**Лекція 2**

**Основи культури української мови**

1. Мова і культура мовлення в житті професійного комунікатора.
2. Комунікативні ознаки культури мови. Комунікативна професіограма фахівця.
3. Словники в професійному мовленні. Типи словників. Роль словників у підвищенні мовленнєвої культури.
4. Мовний, мовленнєвий, спілкувальний етикет. Стандартні етикетні ситуації. Парадигма мовних формул.

**Список використаної літератури**

1. Загнітко А.П., Данилюк І.Г. Українське ділове мовлення: професійне і непрофесійне спілкування. – Донецьк: ТОВ ВКФ “БАО”, 2004. 480 с.
2. Культура мови: Довідник / За ред. В.М. Русанівського. - Київ: Либідь, 1990. 304с.
3. Зубков М. Сучасне українське ділове мовлення. - Xарків: Торсінг, 2001. 384с.
4. Пентилюк М.І. Культура мови і стилістика. - Київ: Вежа, 1994. 240 с.
5. Шевчук С.В. Українське ділове мовлення. - Київ: Літера, 2000. 480 с.
6. Бабич Н.Д. Практична стилістика і культура української мови: Навч. посібник. – Львів: Світ, 2003. 432с.
7. **Мова і культура мовлення в житті професійного комунікатора**

*Мовна**культура – це надійна опора*

*у вираженні незалежності думки,*

*розвиненості людських почуттів,*

*у вихованні діяльного, справжнього*

*патріотизму*

**Віталій Русанівський**

Найбільше і найдорожче добро в кожного народу – це його мова, ота жива схованка людського духу, його багата скарбниця, в яку народ складає і своє давнє життя, і свої сподівання, розум, досвід, почування

**Панас Мирний**

Людина створила культуру, а культура людину. Людина реалізується в культурі думки, культурі праці, культурі мови.

**Мова** не тільки засіб спілкування, а й природний резервуар інформації про світ, насамперед про свій народ.

**Мовна культура** – це надійна опора у вираженні незалежності думки, розвиненості людських почуттів, у вихованні діяльного, справжнього патріотизму. **Культура мови** передбачає вироблення етичних норм міжнаціонального спілкування, які характеризують загальну культуру нашого суспільства *(Віталій Русанівський)*.

З культурою мови насамперед пов’язують уміння правильно говорити й писати, добирати мовно-виражальні засоби відповідно до мети й обставин спілкування. Проектуючись на певну систему, *культура мови* утверджує норми: лексичні, граматичні, стилістичні, орфоепічні, орфографічні, тощо.

З часу виникнення науки про мову можна говорити й про складову частину мовознавства – *культуру мови*. Адже при створенні словників, граматик, тлумачень текстів завжди доводилося вибирати, оцінювати, класифікувати мовні факти. А узагальнені в лінгвістичних працях, вони сприяли усталенню, поширенню тих чи тих норм, їх кодифікації.

Сучасна лінгводидактика чітко розрізняє поняття ***“культура мови”*** і ***“культура мовлення”***. Якщо йдеться про наукову дисципліну, завдання якої є вдосконалити літературну мову як засіб культури, про зіставлення різних жанрів і форм висловлювань, про мовне життя суспільства і тенденції його розвитку, тобто про те, що у поширених дефініціях називають об’єктивно історичним аспектом, тоді є підстави вживати термін “**культура мови**”.

**Культура мови** – показник її унормованості, що визначається загальноприйнятими нормами.

Таким чином, наука, що вивчає нормативність мови, її відповідність тим вимогам, що ставляться перед мовою в суспільстві, називається **культурою мови.**Вона розробляє правила вимови, наголошення, слововживання, формотворення, побудови словосполучень і речень та вимагає від мовців їх дотримання.

***Мова****–*це: 1) універсальний засіб навчання і виховання людини; 2) енциклопедія людського досвіду; 3) першооснова нагромадження культурних цінностей, засіб вираження змісту культури, спосіб введення окремої людини в процес суспільного культурного розвитку; 4) один з компонентів духовної культури суспільства; 5) засіб координації усіх виробничих процесів; 6) функціонуюча система, нерозривно пов’язана з усіма галузями суспільного життя.

Про культуру мовлення говорять, якщо нормативно-регулювальний аспект, пов’язаний з встановленням правил користування мовними засобами, зорієнтований на носіїв мови.

**Культура мовлення**, спираючись на здобутки мовної культури, передбачає, по-перше, безумовне додержання (усно і на письмі) норм літературної мови, по-друге, мовленнєву майстерність того, хто говорить, або пише.

***Мовлення****–*це: 1) спосіб існування і вияву мови, “мова в дії”, мовний процес у багатьох його видах і формах (говоріння, писання, слухання, читання), мовчазна розмова з самим собою, обдумування майбутнього свого чи сприйнятого від інших повідомлення”; 2) вияв процесу формування (а не втілення) думки; 3) вияв одиниць мови усіх рівнів і правил їх поєднання; 4) засіб конкретизації спілкування (мовного спілкування).

Отже, мовлення є сукупністю мовленнєвих дій, кожна з яких має власну мету, що випливає із загальної мети спілкування. Основу мови і мовлення становить *мовленнєва діяльність*. Тільки у ній народжується, формується й мова, й мовлення. Мовленнєва діяльність можлива лише в суспільстві, зумовлюється його потребами.

Безпосереднім виявом мовлення є різноманітні акти в усній (звуковій) і писемній реалізації. Звуковою реалізацією мовлення є *спілкування*.

***Спілкування –***це обмін інформацією, передача її однією людиною іншій. Формами спілкування є діалог, полілог, монолог. Отже, обов’язковим учасником спілкування, крім мовця, є реальний чи уявний слухач.

У процесі спілкування мовлення поділяється на відрізки, які мають певну протяжність і членуються на самостійні частини. Найменшою вимовною одиницею є ***фраза.***Це відрізок мовлення. що характеризується смисловою завершеністю, синтаксично-фонетичною цілісністю та інтонаційною оформленістю, обмежений двома досить тривалими паузами. **Фраза** – це одиниця фонетична, тому її не можна ототожнювати з реченням (граматична одиниця). Речення і фраза не завжди збігаються: речення може складатися з кількох фраз: *Змінна ціна застосовується у контрактах з подовженим строком дії, коли економічні умови виробництва товару можуть істотно змінюватись.*

Результатом процесу говоріння є текст. **Текст –**це сукупність речень (кількох чи багатьох), послідовно об’єднаних змістом і побудованих за правилами певної мовної системи. Він є засобом відтворення ***зв’язного мовлення,***тобто висловлювання, частини якого пов’язані між собою однією темою, основною думкою і структурою.

Досконале володіння мовою, її нормами в процесі мовленнєвої діяльності людини визначає її ***культуру мовлення.***

1. **Комунікативні ознаки культури мови. Комунікативна професіограма фахівця**

Культура мови невіддільна від *практичної стилістики*, яка досліджує і визначає оптимальність вибору тих чи інших мовних одиниць залежно від мети і ситуації мовлення. *Отже, головним завданням культури мови є*:

– виховання навичок літературного спілкування;

– поширення і засвоєння літературних норм у слововжитку, граматичному оформленні мови, у вимові та наголошуванні;

– неприйняття спотвореної мови або суржику.

**Культура мови** передбачає дотримання мовних норм вимови, наголосу, слововживання і побудови висловів, точність, ясність, чистоту, логічну стрункість, багатство і доречність мовлення, а також дотримання правил мовленнєвого етикету.

Виділяють такі основні аспекти вияву культури мовлення:

* ***нормативність***(дотримання усіх правил усного і писемного мовлення);
* ***адекватність***(точність висловлювань, ясність і зрозумілість мовлення);
* ***естетичність***(використання експресивно-стилістичних засобів мови, які роблять мовлення багатим і виразним);
* ***поліфункціональність***(забезпечення застосування мови у різних сферах життєдіяльності).

**Основні ознаки культури мови:**

а) змістовність (потрібно продумувати текст і основну думку висловлювання; розкривати їх повно; говорити і писати лише те, що добре відомо; не говорити й не писати зайвого; добирати матеріал, якого не вистачає);

б) правильність і чистота (дотримуватися норм літературної мови);

в) точність (добирати слова і будувати речення так, щоб найточніше передати зміст висловлювання);

г) логічність і послідовність (говорити і писати послідовно, забезпечувати смислові зв’язки між словами і реченнями в тексті; складати план виступу чи лекції; систематизувати дібраний матеріал, уникати логічних помилок);

д) багатство (використовувати різноманітні мовні засоби, уникати невиправданого повторення слів, однотипних конструкцій речень);

е) доречність (ураховувати, кому адресовано висловлювання, як воно буде сприйняте при певних обставинах спілкування);

є) виразність і образність (добирати слова і будувати речення так, щоб якнайкраще, якнайточніше передати думку, бути оригінальним у висловлюванні і вміти впливати на співрозмовника).

Недоречним є вживання діалектизмів, жаргонів, надмірне захоплення просторічною лексикою, канцеляризмами, запозиченнями. Вживання цих слів може бути доречним у відповідному стилі чи ситуації, а вжиті без потреби, вони роблять мову незрозумілою і важкою для сприйняття.

***Чистота мовлення*** – це відсутність *суржику. Суржик*– це штучно змішана мова (наприклад, українська та російська), яка є використовується комунікатором в усному спілкуванні як лінгвістичне ціле. Первісне значення слова *суржик*–суміш зерна різних злаків і борошна з такої суміші, яке було невисоким за якістю і вживалося у важкі голодні роки. *Тому назва суржик має негативне семантичне забарвлення*.

*Богдан Антоненко-Давидович, Олександра Сербенська, Святослав Караванський, Олександр Пономарів* та ін. у своїх працях подали практичні поради щодо правильного слововживання, розподіляючи їх за мовними рівнями та сферами функціонування, створили реєстри ненормативних слів і словосполучень і їх правильних відповідників. Назва одного з посібників: *“Антисуржик”* за загальною редакцією Олександри Сербенської свідчила про активне протистояння “зросійщенню”рідної мови.

***Практичні поради щодо підвищення особистої культури мовлення:***

– свідомо й відповідально ставитися до слова;

– стежити за своїм мовленням, аналізувати його, контролювати слововживання, у разі потреби перевіряти за відповідним словником;

– створити настанову на оволодіння нормами української літературної мови, на удосконалення знань (для цього звертатися до правопису, посібників, довідників, учитися самостійно, стежити за змінами норм);

– читати художню літературу – джерело збагачення мовлення, записувати цікаві думки майстрів слова, вчити напам’ять афоризми, вірші (таким чином можна збагатити лексичний запас, пізнати красу й силу слова, його змістові тонкощі, набути досвіду образно-стилістичного слововживання);

– оволодівати жанрами функціональних стилів (потрібно однаково добре вміти написати вітальну листівку, заяву, доручення, лист для електронної пошти, підготувати науковий реферат чи публічний виступ);

– активно пізнавати світ, культуру, розвивати здібності до науки – це підвищує інтелектуальний рівень особистості й віддзеркалюється у мовленні;

– удосконалювати фахове мовлення (читати наукові статті, фахові газети і журнали, постійно користуватися спеціальними енциклопедичними і термінологічними словниками, набувати практики публічних виступів з фахової тематики, використовуючи нагоду виступити з рефератом чи з доповіддю на студентській науковій конференції).

Важливою складовою діяльності будь-якого фахівця є комунікативна компетенція, яка належить до ключових професійних характеристик. *Вона містить три основні компоненти: робота з документами, вміння вести міжособистісний і соціальний діалог, виступати публічно*.

З огляду на це можна виокремити низку характеристик, які репрезентуватимуть **професійний портрет фахівця**:

^ уміння формувати мету і завдання професійного спілкування;

^ аналізувати предмет спілкування, організовувати обговорення;

^ керувати спілкуванням, регламентуючи його;

^ послуговуватися етикетними засобами для досягнення комунікативної мети;

^ уміти проводити бесіду, співбесіду, дискусію, діалог, дебати,

перемовини тощо;

^ уміти користуватися різними тактиками для реалізації вибраної

стратегії;

^ уміти аналізувати конфлікти, кризові ситуації і вирішувати їх;

^ уміти доводити, обґрунтовувати, вмотивовувати, аргументувати, спростовувати, заперечувати, відхиляти, оцінювати;

^ уміти перефразовувати, тезово висловлюватися, володіти навичками вербалізації;

^ уміти трансформувати усну інформацію у письмову і навпаки;

^ володіти основними жанрами ділового спілкування (службові листи, факсові повідомлення, контракт, телефонна розмова, ділова бесіда, перемови, нарада тощо);

^ бути бездоганно грамотним, реалізуючи як письмову, так і усну форми української літературної мови;

^ володіти технікою спілкування;

^ уміти адекватно послуговуватися тропами та риторичними фігурами;

^ уміти використовувати "слово" для коректування поведінки співбесідника.

Це лише частина професійних навичок, без яких не може бути справжнього фахівця. Мати здібності розмовляти так, щоб тебе розуміли правильно інші, слухати і розуміти інших, уміти впливати на рішення співбесідника, ненав'язливо переконувати, створювати атмосферу довіри та взаєморозуміння - *вельми важливі атрибути комунікативної професіограми*.

1. **Словники в професійному мовленні. Типи словників. Роль словників у підвищенні мовленнєвої культури**

У Максима Рильського є вірш ***"Мова"*** в якому читаємо: *Не бійтесь заглядати у словник: Це пишний яр, а не сумне провалля; Збирайте, як розумний садівник, Достиглий овоч у Грінченка й Даля, Не майте гніву до моїх порад І не лінуйтесь доглядать свій сад…* До цих порад треба дослухатися всім, хто хоче підвищити особисту культуру мовлення через засвоєння якомога більшої частини загальнонародного словника літературної мови. *У сучасній українській літературній мові є розділ мовознавства, що розробляє теорію укладання словників*.

Отже, предметом ***лексикографії*** є збирання слів тієї чи іншої мови, систематизація їх, опис словникового матеріалу.

Залежно від призначення словники переділяються *на два типи*: **енциклопедичні** й **лінгвістичні**.

***Енциклопедичні словники*** подають стислу характеристику предметів, явищ, історичних подій, видатних політичних діячів, провідних вчених, діячів культури, різних понять, що позначаються тими чи іншими словами. Вони вносять до реєстру здебільшого тільки іменники та іменникові словосполучення, не дають власне мовних ознак реєстрових слів, широко наводять власні назви. З-поміж енциклопедичних словників виділяють *загальні*, що розраховані на подання найширшої інформації, і *спеціальні* *(галузеві)* *енциклопедії* (медична, сільськогосподарська, педагогіка кібернетики тощо). Прикладами загальних енциклопедій є найбільша за обсягом сімнадцятитомна Українська Радянська Енциклопедія (УРЕ), видана протягом 1959-1965 рр. Друге дванадцятитомне видання згаданої енциклопедії вийшло українською мовою у 1974-1985 рр. Таким є Український Радянський Енциклопедичний словник у трьох томах, що виходив двома виданнями - у 1966-1968 рр. та 1985-1987 рр.

Важливу роль виконують *галузеві (спеціальні) енциклопедичні словники*, що систематизують знання певної галузі науки, техніки, наприклад: *"Енциклопедія кібернетики" в 2-х томах*, видана Головною редакцією УРЕ 1973 р.; *"Українська мова". Енциклопедія* (2000, 2004) - перше видання, у якому на основі досягнення сучасного мовознавства в досить повній, систематизованій і водночас стислій та доступній формі подано відомості про українську мову та українське мовознавство.

У лінгвістичних словниках по-різному пояснюються слова: з погляду властивого їм лексичного значення, походження, правопису, наголошування тощо.

Лінгвістичні словники можуть бути *одномовними, двомовними, багатомовними*.

*Двомовні чи багатомовні* - це перекладні словники. У них подано переклад слів з однієї мови на іншу. *Наприклад*, «Польсько-український словник» за ред. Лукії Гумецької (1958,1960); "Українсько-англійський словник" Юрія Жлуктенка, 2-е вид. (1987) та інші.

Основним типом лінгвістичних словників є одномовні, в яких у певному аспекті розкриваються особливості слів. Вони поділяються на окремі різновиди словників: *тлумачні, орфоепічні, орфографічні, етимологічні, історичні, словники іншомовних слів, термінологічні, фразеологічні, частотні, інверсійні, словники мови окремих письменників, словники конкретних лексичних груп (антонімів, синонімів, паронімів, омонімів, перифраз), словотвірні, морфемні* тощо.

Вершиною словникарства є ***тлумачні словники***, які достатньо повно подають лексико-фразеологічний склад мови з поясненням прямого й переносного значення, граматичних та стилістичних особливостей, наводять зразки вживання слова.

Першим і найповнішим тлумачними словником української мови є ***одинадцятитомний "Словник української мови"*** (І970-1980 рр.), реєстр якого містить понад 135 тисяч слів. Його укладено науковими співробітниками Інституту мовознавства імені О. Потебні АН України. У 2001 році вийшов *"Великий тлумачний словник сучасної української мови"* (укладач і головний редактор Вячеслав Бусел), що містить близько 170 тисяч слів та словосполучень, зокрема й ті, що увійшли в українську літературну мову протягом останнього десятиліття. У ньому об'єднано академічну повноту мовної лексики з лаконічною формою однотомного видання. Спеціально для учнів видано *"Короткий тлумачний словник української мови"* (1978) за редакцією Лукії Гумецької.

Етимологічні словники тлумачать походження слів, їхні найдавніші корені, зміни в їх будові, а також розвиток значень слів. Саме таким в українській мові має бути ***семитомний "Етимологічний словник української мови"***, п'ять томів якого уже вийшли (Т. 1-1983; Т. 2-1985; Т. 3-1989; Т. 4-2003, Т. 5-2006.).

***Орфографічні словники*** подають нормативне написання слів і їх граматичних форм відповідно до чинного правопису. Найновішим в українській лексикографії є ***"Орфографічний словник української мови"*** Сергія Головащука, Марії Пещак, Віталія Русанівського, Олександра Тараненка (близько 120 тисяч слів), створений на основі 4-го видання "Українського правопису" (К., 1993). Цей словник відображає сучасний стан розвитку всіх сфер літературної мови, фіксуючи й найновіші запозичення.

У 2003 році вийшов ***"Великий зведений орфографічний словник української лексики"*** (Укладач і головний редактор Вячеслав Бусел), що враховує лексичний матеріал, представлений у майже всіх орфографічних, тлумачних, енциклопедичних, термінологічних, фахових, галузевих словниках, виданих в Україні у другій половині XX - у перші роки XXI століть.

В останні десятиліття з'являються видання *спеціалізованих орфографічних довідників*, розрахованих на задоволення професійних потреб певних категорій працівників: "Довідник з українського правопису" Андрія Бурячка, Леоніда Паламарчука, Віталія Русанівського, Ніни Тоцької (1964, 3-є вид.-1984), "Словник-довідник з правопису" (1979), "Сповник-довідник з правопису та слововживання" (1989) Сергія Головащука.

Видано кілька ***Орфографічних словників***, спеціально призначених для учнів: "Орфографічний словник для 4-10 класів" (1981, 8-е вид.-1990), "Орфографічний словник. Посібник для учнів початкових класів середньої школи" М.Ф. Стефанцева.

***Орфоепічні словники*** фіксують основні норми літературної вимови. Вимову, відмінну від написання, у словниках подано фонетичною транскрипцією. Такими в українській мові є словник-довідник "Українська літературна вимова і наголос" (1973, укладачі Іван Вихованець, Світлана Єрмоленко, Надія Сологуб), "Орфоепічний словник" Миколи Погрібного (1984).

***Словники іншомовних слів*** подають пояснення слів, запозичених з інших мов. У цих словниках переважно зазначається джерело запозичення, тобто мова, з якої або через яку слово прийшло, та розкривається його значення. Найдосконалішим і найповнішим в українській лексикографії є "***Словник іншомовних слів"*** за редакцією Олександра Мельничука (1974; вид.2-е випр. 1 доп., 1986), що містить близько 25 тисяч слів.

***Фразеологічні словники*** подають стійкі сполучення слів. Вони можуть бути *перекладні (двомовні)* й *тлумачні (одномовні)*. Найбільший інтерес становлять тлумачні фразеологічні словники, в яких кожна фразеологічна одиниця супроводжується тлумаченням. Ґрунтовним виданням є ***"Фразеологічний словник української мови"*** (т. 1-2, 1984). Найповніше українська фразеологія представлена у двотомному ***"Фразеологічному словнику української мови"*** (1993), який охоплює близько 10 тисяч одиниць.

***Термінологічні словники*** - різновид лінгвістичних словників, що подають значення термінів певної галузі знань. Українська мова має термінологічні словники з багатьох галузей: біології, медицини, математики, літературознавства, мовознавства, геології, спорту тощо. Ці словники є одномовними, двомовними чи багатомовними. Наприклад: "Словник гідронімів України" (Анатолій Непокупний, Олексій Стрижак, 1979).

Інші типи словників. Крім названих, в українській лексикографії є й інші типи словників:

* 1. ***Діалектні словники*** подають значення і межі поширення лексики територіальних діалектів. Найбільше таких словників видано в середині XX століття;
* 2. ***Словники мови письменників*** фіксують лексичний склад творів певного письменника. Найповнішим зібранням лексики творів Т. Шевченка є двотомний "Словник мови Т. Шевченка" за ред. Bасиля Ващенка (1964);
* 3. ***Словники власних імен, прізвищ***, наприклад: Редько Юліан Довідник українських прізвищ (1986).
* 4. ***Морфемні словники***, в яких розглядається будова слова.
* 6. Словники-довідники з культури мови найчастіше містять лексичні, морфологічні та інші норми української літературної мови, подають труднощі слововживання. Деякі з них видані у формі посібника, а не словника, в них подано широкі коментарі.

Звичайно, цей перелік не вичерпує усього багатства української лексикографії. Широко послуговуються й іншими лінгвістичними словниками, зокрема словниками синонімів, омонімів, паронімів.

Користуючись словником, ви підвищите свою фахову культуру мовлення, зокрема оволодієте правилами правопису, вимови, наголошення, семантично точно і стилістично доречно виберете слово з граматично й стилістично правильною його сполучуваністю. Адже до порушення норм може призвести змішування близьких за сферою вжитку, але не цілком семантично тотожних слів, які, звичайно, розрізняються своїми синтаксичними зв'язками (синонімів), близьких за формою і сферою вживання, проте різних за творенням і змістом слів (паронімів), уживання в певній мовній ситуації слів чи словосполучень іншого функціонального стилю, нерозуміння лексичного значення слів тощо. *Саме ці проблеми можна вирішити за допомоги словників.*

**4.Мовний, мовленнєвий, спілкувальний етикет. Стандартні етикетні ситуації. Парадигма мовних формул**

Основою людських взаємин є спілкування.

***Спілкування*** - це діяльність людини, під час якої відбувається цілеспрямований процес інформаційного обміну. Отже, під час спілкування найперше враховуються особливості *мовного етикету*.

**Мовний етикет** - це сукупність правил мовної поведінки, які репрезентуються в мікросистемі національно специфічних стійких формул і виразів у ситуаціях установлення контакту зі співбесідником, підтримки спілкування в доброзичливій тональності. Ці засоби ввічливості "орієнтовані на вираження поваги до співрозмовника та дотримання власної гідності. Вони є органічною частиною культури спілкувальних взаємин, соціальної культури загалом".

Дотримання мовного етикету людьми так званих лінгвоінтенсивних професій - чиновниками всіх рангів, лікарями, юристами, працівниками зв'язку, транспорту тощо - *має ще й виховне значення*, мимоволі сприяє підвищенню як мовної, так і загальної культури суспільства. Але найбільш важливим є те, що неухильне, ретельне додержання правил мовного етикету членами колективу навчального закладу, підприємства, офісу, інституції підтримує позитивний імідж, престиж усієї установи.

*Які ж чинники визначають формування мовного етикету і його використання?*

* 1. Мовний етикет визначається обставинами, за яких відбувається спілкування. Це може бути нарада, конференція, прийом відвідувачів, ділові перемовини та ін.
* 2. Мовний етикет залежить від соціального статусу суб'єкта і адресата спілкування, їх фаху, віку, статі, характеру, віросповідання.
* 3. Мовний етикет має національну специфіку. Кожний нарід створив свою систему правил мовного етикету. На цю його особливість указує Радевич-Винницький: "За етикетом упізнають "своїх" етнічно (національно) і/або соціально (віком, родом занять, релігією тощо)".

Мовний етикет як соціально-лінгвістичне явище ***виконує такі функції***:

^ *контакто-підтримувальну* - встановлення, збереження чи закріплення стосунків адресата й адресанта;

^ *ввічливості (конотативну)* - прояв чемного поводження членів колективу один з одним;

^ *регулювальну (регулятивну)* - регулює взаємини між людьми у різних спілкувальних ситуаціях;

^ *впливу (імперативну, волюнтативну)* - передбачає реакцію співбесідника - вербальну, невербальну чи діяльнісну;

^ *звертальну (апелятивну)* - привернення уваги, здійснення впливу на співбесідника;

^ *емоційно-експресивну* (*емотивну*), яка є факультативною.

Наявність цих функцій підтверджує думку, що *мовний етикет*-це своєрідний механізм, за допомоги якого може відбутися ефективне спілкування.

Усі названі функції мовного етикету грунтуються на комунікативній функції мови.

***Мовленнєвий етикет*** - реалізація мовного етикету в конкретних актах спілкування, вибір мовних засобів вираження.

**Мовленнєвий етикет** - поняття ширше, ніж мовний етикет і має індивідуальний характер. Мовець вибирає із системи словесних формул найбільш потрібну, зважаючи на її цінність. Якщо ми під час розповіді надуживаємо професіоналізмами, термінами і нас не розуміють слухачі, то це порушення мовленнєвого етикету, а не мовного. Фахівці з проблем етикету визначають цю різницю так: *"Між ідеальним мовним етикетом і реальним мовленнєвим етикетом конкретної людини не може бути повного паралелізму. Реалізація мовного етикету в мовленні, комунікативна поведінка назагал завше несе інформацію про мовця - з його знаннями, вміннями, уподобаннями, орієнтаціями тощо. Тому тут бувають усілякі - несвідомі і свідомі - відхилення, помилки, порушення, інокультурні впливи, іншомовні вкраплення іт. ін. Мовець -це не "говорильний апарат", який просто озвучує чи графічно фіксує закладені в його пам'ять формули мовного етикету. Він має "простір для маневру", має можливість вираження своєї індивідуальності навіть у межах цієї порівняно вузької мовної підсистеми. Суть афоризму "людина - це стиль", знаходить своє потвердження і тут"*.

У постійних системних відношеннях із словесними формулами ввічливості перебувають *немовні (невербальні) засоби вираження*. Сукупність мовних і немовних засобів спілкування, якими послуговуються у різних комунікативних ситуаціях, становить спілкувальний етикет.

***Спілкувальний етикет*** - це гіперпарадигма, яку мовці відтворюють за правилами, узвичаєними в певній мовній спільноті. Йому властива національна своєрідність, ідіоетнічність. В українців, наприклад, здавна побутує пошанна форма звертання на Ви до старших за віком, посадою, незнайомих, до батьків: Ви, тату..., Ви, мамо.... Ця граматична форма висловлення ввічливості - давня риса української мови: "недарма бо так запопадливо виполювали манкрути цю націоналістичну рису, стверджуючи, що пошанна множина є яскравим відбитком патріархальних стосунків на селі, виявом повнокровного націоналізму в мові, а отже, приречена на зникнення"'.

Суттєвою диференційною ознакою мовного етикету українців є вживання форми кличного відмінка у звертанні, наприклад: *Петре, Надіє, товаришу генераче.*

Національний мовний колорит в українській мові має усталений зворот *Здоровенькі були!* Дослідники стверджують, що частота жестикуляції також залежить від національної належності і - зрозуміло -від загальної культури людини. Отже, важливо пізнавати національні особливості "граматики" мови тіла, яка має гармоніювати з вербальним мовленням, доповнюючи й підсилюючи його.

Крім цього, існує чимало типових спілкувальних ситуацій, для яких характерна впорядкована парадигма мовних знаків (формул), вибір яких є дуже важливим в етикетному мовленні.

# Стандартні етикетні ситуації. Парадигма мовних формул

Під час виконання професійних обов'язків безліч разів повторюються стандартні, стереотипні спілкувальні ситуації, що мають етикетний характер.

Авторитетний фахівець з проблем спілкувального етикету *Ярослав Радевич-Винницький* чітко визначає ці етикетні ситуації, що репрезентуються парадигмою мовних формул, якими варто послуговуватися і добре їх знати.

**Вітання та побажання**. Вітання - це "слова або жести, звернені до кого-небудь під час зустрічі на знак прихильного ставлення до когось".

*Доброго ранку!*

*Добрий день (добридень, здрастуйте, здорові будьте)! Добрий вечір (добривечір)! Доброї ночі! Доброго здоров 'я!*

*Вітаю (тебе; Вас)!*

*Радий (тебе; Вас) вітати!*

*Мое шанування!*

*Дозвольте Вас привітати!*

*Слава Україні! - відповідь: Героям слава!*

*Хай живе...*

*З приїздом Вас!*

*Поздоровляю Вас!*

*Здоровлю з...*

*Зичу радості, успіхів!*

*Віншую Вас з...*

*Зі святом Вас!*

*Вітаю з днем народження!*

*З настанням Нового року!*

*З передноворіччям!*

*З прийдешнім Новим роком!*

*Вітаю з передноворіччям!*

*Бажаю (зичу) щасливого Нового року!*

*Хай щастить у Новому році!*

*Будьте здорові з Новим роком!*

*З настанням Нового року*

*З неділею святою будьте здорові!*

*Зі святом будьте здорові!*

*Дай, Боже, щастя! - відповідь: Дай, Боже, здоров 'я!*

*Слава Ісусу Христу! - відповідь: Слава навіки!*

*Христос рождаешься! - відповідь: Слав і те Його*

*Христос Воскрес! - відповідь: Воістину воскрес!*

*Бажаю (зичу) Вам здоров 'я, щастя, успіхів, усіляких гараздів!*

*Щасливих Вам свят!*

*Дозвольте вітати Вас від імені...*

*Наше щире вітання...*

*Хай збудуться всі Ваші мрії!*

Вітайтеся завжди привітно, незалежно від того, який у вас настрій.

*Стандартна послідовність фраз у розмові з незнайомою людиною може мати таку послідовність:*

* 1. Вітання: *Доброго ранку (Добрий день! Добрий вечір!).*
* 2. Вибачення і прохання: *Вибачте, що затримую Вас! Скажіть, будь ласка, ... (Будьте ласкаві, скажітьЧине могли б Ви сказати...).*
* 3. Подяка: Щиро (сердечно) дякую Вам за ... (Щиро вдячний за...).
* 4. Вибачення: Пробачте, що затримав Вас (Даруйте, що завдав Вам клопоту).
* 5. Прощання: До побачення! (Бувайте здорові! Усього Вам найкращого! Хай щастить!).

**Привернення уваги до себе**

Щоби привернути до себе увагу особи, потрібно:

o спочатку звернутися до неї зі словами вибачення:

*Прошу вибачення! Перепрошую! Будь ласка, пробачте! Прошу пробачити!*

o коли особа виявить увагу поглядом, мімікою, реплікою продовжити розмову:

*Скажіть, будь ласка! Дозвольте запитати!*

*Чи можна на хвилинку зайняти Вашу увагу? Чи можна Вас запитати?*

*Чи дозволите на хвилинку відірвати Вас від справ?*

o репліки - відповіді адресата: *Я Вас слухаю!*

*Я до Ваших послуг!*

*Чим можу Вам допомогти?*

*Прошу!*

o якщо таких реплік не було чи вони мали відмовний характер *(Даруйте, не можу Вам допомогти; На жаль (вибачте), я зайнятий),* потрібно перепросити і відійти.

**Знайомлення**

Знайомлення - "встановлення контакту між людьми із повідомленням ними чи про них комунікативного мінімуму інформації, потрібної для спілкування".

***Знайомлення без посередника***

*Будьмо знайомі!*

*Я хочу (хотів би) з Вами познайомитися! Мені конче треба з Вами познайомитися! Ви не проти, щоб ми познайомилися? Чому б нам не познайомитися? Дозвольте відрекомендуватися!* Після цих формул ідуть фрази самоназивання: *Моє ім'я...; Моє прізвище Мене звати...; Я-....*

Знайомлення здебільшого відбувається у формі такого діалогу:

- Будьмо знайомі! Моє ім 'я Тарас (Бондаренко).

*-Андрій (Васильович; Шелудько). Дуже приємно! (Мені дуже приємно з Вами познайомитися! Радий знайомству з Вами!).*

***Знайомлення через посередника:***

*Дозвольте представити (відрекомендувати) Вам...; Дозвольте познайомити Вас із...; Познайомтеся, це...; Познайомтеся, будь ласка, це ...; Знайомтеся, будь ласка. Це мій...*

Особа, якій відрекомендовують, може висловити свої почуття такими фразами:

*Дуже приємно! Я вже чув про Вас;*

*Мені (надзвичайно) приємно з Вами познайомитися! Я радий знайомству з Вами!*

**Згода**

Згода - "позитивна відповідь, дозвіл на що-небудь, вияв бажання щось робити". *Добре! Будь ласка! Прошу! Згоден! Погоджуюся! Мушу погодитися! Доведеться погодитися! Авжеж; авжеж, що так! Гаразд; Звичайно; Ви маєте рацію; Безперечно;* *Поза всяким сумнівом. Я ж так і знала! І я такої ж думки; Очевидно, це саме так; Так воно і є;З приємністю (із задоволенням).*

**Відмова**

Відмова - "відповідь про небажання або неможливість виконати прохання, наказ і тощо". Певна річ, ви не завжди можете задовольнити прохання, прийняти ту чи іншу пропозицію і тому змушені відмовити. Відмова має бути коректною, доброзичливою й переконливою. А щоб пом'якшити тон відмови, на початку речення треба вживати слова: *на жаль, шкода, дуже шкода, на превеликий жаль, щиро жалкую, вибачте, мені дуже прикро, перепрошую*.

*На жаль, ніяк не можу погодитися;*

*Шкода, але про це не може бути й мови;*

*Даруйте, але я тушений Вам (тобі) відмовити;*

*Дуже шкода, але я не погоджуюсь;*

*Я б дуже хотів (Мені дуже хотілося б), але...;*

*Перепрошую, мені треба подумати (мушу порадитися, я маю спочатку це обміркувати).*

*Мудра порада*

Всіляко варто уникати прямої відмови, вживаючи слова *Ні! Ні, я не* *погоджуюсь*! Звичайно, ні! Краще скористатися делікатною формою непрямої відмови (останній приклад).

**Розрада**

Розрада - "те, що приносить заспокоєння в горі, печалі". Лексико-граматичним засобом вираження розради є дієслово у формі наказового способу однини або множини:

*Не переживай (те)!*

*Не хвилюйся (теся)!*

*Заспокойся (тесь)!*

*Не журись (іться)!*

*Опануйте себе!*

*Не бери (іть) собі це так близько до серця!*

*Викинь (те) це з голови!*

*Не думай (те) про це!*

*Не звертай (те) на це уваги!*

*Сподівайся (теся) на краще!*

Для висловлення розради можна послуговуватися й іншими граматичними конструкціями: *Не варто про це думати! Це все дрібниці! Всяке буває*.

*Це не твоя (Ваша) провина.*

*Все буде добре (гаразд).*

*Ти (Ви) маєш (єте) сподіватися на краще.*

**Співчуття**

Співчуття - "чуйне ставлення до людини в її переживаннях, стражданнях, нещасті, горі24.

*Прийми (іть) моє глибоке (щире) співчуття; Дозволь (те) висловити тобі (Вам) моє щире співчуття; Я розумію твоє (Ваше) горе; Я поділяю твій (Ваш) смуток*

*Я горюю разом із тобою (Вами)*

Висловлювання співчуття зазвичай супроводжується потиском руки, а жінки (за умови близького знайомства з адресатом) обнімають і цілують його (її).

**Схвалення**

Схвалення - визнання адресатом чиїхось дій, вчинків, рішень, слів правильними.

*Ти (Ви) правильно вчинив (ли) (сказав, виступив);*

*Дуже правильний (розумний, доречний) вчинок;*

*Ти (Ви) прийняв (ли) надзвичайно вдале (розумне, продумане) рішення;*

*Я в захопленні від твого (Вашого) вчинку (виступу).* За нормами доброго тону особа, вчинок якої схвалено, має належно відреагувати. З цією метою можна скористатися такими формулами: *Дякую!*

*Це тобі (Вам) тільки здається; Мені приємно, що ти (Ви) оцінив (ли) мій вчинок; Я не вартий таких слів; Те ж саме я можу сказати і про тебе (Вас).* Ці фрази супроводжуються не вербальними засобами вираження вдячності; ввічливим кивком голови, приязною усмішкою.

**Зауваження, докір**

Зауваження - це докір, закид, вказівка на помилки у поведінці, висловлення невдоволення.

*Я змушений зробити тобі (Вам) зауваження;*

*Ти (Ви) не зовсім добре вчинив (ли) (зробив (ли), сказав (ли));*

*Ти (Ви), напевно, недостатньо це обміркував (ли) (продумав (ли) як слід);*

*Тобі (Вам) так робити (говорити) не личить; Намою думку, цей вчинок не робить тобі (Вам) честі; Твій вчинок виходить за межі етичних норм; Це було недобре.*

Залежно від предмета розмови і змісту зауваження адресат може висловити:

а) вибачення:

*Вибач (те), я помилився;*

*Я не хотів (не мав наміру) чинити тобі (Вам) прикрощі;*

*Я це зробив не навмисно;*

*Мені дуже неприємно! Вибач (те)!*

б)заперечення:

*Даруй (те), ти (Ви) мене неправильно зрозумів (ли); На мою думку, твоє (Ваше) зауваження не цілком обгрунтоване (цілком безпідставне, необгрунтоване);*

*Вибачте, але ти (Ви) тут не маєш (те) рації.* в) з'ясування:

*Не бачу причини для зауваження (докору); Не розумію, в чому ти (Ви) бачиш (те) мою помилку; Не розумію, за що ти (Ви) на мене образився (лися); Перепрошую, а в чому, власне, річ?*

**Висловлення сумніву**

Сумнів - невпевненість щодо слушності, правдивості, вірогідності того, що висловив співрозмовник.

*Так?*

*Хіба?*

*Невже?*

*Та невже? Правда?*

*Ти (ви) справді так вважаєш (те)?*

*Цю інформацію ти (Ви) отримав (ли) з надійного джерела?*

*І я в це маю повірити?*

*Вельми сумніваюся, що...*

*Вам краще видно, але...;*

*Воно ніби переконливо, проте...;*

*Мені хотілося б вірити, однак...;*

*Мені важко сказати, чи...*

**Висловлення власного погляду**

*На мій погляд;*

*На мою думку;*

*На моє переконання;*

*Я (глибоко) переконаний, що...;*

*Я думаю, що...;*

*Мені здається, що...;*

*Наскільки я розумію... ;*

*Я хочу (хотів би) підкреслити, що...;*

*Що стосується мене, то...;*

*Як на мене, то...;*

*Я глибоко переконаний, що...;*

*Можливо, моя думка (тобі, Вам) видасться неслушною, aie...; Мушу зауважити, що... Я думаю (вважаю) так:...;*

*На завершення (розмови, дискусії) вважаю за доцільне (потрібне) ще раз сказати (повторити)... Така моя думка.*

**Комплімент**

Комплімент - "це приємні, люб'язні слова, похвала, лестощі". Призначення компліменту - зробити приємне співрозмовникові, викликати взаємну симпатію.

Стиль компліменту залежить від статі, соціального становища адресата, від характеру взаємин із ним, від ситуації спілкування.

Найчастіше хвалять людину за вчинки, за характер, за зовнішній вигляд, одяг, зачіску, дітей. Набір етикетних формул в українській мові стереотипний, наприклад:

*У тебе (Вас) такий чудовий вигляд!*

*Ти (Ви) так чудово виглядаєш (єте)!*

*У тебе (Вас) бездоганний вигляд!*

*Ти (Ви) така красуня!*

*У тебе (Вас) такі красиві очі!*

*Ти (Ви) така чарівна!*

*Ти (Ви) маєш (єте) тонке почуття гумору (витончений смак, прекрасні манери);*

*З тобою (Вами) так приємно спілкуватися;*

*Тобі (Вам) винятково пасує цей капелюшок (костюм, пальто).*

*У тебе (Вас) така елегантна сукня;*

*Тобі так пасує нова зачіска (Цей колір);*

*У тебе (Вас) ангельський характер;*

*Твої (Ваші) діти прекрасно віосовані!*

*Ти (Ви) неперевершено господиня!*

*Ти (Ви) - унікальна й неперевершено господиня!*

*Ти (Ви) прекрасний співбесідник!*

*Ти (Ви), як завжди, прекрасно (неперевершено) виступив (ли); Ти (Ви) рідкісний фахівець!*

За правилами етикетної поведінки комплімент потребує словесної відповіді адресата:

*Дякую!*

*О, дякую за комплімент! Ви так люб 'язні! Мені приємно це чути!*

*Ви мені лестите!*

*На жаль, це лише комплімент.*

Мудрі поради психологів

Набагато корисніше говорити людям приємні речі, підтримувати і підбадьорювати їх, щиро захоплюватися їхніми досягненнями, аніж принижувати їх гідність.

Починати і закінчувати ділову бесіду компліментом на адресу співрозмовника (існує багато підтверджень того факту, що більше ви говорите компліментів іншим, то більше добрих слів чуєте у відповідь, вас починають вважати милим, чуйним і навіть привабливим; коли співрозмовник помічає, що ви проявляєте свої почуття щодо нього, він значно швидше відкривається вам); Ніколи не обзивати і не ображати співрозмовника, краще сказати: "Мені соромно за Вас", "Не чекав від Вас такого" тощо; o Спілкуючись з людьми, краще називати їх по імені, це приємно, як і комплімент *(Ю. І. Палеха).*

**Прощання**

Прощання - "слова, які вимовляються перед розлукою, розставанням".

*До побачення*

*Будь (те) здоров (і)!*

*Бувай (те)!*

*До зустрічі!*

*Дозвольте попрощатися! Добраніч (На добраніч! Доброї ночі!) До завтра! На все добре!*

*Усього (тобі, Вам) найкращого! Хай (тобі, Вам) щастить! Прощавайте!*

*Щасливі будьте! Будьте щасливі!*

Прощальним фразам можуть передувати такі фрази: *Уже пізно; Мені пора; Будемо прощатися; Шкода (жаль), але я мушу йти; Ми прекрасно провели час; Дякую (тобі, Вам) за зустріч! Вдячний за все! Даруй (те), що так довго тебе (Вас) затримав. Не буду більше зловживати твоїм (Вашим) часом (терпливістю, твоєю (Вашою) гостинністю);* *Не можу (тебе, Вас) довше затримувати.*

Отже, *типові етикетні ситуації* мають багатий арсенал словесних формул, семантико-стилістичні властивості яких дають можливість мовцеві зробити правильний вибір, врахувавши структуру комунікативної ситуації, взаємини із співрозмовником, його вік, стать, соціальне становище.