

Динікова Л. Ш.

Національний технічний університет України

«Київський політехнічний інститут імені Ігоря Сікорського»

КУЛЬТУРА МОВИ У СУЧАСНОМУ ДІЛОВОМУ СПІЛКУВАННІ

Культура мови в сучасному діловому спілкуванні є визначальним чинником результативності професійної взаємодії, оскільки мовленнєва компетентність відображає рівень фаховості, корпоративної культури та загальної комунікативної зрілості учасників професійного середовища. На основі аналізу наукових, навчально-методичних і лінгвокультурологічних джерел уточнено зміст поняття «культура ділового мовлення», окреслено її структурні компоненти, нормативно-стилістичні параметри, а також соціокультурні та психолінгвістичні чинники, що впливають на якість професійної комунікації.

У центрі дослідження – роль мовної та комунікативної компетентності у ділових переговорах, публічній взаємодії, міжкультурному спілкуванні, а також у формуванні ефективної етики професійної поведінки. Розкрито значення мовленнєвого етикету, логічної організації висловлення, точності, доречності, послідовності й відповідності мовлення нормам сучасної української літературної мови. Висвітлено важливість невербальних засобів комунікації – жестів, інтонації, темпу мовлення та поведінкових маркерів – як елементів, що істотно впливають на сприйняття партнера та результат переговорів.

Окрему увагу приділено типології порушень мовної культури, які негативно позначаються на професійному іміджі комуніканта, створюючи бар'єри у взаємодії та ускладнюючи досягнення ділових цілей. Показано, що дотримання мовних норм, уміння вибудовувати коректну, неагресивну й неманіпулятивну модель спілкування сприяє запобіганню конфліктам, зміцненню партнерських відносин, формуванню довіри та конструктивного психологічного клімату.

Зроблено висновок, що високий рівень культури мови є необхідною передумовою успішної професійної діяльності в умовах глобалізованого комунікативного простору і виступає одним із ключових чинників ефективного функціонування сучасних організацій.

Ключові слова: культура мови, ділове спілкування, мовленнєвий етикет, професійна комунікація, міжкультурна взаємодія, мовна норма, діловий дискурс.

Постановка проблеми. Сучасне ділове середовище характеризується високою динамічністю, глобальністю інформаційних потоків та постійною міжкультурною взаємодією. За таких умов культура мови стає однією з ключових компетентностей фахівця, адже вона визначає якість професійної комунікації, ефективність переговорів, успішність управлінських рішень і стратегічну репутацію організації. Порушення мовних, етикетних та комунікаційних норм нерідко спричинює непорозуміння, конфлікти, помилки у діловодстві, втрату партнерів, а інколи – й фінансові збитки. Саме тому дослідження культури мови у діловому спілкуванні має значний теоретичний та практичний інтерес.

Проблема культури ділового мовлення висвітлена у низці наукових і навчально-методичних праць. Зокрема, фундаментальні положення щодо професійно орієнтованого мовлення подано у навчальному посібнику «Українська мова за про-

фесійним спрямуванням» [5], де визначено мовні норми, стилістичні вимоги та основні жанри ділового стилю. Питання культури мовлення як показника освіченості й професійного рівня комуніканта докладно проаналізовані у праці «Культура мовлення як загальний показник рівня освіченості комуніканта» [6]. Соціопсихолінгвістичний аспект професійного спілкування розкритий у роботі «Культура українського фахового спілкування: соціопсихолінгвістичний аспект» [2], де увагу зосереджено на цінностях, когнітивних механізмах та емоційних чинниках ділової комунікації. Міжкультурний вимір мовлення, зокрема роль мови як інструменту діалогу культур, подано у тексті «Мова як інструмент міжкультурної комунікації для формування особистості» [7]. Важливі етичні, поведінкові та психологічні складові ділового спілкування представлено у матеріалі «Особливості ділового спілкування» [1], де окреслено функції спілкування, правила протоколу, вимоги

до етикету, а також компетентності сучасного професійного комуніканта.

Попри значну кількість наукових джерел, комплексний аналіз культури мови в діловому спілкуванні, який би включав мовні, стилістичні, етичні, соціопсихолінгвістичні та міжкультурні параметри, потребує подальшого розвитку. Нерозв'язаними залишаються питання взаємозв'язку мовної культури та емоційного інтелекту, когнітивних стратегій управління комунікацією, ролі мовленнєвого іміджу у формуванні довіри між партнерами та впливу цифровізації на мовлення фахівців.

Постановка завдання. Метою дослідження є узагальнити й систематизувати положення щодо культури мови в сучасному діловому спілкуванні та визначити її ключові складові, функції й чинники ефективності у професійному середовищі.

Виклад основного матеріалу. Культура мови в діловому спілкуванні є однією з центральних характеристик професійної компетентності сучасного фахівця, адже саме мовлення забезпечує змістовний обмін інформацією, встановлення партнерських контактів, прийняття рішень, уникнення конфліктів і формування позитивного іміджу організації. У професійному середовищі мова виконує не лише комунікативну, а й регулятивну, репрезентативну, емоційно-психологічну та соціокультурну функції. Відтак якість мовлення співробітників є показником організаційної культури, корпоративних стандартів і рівня ділової етики.

Передусім культура мови у діловій сфері ґрунтується на дотриманні мовних норм – орфоепічних, граматичних, лексичних, стилістичних і правописних. Знання та застосування цих норм визначають точність і однозначність висловлювань, що є необхідною умовою успішної професійної взаємодії [5]. Важливою вимогою є логічність мовлення, яка передбачає послідовність викладу, аргументованість, уникнення суперечностей і надмірної емоційності. Доречність мовлення проявляється у вмінні добирати лексичні засоби відповідно до ситуації, статусу співрозмовника, жанру ділового тексту чи комунікативного завдання.

Культура мовлення тісно пов'язана зі здатністю ефективно організовувати комунікаційний процес. У ділових ситуаціях мовець має не лише передати зміст інформації, а й забезпечити її адекватне сприйняття, створити сприятливий психологічний клімат, стимулювати конструктивну взаємодію та попередити можливі непорозуміння. У цьому контексті важливу роль відіграють соціо-

психолінгвістичні чинники: комунікативні установки, особистісні цінності, емоційний інтелект, когнітивні стереотипи, здатність до емпатії та діалогічності [2].

Не менш важливою складовою культури мови є мовленнєвий етикет – система нормативних формул спілкування, що регламентує поведінку комунікантів у професійному середовищі. Він охоплює правила привітання, представлення, звертання, подяки, вибачення, виявлення поваги, ведення переговорів і дотримання ділового протоколу. Як зазначається у дослідженні «Особливості ділового спілкування» [1], діловий протокол виступає найвищим рівнем етикету, оскільки визначає чіткі норми поведінки в офіційних ситуаціях, що забезпечує передбачуваність, стабільність та ефективність комунікативних процесів.

Важливо наголосити, що культура мови має міждисциплінарний характер, оскільки охоплює мовознавчі, психологічні, етичні, управлінські та соціальні аспекти. У глобалізованому суспільстві значного значення набуває міжкультурна компетентність, яка передбачає вміння вести перемовини з партнерами, що належать до різних культурних груп, дотримуючись принципів толерантності, тактовності, взаємоповаги [7]. Різниця у культурних кодах може зумовлювати відмінності у стилях мовлення, темпі комунікації, оформленні письмових документів, прийомах переконання, використанні невербальних жестів, тому здатність адаптувати власну комунікацію до іншої культури є однією з ознак професіоналізму.

У професійному середовищі культура мови забезпечує виконання кількох ключових функцій. Насамперед вона виконує інформаційну функцію, адже чітке мовлення сприяє точній передачі фактів, даних та інструкцій, що є критично важливим у діловій діяльності. Крім того, вона реалізує регулятивну функцію, впливаючи на поведінку партнерів по комунікації, визначаючи характер їхньої реакції та готовність до співпраці. Третьою важливою функцією є соціально-репрезентативна, оскільки мовлення формує уявлення про професійний рівень, освіченість та компетентність його носія. Саме тому культура мови стає важливим інструментом формування іміджу підприємства та підтримання високих стандартів корпоративної етики [1].

Важливою складовою мовної культури в діловому середовищі є дотримання норм літературної мови, зокрема орфоепічних, морфологічних, синтаксичних та лексичних. Порушення цих норм призводить до комунікативних збоїв, появи дво-

значності або непорозумінь. Культура мовлення передбачає не лише знання норм, а й уміння свідомо добирати мовні засоби відповідно до мети, ситуації та адресата спілкування. Для офіційно-ділового стилю характерні точність, лаконічність, логічність та стандартизованість. Однак надмірна регламентованість мовлення може ускладнювати комунікацію, тому важливо знаходити баланс між стандартними конструкціями та живою мовною взаємодією.

Окремого значення в сучасному діловому середовищі набуває проблема мовної етики та мовного етикету. Вони визначають прийнятні моделі поведінки у професійному спілкуванні, встановлюють правила вибору звертань, формул ввічливості, способів вираження прохання чи відмови. Як підкреслюється у джерелі [1], дотримання норм мовного етикету є показником поваги до співрозмовника та важливою умовою створення сприятливої комунікативної атмосфери. У сучасних умовах, коли ділові контакти дедалі частіше здійснюються дистанційно, питання мовного етикету розширюється і включає правила електронного листування, телефонного спілкування, участі у відеоконференціях.

Зокрема, у сфері електронної комунікації важливою є структурована й граматично коректна побудова повідомлень. Сучасні стандарти ділових листів передбачають чітке розміщення реквізитів, логічний виклад інформації, чітке зазначення мети та очікуваних дій від адресата. Невідповідність форми змісту або використання надмірно емоційно забарвленої лексики може бути сприйнято як непрофесійність. Водночас сухість, безособові конструкції та надмірна формальність можуть знижувати ефективність комунікації. Тому культура мови вимагає від фахівця не лише грамотності, а й комунікативної гнучкості.

У діловому спілкуванні велику роль відіграють вербальні й невербальні засоби комунікації. Успішність взаємодії залежить не лише від змісту висловлювання, а й від темпу мовлення, сили голосу, пауз, а також міміки, пози, жестів. Невідповідність невербальної поведінки вербальному змісту може створювати комунікативні бар'єри або викликати недовіру до співрозмовника. Тому сучасний фахівець має володіти комплексом комунікативних навичок, які включають культуру мовлення, культуру поведінки та культуру презентації.

Окремим аспектом мовної культури є культура терміновживання. У сфері права, економіки,

менеджменту та фінансів використання термінів є невід'ємною частиною професійного мовлення. Можна підкреслити: неточне тлумачення термінів або вживання ненормативних професіоналізмів може призвести до юридичних ризиків, фінансових втрат або непорозумінь із клієнтами. Тому культура мови включає перевірку термінологічної правильності, дотримання міжнародних і національних стандартів та уникнення змішування термінів із різних професійних сфер.

Сучасна ділова комунікація характеризується динамічним розвитком, що зумовлює появу нових мовних тенденцій. Зокрема, спостерігається активне проникнення англіцизмів у професійну лексику, особливо у сферах ІТ, маркетингу, фінансових послуг. Хоча такі запозичення можуть виконувати функцію термінів, їхнє некритичне використання знижує мовну культуру та ускладнює розуміння текстів для широкої аудиторії. Джерело [1] наголошує на необхідності адаптації іншомовних термінів до норм української мови та обмеженого їх використання у документах офіційного характеру.

Проблемним залишається питання стандартизації мовлення в усних ділових взаємодіях – нарадах, переговорах, робочих консультаціях. На відміну від писемної мови, усне ділове спілкування характеризується спонтанністю та непередбачуваністю. Тому культура мови передбачає навички риторики, уміння аргументувати, ставити уточнювальні запитання, виявляти готовність до діалогу. Успішне професійне спілкування базується на принципах кооперації: доречності, зрозумілості, релевантності та достатності інформації.

У цілому культура мови у сучасному діловому спілкуванні є багатокомпонентним явищем, що охоплює мовну грамотність, етикет, техніку мовлення, риторику й термінологічну культуру. Її розвиток є не лише індивідуальним завданням кожного фахівця, а й важливою умовою ефективного функціонування організації, формування її іміджу та налагодження партнерських відносин. Підвищення рівня мовної культури сприяє мінімізації конфліктів, забезпеченню прозорості комунікації та підвищенню загальної результативності професійної діяльності.

Сучасне ділове середовище характеризується зростанням вимог до комунікативної компетентності працівників, що охоплює не лише фахові знання, а й уміння результативно взаємодіяти в інформаційно насичених умовах. Важливою складовою цієї компетентності є культура мови,

яка забезпечує ефективний професійний діалог та є запорукою порозуміння між учасниками комунікації. Мовленнєва культура формується в процесі тривалого навчання, самовдосконалення та залучення до професійних традицій. Вона вимагає систематичного оновлення мовних знань, адже стандарти комунікації постійно змінюються під впливом суспільних трансформацій.

У діловій комунікації важливо враховувати також етнокультурний аспект, оскільки сучасні українські компанії дедалі частіше співпрацюють із міжнародними партнерами. Мовна культура в таких умовах передбачає вміння адаптувати повідомлення до культурних норм іншої сторони, уникати неоднозначних формулювань, поважати комунікативні традиції партнерів. Культурні відмінності суттєво впливають на стиль ведення перемовин і можуть визначати стратегію комунікативної поведінки. Відтак культура мови в глобалізованому світі набуває міжкультурного виміру, поєднуючи мовні, етичні та поведінкові норми.

Не менш важливою складовою є розвиток культури професійного письма, що охоплює створення звітів, аналітичних довідок, інструкцій, заяв, угод, протоколів, пресрелізів тощо. Працюючи з такими документами, фахівець має дотримуватися принципів точності, логічності та стандартизованості викладу. Сучасні вимоги до оформлення документів вимагають уніфікованих форм, чіткого структурування тексту, правильного оформлення реквізитів і коректного використання офіційно-ділової лексики. Некоректне формулювання чи стилістичне порушення може змінити юридичний зміст документа або вплинути на його інтерпретацію.

У контексті цифровізації бізнесу особливо актуальними стають навички культури дистанційного спілкування, які охоплюють правила ведення електронних листів, корпоративних чатів, листування в CRM-системах, участі у відеозустрічах. Дотримання лаконічності, логічності, вміння структурувати текст, добирати нейтральні мовні формули і швидко адаптуватися до змін формату взаємодії є показником високої комунікативної компетентності. Матеріал [1] наголошує на тому, що цифрова комунікація посилює роль письмових навичок і водночас вимагає більшої соціальної чутливості до тону повідомлення.

Висновки. Культура мови у сучасному діловому спілкуванні постає не лише як сукупність мовних норм, а як комплексна характеристика

професійної компетентності, соціальної відповідальності та етичної зрілості учасників комунікації. Проведений аналіз дає підстави стверджувати, що в умовах глобалізації, мультикультурності та інтенсивного інформаційного обміну роль мовленнєвої культури суттєво зростає: від точності й логічності висловлювання до вміння підтримувати конструктивний діалог, уникати конфліктів, дотримуватися протокольних норм та етичних вимог. Сформована культура мови виступає одним із ключових чинників результативності професійної діяльності, впливаючи на імідж організації, її репутаційний капітал і якість взаємодії з партнерами.

Важливо підкреслити, що культура ділового мовлення тісно пов'язана з культурою поведінки, емоційною грамотністю та здатністю до рефлексії. Ефективний діловий комунікатор має не тільки володіти нормативним мовленням, а й уміти слухати, коректно реагувати на зауваження, підтримувати емоційну нейтральність, враховувати соціальні й культурні відмінності партнерів. Не менш значущим є дотримання етикету професійних контактів, що виявляється у вербальних і невербальних аспектах спілкування, у правилах звертань, ведення переговорів, використання ділових документів, поведінки керівника й підлеглого.

Проаналізовані джерела засвідчують, що, попри значну увагу до проблеми, у науковому дискурсі досі недостатньо опрацьованими залишаються питання впливу цифрових форматів комунікації на культуру ділового мовлення, специфіки мовної поведінки у міжкультурному середовищі, сучасних трансформацій ділового етикету під впливом соціальних змін. Подальші дослідження можуть бути спрямовані на вивчення стратегій адаптації нормативного мовлення до онлайн-взаємодії, формування комунікативної стійкості та розроблення практичних рекомендацій щодо вдосконалення мовленнєвої культури фахівців різних галузей.

Отже, культура мови у сучасному діловому спілкуванні є необхідною умовою професійного успіху, ефективної взаємодії та підтримання високого рівня довіри серед учасників соціального й економічного життя. Її розвиток вимагає системної роботи, саморефлексії та постійного прагнення до вдосконалення мовної й етичної компетентності, що в підсумку сприятиме формуванню нової культури ділових відносин у суспільстві.

Список літератури:

1. Антонова Л. В., Саннікова С. Б. Особливості ділового спілкування. *Гуманітарні і соціальні науки*. URL: <https://conf.ztu.edu.ua/wp-content/uploads/2021/05/14.-vplyv-inovats.-zmin-na-roz-k-susp.-s.-7.pdf> (дата звернення: 17.11.2025)
2. Василенко В. А. Культура українського фахового спілкування: соціопсихолінгвістичний аспект. *Підготовка охоронців правопорядку в Харкові (1917–2017 рр.)*. Харків, 2017. С. 71–72.
3. Герасимович В. А., Герасимович М. В., Коваль В. В. Роль мовленнєвої культури в процесі соціальної комунікації в умовах цифровізації. *Вчені записки ТНУ імені В. І. Вернадського*. Серія: Філологія. Журналістика. 2024. Том 35 (74) № 3. С. 103–109.
4. Гуменникова Т. Р., Томчук О. Ф., Ліганенко І. В. Українська мова в діловому спілкуванні: лінгвоменеджмент як інструмент корпоративної культури. *Закарпатські філологічні студії*. 2025. Випуск 41. Том 1. С. 54–59.
5. Динікова Л. Ш. Українська мова за професійним спрямуванням. Навчальний посібник. Київ, 2021. 137 с.
6. Поляков Д. В., Бабак І. І. Культура мовлення як загальний показник рівня освіченості комуніканта. *Збірник наукових праць ДонНАБА*. 2016. № 4. С. 71–74.
7. Постригань А. В. Мова як інструмент міжкультурної комунікації для формування особистості. *Стратегії міжкультурної комунікації в мовній освіті сучасного ВНЗ: зб. матеріалів Міжнар. наук.-практ. конф.* (Київ, 21 березня 2017 р.). Київ, 2017. С. 69–73.

Dynikova L. Sh. LANGUAGE CULTURE IN MODERN BUSINESS COMMUNICATION

Language culture in modern business communication is a crucial factor determining the effectiveness of professional interaction, as speech competence reflects the level of expertise, corporate culture, and overall communicative maturity of participants in the professional environment. Based on an analysis of scientific, educational, methodological, and linguistic-cultural sources, the article clarifies the concept of “business speech culture,” outlines its structural components and normative-stylistic parameters, and identifies the sociocultural and psycholinguistic factors that influence the quality of professional communication.

The study focuses on the role of linguistic and communicative competence in business negotiations, public interaction, intercultural communication, and the formation of ethical standards of professional conduct. The analysis highlights the importance of speech etiquette, logical organization of discourse, accuracy, relevance, coherence, and adherence to the norms of contemporary Ukrainian literary language. Special attention is paid to nonverbal means of communication – gestures, intonation, speech tempo, and behavioral cues – as elements that significantly affect partner perception and the outcomes of negotiations.

Considerable attention is also devoted to typical violations of language culture, which negatively influence the communicator’s professional image, create barriers to interaction, and hinder the achievement of organizational goals. The article demonstrates that adherence to linguistic norms and the ability to construct a respectful, non-aggressive, and non-manipulative communicative model contribute to conflict prevention, the strengthening of partnership relations, the development of trust, and the establishment of a constructive psychological climate in the workplace.

The study concludes that a high level of language culture is a necessary prerequisite for successful professional activity within a globalized communicative space and represents one of the key factors ensuring the effective functioning of modern organizations.

Keywords: *language culture, speech culture, business communication, communicative etiquette, professional communication, intercultural interaction, intercultural communication, language norms, business discourse.*

Дата надходження статті: 19.11.2025

Дата прийняття статті: 10.12.2025

Опубліковано: 30.12.2025