

ЛЕКЦІЯ 9 МОВА І МОВЛЕННЄВЕ СПІЛКУВАННЯ

План

1. Мова - необхідна умова спілкування народу та його культури.
2. Мова і мовленнєве спілкування.
3. Функції мови у спілкуванні.
4. Культура мови та мовленнєвий етикет.
5. Шляхи розвитку мови як засобу спілкування.

1. Мова - необхідна умова спілкування народу та його культури.

Мова, як засіб вираження національної культури, є найважливішою її частиною, дієвим фактором самого її існування й динамічного розвитку. Вона виступає сполучною ланкою історичних поколінь народу, забезпечує наступність і єдність культурної традиції.

Чи вміємо ми спілкуватись? Упевнена, що всі скажуть: "Так, звичайно." Але в якій формі проходить це спілкування? Найчастіше це просто розмова, обмін інформацією. У той же час, усім відомо, що поняття спілкування набагато ширше, ніж наше звичайне: "Привіт!" - "Бувай".

Якщо заглянути в минуле, то нам, що вважають себе сучасними людьми, стане просто соромно. Адже люди вже починаючи з XVI-XVII століть спілкувалися на такому високому рівні, що нам і не снилося. Зараз ми виправдуємося перед самими собою, мовляв "скажене століття, нам і присісти ніколи не те що поговорити". І, утішаючи себе цією думкою, продовжуємо спілкуватися на тому ж низькому рівні.

Припускаючи, що "умію спілкуватися" означає "умію правильно спілкуватися", а тільки так і треба розуміти поставлене питання, то відповідь на нього можна вважати, як недостатньо скромну. Хоча мова і відіграє величезну роль у спілкуванні людей, але всі прекрасно знають, що людям, наприклад, які люблять, не потрібні слова, щоб виразити свої почуття, думки. Їм цілком достатньо бачити один одного. Цей факт має своє підтвердження в романі Л.Толстого "Анна Кареніна" у сцені пояснення Кіті і Левіна, коли вони, не вимовляючи ні слова, пишуть крейдою на зеленому сукні столика для

карткових ігор лише початкові букви слів, що складають дуже складні за змістом і синтаксисом речення.

Також, величезне значення в спілкуванні між людьми має міміка співрозмовників. Чи не доводилося Вам самим спілкуватися з ким-небудь за допомогою поглядів, жестів? Звичайно, доводилося! Але якщо Ви розуміли один одного, виходить, це розуміння було результатом дуже складної роботи.

Крім того, потрібно не тільки говорити зі співрозмовником (жестикулювати, вимовляти слова, писати початкові букви слів), але і розуміти його жести, погляди. Якщо у Вас і це вийшло, то Вам залишилася зовсім мало: щоб співрозмовник розумів Вас. Здавалося б, якщо відповідає значить розуміє. При всій простоті це не завжди так. Коли вчені намагаються пояснити якесь явище чи факт, вони розкладають його на складові частини, а потім докладно описують кожна з них. Виходить досить докладний опис, розкладений "по полочках". Так і ми спробуємо розкласти спілкування на частини і, розібравши, описати їх.

Отже, процес спілкування, комунікації. По-перше, він складається безпосередньо із самого акту спілкування, комунікації, у якому беруть участь самі комуніканти, що спілкуються. Причому в нормальному випадку їх має бути не менше двох. По-друге, комуніканти повинні виконувати дію, яку ми і називаємо спілкуванням, тобто робити щось (говорити, жестикулювати, дозволяти "читати" по обличчю, що свідчить, наприклад, про емоції, які переживаються у зв'язку з тим, що повідомляється). По-третє, повідомлення характеризується якимось змістом, якоюсь формою і смислом. Це не одне і те саме.

Припустимо, що хтось (скажімо, молода людина) підносить комусь (знайомій дівчині) букет жовтих тюльпанів. І робить він це незвичайно: без посмішки, з відчуженим виразом обличчя. За формою (промовляючи: "Візьми, будь-ласка, квіти від мене") все тут стилістично, граматично і по етикету коректно. "Передача чи вручення квітів" цілком може бути в загальному оцінена позитивно. Але зміст особливий: "юнак розлучається з дівчиною". Згадайте, що обличчя його було серйозним, а тюльпани були жовті (здавна

жовтий колір символ розлуки) . Зрозуміло, справжній с м и с л реального комунікативного акта такого роду може бути й інший, якщо юнак зумів дістати тільки жовті тюльпани взагалі не знав, що жовтий колір це символ.

Непривітний вираз обличчя може бути зумовлений обставинами, що не мають ніякого відношення до побачення. Важливо було тільки навести приклад можливого в цій ситуації смислу, показати, чим смисл може відрізнитися і від змісту, і від форми конкретного комунікативного акту.

Необхідно, далі визначити в кожному конкретному комунікативному акті канал зв'язку. При розмові по телефоні таким каналом є органи мови і слуху; у такому випадку говорять про аудіо-вербальний (слухословесний) канал, простіше про слуховий канал. Форма і зміст листа сприймаються по зоровому (візуально-вербальному) каналі. Рукоштовання способі передачі дружнього вітання по кінесикотактильному каналі. Якщо ж ми по костюму довідаємося, що наш співрозмовник, припустимо, узбек, то повідомлення про його національну приналежність прийшло до нас по візуальному (зоровому) каналі , але не по візуальновербальному, оскільки словесно (вербально) нам ніхто нічого не повідомляв.

Як важливий компонент комунікативного акту виступають мотиви учасників спілкування, тобто їх мета і наміри. Допустимо викладач, хоче в лекції повідомити щось студентам, щоб вони це засвоїли. Буває, що хтось зі студентів не хоче в цей же час засвоювати це. Тоді говорять про "ножиці в інтенціях" (намірах). Спілкування в таких випадках або утрудняється, або приводить до нульового результату.

Нарешті, усім добре відомо, що людина під час акту комунікації може говорити одне, а думати про зовсім інше, тобто бреше чи просто замовчує з якихось (не обов'язково поганих) причин.

У цілому ряді випадків (а за допомогою наукових методів) завждиможна знайти дисоціацію (тобто неузгодженість) форми і змісту повідомлення. Криміналісти, наприклад, добре знають, як важливо спостерігати під час дачі свідчень за виразом обличчя і зовнішнім виглядом допитуваного. Та й ми з вами, не будучи фахівцями, часто говоримо начебто: "по очах бачу, що

неправда", "говорить про веселе, а сам ходить, місця собі не знаходить, щось його тривожить. Запитаєш "все в порядку", а на ділі..."

Отже, якщо ми хочемо, щоб нас зрозуміли правильно, треба, щоб і форма, і зміст, гармонійно зливалися один з одним, не вносячи елементів дисоціації. І канали зв'язку при цьому повинні бути вільні від "шуму" (так фахівці називають будь-які, не тільки звукові, перешкоди). Розмовляючи, не слід відвертатися, займатися сторонніми справами (наприклад, перегортати книгу), не можна, одним словом, "засмічувати" канал зв'язку. Звичайно, що слід говорити досить голосно, але не оглушати, підтримувати оптимальну дистанцію спілкування (тут навіть є спеціальні цікаві дослідження). Поганий почерк не такий вже й малий недолік, якщо подумати, що він може перешкодити адресату легко і правильно зрозуміти написаний лист. А Ви самі хіба не відчували роздратування, розбираючи чийсь закарлючки?

Якби ми хотіли класифікувати комунікантів, то розрізняли б їх по таких істотних (з погляду ефективності актів спілкування) ознакам, як: вікові, статеві, професійні, загальнокультурні, освітні. Важлива при цьому ознака, яку можна назвати "рівнем сформованості культури спілкування".

Якщо розглянути самі комунікативні акти по їх видах і типах, то в залежності від різних критеріїв класифікації ми одержали б і різні види:

- За змістом: виробничі, практично-побутові, міжособистісно-сімейні, науково-теоретичні;
- За формою контактування: прямі, опосередковані.
- Скажімо, переписування є опосередкованою формою контактування, а особиста бесіда прямою формою контактування;
- За типом зв'язку: двонаправлені й односпрямовані. Наприклад, читання книги, чи перегляд кінофільму, або виконання ролі глядача на спектаклі односпрямований комунікативний акт. Але якщо Ви аплодуєте акторам, чи пишете автору п'єси, чи книги, кінорежисеру лист, чи нагороджуєте співаків оплесками зв'язки стають двонаправленими, взаємними;
- За ступенем взаємовідповідності комунікантів: висока, задовільна, незначна, незадовільна, негативна. При незадовільному ступені

взаємовідповідності (у таких випадках і про комунікабельну несумісність і навіть про повну психологічну несумісність) доречно констатувати: "говорять різними мовами". Хоча мають при цьому на увазі зовсім не різні національні мови, а, наприклад, несумісні інтереси, манеру розмовляти і спілкуватися в цілому;

- За результатами: від негативного ("зовсім перевернуто мене зрозумів, зіпсував мою думку") через нульовий ("ніяк не можемо зрозуміти один одного") до позитивного ("він мене розуміє, а я його"). Шкала негативного і позитивного результатів розтягнута достатньо: ми можемо зрозуміти когось так, що він буде в захваті, а можемо викликати просто кивок схвалення. Нерозуміння може межувати і з перевернутим розумінням. Саме тому і необхідно прагнути до максимального успіху в спілкуванні.

Є люди, що не дуже говіркі. Вони можуть слухати Вас уважно, але водночас Ви цього не бачите. Вам здається, що Вас просто не хочуть слухати, а насправді у Вашого співрозмовника така звичка і для нього це норма спілкування. Часто так поведуться люди, що мають або високе ставище в суспільстві, або високий ріст. Часто при розмові з такими людьми ми відчуваємо себе незатишно, бентежимося, а іноді і зупиняємося, тому що нам здається, що нас не зовсім уважно слухають чи просто ігнорують. Цьому часто сприяє наша власна установка перед розмовою. Якщо нам хтось щось сказав до розмови те, що не робить співрозмовнику честі, то в нас з'являється відчуження, і при тому не завжди правомірне.

Установка дуже неприємна річ. Вона може перешкодити початку розмови чи привести до конфлікту в процесі спілкування.

Різні установки грають надзвичайно важливу роль у теоретичній і практичній діяльності людини і яскраво виступають у процесах спілкування. Щоб не потрапити в неприємність самому і не поставити таке ж становище співрозмовника, треба знати, що таке установка, як вона розвивається в умовах спілкування, як її можна змінити і як нею варто керувати. Проробіть думкою

(можна і на практиці!) такий експеримент. Ви з приятелем знаходитеся в кінозалі. Згасло світло, почалася демонстрація фільму.

Усі (і Ви зі своїм приятелем теж) уважно стежите за подіями на екрані. Зненацька Ви запитуєте його (пошепки, звичайно, але так, щоб Вам було чути): "Згадай, будь ласка, як називається яйцекладний ссавець. Качконіс, чи що?" Якщо фільм тематично ніяк не зв'язаний у даний момент із Вашим качконосом і зоологією взагалі, можете не сумніватися, що Ваше питання не буде навіть почутим. Вас обов'язково перепитають.

Але адже якщо Ви запитаєте що небуть доречне, що стосується сюжету фільму, характеристики актора і т.п., вам дадуть відповідь. Навіть якщо Ви задасте своє питання тихіше ніж перше. Чому? Тому, що "доречне", "зрозуміле" те, що відноситься до найбільш ймовірного в даній ситуації, про що прийнято в даній ситуації говорити, що входить у "установку на сприйняття даного фільму". Все інше виявляється поза увагою, а тому і не розуміється, і не сприймається.

В умовах повсякденного спілкування нерідко хто-небудь раптом (саме "раптом", тобто зненацька) починає розповідати випадок зі свого життя, чи скажімо, анекдот, у той час, як ні того ні іншого від нього не чекають. Деякі люди починають розмову, як би продовжуючи розвивати свої власні думки, якими вони були поглинуті самі, а ніхто з присутніх про них не мав ніякого поняття.

Найпоширенішим видом спілкування є розмова. Під час розмови ми використовуємо мову, рідну чи іноземну, у будь-якому випадку вона необхідна. Мова - безцінний дарунок, яким наділена людина. "Якщо мовою не розповіси, на пальцях - не поясниш" кажуть у народі. За допомогою слів можна розповісти про все. "Характер нашої мови полягає в надзвичайній легкості, з якою все виражається в ній: відверті думки, внутрішні ліричні відчуття, елемент обурення, витівка, що іскриться і потрясає пристрасть", писав А.П.Герцене.

Мова - знаряддя людини. Вона необхідна, щоб люди могли повноцінно спілкуватись. В повсякденному спілкуванні нам найчастіше не вистачає саме

слова, і ми "корчимося у безслів'ї ", намагаючись знайти його, це єдино потрібне, правильне, точне.

Спілкування за допомогою мови забезпечує успіх спільної діяльності. Коли ми хочемо виразити своє відношення до плутанини, що навколо панує, ми говоримо: "Вавілонське стовпотворіння!" Джерела цих крилатих слів у біблійній легенді про спорудження в древньому Вавилоні вежі, що закінчилося невдачею, тому що Бог розгнівався, змішав мови людей і вони перестали розуміти один одного. "Говоримо з тобою на різних мовах, не можемо знайти спільного", з гіркотою констатуємо ми, коли немає взаєморозуміння і відносини не складаються. Спілкування за допомогою слова (мовне спілкування) закріплює і зберігає досвід людства, передаючи його від покоління до покоління, тому що мова - це знаряддя культури.

У більш ніж 3,5 тисячах мов світу багатогранно відбиваються всі досягнення науки, техніки, мистецтва. Інтерес до рідної мови, прагнення до ідеального володіння його письмовою й усною формами завжди характеризують культурну людини. Немає такої сфери спілкування, де б не було потрібно гарно володіти мовою й уміти користатися цим безцінним дарунком, який нам заповіли предки.

2. Мова і мовленнєве спілкування.

Мова — це сукупність лексичних, словотворчих, синтаксичних, граматичних засобів. Мовлення — реалізація, застосування цих засобів у процесі спілкування. Тому виділяють два види мовленнєвого спілкування: усне (говоримо, слухаємо) і писемне (читаємо, пишемо).

Основним універсальним засобом спілкування людей, висловлення їх думок, почуттів є **мова** (усна і письмова).

За допомогою мови ми здобуваємо знання, зберігаємо їх у нашій пам'яті, передаємо їх іншим. Учені виділяють такі функції мови у спілкуванні:

- засіб існування, передавання й засвоєння суспільно-історичного досвіду;
- засіб інтелектуальної діяльності (сприйняття, мислення, уява);

- універсальний засіб передачі інформації, тобто слова, словосполучення, речення, тексти є вербальними засобами передачі інформації. Вербальні засоби – найважливіші компоненти спілкування, оскільки вони головні носії повідомлень.

Формою існування мови є мовлення. **Мовлення** – це реалізація мови людьми в процесі спілкування, тобто процес реалізації мовної діяльності. Мовець використовує засоби спілкування (звуки, слова та їхні форми, сталі звороти, моделі речень, тексти) для передавання певного змісту, до якого можуть входити, крім думок, почуття й волевиявлення.

Отже, мова, спілкування й мовлення взаємопов'язані. Мовлення неможливе без мови, а мова створена для того, щоб здійснювати процес спілкування.

Мова є **спільною** для всіх, хто нею послуговується, а **мовлення** завжди **індивідуальне**, оскільки мовні засоби кожен з нас застосовує, добирає по-своєму.

Розвиток і збагачення мови відбувається у процесі спілкування. Якщо мовленнєва діяльність засобами певної мови припиняється, мова стає мертвою. Мова живе тільки в мовленні й спілкуванні.

Вивчення мови, збагачення пам'яті різноманітними засобами і способами вираження думок сприяють розвитку мовлення. Не менш важливе значення має також систематичне й цілеспрямоване практикування в мовленні – спілкування рідною мовою під час виконання своїх професійних обов'язків, оскільки вміння й навички виробляються лише в процесі спілкування.

Отже, **мова** – це система засобів спілкування, **мовлення** – вибір цих засобів у процесі спілкування, **спілкування** – процес обміну інформацією за допомогою мови, тобто мовленнєва діяльність.

Щоб бути зразковим, фахове мовлення має характеризуватися такими найважливішими ознаками:

- змістовністю (розкриття суті висловлювання);
- логічністю (послідовне викладення думки);

- точністю (відбір мовних засобів, що найбільш відповідають висловлюваному змісту);
- правильністю (дотримання норм літературної мови);
- доречністю та доцільністю (використання мовних засобів відповідно до мети висловлювання та умов спілкування);
- емоційністю (збудження почуттів).

Отже, високу культуру фахового мовлення людини визначає досконале володіння літературною мовою, її нормами в процесі спілкування.

3. Функції мови у спілкуванні.

Мова – це особлива система знаків із закодованими у ній результатами пізнання людиною дійсності (система правил), система специфічних національних особливостей, характеристик. Мова є головним засобом спілкування людей, одним з компонентів духовної культури суспільства, продуктом соціального розвитку. Мова є абстрактною та відтворюваною. Вона нерозривно пов'язана з мисленням і служить не тільки засобом вираження думок, а й знаряддям думки, засобом формування й оформлення думки. Отже, мова виконує багато **функцій**:

1. *Комунікативна функція або функція спілкування.* Суть її полягає в тому, що мова використовується як засіб спілкування між людьми, як інформаційний зв'язок у суспільстві.
2. *Номінативна функція або функція називання.* Усе пізнане людиною (предмети, особи, явища, властивості, процеси, закономірності) одержує назву і так під цією мовною назвою існує в житті і в свідомості мовців.
3. *Мислетворча функція.* Мова є не тільки формою вираження і передачі думки, а й засобом формування, тобто творення самої думки.
4. *Гносеологічна, тобто пізнавальна, функція мови.* Вона полягає в тому, що світ людина пізнає не тільки з власного досвіду, а й через мову, бо в ній накопичено досвід попередніх поколінь, сума знань про світ.

5. *Експресивна або виражальна функція мови.* Мова надає більше можливостей розкрити неповторний світ інтелекту, почуттів та емоцій людини. Кожний може впливати силою своїх переконань чи почуттів на інших.
6. *Волюнтативна функція є близькою до експресивної.* Вона полягає в тому, що мова є засобом вираження волі співрозмовників (вітання, прощання, прохання, вибачення, спонукання, запрошення тощо).
7. *Естетична функція.* Мова фіксує в собі естетичні смаки й уподобання своїх носіїв. Естетика мови виражається у контексті мистецтва. Словесне мистецтво – це творення художніх образів у літературі, у публіцистиці, ораторському слові.
8. *Культуроносна функція.* Мова є носієм культури народу-мовотворця. Оволодіваючи мовою, людина оволодіває і культурою народу.
9. *Ідентифікаційна функція* мови полягає у тому, що мова виступає засобом ідентифікації мовців, тобто засобом вияву належності їх до однієї спільноти, певного ототожнення.
10. *Магічно-містична функція* мови збереглася з доісторичних часів, коли люди вірили у слово як реальне дійство, здатне зупинити небажаний хід дій, побороти злі сили, підкорити природу своїй волі.
11. *Регулятивна функція* виконує роль планування поведінки, вчинків тощо.

4. Культура мови та мовленнєвий етикет.

Від найдавніших часів мова супроводжує людину на всіх етапах її життя. Власне без мови не існувало б людини як розумної істоти, адже всі проблеми свого життя від найпростіших побутових до складних наукових, соціальних і політичних вона вирішує, користуючись мовою.

Мова - це і засіб спілкування, накопичення та передачі набутих людством знань, і найважливіший інструмент навчання. Без мови не існує навіть сама людська думка, яку кожна людина оформлює не тільки для оточуючих, а й сама для себе за допомогою мовних засобів.

Культура мови - це вміння сказати необхідне слово в потрібний час, доцільно, із дотриманням правил мовного етикету, щоб не образити людину і водночас не втратити власної гідності.

Мовна культура як і культура поведінки, загальна культура особистості, над підвищенням якої нас вимагають постійно працювати навчання та служба, Закон України "Про міліцію" та Закон України "Про освіту" тісно пов'язані. Мовна культура є основною ознакою загальної культури людини і разом із тим її складовою. Чим вищий рівень мовної культури людини, тим вищий її творчий потенціал, професійний рівень. Це особливо виявляється на прикладі фахівців-юристів, які завжди були майстерними ораторами, яскравими промовцями, чії виступи ставали подією суспільного життя і надовго запам'ятовувалися слухачам або читачам майстерним поєднанням форми і змісту промови.

Низький рівень мовної культури навпаки є ознакою обмеженості виявом невміння замінити власні думки і сприймати чужі. Скоріш за все людина, яка виявляє низький рівень мовної культури, не здатна до творчого, нестандартного мислення, вирішення професійних і організаційних проблем, що обов'язково позначається на її успіхах у трудовій діяльності.

Поняття про мову, культуру мовлення

Мова - явище соціальне. Одна з її основних функцій - комунікативна - тобто спілкування людей. Але як універсальний засіб спілкування мова є явищем майже безкінечним адже таким може бути і припустимий перелік можливих варіантів спілкування людей, де важливо враховувати умови і форми спілкування (де? і як?) змісту і мети (що? і для чого?), адресата (кому?) тощо. При цьому варто врахувати й індивідуальні властивості кожного, хто використовує мову його вік, освітній рівень, соціальний та життєвий досвід, безліч інших особливостей що роблять людей не схожими один на одного, яскраво індивідуальними. Відповідно до цього варіюється і мова яку використовує особа адже "стиль - це людина".

Мовний запас кожної конкретної особи відносно невеликий, від декількох сотень до декількох тисяч слів. При цьому мовний запас лексичних

засобів окремого народу налічує понад сотні тисяч слів і їхня кількість постійно поповнюється.

Отже кожен з нас, свідомо чи несвідомо, з великої кількості слів і мовних засобів обирає для користування ті, що йому вважаються найдоцільнішими, або ті, що підказують оточення звичка, традиції. Так виникає варіювання мови, або її диференціація, яка залежить від часу, простору суспільства (соціальний тип варіювання) функцій, які покладено на мову. Окрім літературної мови, існують діалекти, говори, говірки які пов'язані з певними місцевостями. Залежно від соціального стану людина може користуватися грубими, ненормованими мовними засобами.

В обмеженому соціальному середовищі виникає жаргон професійний, молодіжний, учнівський, студентський тощо.

Віддаючи перевагу вжитку літературної мови, ми не будемо заперечувати і того, що в певних випадках, залежно від ситуації спілкування, може вважатися доцільним вживання елементів інших варіантів мови. Адже кожен з людей намагається, щоб його слово було дохідливим, ясним дієвим, ефективним, красномовним.

Все це вимагає дотримання критеріїв оптимального вибору потрібних засобів мови та способів їх поєднання в конкретній ситуації спілкування. Залежно від функцій, які має виконувати мова в таких ситуаціях, у ній постійно формуються функціональні стилі, існування яких є свідченням високого розвитку мовної культури суспільства, що, у свою чергу, пов'язано із загальним рівнем культурного життя суспільства.

Поява стилів у кожній національній мові зумовлена тими функціями, які вона виконує в суспільстві.

Мовний етикет – важлива складова культури мовлення

Мовний етикет. Він відзначається стійкістю і консервативністю, і в цьому стає подібним до офіційно-ділового стилю, який теж в ідеалі має лишатися сталим і непорушним. Мовний етикет запрограмований на найрізноманітніші типові ситуації, в яких використовують сталі мовні структури, кліше, закріплені національними культурними традиціями. Щоразу, в певних ситуаціях, ми

повторюємо стереотипи поведінки, у тому числі мовної які поза нашою свідомістю автоматично використовують у разі потреби.

Використання правил мовного етикету великою мірою залежить від конкретної ситуації спілкування місця й обставини розмови, цільової настанови (повідомити, вплинути вразити здивувати, шокувати тощо). Але найбільшої ваги набувають між-особистісні стосунки. Залежно від цього може йтися про 5 тональностей спілкування високу, нейтральну, звичайну, фамільярну, вульгарну.

Висока тональність відповідає спілкуванню у сфері суто формальних суспільних структур (урочисті заходи, дипломатичні прийоми тощо).

Нейтральна - функціонує у сфері офіційних установ. Вона найближча до здійснення службових повноважень працівника органів внутрішніх справ.

Звичайна тональність характерна для спілкування на побутовому рівні. Фамільярна забезпечує спілкування в колі сім'ї, дружньому товаристві, емоційна. Вульгарна спостерігається у соціально неконтрольованих ситуаціях, занадто емоційна. При звертанні до незнайомих людей використовують нейтральні структури етикету. До близьких навпаки - емоційні, фамільярні, дуже рідко нейтральні.

Залежно від типових ситуацій спілкування мовний етикет можна поділити на групи, різновиди.

Одиниці вітання, привітання доброго ранку, вітаю вас, добридень, здоров був.

Одиниці звертання та привертання уваги будьте добрі скажіть, будь ласка, будьте ласкаві, чоловіче добрий, вельможний пане, вельмишановний добродію тощо.

Одиниці представлення під час знайомства:

- а) в ділових стосунках використовують такі компоненти посада, професія звання ім'я та по батькові, адже це важливо для здійснення функціональних обов'язків,
- б) ділові стосунки дещо "пом'якшують" вимоги етикету навіть у таких випадках, коли відбувається знайомство між чоловіком і жінкою.

Звичайно, жінка не може нав'язувати знайомство сама. Але ці вимоги відступають, якщо йдеться про суто ділову зустріч.

Під час знайомства використовують кліше: дозвольте відрекомендуватися, представити, знайомтеся тощо.

Запрошення: приходьте, ласкаво просимо, зайдіть тощо.

Побажання, поздоровлення: дай Боже, хай щастить, на добраніч хай Бог милує тощо.

Згода і незгода: так, я не заперечую ви маєте рацію, авжеж.

Прохання: дозвольте, просимо, якщо вам не важко, будь ласка не відмовте, благаю та інші.

Подяка: спасибі дякую, дуже вдячний, вік не забуду.

Вибачення: пробачте, перепрошую, даруйте, вибачте.

Комплімент: може стосуватися зовнішності схвалення вчинків, виконаної роботи.

В ділових стосунках належить дуже обережно ставитися до мовних засобів, які використовують при спілкуванні.

Заважають дотримуватися норм етикету, а значить, і ефективно досягати мети ділових контактів вплив моди, недоцільні структури мовного етикету, надлишкові або недоречні в конкретній ситуації, небажання дотримуватися або незнання правил етикету, неврахування соціального досвіду співрозмовника, невміле використання мовно-етичних шаблонів, надлишковість яких може створювати враження нещирості у стосунках тощо.

Ділове спілкування має використовувати весь арсенал наявних засобів взаємовпливу комунікантів під час міжособистісних стосунків. Проте основу цих стосунків складатимуть словесні засоби, роботу над удосконаленням яких людина має здійснювати все життя, збагачуючи власні можливості у цій справі. Це особливо важливо для працівників органів внутрішніх справ України для яких спілкування з людьми становить одну з основних форм роботи щодо здійснення службових повноважень.

Практична сторона дотримання мовного етикету

Отже, **мовний етикет** – це набір, або спектр фраз, якими ми послуговуємося у щоденних ситуаціях: знайомства, звертання, вітання, прощання, подяки, співчуття, відмови, компліменту тощо. Діловий стиль реалізується також в усній формі у ділових нарадах, публічних виступах, телефонних розмовах.

Щоб ваша бесіда була результативною незалежно від того, з ким ви розмовляєте необхідно:

По-перше сподобатися співрозмовнику, для цього встановлені основні правила які сприяють досягненню даної мети:

- Щиро цікавтеся іншими людьми.
- Посміхніться.
- Пам'ятайте, що ім'я людини – це самий солодкий для неї звук на будь-якій мові.
- Будьте гарним слухачем. Заохочуйте інших говорити про самих себе.
- Говоріть про те, що цікавить вашого співрозмовника.
- Уселяйте співрозмовнику свідомість його значущості і робіть це щиро.

По-друге – треба уміти керувати процесом спілкування, впливаючи на людей не ображаючи їх і не викликаючи в них почуття образи. Для цього існують свої правила, дотримання яких дозволяє впливати на людей, не ображаючи їхній і не викликаючи в них почуття образи:

- Починайте з похвали і щирого визнання достоїнств співрозмовника.
- Указуйте на помилки інших не прямо, а побічно.
- Спочатку поговоріть про власні помилки, а потім уже критикуйте свого співрозмовника.
- Задавайте співрозмовнику питання замість того, щоб йому щось наказувати.
- Давайте людям можливість врятувати свій престиж.
- Виражайте людям схвалення з приводу найменшої їхньої удачі і відзначаєте їхній успіх. Будьте щиросерді у своїй оцінці і щедрі на похвалу.

- Створюйте людям гарну репутацію, що вони будуть намагатися виправдати.
- Прибігайте до заохочення. Створюйте враження, що помилка, що ви хочете бачити виправленою, легко поправна; робіть так, щоб те, на що ви спонукуєте людей, здавалося їм неважким.
- Домагайтеся, щоб люди були ради зробити, те що ви пропонуєте.

По-третє, вибравши мету вашої бесіди, намагайтеся схилити людей до вашої точки зору м'яко без тиску і не нав'язуючи виттю ідеологію. Якщо людина вважає вашу точку зору – своєю, вона буде прагнути до досягнення вашої мети – як своєї.

Для цього треба знати, що:

- єдиний спосіб одержати верх у суперечці – це ухилитися від нього;
- виявляйте повагу до думки вашого співрозмовника. Ніколи не говоріть людині, що вона не права;
- якщо ви не праві, визнайте це швидко і рішуче;
- з самого початку дотримуйтеся дружелюбного тону;
- змусьте співрозмовника відразу ж відповісти вам "так";
- нехай велику частину часу говорить ваш співрозмовник;
- нехай ваш співрозмовник вважає, що дана думка належить йому;
- щиро намагайтеся дивитися на речі з погляду вашого співрозмовника;
- відносьтеся співчутливо до думок і бажань інших;
- волайте до більш шляхетних мотивів;
- драматизуйте свої ідеї, подавайте їх ефектно;
- кидайте виклик, зачіпайте за живе;

Можна до усього додати ще наступне.

Хто хоче успішно дискутувати, повинний спробувати якнайбільше довідатися про свого співрозмовника. (А. Д. Карнегі).

5. Шляхи розвитку мови як засобу спілкування.

Мова – знакова система, що використовується для вираження думок, для спілкування; побудована на звуковій основі, для передачі думки використовує слова; володіє граматичною *системою*, що забезпечує функціонування системи та створення найскладніших структур тексту. Водночас сама мова існує як жива лише за умови, що її активно використовують люди. Мова розвивається та вдосконалюється у процесі мовного спілкування

Основною комунікативною якістю мовлення є його *правильність* – дотримання норм сучасної літературної мови. Насамперед правильною забезпечується висока культура мови, її єдність, зумовлюються всі інші комунікативні якості. У понятті *точність* мовлення закладено подвійний зміст: "по-перше, це вживання слів (їхніх значень) і словосполучень, звичних (узвичаєних) для людей, які володіють нормами літературної мови, а, по-друге, це оформлення й вираження думки адекватно предметові або явищу дійсності, тобто несуперечність реального предмета і його назви. Борис Головін виділяє точність предметну (адекватність слова й позначуваного ним предмета) і точність понятійну (адекватність змісту мови й виражених у ній понять).

Логічність характеризує структуру тексту, його організацію. Слід враховувати взаємодію "трьох логік": логіки дійсності, логіки думки й логіки мовного висловлення. Логічність, як і точність, буває предметна й понятійна. Предметна логічність полягає у відповідності змістовних зв'язків і відношень одиниць мови в мовленні зв'язкам і відношенням предметів і явищ у реальній дійсності. Логічність понятійна є відображенням структури логічної думки та логічного її розвитку в семантичних зв'язках елементів мови в мовленні.

Чистота – ознака мови, пов'язана з правильною, літературно нормативною вимовою, з відсутністю позалітературних елементів – діалектизмів, вульгаризмів, а також штампів, канцеляризмів, слів-паразитів, таких мовно-виражальних засобів, що заперечуються нормами моралі.

Образність – комунікативна якість мови, орієнтована на виникнення додаткових асоціативних зв'язків, тобто вживання слів і словосполучень у

незвичному оточенні, зокрема, їх переосмислення в порівняннях, метафорах тощо.

Виразність – те, що привертає увагу слухача, читача своєю формою, логічним або емоційним підкресленням: "Це всі ті способи і прийоми, за допомогою яких у читача виникає особливий інтерес і підвищена увага до змісту і форми мови. У цьому випадку образність входить до поняття виразності: все, що образне, те і виразне, але не все виразне образне".

Показником **багатства** мови великий обсяг активного словника, семантично та стилістично відмінні одиниці, оперування синонімічними можливостями мови, не лише лексичними, а й словотвірними, граматичними.

Різноманітність – це використання різних засобів і способів для вираження того самого змісту, звертання до системних і контекстуальних синонімів, до джерел стилістичного урізноманітнення мови.

Доречність – добір, організація мовних засобів, що роблять мову відповідною меті, умовам, ситуації спілкування. Доречна мова відповідає темі повідомлення, його логічному й емоційному змістові, складові слухачів і читачів, інформаційним, виховним, естетичним та іншим завданням писемного й усного виступу. Розрізняють доречність стильову, контекстуальну, ситуативну, особистісно-психологічну.

Доступність (дохідливість) – здатність даної форми мови бути зрозумілою комунікаторам, полегшувати сприйняття вираженої інформації, тобто доступність насамперед пов'язана з відповідністю повідомлення комунікативній сприйнятливості.

Достатність – це комунікативна якість, яка виражає поняття кількості мовної інформації та відповідає вимогам певного функціонального стилю літературної мови, логічній завершеності думки.

Стислість мови – прагнення виразити максимальну за обсягом інформацію мінімальною кількістю всіх мовних засобів.

Змістовність мови визначається інформаційним наповненням висловлюваного, відповідністю його темі повідомлення. Змістовність мови

передбачає повне розкриття предмета розмови. Важливими чинниками є лаконізм, відсутність пустих фраз, невиправданих повторів і дублювань.

Емоційність – комунікативна якість мови, що виражає індивідуальний порядок почуттів, переживань, настроїв, суб'єктивного ставлення особистості до висловлюваного, уникання експресивного дисонансу. Емоційність реалізується за допомогою інтонації та лексико-граматичних засобів, що відповідають нормам сучасної літературної мови. Культура вираження почуттєвої сфери людини є важливим чинником загальномовної культури.

Естетичність виявляється перш за все в оптимальному відборі й організації відповідно до комунікативних умов і завдань самого змісту, в оптимальному при цьому мовному оформленні змісту, в гармонії та цілісності тексту, в якості його зовнішнього оформлення в писемній формі та виконання в усній. Це милозвучність мови, відчуття краси слова.

Дієвість (ефективність) – ознака такої мови, яка спонукає адресата до зміни поведінки – зовнішньої (вчинків, дій) чи внутрішньої (думок, поглядів, настроїв).

Ясність передбачає співзвучність вираженої мовою думки динаміці мислення мовної особистості, і звідси – зрозумілість її адресатові, недвозначність у формулюванні думки.

Вчені розрізняють певні види мовлення. Розглянемо основні з них. Мовлення буває *усним і писемним*. Усне мовлення може здійснюватись у *діалогічній та монологічній формах*. Крім того, розрізняють *зовнішнє й внутрішнє* мовлення. До зовнішніх видів мовлення належать усі різновиди усного й писемного мовлення.

Всі форми мовлення між собою взаємозалежні. Зовнішнє мовлення частіше є засобом спілкування, тоді як внутрішнє – засобом мислення. Письмове мовлення відіграє найбільшу роль як спосіб фіксації інформації, її збереження, передачі.

Усне мовлення безпосередньо орієнтоване на слухачів. А під час використання письмового мовлення відсутній безпосередній зворотний зв'язок.