

УДК 811.161.2'276.6:658.4(477)

Мунтян О. О.

к. філол. н., доцент,
доцент кафедри філології та перекладу
Київський національний університет
технологій та дизайну, Україна

ПРАГМАТИКА ВІДМОВИ В УКРАЇНСЬКОМУ ДІЛОВОМУ ДИСКУРСІ: СТРАТЕГІЇ МІТИГАЦІЇ, ПОЛІТЕСУ ТА ОСОБЛИВОСТІ КОМУНІКАЦІЇ В МЕСЕНДЖЕРАХ

У сучасному українському діловому спілкуванні відмова залишається одним із найбільш делікатних мовленнєвих актів, оскільки безпосередньо загрожує збереженню «обличчя» співрозмовника та може вплинути на довгострокові партнерські стосунки. Як face-threatening act, вона вимагає високої прагматичної компетентності, тонкого володіння стратегіями ввічливості та вміння поєднувати чіткість позиції з підтриманням конструктивного діалогу. В українському діловому дискурсі, який гармонійно поєднує національні традиції непрямой комунікації з європейськими стандартами професійної взаємодії, домінують пом'якшені, евфемістичні та конструктивні форми відмов. Це дозволяє уникати відкритої конфронтації та зберігати перспективу майбутньої співпраці.

Українські ділові комуніканти широко застосовують стратегію мітигації через модальні конструкції, умовний спосіб, безособові формулювання та пояснення причин. Типовими прикладами є: «На жаль, наразі ми не маємо можливості виконати це замовлення у зазначені терміни», «Було б доцільно розглянути альтернативний варіант співпраці» або «Ми високо цінуємо вашу пропозицію, проте на поточному етапі її реалізація є складною». Часто відмова супроводжується вибаченням і поясненням: «Вибачте, але через перевантаженість виробничих потужностей ми змушені відмовитися від додаткового обсягу».

Важливою прагматичною тактикою є переведення відмови в конструктивне русло за допомогою пропозиції альтернативи: «Ми не

можемо надати повну передоплату, але готові запропонувати гнучкий графік платежів» або «Наразі ми не готові до підписання трирічного контракту, проте пропонуємо розпочати співпрацю з шестимісячного пілотного проєкту».

Особливої актуальності набуває прагматика відмов в умовах цифрової комунікації, зокрема у месенджерах (Telegram, Viber, WhatsApp), які стали основним каналом оперативного ділового спілкування в Україні. У месенджерах відмови вирізняються стислістю, швидкістю реакції та частим використанням паралінгвістичних засобів (емодзі, голосові повідомлення). Вони зазвичай будуються за схемою «позитивне начало – пом'якшена відмова – альтернатива – пропозиція продовження контакту».

Наведемо приклади діалогів з відмовою у месенджерах:

1. Відмова через завантаженість

Клієнт: Добрий день! Чи можете взяти терміновий проєкт на наступний тиждень?

Менеджер: Добрий день, Іване! Дякуємо за довіру. На жаль, зараз вся команда повністю завантажена на два великі проєкти. Ми не зможемо взяти ваше завдання вчасно. Але можемо запропонувати вільні дати з 15 червня або порекомендувати перевірених партнерів. Який варіант для вас буде кращим?

2. Відмова щодо умов

Партнер: Чи готові ви зробити знижку 15 % при передоплаті 50 %?

Менеджер: Добрий день! Дякуємо за вашу пропозицію. Ми цінуємо наміри щодо співпраці. На жаль, 15 % знижки наразі не можемо надати – максимум 8 % при передоплаті 70 %. Якщо для вас прийнятно, то готові підготувати комерційну пропозицію. Як ви на це дивитеся?

3. Відмова від співпраці в поточному форматі

Клієнт: Хочемо укласти договір на ексклюзивне постачання.

Менеджер: Добрий день, пані Олено! Радий нашому спілкуванню. Ми уважно вивчили вашу пропозицію. Наразі ми не готові підписувати ексклюзивний договір, оскільки маємо зобов'язання перед іншими ключовими клієнтами. Водночас готові працювати на загальних умовах

із пріоритетним обслуговуванням. Чи зацікавить вас такий формат співпраці?

У цифровому середовищі комуніканти часто додають емодзі для пом'якшення тону, голосові повідомлення для більш особистого характеру або швидкі уточнення, щоб компенсувати відсутність невербальних сигналів. Водночас надмірна лаконічність або ігнорування етикетної рамки може сприйматися як грубість.

Типова структура відмови в українському діловому дискурсі включає пре-відмову (подяка чи визнання), головний акт у пом'якшеній формі та позитивне завершення, що підтримує перспективу подальшої взаємодії. Така композиція характерна як для усного спілкування, так і для месенджерних комунікацій.

Вивчення прагматики відмов посідає значне місце в курсі «Ділова українська мова». Студенти аналізують реальні кейси з месенджерів, відпрацьовують різні стратегії в рольових іграх та цифрових симуляціях, навчаючись адаптувати формулювання залежно від статусу співрозмовника, каналу комунікації та конкретної ситуації. Це сприяє формуванню не лише мовної, а й прагматичної компетентності майбутніх фахівців.

Таким чином, ефективна відмова в українському діловому дискурсі є складним прагматичним актом, спрямованим на збереження довіри та партнерських відносин. У сучасних умовах цифровізації вона поєднує традиційну ввічливість з необхідністю оперативності й точності формулювань, що робить її вивчення особливо актуальним для теорії та практики професійної комунікації.

Список літератури

1. Мунтян, О. О. (2023). Риторика ділового спілкування. *Актуальні питання гуманітарних наук*, 66(2), 151–154.
2. Шевчук С. Українська мова для державних службовців: курс для підготовки до атестації. К, 2023. 528 с.