

SECTION: PEDAGOGY, PHILOLOGY AND LINGUISTICS

ЛІНГВОПРАГМАТИЧНІ ЗАСОБИ РЕАЛІЗАЦІЇ ЗАУВАЖЕННЯ, ДОКОРУ ТА ВИСЛОВЛЕННЯ СУМНІВУ В УКРАЇНСЬКОМУ ДІЛОВОМУ МОВЛЕННІ

Мунтян Олександр Олександрович

к. філол. н., доцент

Кафедра філології та перекладу

Київський національний університет технологій та дизайну

Україна

Етикетні мовленнєві акти відіграють визначальну роль у регуляції ділових відносин, запобіганні конфліктам і підтриманні конструктивної атмосфери спілкування. Зауваження, докір і висловлення сумніву належать до делікатних регулятивних дій, які вимагають від мовця високого рівня тактовності, вміння поєднувати критичність з повагою до адресата. Ці конструкції функціонують у межах офіційно-ділового стилю, де точність, нейтральність і прагматична ефективність є пріоритетними. У сучасному українському діловому мовленні, що формується під впливом як національних традицій, так і міжнародних стандартів ділової комунікації, правильне використання таких актів сприяє зміцненню авторитету мовця та збереженню партнерських стосунків.

Зауваження виступає м'якою формою вказівки на недоліки, помилки чи невідповідності в діях чи результатах. Воно спрямоване переважно на виправлення ситуації, а не на осуд особи. Типовими мовними засобами вираження зауваження є непрямі конструкції з елементами пом'якшення: «Дозвольте звернути Вашу увагу на...», «Мені здається, варто було б...», «Я змушений зазначити, що...», «На наш погляд, доцільно звернути увагу на...». Пом'якшувальними компонентами часто стають модальні слова («можливо», «напевно», «бажано»), умовні форми та посилення на об'єктивні чинники. Наприклад, керівник може звернутися до підлеглого так: «Пані Олено, дозвольте звернути Вашу увагу на те, що звіт надійшов із запізненням. Можливо, у майбутньому доцільно передбачити додатковий час на перевірку, аби уникнути подібних ситуацій». Така форма зберігає гідність співрозмовника, мотивує до покращення результатів і орієнтує на майбутню співпрацю. В усному спілкуванні зауваження часто супроводжується позитивним вступом або акцентом на спільних цілях, що посилює його конструктивний характер.

Докір вирізняється більшою емоційною насиченістю і виражає невдоволення повторними порушеннями або серйозними упущеннями. Він використовується обережно, оскільки містить елементи прямої негативної оцінки. Серед характерних формул – «Це не відповідає нашим вимогам», «Я розраховував на вищий рівень відповідальності», «Подібні дії є неприпустимими

в нашій практиці», «На жаль, Ви не виправдали сподівань». У діловому листуванні докір часто трансформується в непрямую форму, де акцент робиться на наслідки: «На жаль, через несвоєчасне надання інформації проєкт було відкладено, що призвело до додаткових витрат». Важливим є поєднання докору з елементами конструктивної критики та пропозиціями щодо виправлення: «Ми очікували більшої оперативності. У майбутньому просимо враховувати встановлені терміни». Такий підхід зменшує ризик деструктивного конфлікту і сприяє виправленню поведінки.

Висловлення сумніву виконує важливу когнітивну та регулятивну функцію, сприяючи уточненню даних, пошуку оптимальних рішень і запобіганню можливих помилок. Воно реалізується через конструкції: «Виникає сумнів щодо...», «Мені важко погодитися з твердженням, що...», «Чи впевнені Ви, що ці дані є достатньо актуальними?», «Дозвольте висловити певні сумніви стосовно запропонованого терміну», «Це викликає в мене питання, оскільки...». Приклад у ділових переговорах: «Шановні колеги, я висловлюю сумнів щодо можливості завершити роботи у заявлені терміни, оскільки попередній досвід свідчить про необхідність додаткового буферного періоду. Чи можемо ми розглянути альтернативні варіанти для мінімізації ризиків?» Це демонструє аналітичний підхід мовця, орієнтує учасників на спільне обговорення і перетворює потенційний конфлікт на продуктивний діалог.

Лінгвістичне оформлення цих актів передбачає широке застосування пасивних конструкцій («було допущено», «не було враховано»), безособових форм, вставних слів («на жаль», «на наш погляд», «зрозуміло, що») і модальних дієслів («варто», «доцільно», «бажано»). Ці засоби знижують категоричність і підвищують рівень ввічливості. Важливим є врахування комунікативної дистанції та статусних відносин: вертикальна комунікація (керівник – підлеглий) допускає більш директивні форми, тоді як горизонтальна (між колегами чи партнерами) вимагає симетрії, взаємної поваги та ще делікатнішого тону. Порушення цих принципів може призвести до комунікативних невдач, втрати довіри або ескалації конфлікту.

Методика викладання цих етикетних ситуацій студентам закладів вищої освіти повинна ґрунтуватися на комунікативно-діяльнісному та компетентнісному підходах. На теоретичному етапі доцільно аналізувати аутентичні зразки ділових документів, протоколів нарад, електронного листування та записів реальних ділових зустрічей. Практична підготовка передбачає активні форми роботи: рольові ігри, симуляцію ділових ситуацій, дебати, кейс-методи та проектні завдання.

Студенти можуть моделювати різноманітні ситуації, наприклад, «Керівник висловлює зауваження підлеглому щодо систематичного порушення дедлайну», «Менеджер висловлює докір постачальнику за неякісну продукцію» або «Учасник переговорів висловлює сумнів щодо фінансових розрахунків партнера». Ефективним є створення власних текстів (службових записок, ділових листів, виступів) з обов'язковим використанням вивчених формул, подальший аналіз цих текстів і взаємне рецензування в групі. Для закріплення

навичок рекомендується використовувати портфоліо комунікативних продуктів, відеозаписи рольових ігор з подальшим самоаналізом і груповим обговоренням, а також тестування на вибір найбільш доречних формул залежно від контексту, статусу співрозмовника та мети спілкування. Доцільно інтегрувати сучасні цифрові технології: онлайн-симулятори ділових переговорів, аналіз корпусів ділових текстів і використання штучного інтелекту для генерування варіантів формул з наступним критичним оцінюванням. Такий системний підхід формує не лише лінгвістичну компетенцію, але й соціокультурну чутливість, емпатію та стратегічне мислення, необхідні для успішної професійної діяльності в сучасних умовах.

Отже, володіння нюансами вираження зауваження, докору та сумніву є важливою складовою комунікативної культури сучасного фахівця. Ефективна методика викладання цих аспектів у закладах вищої освіти сприяє підготовці конкурентоспроможних випускників, здатних будувати ефективні ділові стосунки, уникати непотрібних конфліктів і досягати професійних цілей в українському та міжнародному професійному середовищі. Подальші дослідження в цій галузі можуть бути спрямовані на порівняльний аналіз українських формул з аналогами в інших мовах та розробку цифрових освітніх ресурсів.

Список використаних джерел

1. Мунтян, О. (2023). Способи мовленнєвого впливу під час ділового спілкування. Наукові праці Міжнар. академії управління персоналом. Філологія, 2(7), 58–63.
2. Шевчук С. Українська мова для державних службовців: курс для підготовки до атестації: навч. посіб. Київ: Алерта, 2023. С. 268 – 270.

CRITERIA, INDICATORS AND LEVELS OF READINESS OF FUTURE PHYSICAL EDUCATION TEACHERS TO PREVENT AND COMBAT BULLYING IN GENERAL SECONDARY EDUCATION INSTITUTIONS

Filipenko Oleksandr

Postgraduate student

Pavlo Tychyna Uman State Pedagogical University, Ukraine

Preparation of future physical education teachers to prevent and counteract bullying in general secondary education institutions involves the formation of a number of professional competencies in students. In the context of our study, special attention should be paid to the competence that consists in the ability to provide a safe educational environment with the use of health-saving technologies within the