

МОВЛЕННЄВИЙ ЕТИКЕТ У ПРОФЕСІЙНОМУ ДИСКУРСІ

SPEECH ETIQUETTE IN PROFESSIONAL DISCOURSE

Терещенко Л.В.,

orcid.org/0000-0002-9780-0930

*старший викладач кафедри слов'янської філології,
заступник декана гуманітарно-педагогічного факультету
Хмельницького національного університету*

Кон О.О.,

orcid.org/0000-0003-4485-0050

*кандидат філологічних наук,
доцент кафедри слов'янського мовознавства,
декан історико-філологічного факультету
Державного закладу «Південноукраїнський національний університет
імені К.Д. Ушинського»*

Майданюк І.З.,

orcid.org/0000-0001-8096-0244

*доктор філософських наук,
завідувач кафедри культурології
Національного університету біоресурсів і природокористування України*

У статті розглянуто особливості мовленнєвого етикету в професійному дискурсі як важливого складника ефективної комунікації в умовах сучасного суспільства. Актуальність дослідження зумовлена зростанням ролі міжособистісної взаємодії у професійній сфері, де дотримання норм мовленнєвого етикету забезпечує не лише коректність спілкування, а й сприяє формуванню позитивного іміджу фахівця. Проаналізовано сутність поняття «мовленнєвий етикет», окреслено його основні функції, зокрема регулятивну, контактовоюстановлювальну та іміджеву. Визначено специфіку реалізації мовленнєвого етикету в різних типах професійного дискурсу, включаючи ділове, академічне та міжкультурне спілкування. Особливу увагу приділено вербальним і невербальним засобам вираження етикетних норм, таким як формули привітання, звертання, подяки, вибачення, а також інтонаційні й паралінгвістичні характеристики мовлення. З'ясовано, що ефективність професійного спілкування значною мірою залежить від умінь комунікантів адекватно добирати мовні засоби відповідно до ситуації, статусно-рольових відносин і культурного контексту. У дослідженні підкреслено значення міжкультурного аспекту мовленнєвого етикету, що набуває особливої ваги в умовах глобалізації та інтеграції освітнього і професійного простору. Наголошено на необхідності формування етикетної компетентності у майбутніх фахівців, зокрема шляхом впровадження комунікативно орієнтованих методик навчання та використання сучасних цифрових технологій. Зроблено висновок, що мовленнєвий етикет є невід'ємною складовою професійної компетентності, яка забезпечує гармонізацію комунікативної взаємодії, запобігання конфліктам і досягнення взаєморозуміння між учасниками професійного дискурсу. Перспективи подальших досліджень пов'язані з аналізом мовленнєвого етикету в умовах цифрової комунікації та вивченням його трансформацій у різних культурних середовищах.

Ключові слова: мовленнєвий етикет, професійний дискурс, комунікативна компетентність, ділове спілкування, міжкультурна комунікація, етикетні формули, вербальні засоби, невербальні засоби, професійна комунікація, мовленнєва поведінка.

The article examines the features of speech etiquette in professional discourse as an important component of effective communication in modern society. The relevance of the study is due to the growing role of interpersonal interaction in the professional sphere, where compliance with the norms of speech etiquette ensures not only correct communication, but also contributes to the formation of a positive image of a specialist. The essence of the concept of "speech etiquette" is analyzed, its main functions are outlined, in particular regulatory, contact-establishing and image-building. The specifics of the implementation of speech etiquette in various types of professional discourse, including business, academic and intercultural communication, are determined. Special attention is paid to verbal and non-verbal means of expressing etiquette norms, such as formulas of greeting, address, gratitude, apology, as well as intonation and paralinguistic characteristics of speech. It was found that the effectiveness of professional communication largely depends on the ability of communicators to adequately select language tools in accordance with the situation, status-role relations and cultural context. The study emphasizes the importance of the intercultural aspect of speech etiquette, which is gaining particular importance in the context of globalization and integration of the educational and professional space. The need to form etiquette competence in future specialists is emphasized, in particular by implementing communicatively oriented teaching methods and using modern digital technologies. It is concluded that speech etiquette is an integral component of professional competence, which ensures the harmonization of communicative interaction, the prevention of conflicts and the achievement of mutual understanding between participants in professional discourse. Prospects for further research are related to the analysis of speech etiquette in the context of digital communication and the study of its transformations in different cultural environments.

Key words: speech etiquette, professional discourse, communicative competence, business communication, intercultural communication, etiquette formulas, verbal means, non-verbal means, professional communication, speech behavior.

Постановка проблеми. У сучасних умовах інтенсивного розвитку професійної комунікації, зумовленого глобалізаційними процесами, цифровізацією суспільства та розширенням міжкультурних контактів, особливої актуальності набуває проблема дотримання норм мовленнєвого етикету в професійному дискурсі. Ефективність взаємодії між фахівцями різних галузей значною мірою залежить не лише від рівня їхньої професійної підготовки, а й від сформованості комунікативної компетентності, важливою складовою якої є володіння етикетними нормами мовлення.

Незважаючи на наявність значної кількості досліджень, присвячених питанням професійного спілкування, проблема функціонування мовленнєвого етикету в різних типах професійного дискурсу залишається недостатньо вивченою, зокрема в аспекті його адаптації до умов цифрового середовища та міжкультурної взаємодії. Спостерігається також певна невідповідність між теоретичними напрацюваннями та практичним рівнем сформованості етикетної компетентності у майбутніх фахівців.

Додаткової уваги потребує питання варіативності мовленнєвих стратегій і тактик залежно від соціальних ролей, статусу комунікантів та конкретних професійних ситуацій. Недотримання норм мовленнєвого етикету може призводити до комунікативних бар'єрів, непорозумінь і навіть конфліктів, що негативно впливає на результати професійної діяльності. Таким чином, виникає необхідність комплексного аналізу особливостей мовленнєвого етикету в професійному дискурсі, визначення ефективних шляхів його формування та вдосконалення у процесі підготовки майбутніх фахівців.

Аналіз останніх досліджень. Проблематика мовленнєвого етикету та ввічливості у професійному дискурсі перебуває в центрі уваги сучасних лінгвістичних і прагматичних досліджень. Теоретичні засади вивчення мовленнєвого етикету були закладені у працях Robin Lakoff, Penelope Brown та Stephen Levinson, а також Geoffrey Leech. У межах цих підходів мовленнєвий етикет розглядається як система стратегій, спрямованих на збереження «обличчя» співрозмовника та мінімізацію комунікативних загроз. Зокрема, теорія ввічливості Penelope Brown і Stephen Levinson визначає універсальні механізми мовленнєвої поведінки, пов'язані з позитивною та негативною ввічливістю, що регулюють міжособистісну взаємодію.

Подальший розвиток цієї проблематики відображено у працях Maria Sifianou, де узагальнено

класичні теорії ввічливості та проаналізовано їхній вплив на сучасні підходи. Дослідниця підкреслює, що, попри універсальність базових принципів, сучасні студії дедалі більше розглядають ввічливість як дискурсивне і соціокультурне явище, що залежить від контексту комунікації.

У сучасній лінгвістиці значну увагу приділено міжкультурному аспекту мовленнєвого етикету. Зокрема, дослідження Gabriele Kasper, Shoshana Blum-Kulka та Richard Watts зосереджені на варіативності мовленнєвих стратегій у різних культурних середовищах і підкреслюють залежність етикетних норм від соціальних та культурних чинників [6]. У цих працях доведено, що мовленнєвий етикет не є статичною системою, а змінюється відповідно до соціальних ролей, статусу комунікантів і типу дискурсу.

Український науковий дискурс також активно розробляє зазначену проблематику. Зокрема, у дослідженнях Валентина Тимкова та Ельвіра Манжос мовленнєвий етикет розглядається як складне соціокультурне явище, пов'язане з традиціями, нормами ввічливості та особливостями національного світогляду. У цих працях акцентується на взаємозв'язку мовленнєвої поведінки та культурної ідентичності, а також на ролі етикету у формуванні ефективної комунікації [7]. Крім того, новітні дослідження спрямовані на аналіз мовленнєвого етикету в умовах цифрової комунікації та штучного інтелекту. Зокрема, у сучасних роботах у галузі комп'ютерної лінгвістики розглядається автоматичне розпізнавання ввічливості та її зв'язок із соціолінгвістичними характеристиками мовлення, що свідчить про розширення меж традиційного розуміння мовленнєвого етикету.

Отже, аналіз сучасних досліджень засвідчує, що мовленнєвий етикет у професійному дискурсі розглядається як багатовимірне явище, яке поєднує лінгвістичні, прагматичні та соціокультурні аспекти. Водночас актуальним залишається питання адаптації класичних теорій ввічливості до нових комунікативних умов, зокрема цифрового середовища та міжкультурної взаємодії.

Метою статті є комплексний аналіз особливостей мовленнєвого етикету в професійному дискурсі, визначення його структурних компонентів, функцій та засобів реалізації, а також з'ясування ролі етикетних норм у забезпеченні ефективної професійної комунікації. Окрему увагу спрямовано на виявлення специфіки функціонування мовленнєвого етикету в різних типах професійного спілкування та обґрунтування шляхів формування етикетної компетентності у майбутніх фахівців.

Виклад основного матеріалу. Мовленнєвий етикет у професійному дискурсі є складним багатомірним явищем, що поєднує мовні, соціальні, культурні та психологічні аспекти комунікації. У сучасних умовах розвитку інформаційного суспільства та інтенсифікації професійних контактів він виступає не лише як система усталених мовних формул, а як важливий механізм регулювання взаємодії між учасниками комунікації. Його функціонування зумовлюється низкою чинників, серед яких ключову роль відіграють соціально-статусні відносини, професійна сфера діяльності, культурний контекст і комунікативна ситуація.

Передусім варто зазначити, що мовленнєвий етикет у професійному дискурсі реалізується через систему вербальних і невербальних засобів. До вербальних належать усталені етикетні формули – привітання, прощання, звертання, подяки, вибачення, прохання, компліменти тощо. Ці мовні одиниці виконують регулятивну функцію, забезпечуючи дотримання норм ввічливості та створення сприятливого комунікативного клімату. Наприклад, використання форм звертання «шановний», «вельмишановний», «пане/пані» у діловому спілкуванні сигналізує про повагу до співрозмовника і водночас визначає формальний характер взаємодії [2].

Невербальні засоби мовленнєвого етикету – інтонація, темп мовлення, паузи, жести, міміка – також відіграють важливу роль у передачі етикетного змісту. Вони можуть підсилювати або, навпаки, нівелювати значення вербальних формул. Наприклад, формально коректне висловлювання може бути сприйняте як невічливе у разі невідповідної інтонації або невербальної поведінки. Таким чином, ефективність мовленнєвого етикету залежить від гармонійного поєднання вербальних і паралінгвістичних компонентів.

Важливим аспектом є функціональна характеристика мовленнєвого етикету. У професійному дискурсі він виконує низку функцій: контакто-становлювальну (забезпечує початок комунікації), регулятивну (визначає правила взаємодії), іміджеву (формує професійний образ мовця), а також запобіжну (сприяє уникненню конфліктів). Зокрема, у ситуаціях ділових переговорів або офіційного листування саме дотримання етикетних норм часто визначає успішність комунікації та досягнення поставлених цілей [5].

Специфіка мовленнєвого етикету значною мірою залежить від типу професійного дискурсу. У діловому дискурсі домінує формалізованість, стандартизованість мовних формул,

чітка структурованість висловлювань. Тут важливими є точність, лаконічність і нейтральність мовлення. В академічному дискурсі, поряд із формальністю, значну роль відіграє аргументованість, логічність і коректність висловлення думок, а також дотримання норм наукової ввічливості, зокрема уникнення категоричності та надмірної суб'єктивності. У професійному дискурсі сфери обслуговування важливими є доброзичливість, емпатійність і орієнтація на потреби клієнта, що відображається у відповідних мовленнєвих стратегіях [4].

Окремої уваги заслуговує проблема мовленнєвих стратегій і тактик у професійному етикеті. Стратегія ввічливості передбачає вибір таких мовних засобів, які дозволяють досягти комунікативної мети без порушення соціальних норм. До основних стратегій належать стратегія позитивної ввічливості (підкреслення солідарності, підтримка співрозмовника) та стратегія негативної ввічливості (уникнення нав'язливості, демонстрація поваги до автономії адресата). Реалізація цих стратегій відбувається через відповідні тактики – пом'якшення висловлювання, використання непрямих мовленнєвих актів, евфемізація, уникнення категоричних формулювань.

У сучасних умовах особливої актуальності набуває функціонування мовленнєвого етикету в цифровому професійному дискурсі. Електронне листування, комунікація в месенджерах, онлайн-зустрічі формують нові стандарти мовленнєвої поведінки. З одного боку, спостерігається тенденція до спрощення та неформалізації спілкування, з іншого – зберігається потреба у дотриманні базових норм ввічливості. Наприклад, у ділових електронних листах важливими залишаються чітка структура повідомлення, коректні форми звертання і завершення, а також дотримання мовних норм.

Міжкультурний аспект мовленнєвого етикету є ще одним важливим чинником, що впливає на професійний дискурс. У різних культурах існують відмінності у використанні етикетних формул, ступені формальності, допустимості прямих або непрямих висловлювань. Нерозуміння цих особливостей може призводити до комунікативних збоїв. Наприклад, у деяких культурах пряме висловлення думки вважається ознакою відкритості, тоді як в інших – може сприйматися як невічливість. Тому формування міжкультурної комунікативної компетентності є необхідною умовою ефективної професійної взаємодії.

Важливим напрямом є формування мовленнєвого етикету у процесі професійної підготовки

майбутніх фахівців. Це передбачає інтеграцію відповідних знань і навичок у навчальні програми, використання комунікативно орієнтованих методів навчання, моделювання професійних ситуацій спілкування, а також застосування цифрових технологій. Особливу роль відіграють інтерактивні методи, такі як рольові ігри, кейс-методи, симуляції, які дозволяють відтворити реальні умови професійної комунікації та сформувати практичні навички використання етикетних норм [9].

Отже, мовленнєвий етикет у професійному дискурсі є динамічною системою, що адаптується до змін у суспільстві, технологіях і культурному середовищі. Його ефективне функціонування забезпечує не лише успішність комунікації, а й сприяє формуванню професійної культури, розвитку міжособистісних відносин і досягненню взаєморозуміння між учасниками комунікативного процесу.

Висновки. У результаті проведеного дослідження встановлено, що мовленнєвий етикет є невід'ємною складовою професійного дискурсу та важливим чинником ефективної комунікації. Він функціонує як система вербальних і невербальних засобів, що регулюють мовленнєву поведінку учасників взаємодії відповідно до соціальних норм, статусно-рольових відносин і конкретної комунікативної ситуації.

З'ясовано, що мовленнєвий етикет виконує низку ключових функцій, зокрема контактоста-

новлювальну, регулятивну, іміджеву та запобіжну, що забезпечують гармонізацію професійного спілкування та сприяють досягненню комунікативної мети. Ефективність його реалізації залежить від адекватного добору мовних засобів, урахування контексту спілкування та поєднання вербальних і невербальних компонентів.

Доведено, що специфіка мовленнєвого етикету варіюється залежно від типу професійного дискурсу (ділового, академічного, сервісного), а також від культурних особливостей комунікантів. У зв'язку з цим особливої ваги набуває формування міжкультурної комунікативної компетентності, яка дозволяє уникати непорозумінь і комунікативних бар'єрів. Окремо підкреслено, що в умовах цифровізації професійної діяльності мовленнєвий етикет зазнає трансформацій, зберігаючи водночас свої базові функції. Це потребує адаптації традиційних етикетних норм до нових форматів комунікації, зокрема електронного листування та онлайн-взаємодії.

Отже, мовленнєвий етикет виступає важливим показником професійної культури фахівця і потребує цілеспрямованого формування у процесі професійної підготовки. Перспективи подальших досліджень полягають у поглибленому аналізі мовленнєвого етикету в цифровому середовищі та розробленні ефективних методик його формування в умовах міжкультурної комунікації.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Тимкова В. Ю. Мовленнєвий етикет у системі мовної комунікації. Наукові записки. 2010. № 89. С. 112–116.
2. Манжос Е. В. Особливості мовленнєвого етикету в сучасному українському суспільстві. Філологічні студії. 2013. Вип. 9. С. 45–50.
3. Cross-Cultural Pragmatics: Requests and Apologies / eds. S. Blum-Kulka, J. House, G. Kasper. Norwood, NJ : Ablex, 1989. 250 p.
4. Brown P., Levinson S. C. Politeness: Some Universals in Language Usage. Cambridge : Cambridge University Press, 1987. 345 p.
5. Holmes J. Women, Men and Politeness. London : Longman, 1995. 254 p.
6. Kasper G. Linguistic politeness: Current research issues. Journal of Pragmatics. 1990. Vol. 14. P. 193–218.
7. Lakoff R. The logic of politeness; or, minding your p's and q's. Papers from the Ninth Regional Meeting of the Chicago Linguistic Society. Chicago : Chicago Linguistic Society, 1973. P. 292–305.
8. Leech G. N. Principles of Pragmatics. London : Longman, 1983. 250 p.
9. Sifianou M. Politeness Phenomena in England and Greece: A Cross-Cultural Perspective. Oxford : Clarendon Press, 1992. 276 p.
10. Watts R. J. Politeness. Cambridge : Cambridge University Press, 2003. 306 p.



Стаття поширюється на умовах ліцензії відкритого доступу CC BY 4.0

Дата першого надходження статті до видання: 14.08.2026
Дата прийняття статті до друку після рецензування: 18.09.2026
Дата публікації (оприлюднення) статті: 15.10.2026