

## **SECTION: PEDAGOGY, PHILOLOGY AND LINGUISTICS**

### **КОГНІТИВНО-ПРАГМАТИЧНІ ОСОБЛИВОСТІ МОВЛЕННЄВОГО ЕТИКЕТУ В ДІЛОВІЙ ТЕЛЕФОННІЙ КОМУНІКАЦІЇ**

**Мунтян Олександр Олександрович**

к. філол. н., доцент

Кафедра філології та перекладу

Київський національний університет технологій та дизайну

Україна

Ділова телефонна розмова продовжує посідати важливе місце в сучасній професійній комунікації, залишаючись оперативним і ефективним засобом встановлення контактів, проведення переговорів, вирішення поточних питань та підтримання ділових відносин. У цьому форматі мовленнєвий етикет виконує функцію регулятора взаємодії, безпосередньо впливаючи на формування ділового іміджу, рівень довіри між учасниками та кінцевий результат спілкування. Через відсутність візуального контакту та обмеженість невербальних сигналів телефонна розмова ставить підвищені вимоги до точності, структурованості та ввічливості мовлення. Саме тому етикет у телефонному дискурсі є комплексним когнітивно-прагматичним феноменом, що поєднує ментальні процеси сприйняття та конструювання ситуації з конкретними мовленнєвими стратегіями досягнення комунікативних цілей.

З когнітивного погляду мовленнєвий етикет ґрунтується на активації фреймів і сценаріїв професійної взаємодії. Фрейм «ділова телефонна розмова» містить очікування щодо чіткої структури спілкування, розподілу ролей, тематичних меж і норм поведінки. Він передбачає швидкий перехід мовця від повсякденного мислення до професійного режиму, у якому домінують такі цінності, як лаконічність, орієнтація на результат, повага до часу співрозмовника та збереження статусної рівноваги. Порушення цього фрейму, наприклад, надто тривалий вступ, неформальний тон чи відсутність чіткої мети дзвінка, викликає когнітивний дисонанс і знижує ефективність комунікації.

Прагматичний аспект доповнює когнітивний, охоплюючи вибір мовленнєвих актів, дотримання принципів кооперації, релевантності та стратегій ввічливості. Позитивна ввічливість спрямована на створення атмосфери взаємної поваги та визнання значущості співрозмовника, тоді як негативна ввічливість захищає його автономію через пом'якшувальні конструкції, непрямі формулювання та надання можливості вибору. Важливу роль відіграють також принципи кількості інформації та якості: мовець повинен повідомляти достатньо, але не надмірно, точно, правдиво і доречно.

Етап відкриття розмови є показовим для когнітивно-прагматичної єдності. Неефективний початок «Привіт, як справи?» активує невідповідний побутовий сценарій. Натомість етикетний варіант виглядає так: «Добрий день, пане Іване. Це Анна Коваленко, представник компанії «Прогрес». Чи зручно вам зараз говорити?» Ця фраза одночасно активує професійний фрейм і реалізує стратегію негативної ввічливості.

Після встановлення контакту необхідно чітко сформулювати мету дзвінка: «Добрий день, пані Олено. Мене звати Олег Сидоренко, я менеджер з розвитку бізнесу компанії «Інновація». Метою мого дзвінка є обговорення можливості співпраці щодо постачання обладнання». Така структура відповідає прагматичному принципу релевантності та допомагає співрозмовнику швидко орієнтуватися в темі.

У основній частині розмови когнітивно-прагматичні стратегії дозволяють делікатно вести переговори та працювати з потенційними конфліктами. Замість прямого «Ви маєте нам заплатити до кінця тижня» ефективніше використовувати: «Чи могли б ми уточнити терміни оплати за договором? Нам було б зручно отримати оплату до кінця поточного тижня, якщо це можливо з вашого боку».

Приклад розгорнутого етикетного діалогу під час обговорення умов:

- Добрий день, пане Олеже. Вас турбує Ірина Лебідь з компанії «Логістікс». Метою мого дзвінка є уточнення графіка постачання. Чи готові ви розглянути варіант щотижневих доставлень?

- Наразі це складно через сезонне навантаження.

- Розумію вашу ситуацію. А який графік був би для вас найбільш комфортним у поточних умовах?

Завершення розмови має виконувати підсумкову та реляційну функції. Успішні формулювання: «Дякую за конструктивну розмову, пане Михайле. Я надішлю вам комерційну пропозицію до кінця дня. Чи є ще питання, які ми могли б обговорити зараз?» або «Було приємно з вами спілкуватися. У разі виникнення питань телефонуйте у будь-який зручний час. Гарного дня!»

Ще один варіант завершення: «Дякую за детальні роз'яснення. Я проаналізую отриману інформацію і зв'яжуся з вами до середи. Бажаю продуктивного тижня!»

Когнітивно-прагматичні механізми особливо важливі при реагуванні на складні ситуації. При запереченні співрозмовника доречним є: «Я розумію вашу стурбованість щодо вартості. Дозвольте пояснити, що до ціни входить дворічне сервісне обслуговування та гарантійний виїзд спеціаліста, який зазвичай сплачується додатково». У разі технічних проблем: «Вибачте, зв'язок на мить перервався, чи можете повторити останнє речення?» або «Дозвольте мені перейти в тихіше місце, щоб краще вас чути». Під час переадресації дзвінка: «Хвилинку, будь ласка, я з'єднаю вас зі спеціалістом, який найкраще обізнаний у цьому».

У сучасних умовах гібридної та віддаленої роботи етикет набуває додаткових вимог, пов'язаних із фоновим шумом, нестабільним зв'язком та багатозадачністю учасників. Успішні комунікатори демонструють гнучкість, емпатію та контроль над ситуацією, що посилює загальну ефективність телефонної взаємодії.

Таким чином, мовленнєвий етикет ділової телефонної розмови є багатогранним когнітивно-прагматичним явищем, у якому когнітивні фрейми й сценарії визначають структуру мислення та сприйняття, а прагматичні стратегії забезпечують їх успішну мовленнєву реалізацію. Глибоке володіння цими механізмами дозволяє не лише уникати комунікативних помилок, але й активно впливати на результат ділової взаємодії, формувати стійкий професійний імідж та підтримувати довгострокові партнерські стосунки в динамічному бізнес-середовищі.

#### **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. Мунтян О. О., Чень Ван (2026) Мовні стратегії в українському професійному мовленні: когнітивно-дискурсивний підхід. Вісник науки та освіти: журнал. № 6(48). 541 – 551.

## **МОВНА РЕПРЕЗЕНТАЦІЯ ЕМОЦІЙНОГО КОНЦЕПТУ DESPAIR/ВІДЧАЙ У РОМАНІ ФРЕНКА ГЕРБЕРТА «ДІТИ ДЮНИ»: ПЕРЕКЛАДОЗНАВЧИЙ АСПЕКТ**

**Хмельницький Р.В.**

аспірант

Національний технічний університет України

«Київський політехнічний інститут імені Ігоря Сікорського»

Україна

В сучасній лінгвістиці все більше уваги приділяється вивченню емоційних понять, які є важливою частиною світогляду, вираженого через мову. Вивчення словникового запасу, що передає емоційні поняття, у творах літературних текстів є окремою ділянкою дослідження. Важливим питанням також є те, як ці лексичні одиниці відображаються під час перекладу, оскільки емоційна складова є одним із головних факторів, що впливає на читача. Завдання перекладача полягає не тільки у відтворенні змісту повідомлення, але й у збереженні емоційної аспекти, стилю автора, психологічного та емоційного стану персонажів.