

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

ВИРАЖЕННЯ РОЗРАДИ І СПІВЧУТТЯ В УКРАЇНСЬКОМУ ДІЛОВОМУ ДИСКУРСІ: ЛІНГВОПРАГМАТИЧНИЙ АСПЕКТ

Сучасний український діловий дискурс дедалі частіше стикається з необхідністю делікатного вираження розради і співчуття. Соціально-економічна нестабільність, наслідки воєнного стану, кризові явища в бізнесі, реорганізації компаній, звільнення співробітників та інші складні ситуації зумовлюють зростання емоційного навантаження на учасників професійної комунікації. У таких умовах вміння коректно висловити емпатію перетворюється на важливу професійну компетенцію, яка безпосередньо впливає на збереження довіри, підтримку психологічного клімату та зміцнення ділових відносин.

Вираження співчуття і розради в діловому середовищі потребує високої прагматичної майстерності. Воно має балансувати між щирістю емоцій і дотриманням норм ділового етикету, уникаючи як надмірної сухості, так і зайвої сентиментальності. На відміну від повсякденного спілкування, тут переважають стримані, зважені конструкції, що дозволяють зберегти формальність і водночас передати людяність.

Типовими прикладами висловлення співчуття в українському діловому листуванні є: «Щиро співчуваємо з приводу тяжкої втрати і готові надати будь-яку можливу підтримку вашій команді», «Глибоко засмучені новиною про трагічні події та висловлюємо щире співчуття вам і вашим колегам», «Розуміємо, наскільки болісним є цей період для вашої компанії, і хотіли б запевнити у нашій солідарності», «Дозвольте висловити співчуття у зв'язку зі складною ситуацією, яка склалася у вашому колективі». Такі формулювання демонструють емпатію, не порушуючи меж професійного спілкування.

Вираження розради спрямоване на підбадьорення, заспокоєння та формування впевненості в майбутньому. Ефективними є такі конструкції: «Незважаючи на тимчасові труднощі, ми віримо у швидке відновлення ваших проєктів і залишаємося надійним партнером на всіх етапах», «Хочемо запевнити, що наша співпраця залишається стабільною навіть у цей непростий час», «Важко переоцінити масштаби випробувань, проте ми переконані, що спільними зусиллями

вдасться подолати поточні виклики», «Дозвольте висловити підтримку і впевненість, що найближчим часом ситуація покращиться і ми продовжимо плідну взаємодію», «Розуміємо, наскільки важко зараз вашій команді, але хочемо нагадати, що ви завжди можете розраховувати на нашу допомогу і ресурси».

Особливої уваги потребує комунікація в цифровому просторі – електронні листи, повідомлення в корпоративних месенджерах і відеодзвінки. У письмовій формі важливо уникати надто лаконічних фраз, які можуть сприйматися як байдужість. Оптимальним є середній рівень формальності з чіткою структурою: визнання складності ситуації, висловлення співчуття або розради, пропозиція конкретної допомоги та оптимістичний погляд на перспективу.

Аналіз сучасного українського ділового дискурсу свідчить, що успішне вираження розради і співчуття базується на прагматичних стратегіях визнання труднощів, створення відчуття спільності, акцентуванні перспективності та пропозиції реальної підтримки. Їхнє вдале поєднання дозволяє не лише виконати етикетну функцію, але й суттєво зміцнити міжкорпоративні та внутрішньокорпоративні відносини. Навпаки, відсутність таких висловлювань або їх невдала форма часто призводить до відчуженості та погіршення репутації.

Формування відповідних компетенцій у студентів є важливим завданням вищої школи. Методика навчання повинна бути практико-орієнтованою і включати аналіз реальних кейсів кризової комунікації, рольові ігри, симуляцію ситуацій звільнення працівників, втрати ключових клієнтів, форс-мажорних обставин, а також створення і аналіз власного портфоліо ділових текстів.

Таким чином, вираження розради і співчуття виходить далеко за межі простої ввічливості. Воно є важливим індикатором зрілості корпоративної культури, свідченням соціальної відповідальності бізнесу та необхідною передумовою успішної професійної комунікації в умовах сучасних викликів. Опанування цих мовленнєвих практик сприяє зміцненню ділових зв'язків і формуванню позитивного іміджу українського бізнесу як етично зрілого, гуманного й надійного партнера.

Список літератури

1. Мунтян О. О., Чень Ван (2026) Мовні стратегії в українському професійному мовленні: когнітивно-дискурсивний підхід. *Вісник науки та освіти: журнал*. № 6(48). С. 541 – 551
2. Мунтян, О. (2023). Способи мовленнєвого впливу під час ділового спілкування. *Наукові праці Міжнар. академії управління персоналом. Філологія*, 2(7), 58–63.