, A. I., & Potikhenskyi, A. I. (2016). Sluzhbovyi etyket ta kultura sluzhbovoho spilkuvannia komandira [General provisions of official etiquette for national police officers.]. *Zbirnyk naukovykh prats Kharkivskoho universytetu Povitrianykh Syl – Collection of scientific papers of Kharkiv Air Force University*. (2) 47. 220–225. [in Ukrainian].
5. Матвієєва Ю. О., Конопацька О. М. Засади службового етикету в діяльності працівника Державної кримінально-виконавчої служби України. *Ўридична психологія*. 2016. № 2 (19). С. 167–168.
Matvieieva, Yu. O., & Konopatska, O. M. (2016). Zasady sluzhbovoho etyketu v diialnosti pratsivnyka Derzhavnoi kryminalno-vykonavchoi sluzhby Ukrainy [Professional etiquette of a prosecutor as a component of the prosecutor's professional ethics]. *Yurydychna psykholohiia – Legal psychology*. 2(19). 167–168. [in Ukrainian].
6. Навчання персоналу. *Пробація України*. URL: <https://surl.ln/wkosal> (дата звернення: 03.05.2025).
Navchannia personalu [Staff training]. *Probatsiia Ukrainy – Probation of Ukraine*. Retrieved from: <https://surl.ln/wkosal>. [in Ukrainian].
7. Прибіткова Н. О. Загальні положення службового етикету працівників національної поліції. *Сучасні проблеми правового, економічного та соціального розвитку держави: тези доп. V Міжнар. наук.-практ. конф.* (м. Харків, 18 листоп. 2016 р.) / МВС України, Харків. нац. ун-т внутр. справ. Харків, 2016. С. 87–90.
Prybytkova, N.O. (2016). Zahalni polozhennia sluzhbovoho etyketu pratsivnykiv natsionalnoi politsii [General provisions of official etiquette for national police officers]. *Suchasni problemy pravovoho, ekonomichnoho ta sotsialnoho rozvytku derzhavy: abstracts of the V International scientific and practical conference*. Kharkiv, Ukraine: Kharkivskyi natsionalnyi universytet vnutrishnikh sprav. 87–90. [in Ukrainian].
8. Про схвалення Стратегії реформування пенітенціарної системи на період до 2026 року та затвердження операційного плану її реалізації у 2022–2024 роках: розпорядження Кабінету Міністрів України від 16 грудня 2022 року № 1153-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1153-2022-%D1%80#Text> (дата звернення: 03.05.2025).
Pro skhvalennia Stratehii reformuvannia penitentsiarnoi systemy na period do 2026 roku ta zatverdzhennia operatsiinoho planu yii realizatsii u 2022–2024 rokakh: rozporiadzhennia Kabinetu Ministriv Ukrainy vid 16 hrudnia 2022 roku № 1153-r. [On Approval of the Strategy for Reforming the Penitentiary System for the Period up to 2026 and Approval of the Operational Plan for its Implementation in 2022-2024: Order of the Cabinet of Ministers of Ukraine of 16 December 2022 No. 1153-r.]. Retrieved from: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1153-2022-%D1%80#Text> [in Ukrainian].

Dzhendzhero Oksana

<https://orcid.org/0000-0002-9448-9999>

PhD in Education, Associate Professor,
Associate Professor of the Department for the Professional Development of
Probation Officers Institute of Professional Development,
Penitentiary Academy of Ukraine
(Chernihiv, Ukraine) E-mail: odzhen@gmail.com

Shcherbina Nataliia

<https://orcid.org/0009-0002-5573-0505>

ResearcherID KHU-4191-2024

PhD in Historical Sciences,
Associate Professor of the Department of Pedagogy and Professional Ethics,
Faculty of Humanities,
Penitentiary Academy of Ukraine
(Chernihiv, Ukraine) E-mail: natalboyko@gmail.com

UPDATING THE SKILLS OF OFFICIAL ETIQUETTE OF PROBATION OFFICERS AT IN-SERVICE TRAINING COURSES UNDER MARTIAL LAW

Purpose. The purpose of this research is to identify the fundamental norms and principles of professional etiquette for employees of authorized probation bodies, encompassing professional speech culture, behavioral standards, ethical obligations, and moral values, in order to effectively integrate them into professional development programs implemented during martial law. The relevance of the topic is driven by the increasing societal demand for professionalism, humaneness, and moral resilience among probation officers.

Methodology. The study applies a non-linear research methodology, which enables the consideration of professional etiquette as an open, dynamic, and complex structure. For empirical analysis, a survey method was used, involving 87 probation officers from various regions of Ukraine. The survey results allowed for an assessment of the level of etiquette skills development, speech culture, and overall ethical awareness among probation staff. Particular attention was paid to identifying challenges—especially in aspects of speech culture—and to clarifying the need for updated approaches to training during wartime.

Originality. This study is the first to highlight the need for a systematic approach to developing professional etiquette skills within the probation workforce. Speech competence is identified as a key condition for ensuring ethical communication and the professional image of a specialist. The research proposes effective educational approaches adapted to remote learning conditions, including interactive platforms, problem-based learning, and the analysis of etiquette-related situations.

Conclusions. Adherence to professional etiquette significantly enhances the effectiveness of offender resocialization, fosters public trust in the criminal justice system, and raises the overall standard of professional communication. In the context of martial law, innovative educational methods – such as structured discussions, problem-based learning, and interactive digital platforms – prove especially effective in engaging trainees and ensuring high-quality continuing education for probation personnel.

Keywords: professional etiquette, speech culture, moral values, probation officers, criminal justice system, continuing professional development.

Стаття надійшла до редакції 15.05.2025 р.

Рецензент: доктор педагогічних наук, професор **Аніщенко В. О.**