

УДК 81'27:316.77

DOI <https://doi.org/10.32782/2522-4077-2026-217-41>

ПРОФЕСІЙНА КОМУНІКАТИВНА ПОВЕДІНКА КРИЗЬ ПРИЗМУ МОВНОГО ЕТИКЕТУ

PROFESSIONAL COMMUNICATIVE BEHAVIOR THROUGH THE PRISM OF LANGUAGE ETIQUETTE

Тараненко А. В.,

orcid.org/0000-0002-5357-4759

*кандидат філологічних наук, доцент,
доцент кафедри соціально-гуманітарної освіти
Комунального закладу вищої освіти «Дніпровська академія неперервної освіти»
Дніпропетровської обласної ради*

Ярошовець Т. І.,

orcid.org/0000-0003-3690-416X

*кандидат філософських наук,
завідувачка кафедри журналістики, видавничої справи, поліграфії та редагування
Інституту філології та масових комунікацій
Закладу вищої освіти «Відкритий міжнародний університет розвитку людини «Україна»*

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 педагогічний університет
імені К. Д. Ушинського»*

На тлі зростання вимог до мовної культури та комунікативної компетентності сучасного фахівця актуалізується питання мовного етикету, як одного з головних регуляторів процесу ділового спілкування. Такі аспекти, як дотримання норм офіційного спілкування, правил мовного етикету та коректного вибору способів оціночних висловлювань, відіграють важливу роль у професійній діяльності. Дослідження присвячене ґрунтовному теоретико-методологічному аналізу феномену мовного етикету як невід'ємної компоненти професійної комунікативної поведінки в сучасних умовах розвитку лінгвокультурного середовища. Феномен мовного етикету в рамках статті розглядається у контексті багатовимірного соціокультурного феномену, що поєднує мовні, прагматичні, етичні та ціннісні компоненти. На основі вивчення найбільш типових комунікативних ситуацій у професійному спілкуванні в статті виділено ключові аспекти, що включають максимальну адаптацію власного мовлення, врахування культурних та національних традицій, уникнення ускладнених граматичних конструкцій, виявлення емпатії. Розглянуто різні підходи до трактування дефініцій мовного етикету, обґрунтовано його роль у забезпеченні ефективності професійного спілкування та формуванні позитивного психологічного клімату. Акцентовано значення мовного етикету в діловому середовищі, де необхідними передумовами виступають культурна компетентність, комунікативна чутливість та толерантність, а головною особливістю ділового спілкування при цьому є позиціонування його не метою, а засобом досягнення певних цілей. У дослідженні окрема увага приділена таким аспектам, як дотримання правил офіційного спілкування, вибір способу оціночних висловлювань – критики та похвали, а також агресії як неприйнятній формі спілкування. Доведено необхідність системної інтеграції мовного етикету як чинника підвищення якості професійної діяльності.

© Тараненко А. В., Ярошовець Т. І., Кон О. О., 2026



Стаття поширюється на умовах ліцензії відкритого доступу (CC BY 4.0)

Ключові слова: мовний етикет, професійна комунікація, мовні норми, професійне спілкування, комунікативна поведінка, ділове середовище, компетентність.

The phenomenon of speech etiquette, which is an integral component of professional communicative behavior, unites widespread active forms of communication that require culture and correctness, the ability to listen to the interlocutor, and regulate one's own emotional state. Ukrainian speech etiquette is distinguished by its uniqueness, as it is formed on a national basis and actively integrates generally accepted European norms, while expressing a tendency to tolerance and correctness in human relationships, contempt for aggression and brutality. Language etiquette in the study is considered in the context of a multidimensional socio-cultural phenomenon that combines linguistic, pragmatic, ethical and value components. In the practice of professional communicative behavior, the above components are manifested in the form of speech adaptation, the use of correct forms of address, polite forms of requests, softened instructions, tolerant error correction and productive criticism, the use of inclusive vocabulary and neutral forms of expression. Also important are the regulation of the tone and pace of speech, non-verbal signals. Politeness allows you to regulate your emotions and show respect for the desires and needs of other people. Also, one of the necessary skills that allows you to create a comfortable space for interaction is the ability to listen. The key challenges to the formation of effective professional communicative behavior today are seen as the rejection of emotional narratives and Russianisms, the need to develop emotional intelligence and the ability to listen to the interlocutor. Standards of speech etiquette in the digital age should be based on the unchanging values of communicative interaction – respect for the interlocutor, literacy, empathy, brevity, accuracy. Promising scientific developments should focus on the influence of digital communicative environments on speech etiquette and the study of its intercultural context.

Key words: language etiquette, professional communication, language norms, professional communication, communicative behavior, business environment, competence.

Постановка проблеми. Актуальні процеси трансформації суспільства на тлі активної глобалізації, інтенсивної міжкультурної взаємодії та укріплення позиції української мови, як державної мови офіційного спілкування, зумовлюють інтенсифікацію вимог щодо рівня професійної комунікативної культури та дотримання мовного етикету – регулятора професійних поведінкових патернів. Розширення ділової лексики, культура спілкування, толерантність та емпатія стають неодмінними вимогами щодо компетентності сучасних фахівців.

Мовний етикет у діловій комунікації передбачає демонстрацію лояльного ставлення до співрозмовника, із застосуванням загальнокультурних норм міркування, комунікації та форм їх вираження. Кожен із обов'язкових елементів мовного етикету при цьому має власне місце у професійному спілкуванні, з характерними особливостями та мовленнєвим вираженням.

Власне український мовленнєвий етикет на сьогодні позиціонується явищем прогресивним і часто – із суто національною специфікою, що відображає ментальність, світосприйняття і самобутній спосіб мислення. Ситуація набула інтенсивного розвитку на тлі загального укріплення позицій державної української мови як пріоритетної в сфері ділової комунікації та публічного простору. Зазначене актуалізує проблему динаміки професійної комунікації в контексті мовного етикету й потребує розширених досліджень.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблематика дослідження мовного етикету як компоненти професійної комунікативної поведінки присутня в публікаціях численних сучасних науковців [1, с. 502–517; 2, с. 37–45; 3, с. 110–121], що розглядають питання в рамках міждисциплінарного лінгвістичного дискурсу. Особлива увага при цьому зосереджена на аналізі варіативності аспектів розвитку сучасної мовної культури, відповідній динаміці етикетних стратегій у професійній комунікативній поведінці.

Результати напрацювань українських науковців [4, с. 73–78; 5, с. 75–77] підтверджують значущість мовного етикету для формування культурної та професійної компетентності сучасних фахівців, при цьому автори актуалізують проблему відповідного освітнього забезпечення. У деяких публікаціях [6, с. 5–18; 7, с. 228–236; 8, 156–162] досліджується динаміка комунікативних орієнтирів і адаптація мовних норм відповідно до культурного та цифрового контексту сучасного соціуму. Водночас, інші вчені [9, с.159–174; 10, с. 55–71] актуалізують проблематику в контексті культурної компетентності як невід'ємної компоненти етики мовлення.

Різні аспекти досліджуваної проблематики аналізуються в публікаціях [11, с. 482–501; 12, с. 4779–4788; 13, с. 223–232], де висвітлено специфіку національної лінгвокультури, її динаміки під впливом глобальних мовних норм та цифрового етикету. Також учені досліджують взаємозв'язок між комунікативною компетентністю, інфомедійною грамотністю, мовним етикетом та професійним іміджем, концентрують увагу на мовних формулах.

Незважаючи на високий рівень розробленості проблематики, залишаються невирішеними низка питань, серед яких – відсутність єдиного критеріального підходу для оцінки ефективності застосування мовних етикетних формул у професійній комунікативній поведінці та обмежена систематизація стандартів мовного етикету в умовах цифрової комунікації, що детермінує актуальність подальших наукових розвідок у цьому напрямі.

Метою статті є теоретико-методологічний аналіз феномену мовного етикету як невід'ємної компоненти професійної комунікативної поведінки в сучасних умовах розвитку лінгвокультурного середовища.

Виклад основного матеріалу дослідження. Різні підходи до трактування поняття вітчизняними та зарубіжними дослідниками дозволяють асимілювати ключові аспекти дефініції в форматі нормативної мовної поведінки в рамках суспільства, що асимілює сукупність типових висловлювань, закріплених національно-культурними та мовними традиціями, і призначених для використання в конкретних соціально-комунікативних ситуаціях. Власне, мовний етикет можна розглядати як національно специфічні правила мовної поведінки, які реалізуються в системі стійких формул і виразів, рекомендованих для різних ситуацій ввічливого контакту з співбесідником.

У професійному спілкуванні реалізація норм мовного етикету активно сприяє налагодженню партнерських відносин та довіри, формуванню позитивного психологічного клімату, загальній якості комунікації, особливо – в діловій чи публічній сферах. При цьому важлива роль відводиться етикету офіційної кореспонденції, нормами якого регламентуються правила ділового листування.

У зарубіжному науковому дискурсі мовний етикет часто розглядається як ключовий компонент професійної комунікативної поведінки, що залежить від навичок коректності, мовленнєвої ввічливості, толерантності, дотримання соціально прийнятних моделей спілкування. Мовний етикет першопочатково виявляється у виборі форм звертання, способах формулювання критики, корекції помилок. Будучи складною професійною компетентністю, яка поєднує мовні, соціокультурні та етичні компоненти та забезпечує ефективність професійної комунікації, мовний етикет вміщує низку ключових компонентів, серед яких:

- 1) вербальна ввічливість, що являє собою комплекс мовних засобів, зосереджених на підтримці позитивного міжособистісного контакту в процесі спілкування;
- 2) прагматична коректність, котра розцінюється як уміння коректного вибору мовних засобів комплементарно ситуації та статусу співрозмовників;
- 3) мовленнєва толерантність, що проявляється у запобіганні дискримінаційних чи стигматизуючих висловлювань;
- 4) культура професійного мовлення, котра являє собою високий рівень опанування норм ділової комунікації;
- 5) комунікативна емпатія – спроможність ефективно враховувати емоційний стан і тональність реагування співрозмовників [12, с. 4779–4788; 13, с. 223–232].

Необхідно зауважити, що у практиці професійної комунікативної поведінки зазначені вище компоненти проявляються у формі адаптації мовлення, використання коректних форм звертання, ввічливих форм прохань, пом'якшених інструкцій, толерантній корекції помилок та продуктивній критиці, використанні інклюзивної лексики та нейтральних форм висловлення. Важливими є також регулювання тону й темпу мовлення, невербальних сигналів [1, с. 502–517].

Мовний етикет взаємопов'язаний з ключовими постулатами мовного спілкування, серед яких – постулати якості (виключення помилкових чи безпідставних повідомлень), кількості

(повідомлення має бути не надмірно просторовим, ні надто коротким), ставлення (забезпечення релевантності для адресата), а також способу (чіткість, ясність, відсутність незрозумілих для адресата лексем). Як свідчить практика, недотримання котрогось із зазначених постулатів неминуче призводить до комунікативної невдачі. Мовний етикет у такому контексті сприяє уникненню або ж своєчасному виправленню помилок в процесі переговорів [7, с. 228–236; 8, с. 156–162].

Можна стверджувати, що сукупність мовних етикетних правил регулює всі види формальних взаємин. Особливо це стосується масштабних дипломатичних заходів, ділового простору та публічного дискурсу. При цьому неприпустимим щодо комунікативних процедур, суворо обмежених етикетними рамками, є їхнє ігнорування. Навіть професійне спілкування у неформальній обстановці регулюється асортиментом норм, що відноситься до формату зустрічі.

Ввічливість дозволяє відрегулювати емоційне тло та виявити повагу до бажань та потреб інших людей. Також однією з необхідних навичок, що дозволяють створити комфортний простір для взаємодії, є вміння слухати. Активне слухання потребує повної особистісної присутності, із демонстрацією щирої зацікавленості через відповідне реагування, що допомагає зрозуміти та осмислити точку зору співрозмовника, потреби іншої сторони [9, с. 159–174; 10, с. 55–71].

Загалом, у сфері професійної комунікації можна відзначити додаткові особистісні фактори, які тісно переплітаються між собою та в синергії впливають на результативність перемовин – відповідальність, компетентність, старанність, пунктуальність. Інший аспект, що заслуговує на увагу в контексті комунікативної поведінки та мовного етикету – коректний вибір лексики. Допустимість жаргонізмів, вульгаризмів, лихослів'я має пряме відношення до рамок ввічливості, їх дотримання чи порушення.

При цьому обидва концепти мають корелювати між собою, адже неможливо уявити схвальну реакцію співрозмовника, якщо до нього звертаються грубим тоном, але ввічливими словами, чи, приміром, сиплють образи на його адресу з доброзичливою інтонацією. Тому до основних вимог мовного етикету відносять необхідність стримувати себе від насмішки й уникати тем, які можуть бути сприйняті негативно учасниками переговорів [2, с. 37–45; 3, с. 110–121].

Коректність звертання до партнерів у рамках україномовного ділового дискурсу передбачає використання державної мови і нейтрального тону, з додаванням до імені співрозмовника *«пан/пані»*. У сучасній українській мові узвичаєні слова-звертання до офіційних осіб, громадян, співробітників: *добродію, добродійко, пане, пані, панно, колего, товаришу, товаришко, друзі, друже* тощо. Припустимо до них додавати *шановний, вельмишановний, високоповажний*.

При розмові необхідно уникати сленгу, а також емоційно забарвлених виразів. Вітальні та прощальні фрази мають бути доречними та акцентувати професійну субординацію. Загальна ввічливість, при всій багатогранності властивих їй елементів, часто не дає відповіді на всі варіації ситуацій, що виникають у процесах ділової комунікації, а тому чимало рішень доводиться знаходити, враховуючи специфічність конкретних обставин місця та часу, водночас на основі принципів коректності, тактовності та взаємної поваги у спілкуванні. Необхідно пам'ятати, що в українській мові присутній кличний відмінок, який використовується під час п'ятнадцяти мовленнєвих етикетних видів: звертання, вітання, прощання, прохання тощо.

Важливу роль відіграють мовленнєві кліше для вираження похвали у професійному спілкуванні – ділові компліменти, що відкрито висловлюють схвалення чи захоплення. Наприклад, в українському спілкуванні використовуються такі кліше: *«Мене завжди вражає широта вашого кругозору!»*, *«Як приємно мати з вами справу!»* та інші, що створюють позитивний психологічний мікроклімат у середовищі перемовин і дозволяють досягти бажаних результатів. Водночас, для вираження прохання у діловому спілкуванні використовуються м'які вирази, причому не у формі наказу, а у формі питання: *«Не могли б ви зачинити двері?»*.

У процесі професійних перемовин норми мовного етикету поширюються на логіку викладу думок суб'єктами комунікації. Зокрема, необхідною вимогою якісної комунікативної поведінки є послідовне та доказове міркування, ключова роль в яких належить загальноприйнятим прийомам формальної логіки. Першочергово, серед таких прийомів – вимоги до аргументів, котрі мають бути істинними дійсними виразами, що у сукупності дозволяють зробити основний висновок.

З-поміж іншого, комунікативна компетентність передбачає опанування мистецтва ведення полеміки, що включає вміння переконувати інших в істинності висловлюваних поглядів, доцільності та необхідності певної поведінки. У професійному спілкуванні суперечка має володіти доброзичливим характером, виключати прояви агресії та будуватися на конструктивному діалозі. До очікуваних манер у ході професійної комунікативної поведінки необхідно також віднести вміння оперативно визнавати власні помилки. Крім того, відповідно до норм мовного етикету, існують чітко визначені прийоми, неприйнятні під час переговорів – наприклад, софізми (умисне, водночас ретельно приховуване порушення вимог логіки і правил мовного етикету шляхом свідомого відволікання, дезорганізації комунікаційного процесу) [11, с. 482–501].

Водночас суспільна динаміка інтегрує у нього певні інновації, спрямовані на подальше вдосконалення. Зокрема, розвиток цифрових форм комунікації зумовив потребу у відповідному етикеті спілкування. При цьому український мовленнєвий етикет передбачає властиві українцям національно-специфічні правила мовленнєвої поведінки, утілені в системі стійких формул і виразів, прийнятних для кожної ситуації – це й вітання типу «*Слава Ісусу Христу*», «*Христос народився*» (на Різдво), «*Христос воскрес*» (на Великдень), «*Вітаю*», прощання, як-от «*Бувайте здорові*», «*До вечора*», «*На все добре*», чи вдячності – «*Щиро вдячний*».

Очевидно, що мовленнєва поведінка у професійній сфері має соціально-рольову обумовленість, при цьому прояв стриманості та поваги до співрозмовника проявляється у вираженні інтересу, схвалення і вдячності, стриманому гуморі, уникненні оцінок, а також у використанні технік активного слухання. Для зміни негативного настрою співрозмовника, вирішення суперечностей доцільно використовувати тактику вибачень, пояснень, спільного пошуку рішень. Так як мовний етикет активно формує стереотипні поведінкові патерни, можна наполягати на його функції уніфікації міжособистісної комунікації у професійній сфері.

Таким чином, вербальна взаємодія на основі принципів мовного етикету, спрямована на співпрацю, а не на конфронтацію, може суттєво підвищити ефективність професійної діяльності. Окрім того, дотримання норм мовного етикету дозволяє оптимізувати психологічний мікроклімат середовища ділової комунікації, нівелюючи негативні особистісні якості співрозмовників. Тому можна стверджувати, що феномен мовного етикету успішно поєднує функції мови як соціального і культурного явища.

Висновки. Феномен мовного етикету, що є невід'ємною компонентою професійної комунікативної поведінки, об'єднує поширені активні форми комунікації, які вимагають культури та коректності, вміння слухати співрозмовника, регулювати власний емоційний стан. Український мовний етикет відзначається неординарністю, адже сформований на національному підґрунті та активно інтегрує загальноприйняті європейські норми, при цьому виражає схильність до толерантності та коректності у людських взаєминах, зневагу до агресії та брутальності.

Ключовими викликами до формування ефективної професійної комунікативної поведінки на сьогодні вбачаються відмова від емоційних наративів та русизмів, необхідність розвитку емоційного інтелекту й вміння слухати співрозмовника. Стандарти мовного етикету в цифрову добу мають базуватись на незмінних цінностях комунікаційної взаємодії – повазі до співрозмовника, грамотності, емпатії, лаконічності, точності. Перспективні наукові розробки варто зосередити на впливі цифрових комунікативних середовищ на мовний етикет та вивченні його міжкультурного контексту.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Грищенко О. В., Якушко К. Г., Гончарова О. А. Мовний етикет як складова професійної комунікативної поведінки. *Вісник науки та освіти*. 2026. №1(43). С. 502–517. [https://doi.org/10.52058/2786-6165-2026-1\(43\)-502-517](https://doi.org/10.52058/2786-6165-2026-1(43)-502-517)
2. Пискун О., Джевага Г., Носовець Н. Діджитал-етикет: правила комунікації в умовах онлайн-навчання. *Вісник Національного університету "Чернігівський колегіум" імені Т. Г. Шевченка*. 2023. Т. 178. № 22. С.37–45. <https://doi.org/10.58407/232207>
3. Zinchenko V., Lopatynska I., Sabelnykova T., Tilniak N., Sydorenko L. Linguistic features of communication in Ukrainian. *Revista Eduweb*. 2023. Vol. 17. №. 1. Pp. 110–121. <https://doi.org/10.46502/issn.1856-7576/2023.17.01.11>
4. Скрипник Н., Когутюк О., Турлюк С. Мовно-мовленнєвий етикет у професійно орієнтованому комунікативному спілкуванні. *Молодий вчений*. 2024. № 6.1 (130.1). С.73–78. <https://doi.org/10.32839/2304-5809/2024-6.1-131.1-16>
5. Шаповалова О., Майборода А., Леонова Н. Мовний етикет. Мовні формули. Стандартні етикетні ситуації. Матеріали конференцій МЦНД. 2022. С.75–77. <https://archive.mcmd.org.ua/index.php/conference-proceeding/article/view/339>
6. Гнатюк Л. Архаїчні етикетні формули як відображення специфіки мовної картини світу українців. *Українське мовознавство*. 2022. №1(52). С. 5–18. [https://doi.org/10.17721/um/52\(2022\).5-18](https://doi.org/10.17721/um/52(2022).5-18)
7. Харчук Л. В. Лексико-семантичні норми у формуванні мовної компетентності державного службовця. *Вісник університету імені Альфреда Нобеля. Серія «Філологічні науки»*. 2021. № 2 (22). С. 228–236. DOI: 10.32342/2523-4463-2021-2-22-22
8. Tymkova V., Manzhos E. Traditional stereotypes of speech etiquette in the framework of the ukrainian outlook. *Молодь і ринок*. 2025. №. 1(233). С. 156–162. <https://doi.org/10.24919/2308-4634.2025.322712>
9. Kulyk V. Language shift in time of war: The abandonment of Russian in Ukraine. *Post-Soviet Affairs*. 2024. №40(3). Pp. 159–174. <https://doi.org/10.1080/1060586X.2024.2318141>
10. Mordovtseva N., Slobodian O., Hryhorieva I., Uzhchenko I., Tsalapova O., Makarenko I. Communication culture as a key professional skill. *Revista Romaneasca Pentru Educatie Multidimensionala*. 2023. № 15(3). Pp. 55–71. <https://doi.org/10.18662/rrem/15.3/753>
11. Karakale F. Language Impasse in Bilingual Societies: The Case of Ukraine and Russia-Ukraine War. *Uluslararası İnsan Çalışmaları Dergisi*. 2022. №5(10). Pp. 482–501. <https://doi.org/10.35235/uicd.1177819>
12. Kostusiak N., Hromyk L., Hrytsevych Y., Kryskiv M., Sydorenko O., Shumenko O. Culture of Ukrainian Scientific Language: Oral and Written Forms of Professional Communication. *Journal of Cultural Analysis and Social Change*. 2025. Pp. 4779–4788. <https://doi.org/10.64753/jcasc.v10i2.2339>
13. Plekhanova T., Strashko I., Hryshchenko O., Komarova Z., Savitskaya M. Language policy and its media representation in post-war Ukraine: Implications for identity and inclusivity. *Amazonia Investiga*. 2023. №12(71). Pp. 223–232. <https://amazoniainvestiga.info/index.php/amazonia/article/view/2597>

Дата першого надходження статті до видання: 11.03.2026

Дата прийняття статті до друку після рецензування: 14.04.2026

Дата публікації (оприлюднення) статті: 30.05.2026