DOI: https://doi.org/10.32782/2519-884X-2025-56-6
УДК 005.96:316.77

Плотніченко С.Р., *к.е.н., доцент*
Таврійський державний агротехнологічний університет
імені Дмитра Моторного
svitlasuk_1979@ukr.net
ORCID: 0000-0002-1500-1423
Агєєва І.В., *к.е.н, доцент*
Таврійський державний агротехнологічний університет
імені Дмитра Моторного
age709@ukr.net
ORCID: 0000-0003-0491-6430
Ортіна Г.В., *д.н.держ.упр., професор*
Таврійський державний агротехнологічний університет
імені Дмитра Моторного
ortinaganna@gmail.com
ORCID: 0000-0003-0266-740X
Вороніна Ю.Є., *к.н.держ.упр., доцент*
Таврійський державний агротехнологічний університет
імені Дмитра Моторного
julia_voronina81@ukr.net
ORCID: 0000-0002-3242-8293

ПРОФЕСІЙНИЙ ЕТИКЕТ ЯК ЧИННИК ЕФЕКТИВНОЇ МІЖОСОБИСТІСНОЇ КОМУНІКАЦІЇ В ОФІСНИХ СТРУКТУРАХ

Анотація. *У статті досліджено професійний етикет як важливий елемент комунікативної культури працівників офісних структур і системний інструмент, що регулює взаємовідносини в професійному середовищі. У центрі дослідження – норми, правила та моделі поведінки, що забезпечують конструктивну взаємодію між працівниками, незалежно від їхнього статусу, посади чи ролі в колективі. Розкрито сутність професійного етикету, що охоплює мовленнєві стратегії, невербальні засоби комунікації, діловий стиль одягу, правила ведення перемовин, етикет електронного листування та поведінку в конфліктних або стресових ситуаціях. Проаналізовано основні чинники, що впливають на ефективність комунікації в офісних структурах, серед яких особливу увагу приділено стилю управління, психологічним характеристикам учасників комунікації, наявності корпоративної етичної політики та рівню емоційного інтелекту працівників. Акцентовано на проблемах недотримання етикетних норм, зокрема виявах професійної нечемності, комунікативних перешкодах та зниження загального рівня довіри в команді.*

Ключові слова: *ділове спілкування, офісна культура, етична поведінка, управління персоналом, корпоративні стандарти, організаційна культура.*

JEL code classification: M14

Постановка проблеми. Професійний етикет як елемент організаційної культури набуває дедалі більшого значення в умовах трансформації трудових відносин, цифровізації бізнес-процесів і зростання ролі міжособистісної взаємодії в колективах. У сучасному офісному середовищі, у якому дедалі частіше переважають гнучкі форми зайнятості, віддалена робота та міждисциплінарні команди, важливо забезпечити ефективну, етичну й конструктивну комунікацію між співробітниками. Це стосується як вертикальних зв'язків (керівник – підлеглий), так і горизонтальних (взаємодія між колегами).

© Плотніченко С.Р., Агєєва І.В., Ортіна Г.В., Вороніна Ю.Є., 2025

Однак на практиці організаційної діяльності існує низка проблем, пов'язаних із недотриманням або нерозумінням норм професійного етикету, що може призводити до конфліктів, зниження довіри в команді, втрати мотивації працівників та загального погіршення ефективності управління персоналом. Особливо актуальними ці питання стають у контексті мультикультурного середовища, зростання значення емоційного інтелекту та необхідності швидкої адаптації до змін у корпоративній структурі.

Проблема полягає в недостатньому рівні формалізації та систематизації знань про професійний етикет як чинник ефективної міжособистісної комунікації, а також у відсутності науково обґрунтованих підходів до його інтеграції в управлінські практики та HR-стратегії. Попри визнану важливість етикетної поведінки, у багатьох організаціях відсутні чіткі стандарти та механізми запровадження етичної корпоративної культури.

Наукова й практична актуальність порушеної проблеми зумовлена потребою в поглибленому аналізі ролі професійного етикету в організаційних комунікаціях, виявленні перешкод та чинників впливу, а також розробленні прикладних рекомендацій щодо формування етичного середовища, що сприяє злагодженій командній роботі, підвищенню рівня довіри та підтриманню позитивного іміджу компанії. Розв'язання цих питань є передумовою підвищення загальної ефективності організації в динамічному соціально-економічному контексті.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. У сучасному науковому дискурсі питання формування комунікативної культури та дотримання норм етикету в професійному середовищі набуває все більшої актуальності, особливо в умовах глобалізації, цифрової трансформації та зростання міжкультурної взаємодії. Перші етапи досліджень були присвячені переважно загальним аспектам професійної етики, однак у новітній науковій літературі посилюється інтерес до міждисциплінарних підходів, що поєднують культуру, мовну компетентність, психологію спілкування та специфіку галузевої підготовки.

Значний внесок у розробку теми зробили М. Криштанович та Д. Біловус [1], які аналізують сучасні стандарти етикету в професійній діяльності як інструмент ефективної взаємодії та самопрезентації фахівця. Автори підкреслюють, що знання норм ділового спілкування є важливою умовою для ефективного партнерства в багатокультурному професійному середовищі.

Проблематику адаптації міжнародного досвіду формування комунікативної культури до українського контексту досліджує Т. Сидоренко [2]. У роботі науковиці висвітлено, як європейські моделі підготовки фахівців із діловодства можуть бути адаптовані до українських освітніх і професійних реалій.

Значення ділового етикету як важливого елемента культури поведінки в бізнес-середовищі підкреслюють Р. Калениченко та В. Ушкаленко [3]. Автори акцентують на практичних аспектах застосування правил етикету в умовах конкурентного ринку праці.

На розвиток комунікативних навичок у професійному середовищі звертають увагу С. Саннікова та А. Сич [4], які розглядають цей процес як багатокомпонентну структуру, що охоплює вербальний, невербальний та емоційний аспекти.

Важливість раннього формування комунікативних навичок у процесі фахової підготовки обґрунтовує Є. Васютинська [5], підкреслюючи їхній вплив на професійну мобільність і конкурентоспроможність фахівця.

Тему міждисциплінарного підходу до формування комунікативної компетентності порушує Ю. Данилевич [6], вказуючи на необхідність поєднання знань із педагогіки, психології та фахових дисциплін для досягнення ефективної взаємодії в освітньому та професійному просторі.

Питання формування комунікативної культури в контексті медичної освіти аналізують Н. Литвиненко та Т. Сергієнко [7]. Науковці доводять, що для майбутніх лікарів навички професійного спілкування є не лише елементом сервісу, а й частиною клінічної ефективності.

Серед інших важливих публікацій варто виокремити роботу М. Банар [8], яка висвітлює значення комунікативної компетентності фахівця, та І. В. Зайцевої [9], що розглядає комунікативну компетентність як інтегральний показник культури ділового спілкування.

Культурну етику ділового спілкування як механізм побудови гармонійної взаємодії між суб'єктами ринку досліджують І. Бєлкін, Я. Гонтарук та С. Трапаідзе [10]. Водночас Н. Панченко та С. Ячменьова [11] з'ясовують специфіку етики спілкування у сфері ІТ-команд як окремого виду комунікативного середовища.

Попри значну наукову базу, актуальними залишаються питання щодо інтеграції етичних норм та елементів професійного етикету в освітні програми різних галузей; формування адаптивних моделей комунікативної поведінки в умовах гібридної (онлайн/офлайн) взаємодії; вивчення впливу культури спілкування на імідж професіонала в глобалізованому середовищі.

Формування цілей статті. Метою статті є комплексне дослідження ролі професійного етикету в забезпеченні ефективної міжособистісної комунікації в офісному середовищі, а також обґрунтування його значення для формування сприятливого мікроклімату та підвищення організаційної ефективності.

Завдання статті:

1) проаналізувати сутність та структуру професійного етикету як елемента організаційної культури;

2) виокремити основні норми, правила та етичні моделі поведінки, що впливають на комунікацію в офісному середовищі;

3) дослідити чинники, що сприяють або перешкоджають дотриманню професійного етикету в сучасних офісних структурах.

Виклад основного матеріалу. Професійний етикет у сучасному розумінні є системою норм і принципів, що визначають стандарти поведінки в межах ділових відносин. Він формує основу конструктивної взаємодії в бізнес-середовищі, сприяє формуванню довіри, підсилює імідж організації та сприяє зміцненню партнерських зв'язків. Професійний етикет охоплює не лише стиль мовлення, чіткість та логіку висловлювань, а й увагу до деталей, як-от зовнішній вигляд, манери, точність у домовленостях, дотримання регламенту, а також повагу до часу та позиції співрозмовника. Особливої актуальності набуває врахування культурних особливостей у міжнародному спілкуванні, що зумовлює потребу в делікатному підході до ділового етикету в контексті глобалізованого професійного простору.

Цифрова трансформація також розширила сферу застосування етикету: електронна пошта, відеозв'язок, корпоративні чати та соціальні мережі вимагають від працівників нових форм ввічливості, тактовності та зваженості. Уміння зберігати професіоналізм у складних чи конфліктних ситуаціях свідчить про високий рівень етичної зрілості та комунікативної компетентності [3, с. 192].

Отже, професійний етикет є невіддільним елементом міжособистісної комунікації в офісному середовищі. Він є підґрунтям, на якому вибудовується продуктивна взаємодія, обмін інформацією, прийняття спільних рішень і підтримка ділового партнерства. У сучасних умовах, коли інформація є головним ресурсом, здатність точно й коректно передавати повідомлення, а також ефективно сприймати зворотний зв'язок, має вирішальне значення для професійного успіху.

Комунікативна компетентність є основою професійного успіху та проявляється в умінні ефективно взаємодіяти з колегами й партнерами, дотримуючись етичних норм, культури мовлення та професійного етикету. Вона охоплює як вербальні, так і невербальні аспекти спілкування, вимагає вміння адаптуватися до контексту, вести конструктивний діалог, аргументовано висловлюватися й підтримувати сприятливий мікроклімат у колективі. Розвинені комунікативні навички сприяють лідерству, кар'єрному зростанню й ефективності професійної діяльності, особливо в умовах змін. У цьому контексті професійна мовнокомунікативна культура є не лише інструментом щоденної взаємодії, а й складником фахової придатності сучасного спеціаліста. У таблиці 1 узагальнено основні компоненти комунікативної компетентності, адаптовані до потреб офісного етикету.

Таким чином, професійний етикет в офісних структурах ґрунтується на розвиненій комунікативній компетентності, що охоплює не лише знання мовних норм, а й уміння ефективно

Таблиця 1

Компоненти комунікативної компетентності в контексті професійного етикету в офісних структурах

Компонент	Зміст (адаптація до офісного середовища)
Прогнозування та програмування комунікативних ситуацій	Здатність передбачити реакції колег, керівництва чи клієнтів; уміння формулювати думки залежно від складу аудиторії (формальне / неформальне спілкування, службове листування, презентації).
Засоби спілкування	Вербальні: чіткість, грамотність, дотримання службового стилю. Невербальні: контроль міміки, жестикуляції, зовнішнього вигляду (дрес-код), дистанції в спілкуванні.
Комунікативна культура	Урахування соціального та культурного фону співрозмовника, повага до колег. Використання етикетних формул, уникнення жаргону, сленгу й брутальності.
Мовленнєва компетенція:	Уміння правильно та доречно висловлюватися в межах офісної комунікації: грамотно формулювати робочі завдання, звіти, електронні листи, усні звернення, спілкування під час перемовин чи нарад.
граматична	Дотримання граматичних норм у професійному спілкуванні (усному й письмовому).
лексична	Вибір термінології відповідно до корпоративного стилю, уникнення двозначностей.
орфоепічна	Чітка вимова, правильна інтонація під час виступів чи телефонних розмов.
синтаксична	Логічна та структурована побудова речень, особливо в діловому листуванні й документах.
соціокультурна	Розуміння особливостей спілкування з представниками різних поколінь, культур, професійних груп.

Джерело: власна розробка авторів

адаптувати стиль спілкування відповідно до контексту. Володіння цими навичками сприяє уникненню конфліктів, створенню позитивного іміджу працівника та компанії загалом, зміцнює командну взаємодію. З огляду на це, дотримання етикетних норм і постійне вдосконалення комунікативних здібностей є обов'язковими складниками успішної кар'єри в офісному середовищі.

Ефективна міжособистісна комунікація є основою злагодженої роботи в офісних структурах, а дотримання професійного етикету – одним з основних чинників її забезпечення. Належний рівень комунікативної культури працівника впливає не лише на зовнішній імідж компанії, а й на продуктивність взаємодії в колективі. Формування професійного етикету тісно пов'язане з розвитком комунікативної компетентності, яка охоплює як мовні, так і поведінкові аспекти взаємодії. У таблиці 2 наведено основні методи, що сприяють удосконаленню комунікативних навичок та етикетної поведінки в офісному середовищі.

Розвиток етикету ділового спілкування потребує системного підходу, який охоплює не лише знання правил мовленнєвої поведінки, а й формування емоційної зрілості, уміння орієнтуватися в комунікативних ситуаціях та адаптувати поведінку до контексту. Серед ефективних методів удосконалення комунікативної культури можна виокремити спеціалізовані тренінги, індивідуальний коучинг, аналіз типових ситуацій ділового спілкування, а також розвиток мовних навичок, що ґрунтуються на коректності, доречності та ввічливості. Упровадження таких практик позитивно впливає не лише на індивідуальний професійний рівень працівника, а й на комунікативну ефективність усієї організації.

Ефективність ділового спілкування залежить від здатності правильно оцінювати ситуацію, зокрема соціально-культурні та психологічні особливості партнерів, їхні комунікативні наміри, традиції й загальний рівень підготовленості до взаємодії [10, с. 47]. Учасники комунікації мають володіти відповідними знаннями, виявляти гнучкість мислення, бути здатними до

Таблиця 2

Методи вдосконалення комунікативних навичок

Метод	Зміст і значення для професійного етикету
Практичні заняття та тренінги	Рольові ігри, симуляції ділових комунікацій, кейс-аналізи дають змогу працівникам моделювати професійні ситуації, відпрацьовуючи ввічливе мовлення, доречну інтонацію, невербальні сигнали та способи уникнення конфліктів.
Коучинг	Індивідуальна робота з ментором допомагає виявити помилки в комунікативній поведінці (наприклад, перебивання, невміння слухати, недотримання субординації) та сформувати навички конструктивного, етичного спілкування.
Аналіз відеозаписів виступів або перемовин	Дає змогу побачити себе збоку, проаналізувати вираз обличчя, міміку, жести, а також відкоригувати мовні помилки або порушення норм етикету (надмірна фамільярність, неввічливість, агресивна манера).
Інтерактивні вправи на розвиток емоційного інтелекту	Сприяють кращому розумінню емоційного стану співрозмовника, розвитку емпатії, толерантності та навичок активного слухання – основи етикетної поведінки.
Формування мовленнєвої компетенції	Робота над правильністю мовлення, вживанням літературної лексики, інтонаційною виразністю та відповідністю стилю мовлення ситуації забезпечує зрозумілість та етичність висловлювань.
Комунікативне програмування ситуацій	Навчання прогнозування наслідків сказаного, адаптація мови до складу аудиторії та контексту допомагає уникнути непорозумінь і демонструє високий рівень професійної комунікації

Джерело: створено автором на основі [4]

швидкої адаптації в нових умовах. Такий підхід передбачає постійне вдосконалення навичок етикетної поведінки, рефлексію власних дій та вироблення ефективних моделей взаємодії, що мінімізують конфлікти й покращують якість співпраці.

Ділове спілкування реалізується через різні канали та формати, зокрема особисті перемовини, комунікацію телефоном, електронне листування, участь у ділових нарадах, конференціях, виставках і форумах. Водночас важливу роль відіграє й повсякденне спілкування між колегами, яке також потребує дотримання певних норм професійної культури. Усе це формує багатовимірний простір комунікації, у якому професійний етикет є інструментом управління соціальними процесами в організаціях.

Як підкреслює І. Боришкевич, саме від ефективності комунікативної взаємодії залежить реалізація низки важливих функцій організації: оперативне інформування працівників, підтримання зворотного зв'язку, формування мотиваційного середовища, побудова відносин із внутрішніми та зовнішніми стейкхолдерами [12, с. 69–70].

Успішна реалізація етикету в діловому спілкуванні вимагає дотримання визначених норм поведінки, чутливості до культурних відмінностей, здатності управляти емоційними реакціями співрозмовників, а також конструктивно врегульовувати конфлікти. У цьому контексті розвиток професійного етикету варто розглядати як постійний процес набуття досвіду, самовдосконалення та покращення комунікативної майстерності. Це забезпечує ефективну професійну взаємодію та сталий розвиток організаційної культури. Правила професійного етикету в офісному середовищі представлено на рисунку 1.

Подані правила професійного етикету в офісному середовищі відображають інтегрований підхід до формування ефективної командної взаємодії. Такі характеристики, як відкритість, чесність, логічність та чіткість комунікації, є фундаментом довіри між працівниками – чинником, який визначає якість та сталість внутрішніх комунікаційних процесів [12, с. 71]. Особливу роль у цьому контексті відіграє вміння уважно й усвідомлено слухати співрозмовника, тобто рефлексивне слухання. Воно забезпечує глибше порозуміння між сторонами та мінімізує ризик виникнення непорозумінь і конфліктів.

Рис. 1. Правила професійного етикету в офісному середовищі

Джерело: власна розробка авторів

Варто зазначити, що професійний етикет не обмежується лише дотриманням формальних правил, а має глибоке моральне підґрунтя. Його основа – етичне усвідомлення меж добра і зла, що реалізується через дотримання як формалізованих норм, так і негласних соціокультурних кодів. Етикет проявляється в зовнішніх елементах, зокрема манері спілкування, стилі одягу, формі привітань, традиціях взаємоповаги, і виконує роль символічного інструмента професійної культури.

Основними етичними орієнтирами, що забезпечують продуктивну комунікацію, є повага до співрозмовника та визнання його права на власну думку. Тільки за умови дотримання цих норм можна досягти гармонійної та результативної взаємодії в професійному середовищі. При цьому важливо, щоб кожен учасник спілкування усвідомлював цінність теми обговорення як для себе, так і для партнера. Це формує рівноправну й відповідальну комунікацію.

Важливим компонентом ділового етикету є формування конструктивної настанови на діалог, адже саме вона запобігає деструктивним проявам у спілкуванні. Стереотипи, емоційна упередженість і суб'єктивні судження, навпаки, можуть негативно впливати як на перебіг комунікації, так і на результати професійної взаємодії. З огляду на це, однією з основних вимог у межах службового спілкування є принцип об'єктивності: зосередженість на фактах, неупереджене ставлення до ситуації та відкритість до альтернативних поглядів.

У сучасному діловому середовищі ефективна комунікація ґрунтується на дотриманні певних вимог, що забезпечують результативну взаємодію між працівниками. Ці вимоги охоплюють як вербальні й невербальні аспекти мовлення, так і професійні, етичні та психологічні характеристики співрозмовника. На рисунку 2 узагальнено основні вимоги до ділового спілкування, які є визначальними для формування сприятливого комунікативного клімату в офісних структурах.

Отже, вимоги до ділового спілкування охоплюють не лише мовні та зовнішні аспекти, а й етичні, психологічні та організаційні чинники. Усі ці компоненти забезпечують ефективну міжособистісну взаємодію, сприяють створенню професійного іміджу працівника та підвищують якість комунікації в офісному середовищі.

У процесі професійної взаємодії часто виникають непередбачувані ситуації: інформаційні перешкоди, міжособистісні непорозуміння, зовнішні виклики та інші загрози. Ефективне реагування на подібні проблеми вимагає від керівників і лідерів команд не лише комунікативної гнучкості, але й наявності продуманої системи управління комунікаційними потоками. Наявність такої системи дає змогу своєчасно виявляти та нейтралізувати проблеми, підвищуючи ефективність командної діяльності загалом [11, с. 3].

Важливі сфери та форми ділового етикету наведено на рисунку 3.

Рис. 2. Комплекс вимог до ділового спілкування в офісному середовищі
Джерело: власна розробка авторів

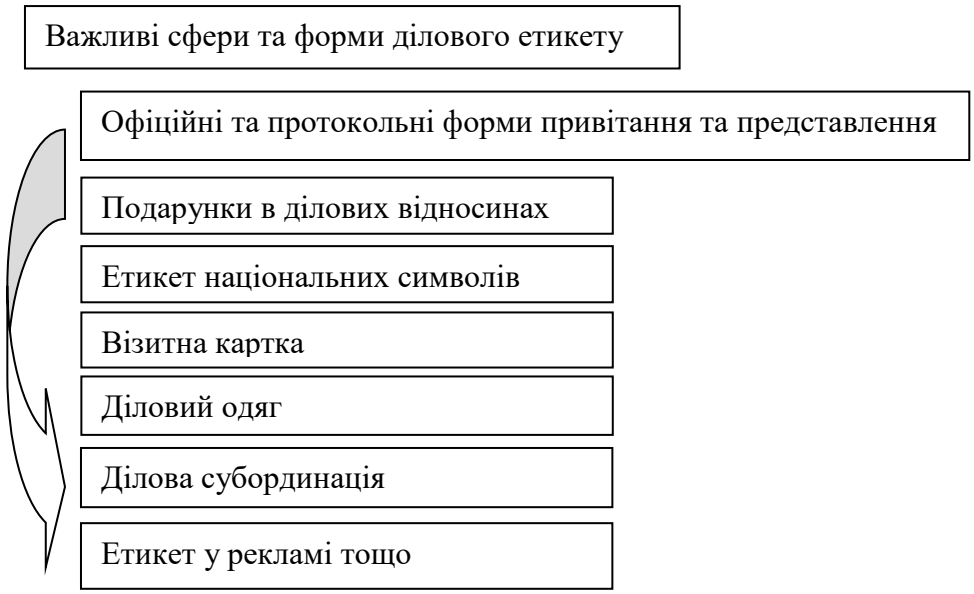

Рис. 3. Важливі сфери та форми ділового етикету
Джерело: створено автором на основі [13, с. 404]

У сучасному діловому середовищі правила етикету продовжують ґрунтуватися на незмінних цінностях, що залишаються актуальними попри зміни в технологіях чи форматах роботи. Зокрема, збереження формальної дистанції в спілкуванні є важливою умовою професійної поваги; наприклад, звертання на «ви» до нового колеги є нормою, якщо інше не погоджено обопільно. Перед приєднанням до нового колективу доцільно ознайомитись із корпоративними стандартами зовнішнього вигляду, зокрема дрес-кодом. Участь в офіційних заходах, зокрема співбесідах, передбачає стриманий, діловий стиль одягу. У комунікації через електронну пошту або месенджери варто дотримуватись базових форм ввічливості: вітатися, дякувати, вживати

професійну лексику. Важливо також виявляти повагу до часу партнера, погоджуючи зручний графік для зустрічі або розмови. Такі прості, але принципові деталі формують культуру ділового спілкування, сприяючи довірі та зміцнюючи професійні зв'язки в офісному середовищі.

Професійна підготовка до ділового спілкування є важливим складником етикету офісної взаємодії. Вона передбачає не лише знання формальних норм, а й уміння створити сприятливі умови для конструктивного діалогу. Однією з важливих умов є виважене планування часу – розмова має відбуватись у спокійній атмосфері, без зайвого поспіху, що дає змогу співрозмовникам зосередитись на змісті обговорюваного. Водночас необхідно заздалегідь ураховувати обставини, які можуть порушити комунікативний процес або вплинути на його перебіг.

Важливо також усвідомлювати власний емоційний стан: надмірне збудження, упередженість чи роздратування можуть викривити сприйняття партнера в діалозі. Успішна міжособистісна взаємодія потребує попередньої підготовки не лише в змістовому аспекті, а й у психологічному – особа, яка ініціює спілкування, має продумати як основні акценти бесіди, так і можливу реакцію іншої сторони.

У цьому контексті менеджер або інший учасник офісної комунікації повинен заздалегідь оцінити ситуацію, схарактеризувати свого співрозмовника, спрогнозувати перебіг розмови та відповідним чином обрати манеру поведінки. Визначення стратегії й тактики комунікації є частиною професійного етикету, адже воно передбачає не лише досягнення визначеної мети, а й дотримання поваги, коректності та взаємної зручності під час розмови.

Освоєння базових норм ділового етикету значно полегшує процес адаптації працівника до нового колективу, сприяючи його швидшій інтеграції в корпоративну культуру нової компанії. Це знижує витрати часу та ресурсів на соціалізацію нового співробітника, що особливо цінують сучасні роботодавці. Компанії охоче обирають фахівців, які вже володіють навичками етикетного спілкування, адже це сприяє не лише ефективній командній роботі, а й продуктивній взаємодії з клієнтами. В умовах, коли клієнтський сервіс часто є головним складником діяльності компанії, володіння нормами ділового етикету стає конкурентною перевагою працівника. Хоча іноді вважають, що етикет поступається фінансовим інтересам, на практиці він є фундаментом для їхнього досягнення [14, с. 94].

У процесі професійної комунікації мовленнєвий етикет виконує низку важливих функцій: установлення першого контакту, реагування на прохання чи пропозиції, адекватне вираження емоцій. Він створює лінгвістичне середовище, яке відповідає нормам корпоративної та суспільної етики. Ділова мовна культура передбачає не лише грамотність і стилістичну доречність, а й уважне ставлення до співрозмовника: уміння привітатися, попрощатися, вчасно зробити комплімент або підтримати розмову на відповідному рівні [15].

Отже, специфіка ділового етикету сьогодні визначається не лише сталістю традицій, а й новими викликами: динамікою технологій, цифровізацією комунікацій, трансформацією форматів співпраці. Професійний вигляд, уміння адаптувати мовленнєві інструменти до різних каналів спілкування (від електронної пошти до відеозв'язку) та внутрішня культура взаємоповаги формують етичну основу сучасного офісного простору. Постійний розвиток, відкритість до інновацій і гнучкість мислення – усе це є невіддільними складниками етикетної поведінки працівника, який прагне досягти успіху в професійному середовищі [1, с. 78].

Висновки. Професійний етикет відіграє важливу роль у забезпеченні ефективної міжособистісної комунікації в офісних структурах. Завдяки дотриманню етичних норм і правил взаємодії формується атмосфера довіри, що сприяє конструктивному спілкуванню, зменшенню кількості конфліктів та підвищенню продуктивності колективу.

Професійний етикет – це не лише набір формальних норм поведінки, а важливий інструмент управління комунікативними процесами в діловому середовищі. Він визначає стиль спілкування, рівень культури мовлення, здатність налагоджувати ефективні ділові контакти та підтримувати командну взаємодію.

Особливої актуальності ця тема набуває в умовах цифровізації та гібридних форматів роботи, коли коректність, ввічливість і чіткість у комунікації набувають нового змісту. Успішні

офісні структури інвестують у розвиток комунікативної культури працівників, адже саме вона стає основою позитивного іміджу компанії та сталого професійного зростання персоналу.

Отже, професійний етикет є важливим чинником ефективної міжособистісної взаємодії. Його дотримання забезпечує не лише належний рівень комунікації в колективі, а й сприяє формуванню сприятливого соціально-психологічного клімату, що є чинником стабільної та результативної діяльності офісної структури.

Перспективи подальших досліджень вбачаються у вивченні особливостей прояву професійного етикету в умовах мультикультурного середовища, аналізі етичних норм у віртуальній комунікації, зокрема в умовах дистанційної та гібридної зайнятості, а також у розробленні практичних тренінгових програм для підвищення рівня етикетної компетентності працівників різних галузей.

Список використаних джерел:

1. Криштанович М. Ф., Біловус Д. І. Особливості формування професійного етикету майбутніх юристів. *Академічні візії*. 2023. № 18. URL: https://www.academy-vision.org/index.php/av/article/view/330/294 (дата звернення: 13.06.2025).

2. Сидоренко Т. М. Міжнародний досвід формування комунікативної культури фахівців із діловодства та його адаптація в Україні. *Академічні візії*. 2024. № 29. URL: https://www.academy-vision.org/index.php/av/article/view/1694/1573 (дата звернення: 13.06.2025).

3. Калениченко Р. А., Ушкаленко В. В. Діловий етикет як основа поведінки у бізнес-середовищі. *Актуальні проблеми освітнього процесу в контексті європейського вибору України:* матеріали VII Міжнародної конференції (14 листопада 2024 року). Київ, 2025. С. 192–193. URL: https://repositary.knuba.edu.ua/server/api/core/bitstreams/5c4a1aad-c419-4a36-87f5-c215c10c08e8/content (дата звернення: 13.06.2025).

4. Саннікова С., Сич А. Формування комунікативних навичок у професійному середовищі. *Current Trends in Young Scientists' Research:* XII All Ukrainian Scientific and Practical Conference (Zhytomyr, April 25, 2024). Zhytomyr, 2025, С. 31–34. URL: https://conf.ztu.edu.ua/wp-content/uploads/2025/05/povnyj-tekst-1.pdf#page=31 (дата звернення: 13.06.2025).

5. Васютинська Є. А. Формування комунікативних навичок майбутнього фахівця. *Наукові записки. Серія: Педагогічні науки.* 2024. № 213. С. 401–405. DOI: https://doi.org/10.36550/2415-7988-2024-1-213-401-405

6. Данилевич Ю. О. Комунікативні навички та комунікативна компетентність, їх роль у здобутті освіти і формування комунікативних навичок упродовж професійної діяльності. *Медсестринство.* 2023. № 2. С. 56–65. URL: https://ojs.tdmu.edu.ua/index.php/nursing/article/view/14330/13210 (дата звернення: 13.06.2025).

7. Литвиненко Н. П., Сергієнко Т. В. Формування комунікативних навичок у контексті фахової підготовки майбутніх лікарів. *Комунікація як необхідна складова освітнього процесу майбутніх лікарів та провізорів:* І науково-практична конференція з міжнародною участю (14.12.2022). С. 33–34. URL: http://ir.librarynmu.com/bitstream/123456789/7987/1/УкрМедЖурнал-моя.pdf (дата звернення: 13.06.2025).

8. Банар М. Комунікативна компетентність сучасного фахівця. *Українська мова та культура в сучасному гуманітарному часопросторі: аспекти міжмовної комунікації та формування комунікативної компетентності сучасного фахівця:* збірник матеріалів Міжнародної науково-практичної інтернет-конференції (Ірпінь, 21 лютого 2025 р.). Ірпінь, 2025. С. 20–25. URL: https://mans.edu.pl/fcp/iOEUfFzs9BjEkLTg1Y1BSe0N_YAVTHwIIOgIaTAIABCRvRQMEOjBBaHICPXNtSBk6PjIyBV4RBDYnD1cYTk8cOjYCEg/2/public/wydawnictwa/zbior_materialow_konferencji_lomza-irpin_21022025_compressed.pdf#page=20 (дата звернення: 13.06.2025).

9. Зайцева І. В. Комунікативна компетентність як складова комунікативної культури та основа професіоналізму фахівця. *Perspective directions for the development of science and practice:* The XVIII International Science Conference (Athens, Greece, June 14–16, 2021). Athens, 2021. С. 110–113. URL: https://eu-conf.com/wp-content/uploads/2021/06/XVIII-Conference-Perspective-directions-for-the-development-of-science-and-practice.pdf#page=111 (дата звернення: 13.06.2025).

10. Бєлкін І. В., Гонтарук Я. В., Трапаідзе С. М. Культурна етика ділового спілкування як основа взаємодії між основними учасниками на ринку. *Східна Європа: економіка, бізнес та управління.* 2022. № 3 (36). С. 45–49. DOI: https://doi.org/10.32782/easterneurope.36-7

11. Панченко Н., Ячменьова С. Етика ділового спілкування у ІТ-командах. *Соціально-гуманітарні студії: інновації, виклики та перспективи*: матеріали ІІ Міжнародної наукової конференції (м. Житомир, 16–17 травня 2024 р.). Житомир, 2024. С. 120–123. URL: https://conf.ztu.edu.ua/wp-content/uploads/2024/06/povnyj-tekst.pdf#page=120 (дата звернення: 13.06.2025).

12. Боришкевич І. І. Особливості етики ділового спілкування у сучасному ринковому середовищі. *Актуальні проблеми розвитку економіки регіону*. 2021. № 17 (1). С. 67–75. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/aprer_2021_17%281%29__9 (дата звернення: 13.06.2025)

13. Харчук О. Г., Костюк М. В. Діловий етикет відносин на підприємстві. Multidisciplinary academic notes. *Theory, methodology and practice:* the XVII International Scientific and Practical Conference (Tokyo, Japan, May 03–06, 2022). Tokyo, 2022. С. 403–406. URL: https://dspace.uzhnu.edu.ua/jspui/bitstream/lib/47742/1/%D0%9E%D0%A1%D

0%9E%D0%91%D0%9B%D0%98%D0%92%D0%9E%D0%A1%D0%A2%D0%86%20%D0%A4%D0%9E%D0%A0%D0%9C%D0%A3%D0%92%D0%90%D0%9D%D0%9D%D0%AF.pdf (дата звернення: 13.06.2025).

14. Шумінська О. Б. Діловий етикет – невід'ємна складова організаційної культури. *Вісник ХНАУ. Серія: Економічні науки.* 2021. № 2. С. 90–98. URL: https://repo.btu.kharkiv.ua/server/api/core/bitstreams/86187a7a-b76f-4e5d-a969-30a22952f8c8/content (дата звернення: 13.06.2025).

15. Дармограй Н. Роль ділового етикету у реформуванні публічної служби в Україні. *Модернізація професійної підготовки державних службовців в умовах глобальних викликів та сучасних змін в суспільстві:* зб. тез міжнар. круглого столу, Україна–Литовська Республіка (м. Київ, 08 липня 2021 р.). Київ, 2021. С. 122–123 URL: https://files.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Inshi81/0060678.pdf#page=123 (дата звернення: 13.06.2025).

References:

1. Kryshtanovych M. F., Bilovus D. I. (2023). Osoblyvosti formuvannia profesiinoho etyketu maibutnikh yurystiv. *Akademichni vizii.* № 18. Available at: https://www.academy-vision.org/index.php/av/article/view/330/294 (accessed 13.06.2025). (in Ukrainian)

2. Sydorenko T. M. (2024). Mizhnarodnyi dosvid formuvannia komunikatyvnoi kultury fakhivtsiv iz dilovodstva ta yoho adaptatsiia v Ukraini. *Akademichni vizii.* № 29. Available at: https://www.academy-vision.org/index.php/av/article/view/1694/1573 (accessed 13.06.2025). (in Ukrainian)

3. Kalenychenko R. A., Ushkalenko V. V. (2025). Dilovyi etyket yak osnova povedinky u biznes-seredovyshchi. *Aktualni problemy osvitnoho protsesu v konteksti yevropeiskoho vyboru Ukrainy: materialy VII Mizhnarodnoi konferentsii* (14 lystopada 2024 roku). Kyiv, pp. 192–193. Available at: https://repositary.knuba.edu.ua/server/api/core/bitstreams/5c4a1aad-c419-4a36-87f5-c215c10c08e8/content (accessed 13.06.2025). (in Ukrainian)

4. Sannikova S., Sych A. (2025). Formuvannia komunikatyvnykh navychok u profesiinomu seredovyshchi. *Current Trends in Young Scientists Research*: XII All Ukrainian Scientific and Practical Conference (Zhytomyr, April 25, 2024). Zhytomyr, pp. 31–34. Available at: https://conf.ztu.edu.ua/wp-content/uploads/2025/05/povnyj-tekst-1.pdf#page=31 (accessed 13.06.2025). (in Ukrainian)

5. Vasiutynska Ye. A.(2024). Formuvannia komunikatyvnykh navychok maibutnoho fakhivtsia. *Naukovi zapysky. Seriia: Pedahohichni nauky*, № 213, pp. 401–405. DOI: https://doi.org/10.36550/2415-7988-2024-1-213-401-405 (in Ukrainian).

6. Danylevych Yu. O. (2023). Komunikatyvni navychky ta komunikatyvna kompetentnist, yikh rol u zdobutti osvity i formuvannia komunikatyvnykh navychok uprodovzh profesiinoi diialnosti. *Medsestrynstvo.* № 2, pp. 56–65. Available at: https://ojs.tdmu.edu.ua/index.php/nursing/article/view/14330/13210 (accessed 13.06.2025). (in Ukrainian)

7. Lytvynenko N. P., Serhiienko T. V. (2022). Formuvannia komunikatyvnykh navychok u konteksti fakhovoi pidhotovky maibutnikh likariv. *Komunikatsiia yak neobkhidna skladova osvitnoho protsesu maibutnikh likariv ta provizoriv*: I naukovo-praktychna konferentsiia z mizhnarodnoiu uchastiu (14.12.2022). pp. 33–34. Available at: http://ir.librarynmu.com/bitstream/123456789/7987/1/УкрМедЖурнал-моя.pdf (accessed 13.06.2025). (in Ukrainian)

8. Banar M. (2025). Komunikatyvna kompetentnist suchasnoho fakhivtsia. *Ukrainska mova ta kultura v suchasnomu humanitarnomu chasoprostori: aspekty mizhmovnoi komunikatsii ta formuvannia komunikatyvnoi kompetentnosti suchasnoho fakhivtsia*: zbirnyk materialiv Mizhnarodnoi naukovo-praktychnoi internet-konferentsii (Irpin, 21 liutoho 2025 r.). Irpin, pp. 20–25. Available at: https://mans.edu.pl/fcp/iOEUfFzs9BjEkLTg1Y1BSe0N_YAVTHwIIOgIaTAIABCRvRQMEOjBBaHICPXNtSBk6PjIyBV4RBDYnD1cYTk8cOjYCEg/2/public/wydawnictwa/zbior_materialow_konferencji_lomza-irpin_21022025_compressed.pdf#page=20 (accessed 13.06.2025). (in Ukrainian)

9. Zaitseva I. V. (2021). Komunikatyvna kompetentnist yak skladova komunikatyvnoi kultury ta osnova profesionalizmu fakhivtsia. *Perspective directions for the development of science and practice*: The XVIII International Science Conference (Athens, Greece, June 14–16, 2021). Athens, 110–113. URL: https://eu-conf.com/wp-content/uploads/2021/06/XVIII-Conference-Perspective-directions-for-the-development-of-science-and-practice.pdf#page=111 (accessed 13.06.2025).

10. Bielkin I. V., Hontaruk Ya. V., Trapaidze S. M.(2022). Kulturna etyka dilovoho spilkuvannia yak osnova vzaiemodii mizh osnovnymy uchasnykamy na rynku. *Skhidna Yevropa: ekonomika, biznes ta upravlinnia.* № 3 (36), pp. 45–49. DOI: https://doi.org/10.32782/easterneurope.36-7 (in Ukrainian)

11. Panchenko N., Yachmenova S. (2024). Etyka dilovoho spilkuvannia u IT-komandakh. *Sotsialno-humanitarni studii: innovatsii, vyklyky ta perspektyvy*: materialy II Mizhnarodnoi naukovoi konferentsii (m. Zhytomyr, 16–17 travnia 2024 r.). Zhytomyr, pp. 120–123. Available at: https://conf.ztu.edu.ua/wp-content/uploads/2024/06/povnyj-tekst.pdf#page=120 (accessed 13.06.2025). (in Ukrainian)

12. Boryshkevych I. I. (2021).Osoblyvosti etyky dilovoho spilkuvannia u suchasnomu rynkovomu seredovyshchi. *Aktualni problemy rozvytku ekonomiky rehionu*. № 17 (1), pp. 67–75. Available at: http://nbuv.gov.ua/UJRN/aprer_2021_17%281%29__9 (accessed 13.06.2025). (in Ukrainian)

13. Kharchuk O. H., Kostiuk M. V. (2022). Dilovyi etyket vidnosyn na pidpryiemstvi. Multidisciplinary academic notes. *Theory, methodology and practice: the XVII International Scientific and Practical Conference* (Tokyo, Japan, May 03–06, 2022). Tokyo, pp. 403–406. Available at: https://dspace.uzhnu.edu.ua/jspui/bitstream/lib/47742/1/%D0%9E%D0%A1%D0%9E%D0%91%D0%9B%D0%98%D0%92%D0%9E%D0%A1%D0%A2%D0%86%20%D0%A4%D0%9E%D0%A0%D0%9C%D0%A3%D0%92%D0%90%D0%9D%D0%9D%D0%AF.pdf (accessed 13.06.2025).

14. Shuminska O. B. (2021). Dilovyi etyket – nevidiemna skladova orhanizatsiinoi kultury. Visnyk KhNAU. *Seriia: Ekonomichni nauky*. № 2, 90–98. Available at: https://repo.btu.kharkiv.ua/server/api/core/bitstreams/86187a7a-b76f-4e5d-a969-30a22952f8c8/content (accessed 13.06.2025). (in Ukrainian)

15. Darmohrai N. (2021). Rol dilovoho etyketu u reformuvanni publichnoi sluzhby v Ukraini. *Modernizatsiia profesiinoi pidhotovky derzhavnykh sluzhbovtsiv v umovakh hlobalnykh vyklykiv ta suchasnykh zmin v suspilstvi*: zb. tez mizhnar. kruhloho stolu, Ukraina–Lytovska Respublika (m. Kyiv, 08 lypnia 2021 r.). Kyiv, pp. 122–123 Available at: https://files.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Inshi81/0060678.pdf#page=123 (accessed 13.06.2025). (in Ukrainian)

Plotnichenko S.R., *Candidate of Economic Sciences, Assocaite Professor*
Dmytro Motornyi Tavria State Agrotechnological University
svitlasuk_1979@ukr.net
ORCID: 0000-0002-1500-1423
Ahieieva I.V., *Candidate of Economic Sciences,Assocaite Professor*
Dmytro Motornyi Tavria State Agrotechnological University
age 709@ukr.net
ORCID: 0000-0003-0491-6430
Ortina G.V., *Doctor of Science in Public Management, Professor*
Dmytro Motornyi Tavria State Agrotechnological University
ortinaganna@gmail.com
ORCID: 0000-0003-0266-740X
Voronsna Y., *Candidate of Sciences in Public Administration, Assocaite Professor*
Dmytro Motornyi Tavria State Agrotechnological University
julia_voronina81@ukr.net
ORCID: 0000-0002-3242-8293

PROFESSIONAL ETIQUETTE AS A FACTOR OF EFFECTIVE INTERPERSONAL COMMUNICATION IN OFFICE STRUCTURES

Abstract. *The article explores professional etiquette as an essential component of the communicative culture of employees in office structures and as a systematic tool that regulates interpersonal relationships in a professional environment. The relevance of the topic is determined by the need to strengthen interpersonal interaction within organizations under conditions of increasing importance of human capital, teamwork, and the digitalization of communications. The study focuses on the norms, rules, and behavioral models that ensure constructive interaction among employees, regardless of their status, position, or role within the team. The purpose of the study is to determine the impact of adherence to professional etiquette norms on the quality of business communication in the office environment, the formation of a favorable team microclimate, and the optimization of communicative processes in organizations of various types. The article reveals the essence of professional etiquette as a complex socio-cultural system that includes speech strategies, non-verbal communication tools, business dress code, rules of negotiation, email etiquette, and behavior in conflict or stressful situations. The study analyzes the main factors influencing communication effectiveness in office settings, with special attention given to management style, psychological characteristics of communication participants, the presence of corporate ethical policies, and the level of employees' emotional intelligence. Particular emphasis is placed on the issues arising from the violation of etiquette norms, including manifestations of professional rudeness, communicative barriers, and the overall decline in team trust. It is concluded that professional etiquette not only enhances the quality of interpersonal communication but also serves as a tool for conflict prevention, formation of a positive company image, and ensuring its social sustainability. The results obtained can be used in the practical activities of managers, HR specialists, project leaders, and educators in the fields of business communication, corporate ethics, and organizational behavior.*

Keywords: *business communication, office culture, ethical behavior, human resource management, corporate standards, organizational culture.*

Стаття надійшла: 16.07.2025
Стаття прийнята: 15.09.2025
Стаття опублікована: 31.10.2025