

**Волошина Т.М.**

*старший викладач,*

*Національна академія статистики обліку та аудиту*

## **ОСОБЛИВОСТІ ЕТИКЕТУ ЕЛЕКТРОННОГО ДІЛОВОГО ЛИСТУВАННЯ У ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ**

Активний розвиток сучасного Інтернет-спілкування зумовив формування «нового мережевого способу життя і мислення, суттєво впливає на мовну ситуацію» [3, с. 217], а також вироблення правил етикетної поведінки. Відповідно формується новий стиль мережевого спілкування, що відображає специфіку масової інтернет-спільноти, виробляє власну жанрову систему й при цьому істотно впливає на мовленнєву поведінку суспільства.

Так, в межах сучасного стилю Інтернет-спілкування відбувається модифікація мовленнєвих жанрів, зокрема відповідно до  
призначення,

мети й сфери застосування виокремлення електронного ділового листування, що активно формує власні специфічні мовні засоби реалізації, правила мовленнєвої поведінки та етикету.

Проте, на нашу думку, недостатньою мірою вивченим є питання культури й етики електронного ділового листування як складової мовнокомунікативної компетентності фахівця у професійній діяльності. Нині немає чітко прописаних нормативних актів щодо сформованої системи правил вживання в електронному діловому листуванні мовних засобів і усталених зворотів, оформлення та надсилання таких листів та етичні питання спілкування засобами електронної пошти у ділових відносинах. В окремих інтернет-ресурсах є лише поодинокі спроби частково представити аспекти етикету в електронному діловому листуванні та правила їх написання й надсилання [2; 7].

У цій роботі представлена спроба узагальнити й систематизувати основні правила та особливості етикету електронного ділового листування у професійній діяльності. Здебільшого електронні ділові листи, як і паперові, повинні відповідати діловому етикету, проте мають особливості щодо надсилання, оформлення та використання мовних засобів у них.

По-перше, увагу адресата доцільно привертати правильним оформленням тексту. Писати необхідно чітко, коротко, відповідно теми листа і по суті. Зміст повинен бути лаконічним. Потрібно наводити тільки важливі деталі, факти, цифри, дотримуючись короткого викладу думок і використовувати найменше слів. Не можна вживати епітети і яскраві описи. Загалом обсяг тексту повинен бути таким, щоб його прочитання зайняло не більше хвилини. Також необхідно дотримуватися чіткої структури тексту, поділяючи його на абзаци, що значно спростить прочитання листа.

Як і в паперових листах, текст повинен містити: традиційне привітання, представлення, мету, інформацію стосовно конкретного питання, пояснення причин звернення та подяку й сподівання вирішення питання, і наостанок підпис, при можливості краще електронний підпис.

Оскільки основний принцип ділового – це акцент на інтересах адресата, то дуже важливо у першому абзаци вживати «Ви»,

наприклад: *Ви запитували нас (мене...); Ви хотіли отримати...; Ви згадували про...; Вам потрібно...* тощо [5]. А вже в останньому абзаці необхідно зробити акцент на тому що і коли одержить адресат у результаті виконання його запиту чи пропозиції. Загалом обсяг листа повинен бути на один екран комп'ютера. Довгі фрази доцільно розбивати на декілька простих речень, щоб полегшити їх читання. Англійські слова, терміни чи професіоналізми («дедлайн», «FYI») варто вживати в тому випадку, якщо є впевненість, що адресат їх розуміє.

Мовні кліше в електронних ділових листах варто використовувати такі, як і в паперових, зокрема усталені звороти: нагадування (нагадаємо, що добігають кінця встановлені терміни); наполегливо просимо вас розглянути цей лист до певного терміну); прохання (просимо вас терміново оплатити рахунок; будемо вдячні, якщо ви повідомите про...); відмови (*докладно вивчивши ваш проект, ми з прикрістю повідомляємо, що не маємо змоги...; дякуємо за докладені вами зусилля, але ми не можемо прийняти вашу пропозицію...*); відповіді (*«Ми отримали ваш лист та взяли його до уваги»; Ми наразі розглядаємо ваш запит*) тощо [6].

Технічні правила оформлення електронного ділового листа також мають важливе значення для його прочитання адресатом і розуміння. Для написання такого листа необхідно вибирати шрифти, які коректно відображаються на будь-яких пристроях: Arial, Courier, Georgia,Tahoma, Times New Roman, без виділення тексту особливими шрифтами, складними для читання. Також не варто застосовувати різні кольори шрифту, кольорові маркери, яскраві заливки усього тексту, caps lock (великих літер).

Не можна ставити багато знаків оклику і знаків питання, щоб не викликати в адресата думки про пред'явлення претензій чи підвищений тон. Недопустимо додавати до тексту сленгові слова і смайлики, оскільки це суперечить діловому стилю. Для візуального легкого сприйняття адресатом тексту доцільно використовувати абзаци, списки; до маркованого списку можна включити від трьох до п'яти пунктів, а до більшого списку застосовувати нумерацію. Для виділення важливих моментів у тексті варто скористатися курсивом, інструкції – жирним шрифтом, дати – підкресленням [7].

По-друге, в електронному діловому листі потрібно дотримуватися нейтрального тону, натомість не вживати у тексті емоційно забарвлені слова і вислови, а також просторічні, іронічні, розмовні чи лайливі слова. Також недоречні експресивні слова зі зменшено-пестливими суфіксами, у значенні перебільшення та вигуків. Загалом у діловому електронному листуванні необхідно дуже обережно використовувати гумор, а краще зовсім уникати. Оскільки в таких листах неможливо відтворити ані емоції, ані інтонацію, то навіть звичайний знак «смайлик» може не передати тієї радісної атмосфери адресату. Недоречно використовувати жарти, лайки, сленгові слова, смайлики, дужечки замість смайликів чи картинки для настрою [2], особливо на початковій стадії знайомства.

Використання іронії чи сарказму в таких листах взагалі вважаються неприпустимими, тому що це може викликати негативне враження [5].

Також обов'язково потрібно уникати наказового способу, а для пом'якшення категоричності варто замінити їх словами *«будь ласка»*.

По-третє, у разі виникнення конфліктної ситуації, для її загладження доцільно доповнити речення вставними конструкціями, типу «на жаль». Необхідно використовувати позитивні формулювання замість негативних, щоб не лише згладити негативний контекст, а й уникнути обвинувальних відтінків. Так, замість речень із обвинувачення чи ультиматумом краще використовувати формулювання без обвинувального відтінку, наприклад: *Пам'ятаємо, що Ви завжди виконували взяті на себе зобов'язання...; Просимо, щоб Ваші колеги не порушували термінів подання щомісячних звітів...; Якщо Ви відмовляється переглянути зазначені пункти договору, ми, на жаль, змушені будемо припинити співпрацю з Вашою компанією... [7].*

Доцільніше писати фрази з найменшим негативним контекстом. Загалом електронні ділові листи не можна використовувати для вирішення конфліктних ситуацій. Як би майстерно не було написано електронне повідомлення, воно не замінить у конфліктній ситуації звичайне спілкування. У такому випадку, доречніше зустрітися з опонентом або зателефонувати йому.

В електронних ділових листах не можна висловлювати зауваження, оскільки у письмовій формі вони сприймаються категоричніше й

різкіше ніж в усній. Тому, доцільно робити зауваження чи критикувати при зустрічі віч-на-віч, як би складно це не було.

Четверте, важливими також є питання культури та етикету таких аспектів, як надсилання повідомлень, пересилання електронних повідомлень, надання швидкої відповіді. Електронного ділового листа краще надсилати протягом робочого тижня, щоб його першочергово прочитали. Не варто це робити під кінець робочого дня у п'ятницю та впродовж вихідних. Оскільки електронні повідомлення часто можуть пересилатися, необхідно передбачити, що адресат, в разі потреби, може переслати його будь-кому. Тому особливо ретельно потрібно подавати посилання на інформацію, в тому числі й особисті характеристики, службову інформацію, різні показники тощо. Відповіді на отримані електронні ділові листи потрібно надавати якнайшвидше. Це сприятиме позитивній роботі з колегами, які усвідомлюють важливість ефективної та оперативної комунікації [5].

Лист-нагадування доцільно надсилати не раніше, ніж через добу після отриманого повідомлення, а відповідати не пізніше з моменту отримання [2]. По можливості бажано відповідати на листи відразу, щоб не затягнути вирішення важливих питань і не створювати перешкоди для ефективної роботи інших працівників чи партнерів [1].

Окремо слід звернути увагу на уже сформовані в Інтернет-комунікації правила поведінки, певні традиції, своєрідну культуру спілкування – нетикет [4, с. 3], обов'язковою умовою якого є дотримання елементарних етичних норм користувачами, особливо у професійній діяльності.

Отже, у роботі здійснено спробу систематизувати основні аспекти етикету електронного ділового листування, з урахуванням його особливостей, зокрема доцільності вживання специфічних мовних засобів і усталених зворотів у текстах та правил оформлення й надсилання листів. Оскільки, нині цей вид листування є однією з пріоритетних і ефективних форм спілкування фахівців у професійній діяльності, то фахівець повинен постійно підвищувати свій рівень мовнокомунікативної компетентності, моделюючи і вдосконалюючи цим власний професійний імідж. Такий системний підхід дає можливість фахівцям ефективно засвоїти й користуватися етичними правилами електронного ділового листування у повсякденному

професійному спілкуванні з партнерами. Зважаючи на те, що цей вид листування є порівняно новою і водночас найактуальнішою формою спілкування, зокрема й ділового, що стрімко розвивається, вважаємо доцільними подальші детальні дослідження структурно-мовних аспектів означеної проблеми.

### Список використаних джерел:

1. Ділове листування по електронній пошті / Підручники для студентів онлайн: <https://stud.com.ua>. URL: [https://stud.com.ua/64191/menedzhment/dilove\\_listuvannya\\_elektronniyu\\_poshti](https://stud.com.ua/64191/menedzhment/dilove_listuvannya_elektronniyu_poshti) (дата звернення: 10.02.2022).
2. Сауленко Вікторія. Я вам пишу як і раніше у e-mail. Правила ділового листування. 18 кроків до змістовного електронного листа (2 жовтня 2019). URL: <https://biz.nv.ua/ukr/experts/ya-vam-pishu-po-prezhnemu-v-e-mail-pravila-delovoyu-perepiski-segodnya-50045894.html> (дата звернення: 10.02.2022).
3. Карпушина М., Чистякова О. Сучасна комунікація: особливості мовлення в мережі інтернет. *Філологічний дискурс*. 2016. Вип. 4. С. 212–221. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/fild\\_2016\\_4\\_24](http://nbuv.gov.ua/UJRN/fild_2016_4_24) (дата звернення: 10.11.2021).
4. Кулик Є., Бартош О. Культура віртуального спілкування. Київ, 2010. 65 с.
5. Особливості етикету ділового електронного спілкування, формулювань у повідомленнях / Хмельницька обласна організація профспілки працівників охорони здоров'я України. URL: <https://medprof.km.ua/old/osoblyvosti-etyketu-dilovogo-spilkuvannya.html> (дата звернення: 10.11.2021).
6. Правила ділового листування / Офіційний сайт «Бібліотека Сумського державного університету». URL: <https://library.sumdu.edu.ua/uk/biblioteka/library-projects/promotsii-chytannia/knyzhkovyi-bloh/879-dilove-listuvannya.html> (дата звернення: 10.02.2022).
7. Як писати електронні листи (9 листопада 2020). / Офіційний сайт Кадровик-01, 2022. URL: <https://www.kadrovik01.com.ua/article/4703-yak-pisati-elektronn-listi> (дата звернення: 10.02.2022).