

УДК 81.161.2'27:658.4

Мунтян О. О.

к. філол. н., доцент,

доцент кафедри філології та перекладу

Київський національний університет технологій та дизайну, Україна

ЕТИКЕТНІ НОРМИ ТА КОМУНІКАТИВНІ СТРАТЕГІЇ ВИСЛОВЛЕННЯ ПОРАД І ПРОПОЗИЦІЙ В УКРАЇНСЬКОМУ ДІЛОВОМУ СПІЛКУВАННІ

Порада та пропозиція належать до найбільш делікатних і водночас впливових жанрів ділового спілкування. Вони безпосередньо впливають на процес прийняття рішень, характер міжособистісних і міжкорпоративних відносин між партнерами, а також на загальну ефективність комунікації в професійному середовищі. В українському діловому дискурсі висловлювання порад і пропозицій вимагає високого рівня прагматичної компетенції, вміння поєднувати переконливість аргументації з ввічливістю, толерантністю, емпатією та глибокою повагою до співрозмовника, уникаючи при цьому потенційних комунікативних ризиків, таких як втрата довіри чи напруження у відносинах.

Український діловий етикет у цій сфері вирізняється униканням категоричності, надмірної директивності та наказових конструкцій, які можуть сприйматися як тиск або неповага. Пропозиції частіше формулюються у м'якій, рекомендаційній формі. Типовими прикладами є такі мовленнєві конструкції: «Пропоную розглянути можливість впровадження альтернативного підходу до...», «Доцільно було б звернути увагу на потенційні ризики, пов'язані з...», «Маю конструктивну пропозицію щодо оптимізації цього бізнес-процесу...», «Рекомендую розглянути такий варіант співпраці, який би враховував інтереси обох сторін...».

Поради також подаються максимально делікатно: «Раджу звернути увагу на досвід провідних компаній у цій галузі...», «На мою думку, варто було б розглянути можливість коригування термінів виконання проєкту з урахуванням поточних ринкових тенденцій», «Дозвольте порадити звернутися до перевірених постачальників для зменшення ризиків», «Мені здається, що ефективнішим рішенням буде впровадження сучасних цифрових інструментів у систему управління...». Такі формулювання дозволяють зберегти гідність співрозмовника, підтримати атмосферу взаємної довіри та сприяти конструктивному діалогу. Надто прямі висловлювання на кшталт «Ви

повинні зробити...» або «Обов'язково змініть...» часто призводять до захисної реакції та погіршення ділових відносин.

Методика навчання висловлювання порад і пропозицій у закладах вищої освіти має ґрунтуватися на комунікативно-прагматичному підході. Важливим етапом є ґрунтовний аналіз стратегій, які активно використовуються в українському діловому спілкуванні: стратегії пом'якшення, непрямість висловлювання, апеляція до спільної думки, посилення на досвід або об'єктивні обставини. Студенти вчать розрізняти прямі та непрямі способи висловлення порад і пропозицій, оцінювати їхню доречність у конкретних ситуаціях залежно від статусу учасників, рівня формальності та культурного контексту, а також прогнозувати можливі наслідки для комунікації.

Практична частина курсу повинна включати симуляційні вправи, рольові ігри, що моделюють реальні ділові переговори, мозкові штурми та зустрічі проєктних команд. Корисними є завдання на формулювання пропозицій у різних контекстах: обговорення умов контракту, оптимізація бізнес-процесів, презентація інноваційних ідей. Ефективними є вправи з перетворення категоричних висловлювань на коректні етикетні форми, аналіз відеозаписів реальних переговорів, складання ділових листів і електронних повідомлень із пропозиціями, а також відпрацювання реакцій на пропозиції партнерів – як позитивних, так і делікатних відмов.

Особливу увагу варто приділяти варіативності мовлення залежно від статусу співрозмовника, рівня формальності спілкування та каналу комунікації. Наприклад, у листуванні з іноземними партнерами пропозиції часто потребують ще м'якшого формулювання.

Інтеграція таких модулів у курси ділової української мови, риторики, професійної комунікації та бізнес-етики дає студентам змогу не лише засвоювати готові формули, а й свідомо обирати найдоцільніші стратегії в реальних професійних ситуаціях. Це сприяє підвищенню загальної культури ділового спілкування, розвитку комунікативної майстерності та конкурентоспроможності майбутніх фахівців на національному й міжнародному ринках праці.

Список літератури

1. Мунтян, О. О. (2023). Риторика ділового спілкування. *Актуальні питання гуманітарних наук*, 66(2), 151–154.
2. Мунтян, О. (2023). Способи мовленнєвого впливу під час ділового спілкування. *Наукові праці Міжнар. академії управління персоналом. Філологія*, 2(7), 58–63