

МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ МЕДИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет: Міжнародний

Кафедра суспільних наук

ЗАТВЕРДЖУЮ

Проректор з науково-педагогічної роботи

Едуард БУРЯЧКІВСЬКИЙ

« 07 »

2023 р.



МЕТОДИЧНА РОЗРОБКА
ДО ЛЕКЦІЙ
З НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
«ДІЛОВА УКРАЇНСЬКА МОВА»

Рівень вищої освіти: другий (магістерський)

Галузь знань: 07 «Управління та адміністрування»


Спеціальність: 073 «Менеджмент»

Освітньо-професійна програма: Управління охороною здоров'я та фармацевтичним бізнесом

Затверджено:

Засіданням кафедри суспільних наук
Одеського національного медичного університету

Протокол № 1 від "28" 08 2023 р.

Завідувач кафедри  Ольга СІКОРСЬКА

Розробники:

завідувач кафедри, к.філол.н., доц. Сікорська О. О.
доцент кафедри, к.філол.н., доц. Шаніна О. А.

Лекція № 1

Тема: Державна мова – мова професійного спілкування.

Актуальність теми: Особливої актуальності набуває вивчення курсу ділової української мови, який включає вивчення всіх мовних норм, а отже, допомагає майбутнім фахівцям не лише уникнути інтерференції, а й оволодіти навичками оптимальної мовної поведінки в професійній сфері. Адже саме професійна сфера, за даними соціолінгвістичних досліджень, є найбільш сприятливою для функціонування української мови.

Мова професійного спілкування – це функційний різновид сучасної української літературної мови, специфіку якого зумовлюють особливості спілкування у фаховій сфері: мета, функції, ситуація, особистісні риси учасників спілкування. Уміння спілкуватися мовою професії сприяє швидкому засвоєнню спеціальних дисциплін, підвищує ефективність праці, допомагає орієнтуватися в професійній діяльності та в ділових контактах. Досконале, ґрунтовне володіння українською літературною мовою в повсякденно-діловій діяльності є обов'язком кожного фахівця. Викладання мовних дисциплін у вищих навчальних закладах не тільки підвищує мовну освіченість здобувачів та сприяє гуманізації освіти, але й підвищує культурний рівень майбутньої української інтелігенції.

Мета: сформувати високий рівень комунікативної культури у сфері професійного спілкування в його усній та писемній формах, виробивши навички практичного володіння мовою в різних видах мовленнєвої діяльності в обсязі тематики, зумовленої професійними потребами.

Основні поняття: мова, національна, літературна, державна, функції мови, мовні норми, презентація.

План

Предмет і завдання курсу, його наукові основи.

Поняття національної та літературної мови. Найістотніші ознаки літературної мови.

Мова професійного спілкування як функціональний різновид української літературної мови. Професійна мовнокомунікативна компетенція.

Мовні норми. Мовне законодавство та мовна політика в Україні. Поняття «рідна мова».

Зміст лекційного матеріалу

Предмет і завдання курсу, його наукові основи

Мова є основою для інших видів діяльності, зв'язок мови з іншими навчальними предметами («Культура наукової мови», «Основи документознавства», «Культурологія») забезпечує цілісність і єдність світобачення спеціалістів, під впливом мови формується свідомість і самосвідомість, погляди, переконання, знання мови забезпечує вивчення, розуміння і засвоєння фахових дисциплін, тому кожен спеціаліст повинен вільно володіти українською мовою та її різновидом – мовою професійного спілкування. До майбутніх фахівців ставляться високі вимоги, які полягають не лише в досконалих знаннях фаху, а й у високому рівні володіння українською мовою, вільному користуванні нею в усіх сферах і особливо у професійній та офіційно-діловій.

Предметом курсу «Ділова українська мова» є мова як соціально-культурний феномен і засіб спілкування, зокрема у професійній сфері.

Основні завдання курсу:

- забезпечити здобуття знань про основи професійного спілкування, його норми та правила;
- сприяти оволодінню особливостями української літературної мови, дотриманню вимог усного і писемного мовлення, навичок комунікативно виправданого користування засобами мови в різних ситуаціях під час створення висловлювань з дотриманням українського мовленнєвого етикету;
- формувати уміння і навички використання мовних знань на практиці;
- виробити вміння сприймати мову як мистецьке явище, що має етичну й естетичну цінність;
- виховувати повагу до української літературної мови, її культури, формувати мовленнєву компетентність.

Теоретичне значення курсу «Ділова українська мова» полягає у збагаченні знань майбутніх фахівців про: функціонування сучасної української літературної мови загалом, особливості використання мовних норм у фахових текстах, рекомендації щодо побудови точного, логічного, змістовного, доречного, виразного, багатого, чистого професійного мовлення як в усній, так і в писемній формах.

Поняття національної та літературної мови. Найістотніші ознаки літературної мови

Національна мова – це все розмаїття і багатство загальнонародної мови разом із діалектними говірками, просторіччям, жаргонізмами і сленгізмами, фольклоризмами тощо. *Українська національна мова* – це мова багатомільйонного українського народу, який розвинув одну з найбагатших мов світу. Українська національна мова стала одним із вирішальних показників національної самобутності українського народу, важливим складником розбудови незалежної держави України.

С. Єрмоленко зауважує, що головними ознаками літературної мови є:

- її наддіалектний характер;
- стабільні літературні норми в граматиці, лексиці, вимові;
- функціонально-стильова розгалуженість.

Інші науковці вважають, що основною ознакою української літературної мови є унормована форма загальнонародної мови. Отже, літературній мові характерні:

- поліфункційність;
- унормованість;
- стандартність;
- уніфікованість;
- розвинена система стилів.

Літературна мова виконує функцію обслуговування всіх сфер діяльності суспільства, а саме:

- 1) функціонує в державній, матеріально-виробничій, культурній, науковій сферах;
- 2) є мовою освіти, радіо і телебачення, преси, художньої літератури;
- 3) є засобом вираження національної культури, національної самосвідомості українців.

Літературна мова є основою духовної та матеріальної культури людського суспільства, без неї неможливий розвиток літератури, мистецтва, науки, техніки. Важливо чітко розмежувати поняття національна мова та літературна мова. Під **національною мовою** розуміємо сукупність усіх граматичних форм, усіх слів, усіх особливостей вимови й наголосу людей, що користуються українською мовою як рідною. Одним із складників національної мови є **літературна мова** – відшліфована форма національної мови, що має певні норми в

граматиці, лексиці, вимові, наголошуванні. Літературна мова виникає на підставі писемної, художньо закріпленої форми загальнонародної мови і в своєму усному й писемному різновидах обслуговує культурне життя нації. Літературна мова – унормована мова суспільного спілкування, зафіксована в писемній та усній практиці. Літературна мова – одна з форм національної мови, що існує разом з іншими її формами – діалектами (територіальними, соціальними), просторіччям, мовою фольклору. Зміст поняття «літературна мова» змінюється в процесі історичного розвитку цього явища. Літературна мова об'єднує представників нації безвідносно до місця їх проживання чи соціального стану. Використання літературної мови в усіх сферах комунікативної практики суспільства (засобах масової інформації, державних установах, у системі освіти, науки, культури, художньо-літературній творчості) забезпечує її поліфункційний характер. Літературна мова усвідомлюється носіями національної мови як її зразкова форма. Сучасна літературна мова складається з культурно оброблених, загальнонаціональних мовних елементів. Розвиток літературної мови насамперед пов'язаний з розвитком художньої літератури.

Зачинателем сучасної української літературної мови вважаємо І. П. Котляревського. Вихід у світ «Енеїди», став епохальним явищем в історії української культури, визначною подією в духовному житті народу. Це не означає, ніби всі автори, старші за нього, писали книжною українською, церковнослов'янською, латиною абощо. Твори українською мовою в її сучасному розумінні, й поетичні зокрема, були й до нього. Нею віршували такі знамениті автори, як Іван Мазепа, Семен Климівський та ін. Але тільки з приходом творця «Енеїди» й «Наталки Полтавки» про українську літературу, писану живою народною мовою, стало можна говорити як про самодостатню цілість – із різними родами й жанрами.

Т. Г. Шевченка називають *основоположником* нової української літературної мови. Нова українська літературна мова почала формуватися в кінці XVIII – на початку XIX ст. Поштовхом до цього стали пробудження національної самосвідомості української інтелігенції, її потяг до вивчення своїх історичних і фольклорних джерел, увага до народної мови. Активними учасниками процесу творення української літературної мови на народній основі були І. Котляревський, Г. Квітка-Основ'яненко, А. Метлинський, Л. Боровиковський, Є. Гребінка та ін. Пошук шляхів розвитку української літературної мови завершився у творчості Т. Шевченка. Твори Т. Шевченка характеризують такі дві найголовніші особливості: 1) орієнтація на весь український народ, на весь обшир України; 2) прагнення згуртувати народ навколо важливих суспільних ідеалів: антикріпосництва, демографічного ладу, національної самосвідомості. Максимально залучаючи до літературної мови багатства народної мови, він увів у мовно-літературну практику абстрактну лексику – новотвори, церковнослов'янізми, інтернаціоналізми. Завдяки творчості Шевченка українська мова постала перед світом як одна з розвинених літературних мов.

Мова професійного спілкування як функціональний різновид української літературної мови. Професійна мовнокомунікативна компетенція.

Рівень професійної підготовки фахівця визначається сформованістю його мовної і мовленнєвої компетенції. Діяльність фахівця у будь-якій галузі вимагає від нього широкої загальної освіти, оскільки вона пов'язана з інтенсивним усним і писемним спілкуванням, передбачає широку мовленнєву практику, потребує точного вираження понять і категорій у професійній діяльності.

Формування компетентності, тобто здатності застосовувати знання та вміння в реальній життєвій ситуації, є однією з найбільш актуальних проблем сучасної освіти. Компетентнісний

підхід до підготовки фахівців у ВНЗ полягає в набутті та розвитку у здобувачів набору ключових, загальногалузевих та предметних компетенцій, які визначають його успішну адаптацію в суспільстві.

Формування мовленнєвих та комунікативних компетенцій відбувається за допомогою:

- поглиблення знань про функційно-стилістичну систему української мови, засвоєння норм мовленнєвої поведінки в різних сферах і ситуаціях спілкування та вдосконалення вмінь і навичок спілкування в науковій та офіційно-діловій сферах, оволодіння різноманітними стратегіями і тактиками ефективної комунікації, генерування вартісних зразків власної мовленнєвої творчості, виховання потреби самоосвіти і самооцінки для постійного вдосконалення особистісно-мовленнєвої діяльності;

- розвитку вмінь і навичок переконливо викладати свої думки, дискутувати, використовуючи різні способи аргументації, вести діалог із співрозмовниками, дотримуючись правил мовленнєвого етикету; працювати з різними типами текстів, у тому числі й з мовними формами різних жанрів, стилів і підстилів;

- оволодіння вмінням сприймати, аналізувати, зіставляти мовні явища й факти, коментувати їх, оцінювати їх з погляду нормативності, відповідності ситуації спілкування;

- формування дослідницької компетенції, удосконалення вмінь і навичок самостійної роботи з науковим текстом, різноманітними джерелами наукової інформації, зокрема електронної, розвиток умінь інформаційної переробки тексту, пошук інноваційних технологій.

Комунікативна компетенція є складним, системним утворенням. Оволодіння основами будь-якої професії розпочинається з системи загальних і професійних знань або професійного мовлення – галузевої фразеології та термінології, що допоможе при навчанні у ВНЗ, а також у подальшій професійній діяльності, котра вимагає застосування у виробничій сфері української мови. Специфіка фахового спілкування характеризується великою кількістю термінів, що активно обслуговують сферу професійно-виробничої діяльності, тому «для вільного володіння усною та писемною формами професійного спілкування здобувачі повинні мати достатній активний лексичний запас фахової термінології». Науковці стверджують, що галузеві терміни становлять понад 60% професійної лексики фахівця, решту комунікативного апарату займає загальнонаукова та загальноживана лексика. Крім того, термінологічна лексика має велике значення для науково-виробничої комунікації. Сприяючи її інтелектуалізації, професійна термінологія полегшує процес засвоєння знань та реалізації їх у майбутній фаховій діяльності, поглиблює знання про ознаки спеціальних понять, є засобом розширення активного професійно зумовленого словникового запасу, підвищує культурний рівень української інтелігенції.

Оскільки мова і мовлення обслуговують усі види діяльності фахівця будь-якої галузі, ми розрізняємо мовну і мовленнєву компетенції.

Мовна компетенція – це усвідомлення та вивчення усталених норм, що склалися історично в усіх розділах мовознавства та адекватне їх застосування в будь-якій людській діяльності в процесі використання певної мови. Мовна компетенція – це інтегративне явище, що охоплює цілу низку спеціальних здібностей, знань, умінь, навичок, стратегій і тактик мовної поведінки, установок для успішного здійснення мовленнєвої діяльності в конкретних умовах спілкування. Цей вид компетенції властивий високоосвіченій, культурній людині, сформованій особистості.

Мовленнєва компетенція – це вміння адекватно і доречно практично користуватися мовою в конкретних ситуаціях (висловлювати свої думки, бажання, наміри, прохання тощо), використовувати для цього як вербальні, так і невербальні (міміка, жести, рухи, погляд, постава, кольори) та інтонаційні засоби виразності мовлення.

Мовні норми

Поняття літературна мова нерозривно пов'язане з поняттям мовної норми.

Норма літературної мови – це сукупність загально визнаних правил, що вважаються правильними та зразковими, якими користуються носії мови в усному та писемному мовленні на певному історичному етапі.

Одним із показників досконалості кожної літературної мови є сталість норм. Але мова – живий організм, вона постійно розвивається, тому їй притаманна така риса, як історична змінність. Проте історична змінність норми поєднується з її відносною стійкістю та стабільністю, без яких мова не може повнокровно існувати. Зміна норми, як правило, відбувається разом (або у зв'язку) із суспільними змінами. Зі зміною суспільства, в процесі історичних змін удосконалюються мовні норми. Але норми не можуть змінювалися часто, бо різні покоління не розуміли б одне одного.

Мовна норма – це сукупність мовних засобів, що відповідають системі мови й сприймаються її носіями як зразок суспільного спілкування у певний період розвитку мови й суспільства. Мовна норма – головна категорія культури мови.

Мовними нормами мають володіти всі носії української мови. Вони є єдині і загальнообов'язкові. Виробляються мовні норми суспільномовною практикою народу, відшліфовуються майстрами слова різних стилів, обґрунтовуються мовознавчою наукою і узаконюються певними урядовими і науково-освітніми актами.

Мовна норма – поняття ширше, ніж літературна норма. Це категорія історична, змінна, зумовлена змінами в самій системі мови. Наприклад, буква *ѣ* була запозичена ще з XIV століття, а в писемному мовленні вперше застосована в Пересопницькому Євангелії (1556 р.) Але в 1933 р. з ідеологічних міркувань ця буква була вилучена з українського алфавіту, тому що в російській азбуці її немає. Літеру поновлено в 1990 р. в 3-му виданні «Українського правопису». Отже, мовна норма у зв'язку з літерою *ѣ* мінялася тричі. А буква *ѣ* теж запозичена приблизно в той же час, але ніяких змін не зазнавала.

Норми української літературної мови характеризуються системністю, історичною і соціальною зумовленістю, стабільністю. Більшість норм української мови безваріантні, тобто однозначні. Наприклад, слово *земля* вимовляють з наголосом на останньому складі. Але разом з тим у мові іноді трапляються варіанти. Це свідчить про становлення мовної норми. Наприклад, можна сказати *зал* – іменник чоловічого роду, а можна *зала* – іменник жіночого роду. Варіантність норми – діалектична взаємозалежність стабільності й змінності в нормі, головний показник літературної виробленості мови.

Опанування норм сприяє підвищенню культури мови, а висока культура мови є свідченням культури думки. «Культура мови починається з самоусвідомлення мовної особистості. Вона зароджується й розвивається там, де носіям національної літературної мови не байдуже, як вони говорять і пишуть, як сприймається їхнє мовлення в різних суспільних середовищах, а також у контексті інших мов. Тобто культура мови безпосередньо пов'язана з соціологією і психологією не тільки в плані вироблення моделей, зразків мовної поведінки, а й щодо формування мовної свідомості». Нормативність мови виявляється на рівні орфоєпії, акцентуації, лексики, морфології, синтаксису, фразеології, стилістики.

Види мовних норм

№	Назва норми	Що регулюють норми
---	-------------	--------------------

1	Орфоепічні	правильність вживання звуків і звукосполучень, наприклад, звук <i>р</i> в кінці слова та в кінці складу буває лише твердим: <i>лікар, комар, яр, буквар, чотирма, Харків</i>
2	Акцентуаційні	правильність вживання наголосу (<i>вИпадок, каталОг, одинАдцять</i>)
3	Орфографічні	правильність вживання букв, написання слів: <i>їжджу, буквеній, морквяний, всього-на-всього</i>
4	Морфологічні	правильність вживання і побудови слів та їх форм: найвищий ступінь порівняння прикметників твориться за допомогою префікса <i>най-</i> і ніколи не твориться за допомогою частки <i>самий</i>
5	Синтаксичні	правильність побудови словосполучення і речення: дієприкметникові чи дієприслівникові звороти в діловому мовленні ставляться в реченні лише на першому місці; слова в словосполучення поєднуються за відповідними синтаксичними нормами: дякую мамі (а не маму), на зупинках (а не по зупинкам) тощо
6	Лексичні	правильність вживання слів у властивому для них значенні: <i>адрес – адреса</i> (адреса – місце проживання людини чи розташування закладу, установи; <i>адрес – вітальний адрес</i> з нагоди ювілею); <i>курити – палити</i> (курити цигарки, палити багаття).
7	Фразеологічні	правильність вживання фразеологізмів (стійких словосполучень) у різних мовленнєвих ситуаціях, наприклад, для побутового чи художнього мовлення доречними будуть такі фразеологізми: <i>бити байдики, лебедина пісня, врізати дуба, як рак свисне</i> ; у науковому стилі вживаємо як <i>зазначає автор, на підставі сказаного вище, як показали дослідження</i> тощо.
8	Стилістичні	правильність вживання мовних засобів залежно від мети висловлювання і мовленнєвої ситуації: у науковому мовленні доречно вживати терміни, а якщо говорити в побуті науковими конструкціями, то таке мовлення не завжди можуть зрозуміти.

Літературна мова становить культурне надбання нації, є важливим чинником єдності національного мовного простору. Духовний і матеріальний розвиток народу відбивається у його літературній мові. Завдяки стабільності літературних норм здобутки в галузі господарського, суспільно-політичного, культурного, художньо-естетичного життя нації зберігаються у літературній мові та передаються новим поколінням. Літературна мова чутлива до суспільних, культурно-історичних умов розвитку суспільства. Поширення її залежить від стану мовної політики в державі, освіті, культурі, традиціях народу. Літературна мова взаємодіє з іншими формами національної мови, впливає на усне розмовне мовлення, пристосовуючи літературні норми до адекватного вираження думок і почуттів.

Мовне законодавство та мовна політика в Україні. Поняття «рідна мова»

Державна мова – закріплена традицією або законодавством мова, вживання якої обов'язкове в органах державного управління та діловодства, громадських органах та

організаціях, на підприємствах, у державних закладах освіти, науки, культури, у сферах зв'язку тощо. Термін «державна мова» з'явився у часи виникнення національних держав. У однонаціональних державах немає необхідності юридичного закріплення державної мови, у багатонаціональних країнах Конституцією (законодавством) статус державної, як правило, закріплюється за мовою більшості населення. У деяких країнах відповідно до їхнього територіально-етнічного складу статус державних надано двом і більше мовам (наприклад, у Канаді – англійській та французькій). У демократичних країнах зі статусом однієї мови як державної забороняється дискримінація громадян за мовною ознакою, носії інших мов мають право користуватися ними для задоволення своїх потреб.

Українці мають більше ніж тисячолітню історію вживання рідної мови в різних сферах громадського і культурного життя. Давньоруська мова в добу Київської Русі була не лише мовою художньої літератури, літописання, а й мовою законодавства та діловодства, офіційного і приватного листування. Отже, вона фактично була мовою державною.

Українська мова мала статус, близький до державного, у XIV – 1-й пол. XVI століття на землях Галичини та Західної Волині, що тоді перебували під владою Польщі. Вона вживалася в судах і діловодстві, очевидно, на основі якогось акта-привілею, який не зберігся. Напевне, існувала й домовленість про те, що королівське діловодство, яке стосувалося українських земель, мало здійснюватися також українською мовою. Про це свідчить переклад українською мовою Віслицького статуту 1357 року короля Казимира Великого – зібрання правових, насамперед карних, норм середньовіччя Польщі та численні грамоти, які вийшли з королівської та приватних канцелярій, інших установ. Українською мовою іноді користувалися татарські хани у зносинах з польськими королями. Протягом XIV – XVI століть українська писемно-літературна мова вживалася на державному рівні у Молдовському князівстві. Значна частина пам'яток українського ділового стилю того часу походить з канцелярії правителів Молдови. Отже, українська літературна мова в XIV – XVI століттях мала функції міжнаціональної. Укладена 1569 року в Любліні унія Литви з Польщею призвела до того, що майже всі українські землі перейшли до складу Польського королівства. Представники української шляхти (зокрема, Київщини та Волині) на Люблінському сеймі домоглися від короля привілеїв, які дали забезпечувати функціонування української мови в офіційно-ділових сферах. Наприклад, у привілеї шляхті Київщини 1569 року зазначено, що «в усяких справах їхніх судових, як позови, вписування до [актових] книг, акти і усілякі потреби їх, так і в судах наших замкових і земських, як і в канцелярії нашій коронній, декрети наші у всіх потребах наших королівських, у земських коронних до них листи не яким іншим, тільки руським письмом писані й відправлювані бути мають вічними часами».

Після приєднання України до Росії спеціального акта про державність української мови не було прийнято, бо функціонування її у генеральній, полкових, сотенних канцеляріях, у судах, ратушах – у всіх державних установах Гетьманщини вважалось природним. Листування Б. Хмельницького з російським царем Олексієм Михайловичем велося українською писемно-літературною мовою, а Олексія Михайловича з Б. Хмельницьким – російською.

На Лівобережній Україні в державних установах українська мова збереглася до початку 80-х рр. XVIII століття, коли російський царат ліквідував залишки автономії України. Відтоді аж до 1917 р. на всіх історичних землях України, що були в складі Російської імперії, вона перестала функціонувати не тільки в державних установах, а й в освітніх закладах: друкування книжок українською мовою, крім художніх текстів та історичних пам'яток, було заборонене (Валуєвський циркуляр 1863 р., Емський акт 1876 р. та ін.). Українські школи, українська преса і книговидавництво діяли лише в Австро-Угорщині (навіть у часи найбільших національно-мовних

утисків). Тільки в січні 1919 р. законом Директорії Української Народної Республіки українська мова була проголошена державною із забезпеченням прав мов національних меншин. Такий самий Закон ухвалила Західноукраїнська Народна Республіка. Державність української мови була утверджена згодом і на Закарпатті – в конституції Карпатської України, прийнятій 15 березня 1939 р.

Статус української мови, близький до державного, гарантувався «Положенням про забезпечення рівноправності мов та про сприяння розвитку української культури», затвердженим ВУЦВК та РНК УСРР 6 липня 1927 р., в якому зазначалося: «Відповідно до переважного числа людності УРСР, що говорить українською мовою, брати як переважну мову для офіційних зносин українську мову» (розділ I). «Положення» забезпечувало рівноправність мов усіх національних меншин України. Однак з 30-х до 90 рр. ХХ століття воно не виконувалося, що спричинило обмежене використання української мови як державної та призвело до звуження її функцій на більшій частині території України, до гальмування природного розвитку її системи та вдосконалення функційних стилів. Усе це неминуче вело до денационалізації українського народу, гальмувало його національно-духовний розвиток. 28 жовтня 1989 р. Верховна Рада УРСР прийняла Закон УРСР «Про мови в Українській РСР», в якому сказано: «Відповідно до Конституції Української РСР державною мовою Української Радянської Соціалістичної Республіки є українська мова. Українська РСР забезпечує всебічний розвиток і функціонування української мови в усіх сферах життя» (ст. 2 розд. I). Разом з тим у Законі зазначено, що держава створює необхідні умови для розвитку і використання мов інших національностей, які проживають в Україні. Було складено й затверджено урядову програму розвитку української та інших мов України до 2000 року. В ній передбачено утвердження української мови як державної поетапно в різних регіонах країни. Однак програма виконується надто мляво, особливо в південних та східних областях. Справу пригальмувало й те, що певні політичні сили настійно домагалися проголошення російської мови як «офіційної» разом із державною українською, тобто фактично двох державних мов, оскільки термін «офіційна мова» в міжнародній практиці – це синонім терміна «державна мова». Визнання російської мови як офіційної призвело б до істотного обмеження функції української мови в ролі єдиної державної мови. У Конституції України, прийнятій Верховною Радою 28 червня 1996 р., зафіксовано: «Державною мовою в Україні є українська мова. Держава забезпечує всебічний розвиток і функціонування української мови в усіх сферах суспільного життя на всій території України.

В Україні гарантується вільний розвиток, використання і захист російської, інших мов національних меншин України. Застосування мов в Україні гарантується Конституцією України та визначається законом» (ст. 10).

Для громадян України оволодіння українською мовою є не лише правом, а й одним із основних громадянських обов'язків перед державою, у якій вони живуть і яка про них піклується. Оволодівши державною мовою, кожний громадянин має змогу:

- утвердити себе і самовиразитися, здобути суспільне визнання; реалізувати свої права бути обраним чи призначеним на державні й громадські посади (незалежно від етнічного походження і віросповідання);
- розвивати творчі можливості в обраній сфері діяльності;
- прилучатися до скарбниці української національної культури і збагачувати її здобутками інших культур, якими володіє;
- усвідомлювати свій органічний зв'язок з народом, культурою, державою.

Українська мова повинна бути рідною для кожного, хто вважає себе належним до українського народу.

Мовна політика – це комплекс цілей та принципів, що визначають регулювання мовних практик у різних сферах життя держави й суспільства, а також сукупність правових, адміністративних та господарчих механізмів, через які здійснюється згадане регулювання.

Усяке явище досягається в його генезі й динаміці. Нинішнє становище української мови й культури зумовлене тяжкою історичною спадщиною – століттями бездержавності, коли різні імперські режими послідовно проводили політику обмежень, переслідувань, заборон української мови, культури, а то й будь-яких форм українського національного життя. В історичних архівах зафіксовані багато офіційних актів, що декретували таку політику, і ще набагато більше – фактів терору проти українських культурних організацій та носіїв української мови. Все це було складовою частиною системної асиміляції українського народу. Майже сто років тому Михайло Грушевський сказав: «Якщо ми, українці, хочемо, щоб нас поважали інші народи, то треба нарешті почати з поваги до самих себе». К. Маркс визначив суспільний закон: «якщо людина живе на землі іншого народу, в його державі і не знає мови цієї держави, то ця людина або гість, або окупант, або раб цього окупанта».

Держава сприяє вивченню мов міжнародного спілкування. Застосування мов в Україні гарантується Конституцією України та визначається законом». Базовим законом, який регулює в Україні використання мов, є також Закон «Про мови в Українській РСР», введений в дію 28 жовтня 1989 року. Закон встановлює права громадян використовувати російську мову (позначену як мова міжнаціонального спілкування) разом з державною – українською – мовою при зверненні до державних та громадських закладів, публікації актів найвищих органів державної влади та управління, виготовленні технічної та проектної документації тощо.

Мовна політика на загальнодержавному рівні визначається Конституцією України, відповідними законами (крім закону «Про мови в Українській РСР», законами «Про друковані засоби масової інформації (пресу) в Україні», «Про телебачення і радіомовлення», «Про інформацію», «Про рекламу», «Про захист прав споживачів», «Про Збройні сили України», «Про підприємництво» та іншими (всього понад 40 законів), указами й розпорядженнями Президента, постановами й розпорядженнями уряду та відповідних міністерств і відомств. 14 грудня 1999 року Конституційний Суд України прийняв Рішення про офіційне тлумачення положень статті 10 Конституції України щодо вживання державної мови органами державної влади, органами місцевого самоврядування і використання її в навчальному процесі в закладах освіти України, в якому вказав, що під державною (офіційною) мовою розуміється мова, якій державою наданий правовий статус обов'язкового засобу спілкування в публічних сферах громадського життя. З 1 вересня 2005 року набрала чинності норма, згідно з якою судочинство в Україні повинне здійснюватися виключно державною мовою. 20 грудня 2007 року Конституційний Суд України виніс ухвалу про обов'язкове дублювання, озвучування або субтитрування всіх іноземних фільмів, що транслюються в Україні, лише державною мовою.

Мовне питання не можна розглядати ізольовано від усієї політичної, соціально-економічної та культурної ситуації. Нині втрачено ту ініціативу в мовній політиці, яка починала народжуватися в час здобуття незалежності. Причини – і в об'єктивних обставинах (кризовий стан суспільства, зниження престижу українськості внаслідок соціальних розчарувань), і в суб'єктивних (незацікавленість державних структур, «втома» громадських інституцій, пряма політична протидія з боку певних груп). Закон «Про мови» не виконується, програми підтримки української мови (як і культури) не здійснюються – як через відсутність належного фінансового, технічного, організаційного забезпечення, так і через брак або невиявленість

державної волі. У багатьох сферах ми відкинені назад навіть порівняно з кінцем 80-х років ХХ століття. У нинішній складній ситуації державна мовна політика має поєднувати цілеспрямованість і рішучість з розсудливістю, тактовністю і навіть обережністю в засобах.

Державна мова – візитна картка держави. Якою є та візитна картка, такою і є держава.

Матеріали активізації здобувачів під час викладення лекції.

1. Що таке національна мова?
2. Що називається літературною мовою?
3. Що називається державною мовою?
4. Які ви знаєте законодавчі акти щодо державної української мови?
5. У які історичні періоди розвитку України українська мова була державною?
6. Як знання державної мови формує фахівця будь-якої галузі?
7. Назвіть, які ви знаєте мовні норми.

Загальне матеріальне та методичне забезпечення лекції:

- навчальні приміщення:

Лекційна аудиторія або ПК.

- обладнання:

Методрозробка лекції.

- устаткування:

Дошка.

Питання для самоконтролю

1. Що таке мовна компетенція?
2. Як ви розумієте поняття «літературна мова» та «національна мова»? Дайте визначення.
3. Які основні мовні норми ви знаєте?
4. В чому полягає суть мовної політики?
5. Назвіть основні ознаки літературної мови.
6. У чому полягає рівень професійної підготовки фахівця?
7. За допомогою чого відбувається формування мовленнєвих та комунікативних компетенцій?
8. Дайте визначення поняттю «Державна мова»
9. Сформулюйте основні положення Закону про мову.
10. Дайте визначення поняттю «унормованість».

Тестові завдання (питання з однією правильною відповіддю)

1. Яке твердження є помилковим?

- а) Літературна мова має дві форми вживання: писемну та усну.
- б) Норми літературної мови — це вища форма вияву національної мови, відшліфована форма загальнонародної мови.
- в) Національна мова — це загальнонародна українська мова, що охоплює літературну мову і діалекти.
- г) Зачинателем нової української літературної мови був І.П. Котляревський.

2. Позначте правильний варіант відповіді:

Функція мови, яка полягає в тому, що мова використовується для пізнання світу через мову — це:

- а) пізнавальна функція; б) експресивна; в) комунікативна.

3. Позначте помилкове визначення:

- а) Поняття національна мова охоплює загальнонародну українську мову — як літературну, так і діалекти, професійні і соціальні жаргони, суто розмовну лексику;
- б) І.П. Котляревський є основоположником сучасної української літературної мови;
- в) Літературна мова — це вища форма вияву національної мови, відшліфована форма загальнонародної мови.

4. Державна мова — це:

- а) єдина національна мова українського народу;
- б) закріплена традицією або законом мова, вживання якої є обов'язкове в органах управління та діловодства;
- в) володіння нормами літературної мови, вміння користуватися всіма її засобами залежно від умов спілкування, мети й змісту мовлення.

5. Вища форма вияву національної мови, відшліфована форма загальнонародної мови — це:

- а) мовний стиль;
- б) норми літературної мови;
- в) літературна мова;
- г) художній стиль.

6. Мовний стиль — це:

- а) сукупність мовних засобів вираження, зумовлених змістом і метою висловлювання;
- б) сукупність загальноприйнятих правил реалізації мовної системи, що закріплюються в процесі суспільної комунікації;
- в) найважливіший, універсальний засіб спілкування, організації та координації всіх видів суспільної діяльності;
- г) вища форма вияву національної мови, відшліфована форма загальнонародної мови.

7. Позначте правильне визначення:

- а) Норми літературної мови — це сукупність загальноприйнятих правил, якими користуються мовці в усному та писемному мовленні;
- б) Найголовнішою ознакою літературної мови є використання просторічних елементів, позамовних засобів;
- в) Граматична норма — це відбір словесних засобів, які сприяють встановленню певного мовного стилю.

8. Зачинателем нової української літературної мови був:

- а) Г.Сковорода;
- б) І.П.Котляревський;
- в) Т.Г.Шевченко;
- г) П.Мирний.

9. Мовний стиль, у якому поєднується логічність доказів, точність висловлення наукових положень з емоційно-експресивною образністю, використовуються епітети, порівняння, метафори — це:

- а) науковий стиль;
- б) публіцистичний стиль;
- в) художній стиль.

10. Основоположником нової української літературної мови був:

- а) І.П.Котляревський; б) П.Мирний; в) Т.Г.Шевченко; г) Г. Сковорода.

Список рекомендованої літератури

Основна :

Національний підручник:

Українська мова (за професійним спрямуванням) : підручник / С.М. Луцак, Н.П. Литвиненко, О.Д. Турган та ін.; за ред. С.М. Луцак. —К. : ВСВ «Медицина», 2017. — 360с.

1. Антоненко-Давидович Б. Як ми говоримо. – К. : Центр навчальної літератури, 2019. – 284 с.
2. Васенко Л.А., Дубчинський В.В., Климець О.М. Фахова українська мова. – К. : Центр навчальної літератури, 2019. – 272 с.
3. Гінзбург М.Д. Українська мова: практичний посібник на щодень. – К. : ЦУЛ, 2019. – 672 с.
4. Єгорова Т.Д. Практичний курс української мови. 2-ге вид. Випр. – К. : Центр навчальної літератури, 2019. – 160 с.
5. Сікорська О.О. Українська мова // Українська мова. Історія України. Історія української культури : практикум / О. Ю. Колтунов, О.О. Сікорська, О. О. Уварова [та ін.]. – Одеса : ОНМедУ, 2012. – С. 7-169. – (Б-ка студента-медика).
6. Українська мова (за професійним спрямуванням) : підручник / С.М. Луцак, Н.П. Литвиненко, О.Д. Турган та ін.; за ред. С.М. Луцак. – К. : ВСВ «Медицина», 2017. – 360 с.

Допоміжна:

1. Бас-Кононенко О. В. Українська мова. Теорія, завдання, тести : [навч. посібник] / О. В. Бас-Кононенко, Л. П. Гнатюк. – К. : Знання, 2014. – 405 с.
2. Голод Р.Б. Українська мова (за професійним спрямуванням) : [навчальний посібник] / Р.Б. Голод, О.М. Мельничук, Л.І. Сілевич. – Івано-Франківськ: Видавництво ІФНМУ, 2013.- 212 с.
3. Ділова українська мова: навч. посібник / В. В. Білик, С.Л. Брайченко, О.Ю. Колтунов та інші. —Одеса. 2009. - 248 с.
4. Золотухін Г.О., Литвиненко Н.П., Місник Н.В. Фахова мова медика: Підручник. – К. : Здоров'я, 2002.- 392 с.
5. Козаченко Г. В. Українська мова за професійним спрямуванням : [навч. посібник] / Г. В. Козаченко. – К. : ВСВ «Медицина», 2013. – 336 с.
6. Левченко О.П. Науковий стиль: культура мовлення: [навчальний посібник] / О.П. Левченко. – Львів: Вид-во Львівської політехніки, 2012. – 204 с.
7. Лисенко Н.О. Культура наукової мови: [навчальний посібник] / Н.О. Лисенко, Н.В. Піддубна, О.О. Тележкіна. – Х.: Тім Пабліш Груп, 2015. – 224 с.
8. Микитюк О. Р. Сучасна українська мова: самобутність, система, норма : [навч. посібник] / О. Р. Микитюк. – 2-ге вид., доповн. – Львів : Вид-во Львів. політехніки, 2012. – 440 с.
9. Пономарів О. Д. Українське слово для всіх і для кожного / О. Д. Пономарів. – К. : Либідь, 2013. – 360 с.
10. Тетарчук І.В. Українська мова за професійним спрямуванням : [навчальний посібник для підготовки до іспитів] / І.В. Тетарчук, Т.С. Дяків. – К. : «Центр учбової літератури», 2014. – 186 с.
11. Шутак Л.Б. Культура професійного спілкування: контрольні вправи і тестові завдання : [навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів I – IV рівнів акредитації] / Л.Б. Шутак, А.В. Ткач, Г.В. Навчук. – Чернівці : Видавництво БДМУ, 2012. – 182 с.

Словники:

1. Бріцин В. М., Тараненко О. О. Українсько-російський і російсько-український словник: Сфера ділового і професійного спілкування. – К. : Вища школа, 2011 – 551 с.
2. Дорошенко Т. С. Сучасний український правопис / Т. С. Дорошенко, І. А. Череп. – Х. : Торсінг плюс, 2011. – 320 с.
3. Литвиненко Н.П., Місник Н.В. Медицина в термінах і визначеннях. – К.: Книга плюс, 2013.
4. Новий український тлумачний словник: близько 20 000 слів і словосполучень / [уклад. : Н. Д. Кусайкіна, Ю. С. Цибульник]; за заг. ред. В. В. Дубічинського. — Харків : Клуб сімейного дозвілля, 2010. — 608 с.

Інформаційні ресурси

1. Державна мова – мова професійного спілкування – <http://www.studopedia.info/>.
2. Культура писемного ділового мовлення – <http://www.linguistika.com.ua>.
3. Нормативно-директивні документи МОЗ України – <http://mozdocs.kiev.ua/?nav=8>.

Лекція № 2

Тема. Основи культури української мови.

Актуальність теми. Сьогодні мова і культура об'єдналися у царині духовних цінностей українського народу. Мова є засобом саморозвитку й самовираження особистості, тому необхідно виховувати культуру мови, дбати про те, щоб мовці послуговувалися нею, активно її вивчати, оволодівати виражальними засобами рідної мови. Культура мови є першою ознакою загальної культури людини.

Мета: ознайомити здобувачів з основними поняттями теми. Сформувати усвідомлення духовних цінностей української культури; надати здобувачам можливість виокремити основні поняття культури української мови.

Основні поняття: культура мови, логічність мовлення, точність мовлення, правильність мовлення, ясність мовлення, функції мови.

План

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

Зміст лекційного матеріалу

Мова і культура мовлення в житті професійного комунікатора

Сьогодні мова і культура об'єдналися у царині духовних цінностей українського народу. Мова є засобом саморозвитку й самовираження особистості, тому необхідно виховувати культуру мови, дбати про те, щоб мовці послуговувалися нею, активно її вивчати, оволодівати виражальними засобами рідної мови. Культура мови є першою ознакою загальної культури людини. Відомий український мовознавець М. Русанівський зазначав, що: «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 сучасника».

З часу виникнення науки про мову можна говорити й про складову частину мовознавства – культуру мови. Адже з культурою мови насамперед пов'язують уміння правильно говорити й писати, добирати мовно-виражальні засоби відповідно до мети й обставин спілкування. Культура мови утверджує норми сучасної української літературної мови: лексичні, граматичні, стилістичні, орфоепічні, орфографічні тощо.

Сучасна мовознавча наука чітко розрізняє поняття «культура мови» і «культура мовлення». Якщо мова йде про наукову дисципліну, завдання якої є вдосконалити літературну мову як засіб культури, про її теоретичне надбання, про зіставлення різних жанрів і форм висловлювань, про мовне життя суспільства і тенденції його розвитку, тоді є підстави вживати

термін «**культура мови**». А якщо нормативно-регулювальний аспект, пов'язаний із встановленням правил користування мовними засобами, зорієнтований на носіїв мови, тоді можемо вживати термін «**культура мовлення**».

Отже, наука, що вивчає нормативність мови, її відповідність до тих вимог, 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. Досконале володіння мовою, її нормами в процесі мовленнєвої діяльності людини визначає її **культуру мовлення**.

Мова і мовлення, як стверджують лінгвісти, взаємозалежні між собою і в той же час існують певні відмінності між ними.

Мова – це: 1) ієрархічна багаторівнева система, де форма мовного знака співвідноситься з його значенням; 2) система знаків, що відрізняється від інших знакових систем; 3) найважливіший засіб людського спілкування; 4) засіб кодування і зберігання інформації; 5) загальна система спілкування, що склалася історично й обслуговує суспільство в усіх сферах його діяльності.

Мовлення – це: 1) мовленнєвий процес у багатьох його видах і формах (говоріння, писання, слухання, читання, думання), а також мовчазна розмова з самим собою; 2) вияв процесу формування (а не втілення) думки; 3) вияв одиниць мови усіх рівнів і правил їх поєднання; 4) засіб конкретизації спілкування; 5) вибір елементів спілкування і поєднання їх у комунікації.

Відмінності мови і мовлення

1. Мова – загальне явище. Мовлення – індивідуальне.
2. Мова прагне стабільності. Мовлення – динамічне, рухливе.
3. Мова захищається від історичного та соціального впливу своїми нормами та правилами.

На мовлення впливає історичне і соціальне оточення.

4. Мова може бути змодельована. Мовлення важко піддається опису за допомогою моделей.

5. Мова підпорядкована лише лінгвістичним закономірностям. Мовлення підпорядковане ще й нелінгвістичним закономірностям.

6. Мова прагне з'явитися у вигляді абстрактної схеми. Мовлення – матеріальне.

Однак протилежність мови і мовлення не можна розглядати метафізично. Між мовою і мовленням існує діалектична єдність. Глибоке знання мови і мовлення свідчать про високий рівень культури мовця.

Комунікативні ознаки культури мови

Мовленнєва культура особистості великою мірою залежить від її орієнтованості на основні ознаки зразкового й бездоганного мовлення. Якщо ви хочете, щоб ваше мовлення було цікавим, зрозумілим, сприйнятливим для слухача, то обов'язково дотримуйтеся основних комунікативних ознак мовлення.

Логічність мовлення є важливою ознакою культури мовлення. Щоб мовлення було логічним, треба володіти насамперед знаннями мови, вміти послідовно міркувати, логічно мислити, вміти обґрунтовувати і пояснювати факти, робити висновки, оволодіти логікою викладу. Основними умовами логічності є: правильний порядок слів і речень, уникнення повторення (тавтології), зайвих слів; правильність і чіткість у побудові речень, оскільки нечіткість і заплутаність висловлювань свідчать про неясність думок.

Точність мовлення утримує нас від зайвого говоріння. Вона передбачає правильний вибір жанру текстів, умов, середовища, колориту спілкування і залежить від культурно-освітнього рівня мовців.

Точність пов'язується з умінням чітко мислити, умінням зіставити слово з особою, предметом, дією, явищем. Виражаючи власні думки, варто добирати слова, які відповідають висловлюваному змістові.

Найголовнішими засобами точності нашого мовлення є лексичне багатство української мови.

Правильність мовлення – це правильне, не перекручене розуміння понять, термінів, якими передаються ці поняття, доречне їх вживання, зв'язок думок і понять у єдину теорію, ясність викладу. Зразком правильності слугують норми, правила вимови, наголошування, словотворення й формотворення, будови словосполучень і речень, словозміни, слововживання тощо. Щоб забезпечити правильність мовлення, необхідно добре володіти нормами літературної мови.

Ясність мовлення забезпечує адекватне розуміння сказаного, а також точність та логічність викладу. Ясності усного мовлення сприяють чітка дикція, логічне й фонетичне наголошування, правильне інтонування, розмірений та уповільнений ритм, спокійний і ввічливий тон.

На письмі ясність досягається послідовністю лінійного викладу матеріалу, що відображає логічне розгортання думки, точним називанням, членуванням тексту на абзаци відповідно до тем, підтем і сегментів думки, повтором основних, ключових слів.

Чистота мовлення тісно пов'язана з правильністю і нормативністю. Якщо у мовленні немає ніяких порушень, зокрема лексичних, стилістичних, орфоепічних та інших, то воно вважається чистим. Чисте мовлення – це таке, в якому немає нелітературних елементів. Чистота мовлення виявляється у правильності літературно-нормативної вимови, у відсутності інтерферентних явищ, позалітературних елементів: діалектизмів, вульгаризмів, канцеляризмів, плеоназмів, макаронізмів, штампів, слів-паразитів тощо.

Виразність мовлення забезпечується оригінальністю у висловлюванні думок. Найбільше ця ознака залежить від ерудиції мовця, його рівня знань. Виразність мовлення включає засоби художньої виразності, зокрема порівняння, метафори, епітети тощо; фонетичні засоби: інтонацію, дикцію, темп мовлення, тембр голосу. Приємне враження справляє той мовець, який вмів користуватися мовними засобами, дотримується правильної інтонації, вмів виражати власне ставлення до предмета мовлення.

Багатство і різноманітність мовлення можна вважати однією ознакою. Багатство мовлення – розмаїття використовуваних слів, а різноманітність – це володіння мовним багатством, лексичним арсеналом літературної мови, використання різноманітних мовних одиниць. Багатство мовлення досягається мовними засобами, які в тексті не повторюються, а різноманітність забезпечує вираження однієї й тієї ж думки різними мовними засобами. Мовлення кожної людини може бути одноманітним чи різноманітним, тому багатство мови й різноманітність мовлення залежать насамперед від глибини знань та ерудиції мовця.

Естетичність мовлення спирається на всі попередні ознаки: точність, логічність, чистоту, ясність, виразність, багатство і різноманітність тощо. Вона досягається добром мовних засобів, а також гармонійною цілісністю тексту. Як правило, естетичність мовлення найчастіше відображається у художній літературі, основною функцією якої є естетичний вплив на читача. Щоб досягти естетики мовлення, мовець повинен постійно збагачувати своє

мовлення різними мовно-виражальними засобами, удосконалювати його, дотримуватись усіх норм літературної мови.

Комунікативна професіограма фахівця

Основою професійного самовизначення майбутнього фахівця є набуття ним знань про професію, самопізнання та самооцінка індивідуальних особливостей, зіставлення знань про себе та про професійну діяльність.

Одним з дійових засобів отримання інформації про сучасні професії є професіографія - технологія вивчення вимог, які ставить професія до особистісних якостей, психологічних здібностей, психолого-фізичних можливостей людини. Найважливішим джерелом інформації про професії є професіограма - опис переліку особливостей професії або спеціальності.

Навчальний процес у вищих закладах освіти передбачає оволодіння здобувачами вміннями здійснювати професійно-трудова, навчально-творчу діяльності, організувати такий процес; враховувати сукупність даних про зміст професіограми майбутнього спеціаліста, особливості організації його спілкування та діяльності, максимального наближення процесу підготовки до сучасних вимог виробництва.

Професіограма – це вичерпний опис особливостей певної професії, що розкриває зміст професійної праці, а також вимог, які вона ставить перед людиною.

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 низу характеристик ,які репрезентуватимуть професійний портрет фахівця:

- уміння формувати мету і завдання професійного спілкування;
- аналізувати предмет спілкування, організувати обговорення;
- керувати спілкуванням;
- послугуватися етикетними засобами для досягнення комунікативної мети;
- уміти проводити бесіду, співбесіду, дискусію, діалог, дебати, перемовини тощо;
- уміти аналізувати конфлікти, кризові ситуації, і вирішувати їх;
- уміти доводити, обґрунтовувати, спростовувати, відхиляти, оцінювати;
- уміти перефразувати, тезово висловлюватися, володіти навичками вербалізації;
- уміти трансформувати усну інформацію в письмову і навпаки;
- володіти основними жанрами ділового спілкування (листи, контракт, ділова бесіда, нарада тощо);
- бути бездоганно грамотним як в усному, так і в писемному мовленні;
- володіти технікою спілкування;
- уміти використовувати слово для коректування поведінки співбесідника.

Отже, важливими атрибутами комунікативної професіограми є: здібність розмовляти так, щоб тебе розуміли інші, слухати і розуміти інших, уміти впливати на рішення співбесідника, ненав'язливо переконувати, створювати атмосферу довіри та взаєморозуміння.

Словники у професійному мовленні. Типи словників. Роль словників у підвищенні мовленнєвої культури.

Французький письменник Анатоль Франс назвав словник «всесвітом, розташованим у алфавітному порядку». Словники - це не лише довідники, але й елемент національної культури: адже у слові втілено багато граней народного життя. Усе багатство й різноманіття лексичних

запасів мови зібрано у словниках. Створення словників - завдання особливої галузі лінгвістичної науки - лексикографії.

Лексикографія - це наука, що займається розробкою теоретичних проблем укладання словників, упорядкуванням та описуванням різного роду словникових матеріалів. Сучасна лексикографія розвивається за двома основними напрямками. Один - створення спеціалізованих словників, в яких би містилася інформація лише одного типу: напр., тільки про написання слова, тільки про його походження, тільки про способи його поєднання з іншими словами та ін. Інший напрям - створення комплексних словників, які б уміщували якомога більше відомостей про слово: не лише давали б тлумачення його значень, граматичні характеристики, правила вимови та написання, але й описували б його смислові зв'язки з іншими словами, особливості його використання в різних стилях, його словотворчі можливості.

Різноманітні типи словників розробляються залежно від того, для кого вони призначені. Так, напр., існують академічні словники, які містять найповнішу інформацію про слово, та навчальні, які мають на меті навчити людину, яка оволодіває мовою, правильно використовувати слово. Є словники, адресовані усім, розраховані на будь-якого читача (напр., «Тлумачний словник української мови»), та словники-довідники, призначені для людей певних професій (напр., «Словник наголосів для працівників радіо та телебачення»). Особливий тип становлять словники, створені з технічною, прикладною метою: напр., для машинного перекладу.

Складання словників - праця довготривала. Сучасна лексикографія є цілою індустрією, яка, задовольняючи потребу в найрізноманітніших видах інформації про слово, активно використовує можливості сучасної комп'ютерної техніки.

Найчастіше словник подає зібрання слів тієї чи іншої мови в алфавітному порядку. Існують також словники, в яких слова подаються за гніздовою системою, тобто в одній словниковій статті наводяться усі похідні слова, утворені від кореневого слова. Є іще словники інверсійні - у них слова подаються за алфавітом кінця слова.

Історія української лексикографії починається з кінця XVI ст., коли Лаврентієм Зизанієм був створений «Лексисъ съ толкованієм словенскихъ словъ просто» (опублікований у Вільні 1596 р.). Це перекладний словник, бо в ньому церковнослов'янські слова вже мають відповідники з тодішньої літературної мови. Реєстр цього словника охоплює понад 1000 слів. Слова розташовані в алфавітному порядку, що нагадує послідовність літер грецького алфавіту, і перекладаються відповідниками-синонімами тодішньої української літературної мови: агнець, баранокъ; брань, война. Другою етапною словниковою працею в історії української лексикографії був «Лексіконъ словеноросскій и Имень Тлькованіє» славнозвісного Памви Беринди (надрукований у Києві 1627 р.). У своїй основі «Лексікон» Памви Беринди перекладний церковнослов'янсько-український словник, хоча в ньому подекуди виразно проступають елементи тлумачного, енциклопедичного й етимологічного словників. Реєстр «Лексікона» включає близько 7000 слів і складається з двох окремих частин. Перша частина становить собою перекладний словник 4980 церковнослов'янських слів, які перекладаються синонімами тогочасної живої української мови (иго: ярмо; питомець: вихованець; стражду: терплю). Інколи реєстрове слово має ще й тлумачення. Друга частина нагадує своєрідний словник іншомовних слів та власних імен із джерел того часу. У цій частині подано й пояснено 2002 слова.

Протягом II половини XVII та у XVIII ст. в Україні з'являються нові словники, в яких «проста мова» вже виступає першою, тобто реєстр цих лексикографічних праць складається зі

слів живої і книжної української мови, а до них наводяться відповідники чи тлумачення мовою «слов'янською».

Цікавими були рукописні словники Є. Славинецького та А. Корецького-Сатановського (XVII ст.) - «Лексіконъ латинський» і «Лексікон славяно-латинський».

Не усі знають, що до різних видань «Енеїди» Котляревського вводилися додатки - зібрання «малоросійськихъ словъ». У цих словниках пояснювалося шляхом наведення російських відповідників близько 1000 українських слів.

У другій половині XIX ст. починають виходити у світ уже окремі зібрання українського лексичного матеріалу, серед яких варті на увагу «Словарь малоросійскаго нарація» О. Афанасьєва-Чужбинського (1855), «Словарь малоросійськихъ ідіомовъ» М. Закревського (1861), «Словниця української мови» Ф. Піскунова (1873).

Набагато більший за реєстром і використанням лексичних джерел був виданий у Львові М. Уманцем та А. Спілкою чотиритомний «Словарь російсько-український» (1893 - 1898). Реєстр російських слів сягав 40 тис., але в українській частині цього словника було багато діалектної та архаїчної лексики.

Найвидатнішою працею української лексикографії до перевороту 1917 р. був чотиритомний «Словарь української мови», що вийшов за редакцією Б. Грінченка (1907 - 1909). Матеріали для цього словника протягом кількох десятиліть збиралися великою групою людей, а опрацьовувала їх редакція журналу «Киевская старина». За своєю суттю - це перекладний українсько-російський словник. Б. Грінченко зумів довести реєстр словника до 70 тис. слів.

Найвищим досягненням української лексикографії стало видання одинадцятитомного «Словника української мови». Це перший тлумачний словник нашої мови, що містить близько 135 000 слів.

Великим здобутком української лексикографії є створення «Етимологічного словника української мови», який уклали вчені Інституту мовознавства імені О . О . Потебні.

У 1989 р. з'являється словник, в якому поєднуються відомості про написання, вимову з інформацією про особливості слововживання. Це «Словник-довідник з правопису та слововживання» С . І . Головащука (за редакцією В . М . Русанівського). Того ж року вийшов і «Словник труднощів української мови» за редакцією С . Я . Єрмоленко, який пояснює написання й вимову слів, словотворення; дає граматичну й стилістичну характеристику слів; подає найбільш складні випадки, що викликають труднощі у мовленні.

У зв'язку з деякими змінами у правописі сучасної української мови виникла потреба на укладання нових словників. Сьогодні вони з'являються відповідно до вимог часу, життя і справи.

Отже, **словник** - зібрання слів (а інколи морфем, словосполучень), розташованих у певному порядку (алфавітному, гніздовому та ін.), в якому з'ясовується значення мовних одиниць, наводиться різна інформація про них або переклад на іншу мову чи подаються відомості про предмети, що визначаються словами.

Залежно від призначення розрізняють словники **енциклопедичні і лінгвістичні, або філологічні**.

Енциклопедичні словники фіксують і пояснюють не слова, а пов'язані з тими чи іншими словами (як назвами відповідних явищ) відомості з різноманітних ділянок знання, мистецтв, виробництв, політичного життя тощо. Тому в енциклопедичних словниках зовсім не мають місця слова таких граматичних категорій, як займенники, вигуки, сполучники, частки; прислівники, дієслова та прикметники подаються в цих словниках лише тоді, коли вони

термінологізувались, тобто вживаються для точного вираження спеціальних понять і означення спеціальних предметів.

Є енциклопедичні словники загальні, або універсальні (третомний «Український радянський енциклопедичний словник», 1986 - 1987 рр.) і галузеві, або спеціальні («Українська літературна енциклопедія», Т.1, 1988 р.). Крім енциклопедичних словників, є енциклопедичні та інші довідники, бібліографічні покажчики тощо, які допомагають орієнтуватися в інформації з різних галузей знань, у соціально-культурних питаннях. Такі словники відіграють надзвичайно велику роль у навчанні, оскільки дають можливість при необхідності швидко знайти матеріал з певного предмету, який подається в такій літературі чітко й лаконічно. Це, у свою чергу, дає можливість швидко й якісно зорієнтуватися в написанні більш масштабної роботи - реферату, курсової та дипломної робіт. Щодо професійної діяльності, то інформація, отримана з цієї літератури, може реально допомогти систематизувати знання з певного предмету, можливо, навіть дізнатися щось нове, сучасніше.

Філологічні словники мають кілька основних типів і багато різновидів, але об'єктом описування в них завжди є саме слово. Залежно від типу й характеру філологічного словника, конкретне слово в ньому може розглядатися в одному чи в кількох аспектах, скажімо, з погляду походження чи функціонування протягом певного історичного періоду, правопису, вимови і т.д.

Філологічні словники можуть бути одномовні, двомовні й багатомовні. Серед одномовних словників найважливішим типом є словник тлумачний. У ньому засобами рідної мови розкривається (витлумачується) значення слова, характеризуються його граматичні й стилістичні властивості, подаються типові словосполучення (речення) і фразеологічні звороти, де вживається слово у відповідному значенні («Словник української мови», Т 1 - 11, 1970 - 1980). Словник етимологічний - лексикографічна праця, в якій з'ясовується походження слова: розкривається первісне значення, реконструюється найдавніша форма слова, вказується, чи слово запозичене, чи власне українське («Етимологічний словник української мови» у 7 томах). Словник іншомовних слів - словник, у якому розкривається значення іншомовних слів, що увійшли до лексичного складу рідної мови, і вказується, з якої мови вони засвоєні («Словник іншомовних слів», 2000). Словник історичний - один з різновидів тлумачного словника, в якому подаються слова певної історичної епохи за даними писемних пам'яток, з'ясовується їх значення, наводяться ілюстрації («Словник староукраїнської мови XIV - XVст.», Т 1 - 2, 1977 - 1978). Словник орфографічний - словник, який подає перелік слів у їх нормативному написанні. Словник орфоепічний - служить довідником правильної нормативної вимови й нормативного наголосу. Словник перекладний - словник, у якому реєстрове слово в різних його значеннях перекладається відповідниками іншої мови. Словник синонімів - у ньому подані ряди синонімів, що групуються навколо стрижневих слів, розташованих в алфавітному порядку. Словник термінологічний - словник, у якому подана система термінів певної галузі науки, виробництва, мистецтва.

У професійній діяльності фахівці, як правило, послуговуються передусім словником термінів конкретної галузі діяльності («Словник медичних термінів», «Словник науково-технічних термінів», «Словник обліково-фінансових термінів» тощо), словником іншомовних слів, перекладним, тлумачним. Проте різні види фахової діяльності (підготовка доповіді, наради, спілкування з колегами, клієнтами) вимагають звернення й до різних видів словників.

Таким чином, робота зі словниками формує лексикографічну компетенцію майбутнього фахівця, сприяє досконалому оволодінню мовою, зокрема її ресурсами - мовними засобами.

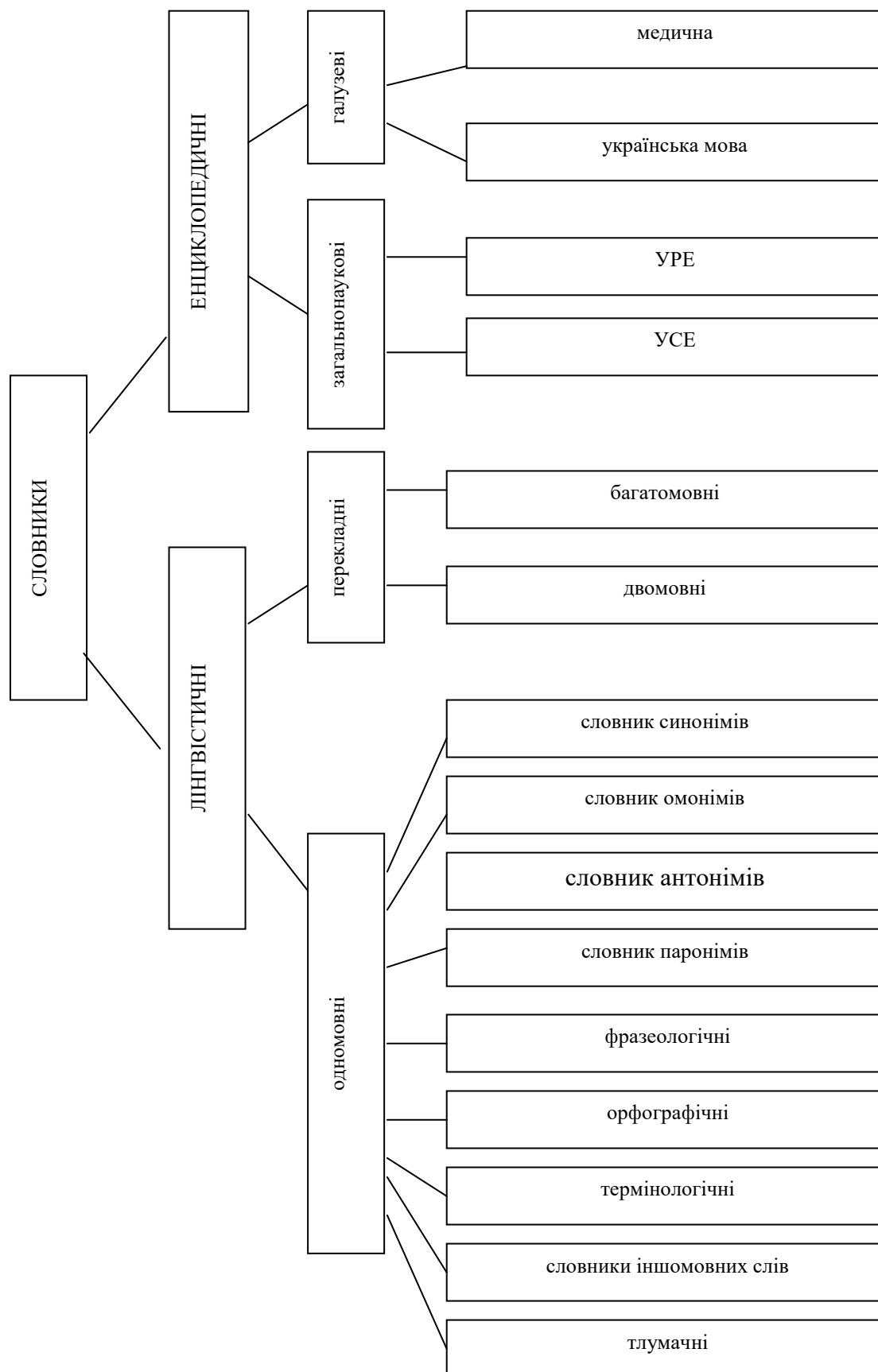


Схема 1. Види словників.

Словники мають велике значення в культурному житті людини, адже сучасна людина не може обійтись без словників, бо саме вони слугують розвитку мовної та пізнавальної культури особистості, збагачують мовлення, роблять його більш досконалим та цікавим.

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

Самобутність кожного народу поряд із традиціями, ціннісними орієнтаціями, культурою виявляється передовсім у мовних стереотипах поведінки. У них концентруються риси національної вдачі, національного характеру, що формувався століттями. Життя людини в суспільстві регламентоване системою різних писаних і неписаних правил, законів: звичаєво-традиційних, культурних, економічних, політичних, юридичних тощо. Вони визначають і формують її соціальну поведінку від моменту усвідомлення свого «я». Дотримання чи недотримання будь-яких із вироблених настанов полегшує або ускладнює життєвий шлях кожного індивіда.

Система етикету має багаторівневу будову: вербальний рівень (вислови привітань, прощань, вибачень, побажань тощо), паралінгвістичний (темп мовлення, гучність, інтонація, сміх, плач тощо), кінетичний (жест, міміка, пози та ін.) і проксемічний (стандартні дистанції спілкування, почесне місце для гостя і т.д.).

Кожен з етикетних знаків має своє функціональне навантаження, своє визначене місце, є обов'язковим чи факультативним, головним чи супровідним, має свою культурологічну вартість, і, що особливо важливо, - виступає носієм такої значущої для спілкування інформації, як: свій - чужий, вищий за соціальним становищем - нижчий, старший - молодший, далекий - близький, знайомий - незнайомий, бажаний - небажаний. Звичайно, важко перерахувати всі форми мовного та й будь-якого етикету в усіх життєвих ситуаціях і не так просто ними оволодіти.

Слово «етикет» запозичене із французької мови, в якій воно має два значення: «церемоніал» і «етикетка». У сучасному вживанні слово етикет розширило своє значення: від «зведення норм поведінки, порядок дій і правила чемності при дворах монархів, титулованих осіб (придворний етикет), а також у дипломатичних колах», до «усталені норми поведінки й правила ввічливості в будь-якому товаристві».

Доцільно розрізняти три близьких, але не однакових за змістом і обсягом поняття: мовний етикет, мовленнєвий етикет і спілкувальний етикет.

Мовний етикет - це сукупність словесних форм ввічливості, прийнятих у певному колі людей, у певному суспільстві, у певній країні. Це функціональна підсистема мови зі своїм набором знаків (стереотипних фраз) і граматиною (правилами засвоєння знаків). Кожен знак цієї підсистеми має свою значеннєву й етикетну вартість, яка впливає з його співвіднесеності з іншими знаками. Для кожної стандартної етикетної ситуації існує впорядкована сукупність знаків, своєрідний «репертуар», який дає можливість мовцеві вибрати один із цих знаків, узявши до уваги його вартість, що визначається відмінністю цього блоку від інших у цій мікросистемі. Так, напр., в українській мові для ситуації вітання є такі одиниці: Добрий день! Моє шанування! Вітаю! Привіт! Здоровенькі були! Слава Ісусу Христу! Христос Воскрес! та інші. Усі ці одиниці є вітальними, але відрізняються часом використання, віковими уподобаннями, релігійно-конфесійними особливостями тощо.

Кожна така мікросистема знаків «кодує» і зберігає відповідну стандартну ситуацію в різних її варіантах, пов'язаних із стандартами поведінки, мовно засвідчуючи, що така ситуація є у свідомості людей і в реальних взаєминах між людьми, належних до мовної спільноти. У такий

спосіб реалізується одна з найважливіших функцій етикету - функція етнічної й соціальної ідентифікації. Це означає, що за етикетом упізнають «своїх» - своїх етнічно-національно або соціально. А крім того, мовний етикет діє на мовця, спрямовує його комунікативну діяльність, формує мовну особистість загалом. Саме тут найбільш наочно можна спостерігати вплив мови на мовця, на її/його поведінку. Мовний етикет буває національно-культурний та протокольно-дидактичний. Якщо перший тип є обличчям нації, то другий є виявом правил міжнародного офіційного та напівофіційного спілкування.

Мовленнєвий етикет - це правила мовленнєвої поведінки, прийняті національним колективом мовців. Він охоплює стійкі формули спілкування (слова, словосполучення, мовні звороти-кліше) у ситуаціях установлення контакту із співбесідником, підтримки спілкування в доброзичливій тональності. Мовленнєвий етикет - це застосування мовного етикету в конкретних актах спілкування. Якщо мовний етикет - набір засобів вираження, то мовленнєвий етикет - це вибір цих засобів, засобів у реалізації. Відмінність між мовним і мовленнєвим етикетом можна зрозуміти за допомогою порівняння, відомого ще з часів великого теоретика мови

Ф. де Соссюра: одна річ - ноти музичного твору, інша - його виконання. У другому випадку важливим є і вибір самого твору, і манера його виконання, і майстерність виконавця і т.д.

Поняття мовленнєвий етикет ширше за поняття мовний етикет тому, що мовлення може бути етикетним (або неетикетним) і тоді, коли воно стосується ситуації, яка не потребує уживання формул мовного етикету. Скажімо, коли мовець, розповідаючи нефахівцеві про досягнення мікробіології, уживатиме без пояснень вузькоспеціальні слова, час від часу переходитиме на іноземні мови й не з'ясовуватиме, чи співрозмовник його розуміє, це буде порушення мовленнєвого етикету, хоч і не стосуватиметься мовного етикету.

Відомо, що якість мовлення визначається його розумінням. Незрозумілість мовлення не може кидати тіні на автора, особливо, коли ця незрозумілість ним спричинена й це очевидно для співрозмовника. Інформаційний розрив, суперечність між учасниками комунікативного акту не лише не знімається, а й ускладнюється, переходячи в емоційно-оцінну сферу, впливаючи на ставлення адресата до адресанта мовлення й навпаки. А це вже безпосередньо стосується етикету.

Між ідеальним мовним етикетом і реальним мовленнєвим етикетом конкретної людини не може бути мовного паралелізму. Реалізація мовного етикету в мовленні, комунікативна поведінка загалом завше несе інформацію про мовця з його знаннями, уміннями, уподобаннями, орієнтаціями тощо. Тому тут бувають усілякі - несвідомі і свідомі - відхилення, помилки, порушення, інокультурні впливи тощо. 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 для вираження своєї індивідуальності в межах порівняно вузької мовної підсистеми. Основними вимогами мовленнєвого етикету є уважність, чемність, увічливість, стриманість.

В усному спілкуванні дуже важлива роль належить невербальним, тобто несловесним, немовним, засобам вираження: поглядіві, виразові обличчя, позі, жестам, «неканонічним» фонетичним знакам (свистові, покашлюванню) тощо. Невербальні засоби, які «обслуговують» певну спілкувальну ситуацію, теж перебувають у парадигматичних відношеннях і разом зі словесними засобами творять гіперпарадигму знаків цієї комунікативної ситуації. Етикетне використання мовних і позамовних засобів спілкування називається спілкувальним етикетом. Етикетне спілкування потребує високого рівня усвідомленості й творчої активності у

використанні мовних та позамовних засобів вираження. Для цього належить досконало знати й уміти доречно застосовувати їх у відповідних комунікативних ситуаціях. Інакше навіть найкращі формули мовного етикету можуть справити на адресата (аудиторію) враження, протилежне бажаному, виставити адресанта у смішному світлі. Напр., фраза «Як поживаєш?» є цілком етикетна, проте навіть вимовлена за всіма правилами ввічливого спілкування, без лукавства, зневаги, зверхності і т.д. в інтонації, погляді, виразі обличчя, вона матиме антиетикетний сенс, коли, скажімо, так запитати визначну особу або людину, яка нещодавно пережила горе.

В етикетному спілкуванні є не лише індивідуальні, а й етнічні (національні) особливості. Так, на запитання «Як справи?» чехи переважно скаржаться, роблячи це бадьорим тоном і ніби хвастаючи турботами, клопотом; росіяни дають «середню» відповідь: «Нічого!», а від болгар можна почути: «Добре!». Українці в такому разі здебільшого теж тримаються середини: «Нормально; Може бути; Не біда; Аби не гірше; Дякувати Богу!»; багато хто відповідає: «Добре!», навіть якщо стан справ на таку оцінку не заслуговує.

Етикет українського народу, у тому числі й мовленнєвий, вироблявся, витончувався протягом тисячоліть. Окремі вислови етноетикету сягають ще дохристиянського періоду й пов'язані з язичницькою обрядовістю, звичаями, уявленнями слов'ян. Напр., жінка, перепрошуючи за вимовлене в хаті недобре слово, говорила: «Шануючи сонечко святе, і піч, і стіл», а чоловік, утримуючись від лайки, промовляв: «Сказав би, та піч у хаті». Це пов'язано з давніми слов'янськими культами сонця, печі, стола. Замінивши відкрите вогнище, якому в давнину поклонялися як опікунові дому, очищаючій та живильній силі, піч стала уособленням сімейного добробуту. Піч шанували, бо вона дає силу, достаток. Ось чому остерігалися «осквернити» піч непристойним словом. Стіл, за свідченням етнографів, був символом єдності й згуртованості, тому й застілля було знаком доброзичливості, довіри. Безумовно, через різні причини культурного, політичного, економічного характеру вироблення мовленнєвого етикету українського народу не могло не зазнати інокультурних упливів. Сьогодні ми повинні уважно ставитися до перейнятого з чужих культурних традицій, визначити передусім, чи не суперечить воно нашій культурній традиції, чи відповідає нашим духовним засадам. В основі спілкування українського народу лежать такі загальнолюдські морально-етичні цінності, як доброзичливість, любов, лагідність, привітність, шаноба, гречність. Цими чеснотами віддавна славився український народ.

За умовами та змістом мовної ситуації розрізняють 15 стандартних етикетних ситуацій (різновидів мовленнєвого етикету): звертання, привернення уваги; вітання; знайомство; запрошення; прохання, порада, пропозиція; погодження, згода, відмова у відповідь на прохання й запрошення; згода і незгода; вибачення; скарга; втішання, докір; комплімент; несхвалення, докір; поздоровлення, побажання; вдячність; прощання.

Порушення мовленнєвого етикету можуть пояснюватися двома причинами: незнанням або недостатнім знанням етикетних норм та небажанням дотримуватись їх.

У європейському культурному ареалі виокремлюють 5 тональностей у спілкуванні:

- висока - нею характеризується сфера суто формальних суспільних структур (урочисті заходи, дипломатичні прийоми, брифінги тощо);
- нейтральна - функціонує у сфері офіційних установ;
- звичайна - характерна для спілкування на побутовому рівні;
- фамільярна - забезпечує спілкування в колі дружнього товариства;
- вульгарна - спостерігається в соціально не контрольованих ситуаціях.

Парадигми мовних формул (вислови мовленнєвого етикету) покликані репрезентувати насамперед ввічливість співбесідника.

Протягом століть і навіть протягом лише ХХ ст. реєстр слів-звертань офіційного вжитку змінювався. На сьогодні повернуто в ділове мовлення звертання пане, добродію, поруч із поширеними товаришу, товаришко, товариші, і всі три звертання є придатними для ділової комунікації. Усе залежить від ситуації та індивідуальних уподобань мовця.

Звертання добродію (добродійко, добродіі) вважається старою почесною назвою осіб, що роблять добро для народу. Уживається це звертання і в поєднанні із засобами титулування (пане добродію, пані добродійко) і з означальними прикметниками (вельмишановний добродію).

Слід бути уважним, вибираючи звертання в промовах на різноманітних зібраннях. Напр., залежно від виду зібрання, складу аудиторії можуть бути звертання: «Глибоко поважні пане і панове, дорогі гості!», «Шановні колеги! Пані і панове!» тощо. Природно, що в неофіційній обстановці ми можемо послуговуватися значно більшим реєстром звертань на ім'я по батькові, скористатися словами друже, подруго, брате, голубчику, серденько тощо.

При звертанні важливо витримувати ти-ви дистанцію. Первісно звертання на ти було виявом найбільшої прихильності. Підкреслюючи гречність, у писемному тексті займенник Ти писали з великої літери. Традиція звертання на Ви була запозичена українською мовою з кінця XIV ст. Ви-спілкування і ти-спілкування - це важливі ознаки комунікативної компетенції людини, володіння нею мовленнєвим етикетом. «Ти» не кажуть старшим, поважним людям і малознайомим. На «ви» не звертаються до дітей, приятелів та родичів. Звертання на «ти» - вельми складна проблема. З одного боку - це ознака особливої довіри, близькості, симпатії однодумців. З іншого - коли, скажімо, начальник говорить «ти» своїм підлеглим, - це принизливо для обох сторін, таке звертання особливо ображає старших за віком. Украй ображає нечемне «ти» в розмові з незнайомими чи малознайомими. Слід не забувати, що надмірне «тикання» рідним, друзям, колегам, особливо на людях, звучить фамільярно, безцеремонно й може роздратовувати. Загальнопоширеним способом вітання традиційно було рукостискання та слова «Добрий день» (вечір, ранок). Ця стандартизована форма варіювалася по окремих регіонах. На Поліссі, напр., добре знайомі жінки при зустрічі цілувалися й обіймалися, говорячи «Слава Богу». На Волині чоловіки обов'язково знімали капелюха, а вітаючи жінку, цілували їй руку; звичною формою вітання тут було «Слава Ісусу» і відповідь «Слава навіки». Вітаючись, не слід уживати жаргонних і вульгарних слів: «Привіт, старий!» чи «Вітаю, теличко» - навіть звертаючись до найближчих знайомих; не можна махати рукою чи капелюхом; надто галасливо виявляти свої почуття.

Звертання й вітання - це ті елементи мовленнєвого етикету, які передусім сигналізують про соціальні відношення, що встановлюються в рамках комунікативного акту. Головним чинником, який впливає на вибір того чи іншого звертання, вітання, є соціальний статус комунікантів, ситуація спілкування. Арсенал звертань в українській мові дещо збіднений. З метою його розширення використовуємо ряд заміників. Уникаючи прямих звертань до незнайомих осіб, вдаємося до таких: Дозвольте звернутися...; Вибачте (пробачте), чи можна вас запитати, просити...; Чи не скажете...

Особливо продуктивною є морфема добр- у формулах вітань, які використовуються часто замість формул-звертань, компенсуючи бідний набір останніх: Доброго ранку і т.д. У відповідь на привітання існують формули: Доброго ранку! Добрий день!

З-поміж названих формул вітань лише формула Добрий день може вживатися у трьох тональностях - високій, нейтральній і фамільярній, в останніх двох - і Добридень. Інші формули-вітання: Доброго ранку, Добридень і подібні в офіційних сферах не використовуються

Форми звертань Здрастуй, Здрастуйте сприймаємо як непоширені, стилістично марковані.

Висока й нейтральна тональності є відкритими для варіантності, вони лімітуються високою нейтральністю.

Таким чином, знання національного мовленнєвого етикету, уміння користуватися ним у комунікативних актах є ознакою мовного, мовленнєвого, спілкувального етикету.

Матеріали активізації здобувачів під час викладення лекції.

1. Що таке «мова» і «мовлення»?
2. Основні ознаки культури мовлення?
3. Як на практиці досягти ознак культури мовлення?
4. Які ви знаєте типи словників?
5. Словникова справа в Україні на сучасному етапі.
6. Мовленнєвий етикет у фаховому мовленні.

Загальне матеріальне та методичне забезпечення лекції:

- навчальні приміщення:

Лекційна аудиторія або ПК.

- обладнання:

Методрозробка лекції.

- устаткування:

Дошка.

Питання для самоконтролю

1. Що вивчає лексикографія?
2. Дайте визначення поняття «словник».
3. Які функції виконують словники?
4. Які вам відомі перші словники на території України?
5. Яка інформація міститься в енциклопедичних словниках?
6. Яка інформація міститься в лінгвістичних словниках?
7. Які відомості включає етимологічний словник?
8. В якому словнику значиться правильне написання слів, в якому – правильна вимова?
9. На які групи поділяються філологічні словники?
10. Назвіть різновиди тлумачних словників.
11. Які відмінності між власне тлумачними словниками та словниками іншомовних слів?

Тестові завдання (питання з однією правильною відповіддю)

1. Слово з погляду його походження розглядає:

- а) історичний словник;
- б) етимологічний;
- в) енциклопедичний.

2. Різновидами тлумачних словників є:

- а) словник іншомовних слів, фразеологічний, етимологічний;
- б) словник іншомовних слів, термінологічний, фразеологічний;
- в) енциклопедичний, термінологічний, власне тлумачний.

3. Правильна вимова слова фіксується в:

- а) етимологічному словнику;
- б) орфоепічному;
- в) паронімічному.

4. Перші словники, що вийшли на території України були:

- а) орфографічні;
- б) тлумачні;
- в) етимологічні.

5. Словникова стаття «Енциклопедія (від грец. «коло загальноосвітніх знань») – науково-довідкове видання, що об'єднує в певній системі найістотніші відомості з усіх галузей знань (універсальна е.) чи будь-якої однієї (галузева е.)» міститься у:

- а) термінологічному словнику;
- б) словнику іншомовних слів;
- в) енциклопедичному словнику.

6. Знайдіть правильний варіант:

- а) у випадку необхідності;
- б) при зручному випадку;
- в) у разі нещасного випадку.

7. Знайдіть неправильні варіанти:

- а) область вічних снігів;
- б) в області медицини;
- в) в області попереку.

8. Вкажіть нормативне слововживання:

- а) внутрішньошкіряна ін'єкція;
- б) гамівна сорочка;
- в) вживайте ліки після їжі.

9. Антоніми мають такі риси:

- а) протилежне значення;
- б) належність до однієї частини мови;
- в) стилістична нейтральність.

10. Які речення потребують редагування:

- а) у дитини сильна блювота;
- б) приймайте жарознижуючі ліки;
- в) у хворого подавлений настрій.

Список рекомендованої літератури**Основна :**

Національний підручник:

Українська мова (за професійним спрямуванням) : підручник / С.М. Луцак, Н.П. Литвиненко, О.Д. Турган та ін.; за ред. С.М. Луцак. – К. : ВСВ «Медицина», 2017. – 360с.

1. Антоненко-Давидович Б. Як ми говоримо. – К. : Центр навчальної літератури, 2019. – 284 с.
2. Васенко Л.А., Дубчинський В.В., Климець О.М. Фахова українська мова. – К. : Центр навчальної літератури, 2019. – 272 с.
3. Гінзбург М.Д. Українська мова: практичний посібник на щодень. – К. : ЦУЛ, 2019. – 672 с.
4. Єгорова Т.Д. Практичний курс української мови. 2-ге вид. Випр. – К. : Центр навчальної літератури, 2019. – 160 с.
5. Сікорська О.О. Українська мова // Українська мова. Історія України. Історія української культури : практикум / О. Ю. Колтунов, О.О. Сікорська, О. О. Уварова [та ін.]. – Одеса : ОНМедУ, 2012. – С. 7-169. – (Б-ка студента-медика).
6. Українська мова (за професійним спрямуванням) : підручник / С.М. Луцак, Н.П. Литвиненко, О.Д. Турган та ін.; за ред. С.М. Луцак. – К. : ВСВ «Медицина», 2017. – 360 с.

Допоміжна:

1. Бас-Кононенко О. В. Українська мова. Теорія, завдання, тести : [навч. посібник] / О. В. Бас-Кононенко, Л. П. Гнатюк. – К. : Знання, 2014. – 405 с.
2. Голод Р.Б. Українська мова (за професійним спрямуванням) : [навчальний посібник] / Р.Б. Голод, О.М. Мельничук, Л.І. Сілевич. – Івано-Франківськ: Видавництво ІФНМУ, 2013.- 212 с.
3. Ділова українська мова: навч. посібник / В. В. Білик, С.Л. Брайченко, О.Ю. Колтунов та інші. —Одеса. 2009. - 248 с.
4. Золотухін Г.О., Литвиненко Н.П., Місник Н.В. Фахова мова медика: Підручник. – К. : Здоров'я, 2002.- 392 с.
5. Козаченко Г. В. Українська мова за професійним спрямуванням : [навч. посібник] / Г. В. Козаченко. – К. : ВСВ «Медицина», 2013. – 336 с.
6. Левченко О.П. Науковий стиль: культура мовлення: [навчальний посібник] / О.П. Левченко. – Львів: Вид-во Львівської політехніки, 2012. – 204 с.
7. Лисенко Н.О. Культура наукової мови: [навчальний посібник] / Н.О. Лисенко, Н.В. Піддубна, О.О. Тележкіна. – Х.: Тім Пабліш Груп, 2015. – 224 с.
8. Микитюк О. Р. Сучасна українська мова: самобутність, система, норма : [навч. посібник] / О. Р. Микитюк. – 2-ге вид., доповн. – Львів : Вид-во Львів. політехніки, 2012. – 440 с.
9. Пономарів О. Д. Українське слово для всіх і для кожного / О. Д. Пономарів. – К. : Либідь, 2013. – 360 с.
10. Тетарчук І.В. Українська мова за професійним спрямуванням : [навчальний посібник для підготовки до іспитів] / І.В. Тетарчук, Т.Є. Дяків. – К. : «Центр учбової літератури», 2014. – 186 с.
11. Шутак Л.Б. Культура професійного спілкування: контрольні вправи і тестові завдання : [навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів I – IV рівнів акредитації] / Л.Б. Шутак, А.В. Ткач, Г.В. Навчук. – Чернівці : Видавництво БДМУ, 2012. – 182 с.

Словники:

1. Бріцин В. М., Тараненко О. О. Українсько-російський і російсько-український словник: Сфера ділового і професійного спілкування. – К. : Вища школа, 2011 – 551 с.
2. Дорошенко Т. С. Сучасний український правопис / Т. С. Дорошенко, І. А. Череп. – Х. : Торсінг плюс, 2011. – 320 с.
3. Литвиненко Н.П., Місник Н.В. Медицина в термінах і визначеннях. – К.: Книга плюс, 2013.

4. Новий український тлумачний словник: близько 20 000 слів і словосполучень / [уклад. : Н. Д. Кусайкіна, Ю. С. Цибульник]; за заг. ред. В. В. Дубічинського. — Харків : Клуб сімейного дозвілля, 2010. — 608 с.

Інформаційні ресурси

1. Державна мова – мова професійного спілкування – <http://www.studopedia.info/>.
2. Культура писемного ділового мовлення – <http://www.linguistika.com.ua>.
3. Нормативно-директивні документи МОЗ України – <http://mozdocs.kiev.ua/?nav=8>.

Лекція № 3

Тема. Стилї сучасної української літературної мови у професійному спілкуванні.

Актуальність теми: Стан мови – це різні види мовленнєвої діяльності, що забезпечує процес обміну і передачі інформації. Українська мова виконує широкий обсяг функцій, вживається в різних сферах суспільного життя і задовольняє широкий спектр мовленнєвих, комунікативних, інформативних, естетичних та інших потреб людини, що приводить до її стильової диференціації. Залежно від тих чи інших умов використання мови виробляються певні усталені правила організації усного і писемного мовлення: добору слів, побудови речень, вживання багатств фразеологічного фонду тощо, які ще називаються стилістичними ознаками. У мовознавстві їх вивченням займається спеціальна дисципліна – стилістика.

Мета: ознайомити здобувачів з основними поняттями теми. Здобувачі повинні знати основні функціональні стилі мови; надати здобувачам можливість виокремити основні стилі сучасної української літературної мови; надати здобувачам вміння визначати мовні засоби, підстилї, сферу використання та основне призначення стилів мови.

Основні поняття: стиль мовлення, стилістика, жаргонізми, професіоналізми.

План

Функціональні стилі української мови та сфера їх застосування. Основні ознаки функціональних стилів. Професійна сфера як інтеграція офіційно-ділового, наукового і розмовного стилів. Текст як форма реалізації мовнопрофесійної діяльності.

Зміст лекційного матеріалу

Функціональні стилі української мови та сфера їх застосування. Основні ознаки функціональних стилів.

Основною одиницею усного мовлення є висловлювання, а писемного - текст, який реалізується в одній з форм - розповіді, описі чи роздумі або є поєднанням різних форм із перевагою однієї з них.

Текст як цілісне й зв'язне висловлювання, що має змістову завершеність і структуру, реалізується у відповідному стилі мовлення. *Лінгвістичне вчення про закономірності, функціонування мови, її структурних частин (фонетичної, лексичної, фразеологічної, граматичної), усіх мовних одиниць, а також учення про мовні стилі, жанри, форми мови називають стилістикою.* Основним поняттям стилістики є **стилї** - це функціональні різновиди

загальнонаціональної мови, які різняться типовими мовними засобами залежно від сфери людського спілкування.

Кожний стиль має:

- · сферу поширення й уживання (коло мовців);
- · функціональне призначення (регулювання стосунків, повідомлення, вплив, спілкування тощо);
- · характерні ознаки (форма та спосіб викладу);
- · систему мовних засобів і стилістичних норм (лексику, фразеологію, граматичні форми, типи речень тощо);
- · підстили;
- · жанри реалізації

Ці складові конкретизують, оберігають, певною мірою регламентують, унормовують кожний стиль і роблять його досить стійким різновидом літературної мови.

У межах кожного функціонального стилю сформувалися свої різновиди - *підстили* - для точнішого й доцільнішого відображення певних видів спілкування та реалізації конкретних завдань.

Кожен зі стилів має свої характерні особливості й реалізується у властивих йому жанрах. **Жанри** - різновиди текстів певного стилю, що різняться насамперед метою мовлення, сферою спілкування та іншими ознаками.

Проте функціональні стилі існують не окремо один від одного, у будь-якому з них переважають загальномовні, міжстильові засоби, незважаючи на те, що кожен вирізняється специфічними елементами, властивими тільки йому.

Усі стилі мовлення об'єднуються в поняття стилістична система. **Стилістична система** - сукупність функціональних та експресивних стилів у їх взаємозв'язках. Характер стилістичної системи (кількість функціональних стилів, жанрово-стильових різновидів мови) залежить від зовнішньо- та внутрішньомовних чинників. Перші пов'язані з історичними умовами функціонування літературної мови, соціально-психологічними основами витворення мовних типів спілкування. Внутрішньомовні чинники також зумовлюють певні ознаки стилістичної системи, напр., вільний порядок слів в українській мові впливає на різноманітність динамічно-інтонаційних синтаксичних структур. У стилістичній системі української мови виокремлюють *основні функціональні стилі*, що витворилися у зв'язку з найважливішими суспільними функціями мови, а також ті стилі, що *перебувають на периферії стилістичної системи* (напр., епістолярний, ораторський). В історії української літературної мови засвідчується змінність стилістичної системи, напр., у давній літературній мові сучасному публіцистичному стилеві відповідав полемічний; інший характер мали науковий та офіційно-діловий стилі. У сучасній літературній мові, що побутує в Україні, тривалий час не був реалізований відомий з попередньої історичної доби конфесійний стиль. Через недержавне становище української літературної мови штучно стримувався розвиток усіх нехудожніх стилів, а художній стиль однобічно впливав на стильову систему мови. Незначну диференціацію щодо жанрів і мовних форм має через зазначені причини розмовний стиль.

В усній формі мовлення виокремлюють *розмовно-побутовий* та *ораторський стилі*, у писемній - *публіцистичний, художній, науковий, офіційно-діловий*. Інколи ще говорять про *виробничо-технічний* стиль. Деякі дослідники виокремлюють також *епістолярний* та *ораторський стилі*, однак диференціальні ознаки цих стилів перекриваються ознаками більш узагальнених структурно-функціональних стилів (офіційно-ділового, публіцистичного, розмовного). Окрім названих стилів мовлення, як ми вже зазначали,

науковці виокремлюють **експресивні** стилі, в яких використовуються такі засоби мови, які або викликають у співрозмовників почуття піднесеності, урочистості, співвідносно з *високим* стилем, або становлять нейтральну інформацію, звичне спілкування (*нейтральний* стиль) чи орієнтовані на досягнення ефекту іронії, зневаги (*низький* стиль). Різні емоції передаються *лексичними синонімами* типу *говорити, балакати, казати, промовляти, ректи, гомоніти, цокотіти, лебедіти, щебетати* та ін. Три експресивні стилі властиві кожній національній мові, але на кожному відтинку історичного розвитку вони набувають характерних ознак, змінюючи свою природу. Колишні *експресивні* стилі, що були власне структурно-функціональними стилями, перестали існувати у XVIII ст. По-різному відбувалася взаємодія функціональних та експресивних стилів в історії української літературної мови. На відміну від давньої традиції, коли з поняттями високого, середнього і низького стилів співвідносилися відповідні теми, у новій українській літературній мові для висвітлення будь-якої теми придатні засоби всіх експресивних стилів. *Старослов'янізми*, первісно належачи до *високого* стилю, активно використовуються як засіб створення *зниженої, іронічної мови*. Контрастне звучання старослов'янізмів характерне для поезії Т. Шевченка. *Книжна лексика в розмовній мові* часто надає їй *гумористичного забарвлення*.

В основі функціонально-стильової диференціації мови лежать *як позамовні, так і власне мовні структурні ознаки*. Функціональні стилі розрізняються кількісними показниками вживаних мовно-структурних одиниць, а також функціями, які вони виконують у конкретних текстах.

Кількість і структура стилів мовлення залежить від ваги літературної мови в державному, політичному, науковому, культурному житті нації. Староукраїнська книжна мова послуговувалася *конфесійним, епістолярним, діловим та літописним стилями*. Нова українська літературна мова була започаткована на народній основі в кінці XVIII ст. *художньою творчістю*

I. Котляревського. Сучасний *науковий і публіцистичний стилі* сформувалися наприкінці XIX - на початку XX ст.

Віднести той чи інший текст до певного функціонального стилю можна на основі глибокого аналізу, урахування всіх його ознак:

- · мети й завдання спілкування;
- · сфери спілкування;
- · використання мовних одиниць, що є діагностуючими для стилю (слова *протокол, акт, заява, довідка* є діагностуючими для офіційно-ділового стилю; *слова-терміни* є діагностуючими для наукового стилю);
- · співвідношення мовних одиниць стилістично забарвлених і стилістично нейтральних, визначення їх ролі й місця в загальній структурі тексту.

РОЗМОВНИЙ СТИЛЬ

Основна функція – спілкування, обмін думками.

Обставини мовлення – повсякденне спілкування у невимушеній ситуації, побуті, неофіційність стосунків між мовцями.

Сфера вживання – побут людей, щоденні бесіди в сім'ї, на роботі.

Загальні ознаки – невимушеність, жвавість бесіди, вільність у виборі слів і виразів, непередготовленість мовлення, безпосередня участь мовців у спілкуванні, вияв ставлення автора до співрозмовника і до того, про що говориться. Значна опора на позамовну ситуацію, а це призводить до того, що позамовна ситуація стає складовою частиною акту мовлення,

вливається в нього, використання жестів і міміки.

Усна (рідше писемна) форма мовлення.

Мовні ознаки – просторічні слова позитивної чи негативної оцінки, звертання, питальні, спонукальні, окличні речення, діалогічна форма тексту. Цей стиль широко застосовується і в писемному мовленні, зокрема в творах художньої літератури. В ньому широко використовуються розмовні, просторічні слова: *попоїсти, хатина, гепнути, очіпок, чмокнути, ляпати, роззява*, експресивні та емоційно забарвлені слова і звороти: *дівчинонька, голосочок, баньки, молодята, варити воду, п'ятами накивати*, діалектизми і жаргонізми: *женщиця, будз, файно, барахло, буза*.

Синтаксична будова тексту розмовного стилю теж своєрідна. Тут вживаються неповні, обірвані речення, слова-речення. Інтонація цих речень дуже різноманітна – питальна, оклична, розповідна, що дає можливість мовцям виявити свою безпосередність, індивідуальні риси.

Розмовний стиль, як один з найдавніших стилів, відіграє надзвичайно велику роль у формуванні мовленнєвих навичок.

НАУКОВИЙ СТИЛЬ

Основна функція – повідомлення (з'ясування, доказ наукових теорій, явищ, обґрунтування гіпотез, повідомлення наслідків дослідження, класифікація, пояснення явищ).

Обставини мовлення – наукова інформація, що доводиться до різних верств суспільства.

Сфера вживання – монографії, статті, підручники, посібники, довідники, енциклопедії, науково-популярні журнали тощо.

Загальні ознаки – точність, логічність, чіткість, послідовність викладу, вживання цитат, покликань на джерела, вживання схем, таблиць, малюнків і рисунків, графіків, символічних позначок, формул тощо. Текстам наукового стилю притаманна чітка внутрішня структура, послідовний поділ на розділи, параграфи, пункти, підпункти, що полегшує його сприймання, а також пошук у ньому певної інформації.

Мовні ознаки – терміни (*аберація, біогенетика, міцність, ущільнювання, енергозаощадження, енергетична стійкість*), номенклатурні назви (*Чорне море, Дніпро, дуб, береза, яблуна, аналгін, цитрамон, ТУ-154, соляна кислота*), іншомовні слова (*табулятор, епіциклоїдний, гіперболічний*), абстрактні поняття (*відстань, медоносність, дисоціація, надстійкість, гідрографія*). В науковому стилі вживаються складні речення, речення з дієприкметниковими та дієприслівниковими зворотами, які ставляться на першому місці в реченні. Монологічна форма тексту.

Мова наукових праць відзначається досить високим ступенем стандартизації. Мова науки чітко відображає рівень науково-технічного прогресу. Вона впливає на розвиток мислення людини, виробляє здатність стандартизувати, узагальнювати явища дійсності і розвивати розумові здібності.

ОФІЦІЙНО-ДІЛОВИЙ СТИЛЬ

Основна функція – повідомлення (фактів державного чи приватного значення).

Обставини мовлення – ділові контакти між державними установами, окремими мовцями.

Сфера вживання – документи державних і фізичних осіб (ділові папери).

Загальні ознаки – офіційність, достовірність, точність, конкретність змісту, правильність, чіткість, стислість, логічна послідовність. Тексти офіційно-ділового стилю можуть містити таблиці, графіки, схеми. Вони поділяються на розділи, параграфи, пункти, підпункти.

Мовні ознаки – писемна (рідше усна) форма мовлення, слова ділової лексики, канцелярські штампи і шаблони (*з огляду на те, що; прошу дозволити; взяти до уваги; взяти за основу; ми, що нижче підписались; доводити до відома, згідно з розпорядженням, з метою*

обговорення, на підставі наказу, до заяви додаю, рекомендуємо, наказую, доповідаю, гарантуємо, прошу, ухвалити тощо), розповідні прості речення. Монологічна (рідше діалогічна) форма тексту. Більшість жанрів ділового мовлення відображають позаіндивідуальне спілкування. Функція офіційно-ділового стилю виражається в тому, що він, вимагаючи певної форми при письмовому викладі змісту, надає висловлюванню характеру документа.

ПУБЛІЦИСТИЧНИЙ СТИЛЬ

Основна функція – повідомлення, вплив на читача або слухача, переконання в правильності висловлених думок.

Обставини мовлення – передача інформації з метою пропаганди певних ідей, впливу на широкі верстви населення.

Сфера вживання – публіцистичні статті, виступи в газетах, журналах, на радіо, телебаченні, промови на зборах, мітингах тощо.

Загальні ознаки – пропагандистський, агітаційний характер, точність, логічність доводів, урочистість, піднесеність, офіційність, експресивність.

Мовні ознаки – суспільно-політична лексика (*держава, вибори, геополітика, корупція, мажоритарний*), суспільно-економічні слова (*бюджет, дебет, кредит, акциз, збитковість, капіталовкладення, ліміт*), емоційно забарвлена лексика (*красень, лебідонька, сонечко; перевертень, балагур, носище, старезний*), газетні штампи (*за повідомленням гідрометеобюро, дати пунівку в життя, зустрітися з метою обговорення*), речення різної структури. Монологічна (рідше діалогічна) форма тексту.

ХУДОЖНІЙ СТИЛЬ

Основна функція – естетична, діяння, вплив на читача або слухача.

Обставини мовлення – відтворення дійсності через конкретно-чуттєві образи.

Сфера вживання – художня література: прозові, поетичні та драматичні твори, а також усна народна творчість.

Загальні ознаки – образність, емоційність, виразність, конкретність змісту, оригінальність, бажання намалювати живу картину, передати почуття (емоції), збудити уяву в читача (слухача).

Мовні ознаки – вживання літературних тропів (метафора – *батько Хміль, вічко вулика, світло знань, сіяти добро*; метонімія – *читати Шевченка, глухий звук, здоровий клімат, приміський потяг, зал аплодує*; уособлення – *мороз бере, замріялось поле, веселі хатки*; алегорія – *персоніфікація загальних моральних понять – Добро, Зло, Ніжність, Любов*; епітети – *місяць ясний, рученьки білії, владарка-ніч, буйний вітер, гірка доля*), слова з конкретним та переносним значенням, синоніми, антоніми, омоніми. Речення різної будови. Вживаються різноманітні синтаксичні конструкції, використовується синтаксичний паралелізм, однорідні члени речення, повтори, звеличання тощо.

Сфера використання епістолярного стилю - приватне листування. Цей стиль може бути складовою інших стилів, напр., художньої літератури, публіцистики («Послання» І. Вишенського, «Листи з хутора» П. Куліша, «Листи до сина» Ф. Честерфілда та ін.).

Основні ознаки - наявність певної композиції: початок, що містить шанобливе звертання; головна частина, у якій розкривається зміст листа; кінцівка, де підсумовується написане, та іноді постскриптом (P.S. - приписка до закінченого листа після підпису).

Основні мовні засоби: поєднання елементів художнього, публіцистичного та розмовного стилів.

Упродовж століть він, як і всі зазначені вище стилі, зазнавав змін. Сучасний епістолярний стиль став більш лаконічним (телеграфним), скоротився обсяг обов'язкових раніше вступних звертань та заключних формулювань увічливості.

Сфера використання конфесійного стилю - релігія та церква.

Призначення - обслуговувати релігійні потреби як окремої людини, так і всього суспільства. Конфесійний стиль утілюється (реалізується) в релігійних відправах, проповідях, молитвах (усна форма) й у Біблії та ін. церковних книгах, молитовниках, требниках тощо (писемна форма).

Основні мовні засоби:

- · суто церковна термінологія і слова-символи (*дар праведності, гріховність тіла, усі люди - Божий храм*);
- · непрямий порядок слів у реченнях та словосполученнях (*Не може родить добре дерево плоду лихого, ані дерево зле плодів добрих родити*);
- · значна кількість метафор, алегорій, порівнянь (*Я зруйную цей храм рукотворний, - і за три дні збудую інший, нерукотворний*);
- · наявність архаїзмів.

Конфесійний стиль від інших відрізняє небуденна урочистість, піднесеність, наявність зазначених вище виражальних засобів і поділ на такі підстили: *публіцистичний, науковий, художній*. Повернення до загальнолюдських та давньонаціональних цінностей зобов'язує нас уважніше ставитися до конфесійного стилю як до складової частини загальнонаціональної культурно-духовної скарбниці та складової частини нашої історії.

Індивідуальний стиль. Д. Свіфт колись сказав мудрі слова: *«Стиль може бути визначений так: власні слова на власному місці»*. Мудра людина знає *що, коли, де і як* сказати. *«Біда, коли у людини не вистачає розуму, щоб добре сказати, або здорового глузду, щоб обережно промовчати...»*
(Ж. Лабрюєр).

Зрозуміло, що мова людини допомагає сказати про людину все: яка вона, наскільки вихована й культурна, освічена.

Які ж фактори визначають індивідуальний стиль мовлення?

Учені визначають такі риси індивідуального стилю мовлення:

- · темп викладу (швидкий, помірний, повільний);
- · небагатослівність, або, навпаки, ускладненість викладу додатковими подробицями;
- · образність або сухувата логічність;
- · словниковий запас.

Коли ж виробляється індивідуальний стиль мовлення? Лише тоді, коли людина:

- · постійно працює над собою (їй доводиться часто публічно усно чи писемно виступати, що вимагає праці з літературою, а, отже, - зі словом);
- · поступово виробляє власну манеру викладу, свій підхід до відбору й упорядкування фактів, свої засоби впливу на аудиторію - свій індивідуальний стиль;
- · уміє ховати своє «акторство»;
- · володіє голосом, інтонацією, її жести й міміка гармонійні.

Підсумовуючи вище сказане, зазначимо, що природа стилів - соціальна. Правильне їх використання є невід'ємною ознакою сучасної людини. Знання про мовні та позамовні особливості функціональних різновидів мови забезпечують надійний фундамент доречного, ощадливого використання різноманітних засобів мови у процесі мовленнєвої діяльності.

Професійна сфера як інтеграція офіційно-ділового, наукового і розмовного стилів.

У професійній сфері діяльності спеціалісти, як правило, послуговуються мовними ресурсами трьох стилів - розмовного (коли, напр., ведеться бесіда між членами колективу, обговорюються ділові питання тощо), наукового (професійна діяльність передбачає виступи з науковими доповідями, опанування фаховою термінологією, методами наукового аналізу) та офіційно-ділового (оформлення різних видів документів, офіційне листування з установами та організаціями, встановлення ділових контактів). Детальніше зупинимося на їхніх основних мовних та позамовних ознаках.

Розмовний стиль реалізує здебільшого *комунікативну функцію мови*. Оскільки комунікація в розмовному стилі здійснюється шляхом безпосереднього діалогу, головною метою мовця є встановлення психологічного контакту із співрозмовником, мовні засоби мають бути простими й зрозумілими. Основною одиницею розмовного стилю є висловлювання, співвідносне з мовленнєвою ситуацією та орієнтоване на учасників мовлення. Висловлювання як одиниця мовленнєвого спілкування враховує комунікативну ситуацію, у ньому викладається позиція мовця, який враховує знання про можливу реакцію співбесідника. Зазвичай ми говоримо не розрізненими словами й не окремими фразами, а розгорнутими висловлюваннями. Розмовне мовлення здебільшого спонтанне, тобто безпосереднє, непередбачене. Перед тим, як вступити у спілкування, слід узяти до уваги:

- *· ситуацію спілкування*: де спілкуємося? хто адресат? яка мета спілкування? (повідомлення, з'ясування, спонукання);
- *· визначити тему, основну думку, форму* (діалог чи монолог) *висловлювання, стиль експресивності* (нейтральний, урочистий, офіційний, фамільярний, інтимно-ласкавий, гумористичний, сатиричний).

Висловлення в розмовному стилі здебільшого супроводжується невербальними засобами (мімікою, жестами, рухами тіла), а також визначається якістю голосу, його діапазоном, тональністю; темпом, паузами, різними вкрапленнями в мову (плач, сміх, кашель).

Сфера використання розмовного стилю - усне повсякденне спілкування в побуті, у родині, на виробництві. *Основне призначення* - бути засобом впливу й невимушеного спілкування, жвавого обміну думками, судженнями, оцінками, почуттями, з'ясування виробничих і побутових стосунків.

Слід розрізнити неформальне і формальне спілкування. Перше - нерегламентоване, його мета й характер значною мірою визначаються особистими (суб'єктивними) стосунками мовців. У повсякденній розмові мовці можуть торкатися різних, часто не пов'язаних між собою тем, отже, їхнє спілкування носить частіше довільний інформативний характер. Друге - обумовлене соціальними функціями мовців, отже, регламентоване формою і змістом. Так, напр., ділова розмова, як правило, не виходить за межі визначеної теми, має конструктивний характер і підпорядкована розв'язанню конкретних завдань, досягненню заздалегідь визначеної мети (див. *Зразок розмовного стилю*).

Основні мовні засоби:

- *· емоційно-експресивне забарвлення* (метафори, порівняння, синоніми та ін.);
- *· суфікси суб'єктивної оцінки* (зменшено-пестливого забарвлення, зниженості);
- *· прості, переважно короткі речення* (неповні, обірвані, односкладні);
- *· часте використання різноманітних займенників, дієслів із двома префіксами* (попо-, пона-, поза-: *попоїсти, понаростати, позабовтувати*);
- *· специфічні фразеологізми, фольклоризми, діалектизми, просторічна лексика, скорочені слова, вигуки та ін.*;

- · заміна термінів розмовними словами (*електропоїзд - електричка, бетонна дорога - бетонка*).

Найдавнішим та найпоширенішим підстилем розмовного стилю є *розмовно-побутовий підстиль*. Він виконує найголовнішу функцію мови - комунікативну. Цій меті підпорядковані вимова, синтаксис, лексичні засоби. Якщо побутова розмова переходить у межі світської або ділової бесіди (*світський підстиль*), то мовець вимушений стримувати свої почуття, уникати жестикуляції. Проте доцільним стає використання урочистих слів, фразеологізмів, загальноживаної наукової лексики й громадсько-політичної термінології, ускладнених синтаксичних конструкцій, вишуканих і ввічливих звертань. *Ораторський підстиль* найповніше функціонує у сфері політичного життя й використовується на мітингах, зборах, засіданнях, у дебатах, дискусіях, доповідях, лекціях тощо. В ораторському підстилі слід уникати шаблонних висловів, складних синтаксичних конструкцій, незрозумілої термінології й підсилювати можливості впливу вживанням фразеологізмів і крилатих висловів, активною жестикуляцією та мімікою, риторичними запитаннями. *Підстиль усної народної творчості* відображає художнє й фразеологічне багатство національної мови, тому тут повною мірою вживаються епітети, порівняння, метонімія, гіперболи, зменшувально-пестливі суфікси, різноманітні синтаксичні конструкції.

Науковий та офіційно-діловий стилі визначають особливості професійного мовлення та спілкування.

Науковий стиль реалізує *мислетвірну* та *номінативну* (*називну*) функції мови. Основною одиницею наукового стилю є *текст*, у якому не тільки подано в логічній послідовності інформацію, але й доведено її істинність. Предметом наукового стилю є передача складної системи наукових понять, визначень, пояснень, розкриття найрізноманітніших взаємозв'язків. Наукові тексти мають типову композицію: послідовне членування на розділи, частини, параграфи, пункти, підпункти. За типом мовлення наукові тексти є монологічними, уживаються в усній та писемній формах з переважанням останньої. *Сфера використання* - наукова діяльність, науково-технічний прогрес, освіта. *Основне призначення* - викладення наслідків досліджень про людину, суспільство, явища природи, обґрунтування гіпотез, доведення істинності теорій, класифікація й систематизація знань, роз'яснення явищ, активізація інтелекту читача для їх осмислення (див. *Зразок наукового стилю*).

Основні ознаки:

- · ясність (понятійність) і предметність тлумачень;
- · логічна послідовність і доказовість викладу;
- · узагальненість понять і явищ;
- · об'єктивний аналіз;
- · точність і лаконічність висловлювань;
- · аргументація та переконливість тверджень;
- · однозначне пояснення причинно-наслідкових відношень;
- · докладні висновки.

Основні мовні засоби спрямовані на інформування, пізнання, вплив і характеризуються:

- · великою кількістю наукової термінології (*транскрипція, турбуленція, дистилляція, реорганізація, атомна маса* та ін.);
- · наявністю схем, таблиць, графіків, діаграм, карт, систем математичних, фізичних, хімічних та ін. знаків і значків;
- · оперуванням абстрактними, переважно іншомовними, словами (*теорема, вакуум, синус, параграф, ценз, шифер* та ін.);

- · використанням суто наукової фразеології, стійких термінологічних словосполучень;
- · залученням цитат і посилань на першоджерела;
- · як правило, відсутністю авторської індивідуальної манери та емоційно-експресивної лексики;
- · окрім переважного вживання іменників та відносних прикметників, наявністю дієслівних форм, зазвичай безособових, узагальнених чи неозначених, як правило, теперішнього часу, що констатують певні явища й факти; значну роль відіграють дієприслівникові та дієприкметникові звороти, які додатково характеризують дії, предмети та явища;
- · характерною монологічністю текстів;
- · переважанням різнотипних складних речень, стандартних виразів (кліше).

Кожен дослідник буде композицію своїх робіт так, як прийнято в цьому жанрі досліджень (стаття, монографія, посібники), у цій галузі знання.

У межах наукового стилю виокремлюють такі підстили: *власне науковий (монографія, стаття, наукова доповідь, повідомлення, тези); науково-популярний (книги, статті в неспеціальних журналах); науково-навчальний (підручники, лекції, бесіди тощо)*. Зберігаючи основні ознаки стилю, кожний з підstilів та жанрів характеризується своїми особливостями використання мовних засобів. Основне призначення *власне наукового підстилю* - об'єктивувати наукові відомості й кінцеві результати аналітико-синтетичної переробки даних, основна функція - пояснювати наукову ідею. У межах цього підстилю можна виокремити ще *науково-інформативний* з жанрами: *реферат, огляд, анотація, резюме* - та *науково-довідковий (довідники, словники, каталоги) різновиди*. *Науково-популярний різновид*, поряд з основною функцією наукового стилю - передачею логічної інформації й доведенням її істинності, виконує ще й функцію популяризації. За допомогою *власне наукового підстилю* спеціаліст звертається до спеціаліста, за допомогою ж *науково-популярного підстилю* спеціаліст звертається до неспеціаліста, який недостатньо знайомий ні з цією наукою, ні з її термінологією. Для подібного спілкування доводиться «перекладати» текст з «мови» науки з її системою спеціальних термінів, символів на загальнолітературну мову. *Науково-навчальний різновид* наукового стилю знаходиться між *власне науковим* і *науково-популярним різновидами*. Це мова підручників вишів і шкіл, загальною особливістю якої є більш елементарний виклад (і більш елементарний зміст) порівняно з науковими статтями й монографіями.

Офіційно-діловий стиль - це стиль, який задовольняє потреби писемного (рідше усного) спілкування в документальному оформленні різних актів державного, суспільного, політичного, економічного життя, ділових стосунків між державами, а також між членами суспільства в офіційній сфері їх спілкування. Офіційно-діловий стиль виконує три основні функції: *уплив, повідомлення, спілкування*. Основною одиницею цього стилю є *висловлювання*, яке реалізується в усному діловому мовленні - у спілкуванні людей під час виконання ними службових обов'язків (під час бесід, нарад, у годину прийому відвідувачів), і *текст* як вторинна форма мовлення щодо першої. Писемне мовлення офіційно-ділового стилю є монологічним. До того ж слід розрізняти й інше значення слова «текст» в офіційно-діловому стилі - *писемний мовленнєвий масив документа, що становить лінійну послідовність висловлювань, об'єднаних смисловими і граматичними зв'язками, а в композиційному плані - спільною темою й сюжетною заданістю*. Текст є основою кожного документа, а точніше - одним з основних

реквізитів документа (див. *Зразок офіційно-ділового стилю*). Текст документа складається з таких частин:

- · *вступу* (зазначається привід написання документа, указується історія питання);
- · *основної частини* (розкривається суть питання, аргументуються певні положення, висловлюються певні міркування);
- · *закінчення* (розкривається мета укладання документа). Закінчення може бути активним і пасивним. Активне закінчення точно зазначає, яку дію має виконати адресат. Пасивне закінчення інформує про якісь події, обставини, факти тощо.

Текст документа, що складається з одного закінчення, називається простим (односкладовим), а той текст, що містить інші логічні елементи, називається складним.

Залежно від змісту документа застосовують прямий або зворотній порядок розташування логічних елементів тексту. У першому випадку після вступу йде доказ і закінчення, при зворотному - закінчення, доказ. Вступ в останньому випадку відсутній.

За способом викладу розрізняють такі види текстів документів:

- · *розповідь* (про події, явища, факти в їх хронологічній послідовності);
- · *опис* (перелік ознак, властивостей, загальна характеристика явища);
- · *міркування* (доведення певних положень за допомогою причинно-наслідкових зв'язків, зіставлень, порівнянь, розкриття змісту цих зв'язків).

Основні ознаки:

- · нейтральний тон викладу змісту лише у прямому значенні;
- · точність та ясність повинні поєднуватися з лаконічністю, стислістю й послідовністю викладу фактів;
- · документальність (кожний офіційний папір повинен мати характер документа), наявність реквізитів, котрі мають певну черговість, що дозволяє довго зберігати традиційні стабільні форми;
- · наявність усталених одноманітних мовних зворотів, висока стандартизація вислову;
- · сувора регламентація тексту; для чіткої організації текст поділяється на параграфи, пункти, підпункти.

Основні мовні засоби:

- · широке використання суспільно-політичної та адміністративно-канцелярської термінології (*функціонування закладу, узяти участь, регламентація дій*);
- · фразеологія повинна мати специфічний характер (*ініціювати питання, висунути пропозицію, поставити до відома*);
- · обов'язкова відсутність будь-якої авторської мовної індивідуальності та емоційно-експресивної лексики;
- · синонімія повинна бути зведена до мінімуму й не викликати двозначності сприймання;
- · наявність безособових і наказових форм дієслів у формі теперішнього часу із зазначенням черговості, постійності дії;
- · чітко регламентоване розміщення та будова тексту; обсяг основних частин, наявність обов'язкових стандартних стійких висловів, певних кліше (що дозволяє користуватися готовими бланками);
- · до мінімуму зведено використання складних речень із сурядним і підрядним зв'язком, натомість широко використовуються безсполучникові, прості поширені (кілька підметів при одному присудку, кілька присудків при одному підметі, кілька додатків при одному з головних членів речення тощо).

У діловому стилі залежно від конкретної сфери вжитку виокремлюють підстили:

- *дипломатичний*, який характеризується толерантністю, виробленими початковими й кінцевими формами документа й уживається у сфері міждержавних офіційно-ділових стосунків у галузі політики, економіки, культури; реалізується в таких жанрах, як *нота, комюніке, меморандум, угода, конвенція*;
- *законодавчий* - обслуговує офіційно-ділові стосунки, прагне до абсолютної однозначності й точності формулювань; реалізується в таких жанрах: *Конституція, закони, укази, кодекси, статuti*;
- *адміністративно-канцелярський* використовується у професійно-виробничій сфері, складається пересічними громадянами для регулювання правових відносин; реалізується в офіційній кореспонденції (*листах, договорах, заявах, автобіографіях, характеристиках, розписках* тощо).

Таким чином, знання мовних ресурсів розмовного, наукового та офіційно-ділового стилів, а також доречно їхнє використання дозволить фахівцеві оволодіти навичками нормативного професійного мовлення, розвинути комунікативні здібності.

Текст як форма реалізації мовнопрофесійної діяльності.

Текст як цілісне й зв'язне висловлювання, що має змістову завершеність і структуру, реалізується в конкретному стилі мовлення.

Упродовж тривалого часу речення вважали найбільшою синтаксичною одиницею. У сучасній лінгвістиці актуальним стає дослідження цілісного мовлення як окремої синтаксичної одиниці, свідченням чого є спроби мовознавців увести до системи синтаксичних одиниць пряму мову, абзац, текст тощо. У мовленні речення, хоч і виражають певний зміст, є лише елементами складніших утворень - одиниць тексту, тексту. Поглиблений інтерес до проблем зв'язного мовлення зумовив виникнення нової галузі мовознавства - *лінгвістики тексту*. Очевидно, правильним є трактування речення як основної синтаксичної одиниці і найбільшої одиниці в мовній системі, а тексту, одиниць тексту як категорії мовлення.

Текст (з латинської зв'язок, поєднання, тканина) - об'єднаний за змістом і граматично писемний чи усний мовленнєвий масив, основними властивостями якого є зв'язність і цілісність. Про ці та інші особливості тексту йтиметься далі.

Одиницею тексту є *складне синтаксичне ціле*, яке в сучасному мовознавстві називають ще *надфразною єдністю, прозовою строфою* та ін.

Складне синтаксичне ціле - одиниця більша, ніж речення. Воно утворюється кількома реченнями: простими неускладненими, ускладненими, складними елементарними та багатокомпонентними.

Складне синтаксичне ціле (надфразна єдність) - відрізок мовлення з двох і більше речень, об'єднаних спільністю теми в композиційно-синтаксичну конструкцію.

Складному синтаксичному цілому властива єдність думки, вислову, теми, суб'єктивно-модального забарвлення. Це цілісне утворення, в якому зв'язок окремих речень зумовлюється ставленням мовця (автора) до висловлюваного. Воно характеризується й специфічною ритмомелодійною оформленістю: паузи між окремими реченнями в ньому коротші, ніж паузи між блоками речень. Отже, в одному складному синтаксичному цілому поєднуються речення з відносною завершеністю теми (мікротеми), семантичним і синтаксичним зв'язком компонентів. У ньому виділяється *зачин* (початок думки, теми - перше речення), *середня частина* (розвиток, виклад теми) і *кінцівка*, що становить підсумок усього вислову (теми).

Складне синтаксичне ціле не можна ототожнювати з абзацом. *Абзац* - це частина тексту між двома відступами (діалогічна і монологічна мова). Абзац не має особливого синтаксичного оформлення й може складатись з одного речення.

Речення, які належать до складного синтаксично цілого, різні за своєю структурою й самостійні, вільно поєднуються одне з одним передусім змістом. Зв'язки між такими реченнями називають *міжфразовими*.

Виокремлюють наступні засоби зв'язку компонентів складного синтаксичного цілого:

- *лексичні засоби*. Це повторення слів, уживання особових і вказівних займенників, займенникових прислівників тощо, напр.: *Ніч пролітала помалу. Шахай, попередивши свою жінку про вранішній виступ із села, спав тихо, наче й не спав зовсім. Снів фантастичних і нереальних він не знав. Така, була його вдача. Сонце сідало на ланах десь унизу. Стрімкі скелі вставали перед ним і його військом* (Ю. Яновський). У цій надфразній єдності змістовою домінантою є прізвище персонажа *Шахай* та його займенникові відповідники;
- *морфологічні засоби*. Це співвідношення видо-часових і способових форм дієслів-присудків, напр.: *Так і не знайшовши відповіді, Тихін опустився на камінь й потягнувся руками до джерела. Набрив у пригоршні холодної до ломоти в зубах вологи. Довго тив* (К. Пісоцький). Присудки в наведеній конструкції виражені дієсловами минулого часу, що зумовлює взаємопов'язаність цих речень;
- *синтаксичні засоби*. До них належать порядок слів і речень, паралелізм побудови окремих речень тощо, напр.: *Був чудовий ранок. Свіжа рослинність блищала під блакитним небом проти сонця. Зеленою левадою побігла стежечка аж до ставка. Стежкою йшов Семен Караташ* (М. Коцюбинський). У наведеній надфразній єдності широко представлений паралелізм структури речень, однотипність речень, які є двоскладними повними.

З огляду на спосіб зв'язку між реченнями розрізняють два структурні типи складних синтаксичних цілих: з ланцюжковим (послідовним) зв'язком компонентів і з паралельним зв'язком компонентів.

Складні синтаксичні цілі з ланцюжковим зв'язком компонентів найпоширеніші в мовленні. За такого зв'язку розгортання думки відбувається послідовно, кожне наступне речення доповнює попереднє; засобами зв'язку між реченнями є лексичні повтори, займенники, займенникові прислівники тощо. Найбільш самостійним є перше речення, наступні речення послідовно «чіпляються» одне за одне, напр.: *Ті ж учителі говорили, що з Тимка вийде художник. Він справді непогано малював. Однак вчитися далі не схотів. Після одного зимового надвечір'я. Тоді з городу він спостерігав захід, захмарений, з льодовою сизістю, яка внизу переходила в похмуру, що поволі наближала обрій, темінь. Од неї в Тимка вповзала відлюдькуватість лютневої ночі, на яку безнадійно щось очікувало* (Г. Штонь).

Складні синтаксичні цілі з паралельним зв'язком характеризуються тим, що між реченнями однорідного складу чи подібної будови зв'язки дуже близькі до тих, що наявні між частинами складносурядних і безсполучникових складних речень з однорідними частинами. Таким реченням властива відносна самостійність. Вони поєднуються передусім семантично, але певну роль відіграє і співвідношення видо-часових форм дієслів-присудків. Ними передаються незалежні одна від одної події, які відбуваються одночасно, напр.: *Сергій брів посеред величезного кривого поля. Летіли над ним птахи. Сергій сміявся, беззвучно реготів, відчуваючи, що скинув із душі важкий, ніби камінь, страх. Ще запліталися ноги од тієї ваги, але йти вже було легше* (В. Тарнавський).

Паралелізм зв'язків ґрунтується на семантичних відношеннях переліку, зіставлення, протиставлення, що часто супроводжуються структурним паралелізмом частин. Надфразні єдності з паралельним зв'язком компонентів використовуються передусім для опису одночасності чи послідовної змінюваності подій, явищ.

У межах одного складного синтаксичного цілого можуть поєднуватися ланцюжковий і паралельний зв'язки компонентів, напр.: Повівав холодний вітрець. З краю неба насувались білі, наче молочаї, хмари. Разно бігли мишасті коненята. Дорога була слизька, і сани йшли взатоки. На обидва боки від дороги, скільки скинеш оком, розстелилось поле, вкрите снігом, мов білою скатертиною. Твердий синявий сніг грав на сонці самоцвітами. Чорне вороння сідало громадами на сніг і знову здіймалося з місця. Вітер дужчав. Насували снігові хмари і оповили небо. Сонце сховалося за хмари (М. Коцюбинський). Як бачимо, у першій частині надфразної єдності наявний паралельний зв'язок компонентів; кінцівка цього складного синтаксичного цілого репрезентує послідовний семантичний зв'язок його складових одиниць.

Оскільки однією з основних функцій мови є комунікативна, суть якої полягає в тому, що мова використовується для комунікації, інформаційного зв'язку між членами суспільства, важливим видається й природа висловлювання, тексту як одиниць мовленнєвого спілкування. Власне психолінгвістика як наука про взаємозв'язок мови з психічною діяльністю людини й покликана пояснити структуру, модель відтворення тексту як засобу структуризації діяльності комунікантів (мовців, які щось повідомляють).

Текст як основна одиниця комунікації структурує діяльність мовців, регулює та планує відносини між ними. Саме у процесі спілкування текст набуває свого значення, і саме на основі спілкування він може бути сприйнятий та проінтерпретований адекватно до задуму автора.

Модель відтворення тексту можна представити в такому вигляді:

- 1. Фаза *орієнтування*: інтелектуально-мислинна активність в аспекті осмислення проблемної ситуації спілкування й предмета комунікації. На фазі орієнтування в автора тексту (*продуцента*) виникає комунікативний намір у вигляді задуму, який і є мотивом відтворення тексту, який, у свою чергу, диктує зміст та структуру запланованих висловлювань.
- 2. Фаза *реалізації тексту* полягає в матеріалізації задуму спілкування за допомогою мовних засобів, про які ми вже згадували (лексичні, морфологічні, синтаксичні).
- 3. Фаза *контролю за відтворенням тексту* передбачає як обробку замислу тексту (на етапі планування), так і корекцію вербалізації (мовного оформлення) задуму.

Сприйняття тексту набагато складніше, ніж сприйняття висловлювання. У процесі сприйняття тексту він ніби монтується *реципієнтом* (той, хто сприймає, одержує інформацію) з окремих відрізків, відносно завершених у смисловому відношенні. Потім відбувається зіставлення елементів тексту. Паралельно відбувається усвідомлення загального смислу (концепту) тексту. І, як наслідок, - проекція тексту у смислове поле реципієнта.

Серед *головних ознак тексту* психолінгвістика виокремлює такі:

- 1. *Цілісність*. Поставивши певну мету, мовець прагне виконати її якнайкраще. Для цього потрібно реалізувати загальний задум, який може не усвідомлюватися чітко, але такий задум існує й забезпечує цілісність тексту. Смислові зв'язки не тільки охоплюють структуру речень, але й об'єднують між собою речення. Таким чином відбувається смислова інтеграція порядку речень, в основі якої - відповідність задуму тексту його формі. При цьому цілісність тексту виявляється в зовнішніх ознаках - мовленнєвих формулах початку (напр., назва твору «Лісова пісня», вказівка на тип документа

«Доручення», звернення «Пані та панове!» та ін.) і кінця (мовленнєві формули «Дякуємо за увагу», «До нових зустрічей»; підпис автора; вказівки на фінал повідомлення типу «Кінець фільму», «Продовження телепередачі відбудеться...» та ін.).

- 2. *Зв'язність*. Текст є зв'язним, якщо являє закінчену послідовність речень, пов'язаних смислом, у рамках загального задуму автора. Виокремлюють зв'язність *формальну* (як ми вже наголошували, це лексичні, морфологічні та синтаксичні засоби зв'язку) та *смыслову* (зв'язність між суміжними фразами одного тексту).
- 3. *Проекція тексту*. Текст набуває свого існування тільки тоді, коли його смислові потоки знаходять відображення у сприйнятті реципієнта. Зацікавленість текстом передбачає й зацікавленість мовною особистістю та світообразу людини, оскільки в кожному тексті виявляється мовна особистість.

Отже, текст як такий реалізується в мовленнєвій діяльності і передбачає взаємодію двох суб'єктів - адресата (реципієнта) та адресанта (продуцента).

Уміння складати тексти, враховуючи його складові та мовностилістичні засоби, є необхідною умовою для того, щоб бути професіоналом своєї справи. Адже текст - це й форма реалізації мовнопрофесійної діяльності фахівця.

Матеріали щодо активації студентів під час проведення лекції

1. Які основні поняття стилістики?
2. Звідки походить слово «стиль»?
3. Наведіть власні приклади стилістично нейтральної та стилістично маркованої лексики.
4. Назвіть основні підстили кожного основного стилю.
5. Сучасний поділ мови на стилі.
6. Як відбувається процес формування професійної культури фахового мовлення?
7. Назвіть особливості інтеграції офіційно-ділового, наукового та розмовного стилів.

Загальне матеріальне та методичне забезпечення лекції:

- навчальні приміщення:

Лекційна аудиторія або ПК.

- обладнання:

Методрозробка лекції.

- устаткування:

Дошка.

Питання для самоконтролю:

1. Назвіть основні стилі сучасної української літературної мови.
2. Які головні ознаки художнього стилю?
3. Назвіть риси розмовного стилю.
4. У яких формах реалізується розмовний стиль?
5. Назвіть основні різновиди художнього стилю.
6. Які існують різновиди наукового стилю?
7. Які головні ознаки наукового стилю?
8. Яке призначення публіцистичного стилю?
9. Назвіть головні ознаки офіційно-ділового стилю.
10. Наведіть приклади готових словесних формул, що вживаються у текстах офіційно-ділового стилю.
11. У якій сфері реалізується науковий стиль?

12. Назвіть підстилі офіційно-ділового стилю.

13. Назвіть різновиди публіцистичного стилю.

Тестові завдання (питання з однією правильною відповіддю)

1. Що вивчає стилістика?
 - a) стилістика вивчає способи використання різних мовних одиниць у різновидах усного і писемного мовлення;
 - b) стилістика вивчає синонімію в українській мові;
 - c) стилістика вивчає використання лексики, фразеології, словосполучень і речень у мові;
 - d) стилістика вивчає емоційно забарвлені слова та їх використання в різних стилях;
 - e) стилістика вивчає функціонування текстів в мовленні.
2. Скільки функціональних стилів виділяють в сучасній українській літературній мові?
 - a) 8;
 - b) 6;
 - c) 3;
 - d) 4;
 - e) 5.
3. Спілкування в усіх сферах життя, використання позамовних чинників, емоційність характерні для ...
 - a) розмовного стилю;
 - b) офіційно-ділового стилю;
 - c) наукового стилю;
 - d) художнього стилю;
 - e) ораторського стилю.
4. У якому стилі вживаються усі багатства національної мови, а також настрої і почуття людини відтворюють за допомогою метафоричних образів, вживають слова в переносному значенні?
 - a) художній стиль;
 - b) публіцистичний стиль;
 - c) офіційно-діловий стиль;
 - d) розмовний стиль,
 - e) конфесійний стиль.
5. Знайдіть правильний варіант. Мета мовлення публіцистичного стилю:
 - a) обговорення важливих суспільно-політичних ідей;
 - b) виховний вплив;
 - c) обмін інформацією, думками;
 - d) різнобічний вплив на думки й почуття людей за допомогою художніх образів;
 - e) повідомлення про результати наукових досліджень.
6. Знайдіть правильний варіант. Мета мовлення художнього стилю:
 - a) різнобічний вплив на думки й почуття людей за допомогою художніх образів;
 - b) виховний вплив;
 - c) обмін інформацією;
 - d) обмін думками, вираженнями;
 - e) обговорення, відстоювання важливих суспільно-політичних ідей, сприяння суспільному розвитку.
7. Який стиль реалізується в таких жанрах, як стаття, монографія, дисертація, підручник?
 - a) науковий;
 - b) розмовно-побутовий;
 - c) публіцистичний;

- d) офіційно-діловий;
 - e) конфесійний.
8. Назвіть стиль, у якому вживають слова *акумулювати, аналіз, апробація, класифікація, критерій*:
- a) науковий стиль.
 - b) художній стиль;
 - c) публіцистичний стиль;
 - d) офіційно-діловий стиль;
 - e) ораторський.
9. Інформаційний, законодавчий, дипломатичний, службовий, адміністративно-канцелярський – це підстилі:
- a) офіційно-ділового стилю;
 - b) розмовного стилю;
 - c) художнього стилю;
 - d) публіцистичного стилю;
 - e) наукового стилю.
10. Знайдіть неправильний варіант. Дипломатичний підстиль використовується:
- a) у службових стосунках між приватною особою та організацією, установою, закладом і навпаки;
 - b) у сфері міждержавних офіційно ділових стосунків у галузі політики, економіки, культури;
 - c) регламентує ділові стосунки міжнародних організацій, структур, окремих громадян;
 - d) реалізується в конвенціях, нотах;
 - e) реалізується у заявах, ультиматумах.

Список рекомендованої літератури

Основна :

Національний підручник:

Українська мова (за професійним спрямуванням) : підручник / С.М. Луцак, Н.П. Литвиненко, О.Д. Турган та ін.; за ред. С.М. Луцак. –К. : ВСВ «Медицина», 2017. – 360с.

1. Антоненко-Давидович Б. Як ми говоримо. – К. : Центр навчальної літератури, 2019. – 284 с.
2. Васенко Л.А., Дубчинський В.В., Климець О.М. Фахова українська мова. – К. : Центр навчальної літератури, 2019. – 272 с.
3. Гінзбург М.Д. Українська мова: практичний посібник на щодень. – К. : ЦУЛ, 2019. – 672 с.
4. Єгорова Т.Д. Практичний курс української мови. 2-ге вид. Випр. – К. : Центр навчальної літератури, 2019. – 160 с.
5. Сікорська О.О. Українська мова // Українська мова. Історія України. Історія української культури : практикум / О. Ю. Колтунов, О.О. Сікорська, О. О. Уварова [та ін.]. – Одеса : ОНМедУ, 2012. – С. 7-169. – (Б-ка студента-медика).
6. Українська мова (за професійним спрямуванням) : підручник / С.М. Луцак, Н.П. Литвиненко, О.Д. Турган та ін.; за ред. С.М. Луцак. – К. : ВСВ «Медицина», 2017. – 360 с.

Допоміжна:

1. Бас-Кононенко О. В. Українська мова. Теорія, завдання, тести : [навч. посібник] / О. В. Бас-Кононенко, Л. П. Гнатюк. – К. : Знання, 2014. – 405 с.
2. Голод Р.Б. Українська мова (за професійним спрямуванням) : [навчальний посібник] / Р.Б. Голод, О.М. Мельничук, Л.І. Сілевич. – Івано-Франківськ: Видавництво ІФНМУ, 2013.- 212 с.
3. Ділова українська мова: навч. посібник / В. В. Білик, С.Л. Брайченко, О.Ю. Колтунов та інші. —Одеса. 2009. - 248 с.
4. Золотухін Г.О., Литвиненко Н.П., Місник Н.В. Фахова мова медика: Підручник. – К. : Здоров'я, 2002.- 392 с.
5. Козаченко Г. В. Українська мова за професійним спрямуванням : [навч. посібник] / Г. В. Козаченко. – К. : ВСВ «Медицина», 2013. – 336 с.
6. Левченко О.П. Науковий стиль: культура мовлення: [навчальний посібник] / О.П. Левченко. – Львів: Вид-во Львівської політехніки, 2012. – 204 с.
7. Лисенко Н.О. Культура наукової мови: [навчальний посібник] / Н.О. Лисенко, Н.В. Піддубна, О.О. Тележкіна. – Х.: Тім Пабліш Груп, 2015. – 224 с.
8. Микитюк О. Р. Сучасна українська мова: самобутність, система, норма : [навч. посібник] / О. Р. Микитюк. – 2-ге вид., доповн. – Львів : Вид-во Львів. політехніки, 2012. – 440 с.
9. Пономарів О. Д. Українське слово для всіх і для кожного / О. Д. Пономарів. – К. : Либідь, 2013. – 360 с.
10. Тетарчук І.В. Українська мова за професійним спрямуванням : [навчальний посібник для підготовки до іспитів] / І.В. Тетарчук, Т.С. Дяків. – К. : «Центр учбової літератури», 2014. – 186 с.
11. Шутак Л.Б. Культура професійного спілкування: контрольні вправи і тестові завдання : [навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів I – IV рівнів акредитації] / Л.Б. Шутак, А.В. Ткач, Г.В. Навчук. – Чернівці : Видавництво БДМУ, 2012. – 182 с.

Словники:

1. Бріцин В. М., Тараненко О. О. Українсько-російський і російсько-український словник: Сфера ділового і професійного спілкування. – К. : Вища школа, 2011 – 551 с.
2. Дорошенко Т. С. Сучасний український правопис / Т. С. Дорошенко, І. А. Череп. – Х. : Торсінг плюс, 2011. – 320 с.
3. Литвиненко Н.П., Місник Н.В. Медицина в термінах і визначеннях. – К.: Книга плюс, 2013.
4. Новий український тлумачний словник: близько 20 000 слів і словосполучень / [уклад. : Н. Д. Кусайкіна, Ю. С. Цибульник]; за заг. ред. В. В. Дубічинського. — Харків : Клуб сімейного дозвілля, 2010. — 608 с.

Інформаційні ресурси

1. Державна мова – мова професійного спілкування – <http://www.studopedia.info/>.
2. Культура писемного ділового мовлення – <http://www.linguistika.com.ua>.
3. Нормативно-директивні документи МОЗ України – <http://mozdocs.kiev.ua/?nav=8>.

Лекція № 4

Тема: Роль мови у діловому спілкуванні. Культура усного фахового спілкування.

Актуальність теми. Усне професійне спілкування передбачає використання діалогічної та монологічної форми. Будь-який виступ перед аудиторією обов'язково спирається на певну мету - поінформувати, отримати інформацію, переконати або створити певний настрій у

слухачів. Комунікація здійснюється різними засобами, найголовнішими серед яких є мовні. З їхньою допомогою комуніканти впливають один на одного. Такі аспекти називають прагматичними. Прагматичні аспекти спілкування - аспекти, пов'язані із впливом суб'єктів один на одного за допомогою мовних засобів (коду).

Мета: сформувати високий рівень комунікативної культури у сфері професійного спілкування в його усній та писемній формах, виробивши навички практичного володіння мовою в різних видах мовленнєвої діяльності в обсязі тематики, зумовленої професійними потребами.

Основні поняття: мова, мовлення, культура мови, ділова бесіда.

План

Мова і мовлення. Культура професійного мовлення. Орфоепія і культура усного мовлення. Історія становлення українського правопису. Особливості сучасної орфографії. Особливості усного спілкування. Способи впливу на людей під час безпосереднього спілкування. Індивідуальні та колективні форми фахового спілкування. Функції та види бесід. Стратегії поведінки під час ділової бесіди. Бесіда з роботодавцем. Етикет телефонної розмови.

Зміст лекційного матеріалу

Мова і мовлення. Культура професійного мовлення.

Сучасна мовознавча наука чітко розрізняє поняття «культура мови» і «культура мовлення». Якщо мова йде про наукову дисципліну, завдання якої є вдосконалити літературну мову як засіб культури, про її теоретичне надбання, про зіставлення різних жанрів і форм висловлювань, про мовне життя суспільства і тенденції його розвитку, тоді є підстави вживати термін «культура мови». А якщо нормативно-регулювальний аспект, пов'язаний із встановленням правил користування мовними засобами, зорієнтований на носіїв мови, тоді можемо вживати термін «культура мовлення».

Отже, наука, що вивчає нормативність мови, її відповідність до тих вимог, 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. Досконале володіння мовою, її нормами в процесі мовленнєвої діяльності людини визначає її культуру мовлення.

Мова і мовлення, як стверджують лінгвісти, взаємозалежні між собою і в той же час існують певні відмінності між ними.

Мова – це: 1) ієрархічна багаторівнева система, де форма мовного знака співвідноситься з його значенням; 2) система знаків, що відрізняється від інших знакових систем; 3) найважливіший засіб людського спілкування; 4) засіб кодування і зберігання інформації; 5) загальна система спілкування, що склалася історично й обслуговує суспільство в усіх сферах його діяльності.

Мовлення – це: 1) мовленнєвий процес у багатьох його видах і формах (говоріння, писання, слухання, читання, думання), а також мовчазна розмова з самим собою; 2) вияв процесу формування (а не втілення) думки; 3) вияв одиниць мови усіх рівнів і правил їх поєднання; 4) засіб конкретизації спілкування; 5) вибір елементів спілкування і поєднання їх у комунікації.

Відмінності мови і мовлення

2. Мова – загальне явище. Мовлення – індивідуальне.

2. Мова прагне стабільності. Мовлення – динамічне, рухливе.

3. Мова захищається від історичного та соціального впливу своїми нормами та правилами. На мовлення впливає історичне і соціальне оточення.

4. Мова може бути змодельована. Мовлення важко піддається опису за допомогою моделей.

5. Мова підпорядкована лише лінгвістичним закономірностям. Мовлення підпорядковане ще й нелінгвістичним закономірностям.

6. Мова прагне з'явитися у вигляді абстрактної схеми. Мовлення – матеріальне.

Однак протилежність мови і мовлення не можна розглядати метафізично. Між мовою і мовленням існує діалектична єдність. Глибоке знання мови і мовлення свідчать про високий рівень культури мовця.

Орфоепія і культура усного мовлення. Історія становлення українського правопису. Особливості сучасної орфографії.

Орфоепія – це розділ науки про мову, що вивчає систему норм літературної вимови.

Предметом вивчення орфоепії є:

звукові особливості мовлення (усне мовлення розглядається не взагалі, а тільки з погляду його відповідності сучасним літературним нормам)

правильна вимова звуків мовлення (голосних і приголосних);

правильна вимова звукосполучень;

правильна вимова окремих слів і їх форм.

Сучасні норми української орфоепії склалися історично на основі вимови, властивої середньонадніпрянським гово́рам.

Практичне значення орфоепії винятково важливе, оскільки дотримання орфоепічних норм, як й інших літературних норм, удосконалює мову як засіб спілкування, полегшує обмін думками. Унормована вимова є однією з ознак культури мовлення.

1. Вимова голосних звуків. Усі голосні звуки під наголосом вимовляються чітко й виразно: план, постанова. В інших позиціях вимова голосних має такі особливості:

голосні [а], [і], [у] – в усіх позиціях вимовляються виразно: [зна'ти]

звук [о] вимовляється виразно й здебільшого не змінюється; лише перед складом з постійно наголошеним [у] вимовляється з наближенням до [у] [гоулу'бка]

звуки [е], [и] в ненаголошеній позиції вимовляються нечітко:

[е] – з наближенням до [и], [и] – з наближенням до [е]: [меита'].

2. Вимова приголосних звуків

Дзвінки приголосні в кінці слова й перед глухими в середині слова вимовляються дзвінко: [три'дцат'].

З усіх дзвінких приголосних тільки глотковий звук [г] вимовляється як [х]: [лехко], орфографічно: легко.

оглушуються прийменник і префікс з- перед глухими приголосними: [с тобо'йу]

префікси роз- без- можуть вимовлятися дзвінко й глухо (залежно від темпу вимови): [розпи'ска] і [роспи'ска];

губні приголосні б, п, м, в, ф в кінці слова вимовляються твердо (на відміну від рос.мови);

шиплячі ж, ш, ч, дж, як правило, тверді: [хо'диш] [п'іч], лише перед [і] ці приголосні вимовляються як напівм'які [ш'іс'т'], також подовжені шиплячі вимовляються як напівм'які: [зб'іж':а];

звук р твердий в кінці слова і складу: [секретар]

звук л в українській мові вимовляється твердо перед а, о, у в кінці слова і в середині слова перед приголосними [ст'іл]. М'яка вимова л не властива українській мові, пом'якшується перед і [л'іто];

передньоязикові [д], [т], [з], [с], [ч], [л], [н] перед м'якими приголосними та перед [і] вимовляються м'яко: [майбутн'є], [с'іл'];

звук [г] слід вимовляти у словах гатунок, гречний, ґрунт;

африкати [дз], [дж] вимовляються як неподільні звуки: [дзв'інок] звукосполучення [д] і [з], [д] і [ж] вимовляються як два окремі: [в'ідзначити];

3. Вимова звукосполучень

сполучення -шся, -тсья у дієслівних формах вимовляються як [с':а], [ц':а], [у'чис ц':а];

сполучення -жся, -чся у дієсловах наказового способу вимовляються як [з'с'а], [ц'с'а], [не моро'ц'с'а];

групи приголосних, що з'являються в словах внаслідок словотворення, спрощуються: проїзд + н(ий) □ [проїзні'й]. Така вимова закріплена правописом.

Проте написання окремих слів, зокрема числівників шістнадцять, шістсот не відповідає вимові: [ш'іс:о'т] і в деяких словах, утворених від іншомовних основ: президентський [президент'нський]

ніколи не спрощуються звукосполучення [здр], [спр], [стр], [справа]

Вимова слів іншомовного походження

Іншомовні слова в українській мові фонетичного й граматичного адаптуються, проте деякі з них характеризуються орфоепічними особливостями.

голосні [і], [и] слід завжди вимовляти відповідно до їх написання. Після приголосних [д], [т], [з], [с], [ц], [ч], [ж], [ш], [р] вимовляється [и], а не [і] [тираж]

в іншомовних словах ненаголошений [о] ніколи не переходить в [у]

ненаголошені [е], [и] після приголосних вимовляються з наближенням до [и], [е] [теиндеинці]

Особливості усного спілкування. Способи впливу на людей під час безпосереднього спілкування.

Як відомо, мова існує у двох формах - усній і писемній. Первинним щодо виникнення, безумовно, було усне мовлення.

Усна форма літературної мови обслуговує безпосереднє спілкування людей, побутові й виробничі потреби суспільства. Їй притаманна більша свобода вибору мовних конструкцій, стилістичних фігур, інша структурно-граматична організація (неповні, короткі речення, нешаблонність висловів, багатство лексики тощо).

Писемна форма літературної мови функціонує в галузі державної, політичної, господарської, наукової і культурної діяльності. Ця форма літературної мови дає змогу обдумати й поступово зафіксувати думки, які можна переміщувати в просторі та зберігати в часі. Писемна форма є більш стандартизованою, ніж усна, насичена штампованими компонентами, характеризується складними та стилістично відшліфованими синтаксичними конструкціями. Для ділового мовлення писемна форма є пріоритетною, оскільки окремі жанри офіційно-ділового стилю функціонують тільки на папері (накази, протоколи, акти, заяви, резюме, посвідчення, доручення, розписки, службові записки, листи, накладні тощо).

Усна і писемна форми мовлення мають свої особливості й розрізняються за такими ознаками:

За походженням. Усна форма мовлення первинна, а писемна - вторинна, бо в будь-яких випадках думка спочатку формується усно (згадайте модель відтворення тексту).

За сприйманням. Усна форма мовлення сприймається на слух (крім жестів і міміки), а писемна - тільки зором.

За виражальними засобами. Усна форма мовлення матеріалізується у звуках, жестах, міміці, паузах, інтонації. Писемна - у буквах і розділових знаках, які компенсують на письмі можливості більшості виражальних засобів усної форми (жестів, міміки, пауз, інтонації). Ось чому розділові знаки мають розгалужену систему, а пунктуаційні помилки, особливо в діловому й науковому стилях, неприпустимі, бо в сучасному житті невербальні засоби комунікації досить часто відіграють вирішальну роль при передачі інформації.

За основними одиницями. Основною одиницею усної форми мовлення є висловлювання, а писемної - текст, бо саме висловлювання й текст (а не слова чи речення), об'єднуючись із виражальними засобами, надають інформацію при спілкуванні. Висловлювання як одиниця мовленнєвого спілкування враховує комунікативну ситуацію, у ньому викладається позиція мовця, який враховує знання про можливу реакцію співбесідника. Зазвичай ми говоримо не розрізненими словами й не окремими фразами, а розгорнутими висловлюваннями. Усне мовлення здебільшого спонтанне, тобто безпосереднє, непередбачене.

За функціонуванням. Усна і писемна форми мовлення різняться ситуаціями, у яких можливе їх функціонування. Усна форма мовлення:

- існує тільки в ситуаціях діалогу чи полілогу (навіть театральні чи екзаменаційні монологи - це ситуативно зумовлений діалог з глядачем чи викладачем);
- завжди ситуативна, часто непередбачена, спонтанна, обмежена в часі і просторі, не піддається дублюванню й відтворенню;
- революційна;
- недбалість у граматичному й стильовому оформленні.

Писемна форма мовлення:

- монологічна;
- при реалізації в умовах монологу є час для підготовки тексту й відшліфування думки, попередньо продуманої структури речень, абзацу і т.д. Регламентована, переконлива, послідовна й має практично необмежені можливості щодо збереження інформації в часі й розповсюдження у просторі;
- консервативна (усталеність правил);
- дотримання існуючих норм граматики, орфографії і пунктуації, стилістики.

Усне професійне спілкування передбачає використання діалогічної та монологічної форми. Будь-який виступ перед аудиторією обов'язково спирається на певну мету - поінформувати, отримати інформацію, переконати або створити певний настрій у слухачів. Комунікація здійснюється різними засобами, найголовнішими серед яких є мовні. З їхньою допомогою комуніканти впливають один на одного. Такі аспекти називають прагматичними. Прагматичні аспекти спілкування - аспекти, пов'язані із впливом суб'єктів один на одного за допомогою мовних засобів (коду).

Прагматичні аспекти спілкування залежать від участі у спілкуванні комунікантів і стосунків, які між ними склалися.

Аспекти спілкування, пов'язані з адресантом. Адресант тримає у своїх руках увесь процес комунікації - виникнення, початок, тривання, завершення комунікації, схеми взаємодії з адресатом, тематику спілкування тощо. З адресантом пов'язані такі аспекти спілкування:

- відкрита і прихована мета висловлювання, яка є «енергетичним» стрижнем побудови конкретних текстів;
- мовленнєва стратегія й тактика, типи мовленнєвої поведінки, які залежать від мети висловлювання;
- правила розмови, які залежать від принципів співробітництва;
- установки мовця (прагматичні значення висловлювання): непрямі смисли, натяки, інакомовлення тощо. Залежать від вибору мовцем способу ведення конкретної інтеракції з конкретним адресатом;
- референція мовця, тобто віднесення мовних висловів до предметів дійсності, яке впливає з намірів мовця. Це віднесення може бути прямим, опосередкованим, вторинним (переносні значення засобів мовного коду);
- прагматичні пресупозиції (оцінка мовцем спільного фонду знань, конкретної інформованості, інтересів, думок, поглядів, психологічного стану, особливостей характеру й здатностей розуміння адресата);
- ставлення мовця до того, що він повідомляє: оцінка змісту висловлювання (його істинність чи неістинність, іронія, несерйозність); уведення у фокус інтересів однієї з тих осіб, про яких мовець говорить (емпатія); організація висловлювання відповідно до того, на чому в повідомленні акцентується.

Отже, адресант задає основні «координати» спілкування, значною мірою «веде» процес комунікації.

Аспекти спілкування, пов'язані з адресатом. Адресат - це не пасивний споживач інформації, а активна особистість. Комунікативні стратегії адресанта залежать від особи адресата, його готовності чи неготовності саме до запропонованого адресантом типу, напрямку, тональності спілкування. З адресатом пов'язані такі аспекти:

- інтерпретація мовлення, зокрема правила виведення непрямих і прихованих смислів із прямого значення висловлювання;
- вплив висловлювання на адресата (готовність/неготовність, спроможність/неспроможність адресата до сприйняття саме такого типу висловлювання, інтерпретування тексту);
- тип мовленнєвого реагування на отриманий стимул (напр., ухиляння від прямої відповіді на запитання).

Отже, успішність/неуспішність комунікативного акту, спілкування загалом великою мірою залежить від особи адресата, його фізичних, психологічних станів тощо.

Аспекти спілкування, пов'язані зі стосунками комунікантів. Учасники комунікації - особи з різним внутрішнім світом, різними соціальними ролями, а тому успіх спілкування, структуру комунікативного акту значною мірою визначають комунікативні стосунки. Н. Арутюнова зазначає, що від стосунків комунікантів залежать:

- форми мовленнєвого спілкування (інформативний діалог, дружня бесіда, суперечка тощо);
- соціально-етикетний бік мовлення (форми звертання, стиль спілкування);
- участь комунікантів у певних мовленнєвих актах (напр., прохання й наказ свідчать про різні соціальні ролі учасників).

Аспекти спілкування, пов'язані із ситуацією спілкування. Ситуація спілкування (час, місце, умови тощо) істотно впливають на процес комунікації. Зокрема від них залежить:

- інтерпретація учасниками спілкування дейктичних (вказувальних) знаків, які вживаються в повідомленні («тут», «тепер», «цей» тощо);
- вплив мовленнєвої ситуації на тематику й форми комунікації (порівняйте типові теми й форми розмов у гостях, на бенкетах, у лікарнях, у приймальнях юристів тощо).

Отже, усі компоненти комунікативного акту різною мірою впливають на перебіг спілкування. У кожному конкретному випадку міжособистісної інтеракції на передній план виступає найголовніший у цій ситуації чинник комунікативного акту. Проте існують конкретні способи впливу мовців під час безпосереднього спілкування. Це відбувається тоді, коли ми прагнемо спровокувати поведінку мовця в потрібному нам напрямі, знайти в системі її діяльності слабкі місця, визначити фактори, що керують нею, і намагаємося змінити їх. Отже, будь-який вплив здійснюється для формування, закріплення або зміни установок, поглядів, взаємин, почуттів, дій тощо. Психологічні механізми різних за природою видів впливу не однакові. Кожний з них специфічний і застосовується за певних умов.

До групи психологічних способів впливу на людей належать нав'ювання, наслідування, психічне зараження і т. ін. Це механізми, які діють насамперед на несвідоме. Існує ще такий важливий спосіб впливу, як переконання. На відміну від попередніх його використовують тоді, коли хочуть вплинути на свідомість людини. Якщо дія трьох перших механізмів пов'язана переважно з некритичним ставленням людей до інформації, поведінки, емоцій тих, хто діє на них, то переконання передбачає логічне мислення, критичний аналіз цих сигналів.

Переконання - це спосіб впливу, коли людина звертається до свідомості, почуттів і досвіду іншої людини з тим, щоб сформувані в неї нові установки. Переконання впливає не тільки на розум, а й на почуття, якщо звернення до інших супроводжується емоціями. Отже, переконання - це такий вплив однієї людини на іншу або на групу людей, який діє на раціональне та емоційне в їхній єдності, формує нові погляди, відносини, що відповідають вимогам суспільства.

Переконання не дасть належного результату, якщо його підмінимо моралізуванням. Тому краще не вживати слів типу «мусиш», «зобов'язаний», «як не соромно» та ін. Така форма сприймається як формальна й до неї ставляться іронічно, а то й з презирством.

Переконувати словом - це велике мистецтво, яке потребує знань психології людей, законів етики й логіки. Саме про це писав відомий учений Блез Паскаль: «Кожний знає, що поняття потрапляють у душу двома шляхами: через розум і волю. Шлях розуму найбільш природний, оскільки не можна погоджуватися ні з чим, окрім доведених істин. Проте найбільш звичним є шлях волі... Це шлях низький..., через це всі проти нього».

Мистецтво переконувати полягає як у тому, щоб бути приємним, так і в тому, щоб логічно обґрунтувати свою позицію й перекодувати мислення в мовлення. Наведемо приклад переконання, яке ґрунтується на законах логіки й спрямоване до розуму людини, яку хочуть переконати. В Ермітажі є картина Рембрандта «Поклоніння волхвам». Тривалий час її вважали копією. Потім спеціалісти змогли довести, що це оригінал, аргументуючи свою думку так: якщо на нижніх прошарках картини є пошуки композиції, то така картина, як відомо, є оригіналом; на картині Рембрандта в Ермітажі з допомогою рентгенівської установки знайшли пошуки композиції; звідси дійшли висновку: ця картина - оригінал. Такі аргументи впливають на розум людини й тому стають ефективними.

Проте якщо людина не хоче, щоб її переконали, тут не допоможуть ні логіка, ні аргументація. Не можна також досягти бажаного результату, якщо той, хто переконує, поводить себе зверхньо або поблажливо, прагне самоствердитися, дійти до фіналу «перемога - поразка». А тому, аби переконати іншого, спочатку слід досягти того, щоб людина захотіла

вислухати уважно й осмислено запропоновані їй докази. Для цього треба виокремити те спільне, що об'єднує людей, і встановити психологічний контакт. Потім доцільно разом проаналізувати всі аргументи обох співрозмовників і дійти спільного висновку, згоди. Тоді переконуючий вплив на людину не буде нав'язаним, а відповідатиме її думкам, поглядам, почуттям.

Навіювання - це психологічний вплив однієї людини на іншу або на групу людей, що передбачає некритичне сприймання висловлених думок. У нашій країні значення навіювання тривалий час недооцінювалося. Його називали буржуазним засобом впливу на людей. Насправді ж навіювання посідає дуже важливе місце в нашому житті, воно є механізмом, який дає змогу вплинути на несвідоме: установки, емоційні реакції, очікування тощо.

Під час навіювання не досягається згода, а лише забезпечується прийняття інформації, що містить готовий висновок. Використовуючи інформацію, людина, на яку впливають, має сама дійти необхідного висновку.

Виокремлюють такі види навіювання на людину:

- коли вона перебуває в активному стані;
- під гіпнозом;
- під час сну.

Першим і основним є, звичайно, навіювання в активному стані.

Навіювання може бути навмисним. Це цілеспрямований і свідомо організований психологічний вплив, коли сугестор (тобто той, хто користується цим способом) знає, кому та що він хоче навіяти й відповідно до цього добирає прийоми впливу. Бажано, щоб сугестор був людиною авторитетною, тоді йому довірятимуть. Виокремлюють також навіювання ненавмисне, коли сугестор не ставить перед собою спеціальної мети, проте своїми словами та діями навіює іншому саме той стан, який би спонукав того до відповідної дії.

За змістом впливу та кінцевим результатом навіювання буває позитивним і негативним, етичним і неетичним; за засобами впливу - прямим і непрямим.

При прямому навіюванні сугестор закликає до певної дії. Вона передається як наказ, указівка, розпорядження й заборона (напр.: «Усім бути завтра о 9 годині на роботі», «Цей блок включати не будемо» та ін.). При непрямому навіюванні сугестор не говорить прямо про свою мету, проте виказує своє ставлення до предмета. Непряме навіювання розраховане на некритичне сприймання інформації, але для цього використовуються не наказові, а оповідні форми. Мета досягається за рахунок того, що викликаються сильні емоційні реакції. Основними формами навіювання є натяк, схвалення, засудження (напр.: «Наші сусіди вже закінчили оранку» або «У нас механік ніколи не перевіряє верстати» і т. ін.).

Одним із видів навіювання є самонавіювання. Це свідоме саморегулювання, навіювання самому собі уявлень, почуттів, емоцій. У цьому процесі людина сама створює модель стану або дій і уводить її у свою психіку. Моделі самонавіювання, на думку відомого психіатра В. Леві, «уводяться в пам'ять, переходять з короткочасної пам'яті в довготривалу, із свідомості в підсвідомість і, врешті-решт, автоматично, мимоволі починають впливати на самовідчуття й поведінку».

Згідно з методикою самонавіювання, по-перше, треба виявити недолік, якого людина хоче позбавитися, а по-друге, - розробити формулу самонавіювання. Формули мають бути спрямовані на себе. Створювати їх слід від імені першої особи. Вони повинні бути не дуже розгорнутими, стверджуючими і складатись із дієслів, що мають найвпливовішу силу (напр.: «Я буду дотримуватися цього плану», «Я прокинусь о 7 годині», «Я закінчу розпочату роботу сьогодні»).

Психічне зараження - спосіб психологічного впливу, що відомий із сивої давнини. На відміну від навіювання та переконання, які часто застосовуються в міжособистісних взаєминах, у разі взаємодії з організованою групою психічне зараження яскраво проявляється як засіб впливу у групах малознайомих людей (це спостерігається під час релігійного екстазу, паніки і т. ін.). Свідомі характеристики, що існують майже в однаковій мірі в більшості індивідів, зникають у таких умовах і замінюються несвідомими. Цим, мабуть, пояснюється, чому в натовпі не спостерігаються дії, які потребують цілеспрямованого логічного мислення, і чому тут люди спілкуються на низькому рівні.

При психічному зараженні процес передавання емоційного стану відбувається від одного індивіда до іншого на несвідомому рівні. Унаслідок такого впливу індивід швидко переймається психічним станом інших людей. При цьому багаторазово підсилюється емоційний вплив за рахунок його «відбиття» від багатьох людей. У таких ситуаціях індивіди несвідомо йдуть за іншими, наслідуючи їхню поведінку.

Найбільшому психічному зараженню піддаються люди в натовпі. Це може бути сукупність індивідів, які утворюють численну аморфну групу, члени якої водночас взаємопов'язані якимось спільним і на певний час постійним інтересом. Вони стають некритичними, імпульсивними. Почуття відповідальності, яке, звичайно, стримує окремих індивідів, у натовпі зникає. Люди починають мислити образами й готові діяти під впливом гасел, закликів визнаних ними лідерів. Олександр Мень писав: «Маса - некритична. Вона підвладна емоціям, її легко можна повернути в потрібний бік, маніпулювати у вигідному напрямі. Одразу перед нами постає євангельський образ натовпу, який спочатку на честь Ісуса Христа кричав «Осанна!», а через кілька днів - «Розіпни його!».

Зазначені особливості включають механізми психічного зараження та навіювання. Натовп треба стримувати від негативних дій, використовуючи ці самі механізми. Оскільки в натовпі народжуються бурхливі емоції, вплинути на них можна сильними засобами: перебільшувати, стверджувати, навіювати, заражати, повторювати. Люди в натовпі не чують аргументів, не зносять запитань, заперечень. Якщо якийсь оратор не поділяє думку, що захопила більшість людей, його виступ викликає у них гнів і прояв ворожості.

Якщо люди зібралися разом, вони інстинктивно шукають собі лідера й підкоряються йому. Проте нерідко лідерами стають нервово збуджені люди, які глибоко вірять у те, про що говорять, до чого закликають. Через цю віру вони впливають на людей. Чим коротші фрази-ствердження, кинуті ними в натовп, тим більший вплив вони мають. Через багаторазові повторення основна думка-ідея закріплюється в глибинах несвідомого. Потім вона перетворюється на установку як готовність до дії. Цю установку вже нелегко змінити. Чим привабливіший лідер, чим більшу силу волі він має, тим сильніше він може впливати на натовп.

Психічне зараження може відігравати не лише деструктивну, а й позитивну роль. Найчастіше конструктивна дія зараження ентузіазмом спостерігається у професійній діяльності. Якщо люди люблять своє діло, то успіхи одного заражають інших, викликаючи в них інтерес, захоплення, а не заздрість і поганий настрій. Здібні люди своїми словами, діями можуть так впливати на людей, що ті переймаються чужими переживаннями як своїми власними, починають плакати і сміятися, сумувати і радіти, обурюватися і співчувати. Напр., під час педагогічного спілкування відбувається взаємозараження педагога і студентів, а це стимулює їхнє творче самопочуття. Воно виникає на основі співчуття, співпереживання, ініціатором якого виступає педагог. Своїми емоціями, інтересом до проблеми він заражає тих, кого хоче повести

за собою. Вони, його вихованці, у свою чергу, стимулюють думку педагога, передають йому свою емоційну захопленість.

Наслідування - особлива форма поведінки людини, що полягає у відтворенні нею дій інших осіб. Причому важливо наголосити, що наслідування може бути виявом активності індивіда, яка може бути наслідком власної ініціативи або результатом впливу інших людей, які розраховують на це й стимулюють певну поведінку різними засобами. Отже, наслідування може бути як несвідомим, так і свідомим, цілеспрямованим.

У дорослих механізми наслідування набагато складніші, аніж у дітей. Дорослі більш критично сприймають зразки, запропоновані їм для наслідування. Останнє в цьому разі більшою мірою є елементом навчання. Це стосується професійної діяльності, спорту, мистецтва і т. ін. Напр., молодий спеціаліст навчається в досвідченого, наслідуючи зразки його дій, стратегії та тактики вирішення професійних завдань. Таке явище є позитивним.

На практиці навіювання, переконання, психічне зараження, наслідування рідко вживаються в чистому вигляді. Найчастіше вони доповнюють одне одного, функціонують у системі. Напр., перед однією з фірм, що працювала в умовах жорсткої конкуренції, постала потреба реконструювати виробництво й запровадити нову технологію. Керівник фірми (досвідчений менеджер), залучаючи до роботи кращих спеціалістів, використовував різні прийоми спілкування й постановки перед ними завдання. Одному із спеціалістів керівник навів як приклад для наслідування факти використання інновацій та діяльність спеціалістів у конкуруючих фірмах. Іншому сказав, що доручає саме йому цю справу, бо знає, що він працює самовіддано й має цікаві пропозиції. Третьому показав, як плідно працюють інші й що вже зроблено в цьому напрямі. Потім керівник зібрав усіх разом і сказав, що за умови оперативного та якісного виконання ними завдання (кожним своєї частини), фірма зможе своєчасно виконати реконструкцію, запровадити нову технологію й стане конкурентно спроможною. Працівники ж від цього матимуть моральне й матеріальне задоволення. Усі використані при цьому психологічні прийоми - навіювання, наслідування, психічне зараження - допомогли менеджеру спрямувати творчу енергію спеціалістів в інтересах справи й досягти своєї мети.

Описані способи впливу на людей деякі автори називають механізмами. До таких механізмів належить і відоме маніпулювання людьми та актуалізація, яку йому протиставляють.

Отже, усне спілкування вирізняється довільністю вибору мовних одиниць, стилістичних засобів, залежить від участі у спілкуванні комунікантів і стосунків, які між ними склалися. Розуміння психологічних механізмів впливу на людей допоможе мовцеві, зокрема спеціалістові побудувати грамотну стратегію спілкування, досягти ефективності спілкування.

Індивідуальні та колективні форми фахового спілкування. Функції та види бесід.

Особливістю індивідуального монологічного спілкування є передавання відправником усної інформації реципієнту без зворотного зв'язку. Найчастіше таким є спілкування між роботодавцем, начальником структурного відділу й підлеглим щодо формування певного завдання, доручення, роботи або оцінювання (нерідко є елементом критики) зробленого підлеглим. За такої ситуації підлеглий вислуховує керівника, не висловлюючи своєї реакції. Це аж ніяк не означає відсутності реакції у підлеглого, оскільки вона може виявлятися в невербальній формі. Індивідуальне монологічне спілкування характерне для авторитарного спілкування й ефективно за необхідності термінового вирішення проблеми, коли недоцільно витратити час на обговорення її з підлеглим.

Індивідуальне діалогічне спілкування відбувається між двома людьми й передбачає зворотний зв'язок між відправником і реципієнтом. Як правило, це поетапне передавання інформації: відправник передає інформацію реципієнту, який осмислює її і доводить до відома відправника власну думку. Потім процес повторюється. Таке спілкування також можливе під час переходу індивідуального монологічного спілкування в індивідуальне діалогічне.

Розглянемо деякі форми індивідуального фахового спілкування.

Прийом відвідувачів - один із видів приватного ділового спілкування, при якому треба швидко оцінювати ситуацію, психологічні особливості відвідувача (як правило, незнайомого) і намагатися створити атмосферу відвертості, неупередженості, доброзичливості для отримання повної інформації й правильного прийняття рішення. Ознайомлення з попереднім списком відвідувачів дозволить установити найбільш умотивовані параметри черги й оволодіти ситуацією, підбираючи адекватні мовні засоби. Щодо організації прийому, то тут слід пам'ятати про такі послідовні елементи цього процесу:

- уся увага на прийом, переключення усіх телефонів на секретаря;
- увічливий початок і закінчення зустрічі за будь-якого результату або враженні від спілкування;
- уміння слухати й вислуховувати;
- коректне спілкування;
- детальне ознайомлення зі справою;
- вирішення справи або планування шляхів її розв'язання.

Тон спілкування має бути спокійним, ненапруженим, але голос протягом бесіди повинен змінюватися з помітним пониженням до кінця фрази. Щоб спілкування було зрозумілим і психологічно відкритим для співбесідника, його краще вести мовою, якою розмовляє присутній. При цьому неприпустимі вживання професіоналізмів, діалектизмів і жаргонізмів, зневажливий тон розмови, образлива іронія, негативні експресивні оцінки тощо. Справляє позитивне враження користування багатствами нейтральної, загальнолітературної лексики, фразеологізмами, афоризмами, літературними цитатами, формулами увічливості різних типів.

Телефонна розмова - найбільш розповсюджений у наш час спосіб безпосереднього обміну інформацією, який здійснюється на будь-якій відстані й може мати миттєвий результат. На телефонній розмові детальніше зупинимося в четвертому питанні.

Ділові контакти «переживають», як правило, етап знайомства або встановлення контакту й припинення або продовження спільної діяльності чи контактування в неофіційній обстановці. При цьому головним є етап знайомства, бо від форми представлення й конструкції мовного етикету часто залежить, чи будуть подальші ділові контакти між новими партнерами.

При безпосередньому знайомстві та знайомстві через посередника слід пам'ятати низку обов'язкових правил:

1. Якщо це безпосереднє знайомство, то для початку розмови достатньо вступних фраз типу «Я хотів би з Вами познайомитися; Мені хотілося б з Вами познайомитися; Дозвольте з Вами познайомитися; Дозвольте відрекомендуватися» і при формулюванні мети встановлення ділового контакту - відомостей про посаду, звання, фах та ін. Знайомство через посередника має більш офіційний характер. Той, хто знайомить, повинен, крім імені, по батькові й прізвища, назвати й посаду, звання співбесідника. При цьому в офіційній обстановці, на роботі, можна відразу переходити до викладу справи, у неофіційній обстановці, у товаристві треба спочатку шукати спільні інтереси, щоб підтримати розмову.

2. Якщо посередник у знайомстві каже: «Познайомтеся, у вас багато спільного, і ви швидко знайдете, про що поговорити», то рівноправні партнери називають себе, кажуть «дуже

приємно», потискують один одному руки - і знайомство відбулося. Коли ж при знайомстві підкреслюється перевага одного з партнерів у майбутній справі («Вікторе Івановичу! Дозвольте відрекомендувати Вам цього молодого слухача аспірантури...»), то промовити слова «дуже радий» і першим подати руку повинен той, кому цього «молодого слухача» рекомендують.

3. Обмінюватися візитними картками слід вибірково: для підкреслення наміру про бажаний довгостроковий діловий або дружній контакт. Роздавати їх на всі боки - свідчення непродуманості подальшого розвитку подій або підкреслення своєї значущості. Простягнену руку слід потиснути обов'язково (не прийняти простягнутої руки - образа). Якщо цього не можна зробити (рука болить, брудна або зайнята), треба вибачитися й пояснити причину, чому цього не можна зробити.

4. Обмінюватися потиском руки узвичаєно в чотирьох випадках: при знайомстві, переходячи на «ти», при поздоровленні і висловлені співчуття. Подавати руку слід рішуче, але невимушено, бо млявий потиск - неприємний; подані пальці замість руки - образа; трясти руку або довго її тримати - прояв невихованості. Жінка повинна простягати руку для знайомства першою, причому вона може подавати її і в рукавичці. Чоловіки ж вітаючись із жінкою, рукавичку повинні скидати обов'язково. Між собою чоловіки повинні підкреслювати рівноправність: або обидві простягнуті руки в рукавичках, або без них.

5. Звертаючись до співбесідника, слід уживати кличну форму відмінка. Вибираючи тип звертання, треба користуватися відтінками інтонації: від офіційних до теплих, майже дружніх. Якщо розмова відбувається в присутності третього, до цієї людини слід звертатися на ім'я та по батькові. Про зовсім незнайому людину, присутню при розмові, можна сказати наш співрозмовник.

Візитна картка є способом установа індивідуального контакту. На сьогодні візитні карки стали невід'ємним атрибутом ділового життя. Вони вручаються (надсилаються поштою) під час знайомства чи візиту для встановлення подальших контактів. Візитна картка згідно із протокольними вимогами має бути білого кольору (кольоровим може бути тільки фірмовий знак), як правило, форматом 5x9 з округлими краями. Здебільшого вона містить такі реквізити:

1. Назва підприємства, установи, організації, фірми.
2. Прізвище, ім'я, по батькові власника візитної картки.
3. Посада.
4. Адреса установи, організації, підприємства, фірми (домашня адреса).
5. Номери телефонів, факсів.

Назва фірми, прізвище, ім'я та по батькові друкуються великими літерами, а посада, адреса, телефони - малими.

Візитні картки бувають різних видів. Стандартні картки використовують під час знайомства ділових людей. Представницькі картки вручають, якщо її власник не бажає продовжувати особистий контакт. У такій візитній картці зазначається тільки назва фірми, а інколи - адреса й телефони. Картки фірми використовують для привітання від імені фірми. Об'єднана візитна картка - це та, в якій зазначається прізвище (прізвища), імена та по батькові чоловіка й дружини, а також їхня домашня адреса й телефон. Такі картки вручаються, як правило, жінкам.

Обмін візитними картками відбувається відразу після представлення співрозмовників. Візитну картку беруть вказівним і великим пальцями лівої або правої руки, ознайомлюються із текстом і ховають. На одержані картки треба відповісти своїми візитними картками упродовж 24 годин.

Іншою формою індивідуального діалогічного мовлення є бесіда.

Бесіда зазвичай проводиться з обмеженою кількістю учасників і охоплює невелику кількість питань. Бесіда - це форма спілкування для обміну думками, інформацією, почуттями тощо. Бесіда сприяє також активізації зусиль партнерів для забезпечення співробітництва та впливу одне на одного. Орієнтовно можна назвати такі функції бесіди:

- обмін інформацією, формування перспективних заходів і процесів;
- контроль і координація вже розпочатих дій;
- взаємне спілкування людей під час виконання виробничих завдань;
- підтримка ділових контактів на рівні виробничих підрозділів, регіонів, держав;
- пошук, висунення й оперативна розробка робочих ідей, стимулювання людської думки

в певному напрямку;

- розв'язання етичних проблем, що виникли в якійсь ситуації, та ін.

Кожна бесіда - це новий акт, тому не існує загальних рецептів, які б забезпечували високу ефективність бесіди в усіх випадках. Головне завдання бесіди - викликати присутніх на розмову. Для цього потрібно визначити тему й коло питань для обговорення, а потім через запитання, на які відповідає сам ініціатор бесіди, втягувати в розмову присутніх.

Існують різні види бесід. Якщо за основу класифікації взяти мету спілкування та зміст бесіди, то можна виокремити бесіди ритуальні, глибинно-особистісні та ділові.

Під час ритуальних бесід люди спілкуються, дотримуючись певного мовленнєвого етикету. Як правило, ці бесіди характерні для обрядів, звичаїв будь-якої спільноти людей. Людина, яка звикла до цього, відчувається під час виконання обряду спокійно й упевнено. Вона знає, що і як їй потрібно говорити в різних ситуаціях і чого варто сподіватися від інших. Уміння людини підтримувати ритуальні бесіди свідчить про те, що вона опанувала перший рівень культури спілкування.

Глибинно-особистісні бесіди відіграють у нашому житті велику роль. Вони, як правило, характерні для спілкування між близькими людьми - рідними, коханими, дітьми, друзями та ін. Основна особливість таких бесід полягає в тому, що саме в них найповніше проявляються й реалізуються наші гуманістичні комунікативні установки та моральні норми. Вступаючи в контакт із близькими, людина сподівається на те, що її не лише зрозуміють, а головне, сприймуть, якою вона є, захистять і нададуть допомогу.

Велику роль у житті людей відіграють ділові бесіди. Їх предметом, як правило, є конкретна справа. Відмінність ділової бесіди полягає в тому, що вона спрямована на заздалегідь спланований результат і висновки щодо вирішення певних виробничих завдань, проблем на основі аналізу одержаної інформації. При цьому ефект зворотного зв'язку дозволяє керівникові швидко реагувати на висловлювання співбесідника й приймати найбільш оптимальні рішення.

До специфічних, але найбільш поширених ділових бесід, належать кадрові та дисциплінарні.

Кадровими є співбесіди при прийомі на роботу чи звільненні. Їх ефективність підвищується, коли керівник уміє точно охарактеризувати коло проблем, з якими майбутній підлеглий матиме справу, і сформулювати основні вимоги до посади. Керівникові не слід поводитися нетактовно, перебивати співрозмовника, висміювати його аргументи або грубо реагувати на протилежні погляди.

Дисциплінарні бесіди відрізняються від кадрових тим, що вони пов'язані з фактами порушення дисципліни на виробництві або відхиленням від установлених норм або правил у діяльності організації чи підприємства. Перед проведенням бесіди керівник має занотувати план, у якому повинен відповісти на такі запитання:

- причина бесіди, які конкретні завдання слід вирішувати у зв'язку з поставленою метою;
- які контраргументи може висунути співбесідник і що потрібно зробити, щоб досягти поставленої мети;
- які варіанти вирішення проблеми можна запропонувати в ситуаціях згоди, відмови або заперечення;
- на кого з підлеглих чи партнерів можна покласти у вирішенні проблеми та які переваги або, навпаки, негативні моменти це може викликати.

Залежно від кількості учасників бесіди поділяються на індивідуальні та групові. Зупинимося на останніх.

Індивідуальна бесіда - це діалог двох співучасників, які є значущими одне для одного й прагнуть (обоє або один) досягти певної мети.

Індивідуальна бесіда є формою, яка сприяє зближенню поглядів співрозмовників, установленню між ними контакту, довіри й взаєморозуміння. Відомо, що людина один на один поводиться інакше, аніж в оточенні багатьох людей. Річ у тім, що у присутності інших вона використовує різні ролі, хоче здаватися цікавішою, привабливішою, зберегти почуття власної гідності. Тому нерідко тільки віч-на-віч зустрівшись із людиною, можна визначити її позицію і знайти пояснення її діям. Людина, знаючи й пам'ятаючи про це, завжди намагатиметься надавати право партнерові по спілкуванню висловитися. Вона не маніпулюватиме іншим, а вестиме власну партію й даватиме змогу це робити іншому, тобто «партитуру спілкування» співрозмовники розробляють спільно. Це визначатиме характер бесіди та її результат.

Оскільки успіх в індивідуальній бесіді значною мірою залежить від контакту, що встановлюється між співрозмовниками, можна назвати такі її етапи: 1) підготовка до бесіди, 2) установлення контакту, 3) орієнтування в ситуації й людях, 4) обговорення питання й прийняття рішення, 5) вихід із контакту. Такий поділ на етапи чіткіше визначає спрямованість у пошуку способів і засобів спілкування, правил проведення бесіди.

При підготовці до індивідуальної бесіди аналізується ситуація, в якій вона відбуватиметься, вивчаються типові та індивідуальні особливості співбесідника, зокрема його інтереси та установки.

Найчастіше під час проведення індивідуальної бесіди, зокрема ділової, намагаються одразу ж досягти мети, жорстко орієнтуючись на остаточний результат. Це хибний шлях, позаяк ігнорується підготовчий етап бесіди. І тому нерідко розмова начебто відбувається, але із самого початку вже запрограмовано її негативний результат.

Виходячи з аналізу літератури та практичного досвіду, можна запропонувати такі правила підготовки до бесіди:

- обрати найбільш вдалий момент і місце для проведення бесіди й лише після цього домовлятися про зустріч;
- з'ясувати все про співрозмовника, зокрема його ставлення до ініціатора бесіди та рівень моральної культури;
- зібрати й систематизувати інформацію, необхідну для розмови;
- створити відповідну атмосферу довіри, щоб схилити до себе співрозмовника;
- визначити мету, стратегію та тактику проведення бесіди, виокремити базові слова, ключові речення;
- уявити собі позицію співрозмовника з цього питання та хід бесіди, передбачити нюанси, які можуть уплинути на її перебіг і результат.

Починаючи спілкування, зокрема індивідуальну бесіду, бажано встановити контакт. Контакт - це дотик, поєднання. Психологічний контакт - це духовний зв'язок між людьми, який забезпечує можливість взаєморозуміння й взаємовпливу.

Найчастіше контакт починається із «зустрічі поглядів». Важко бути невічливим до того, хто дивиться тобі в очі. Перший погляд може бути миттєвим, пристрасним, зацікавленим, довірливим. Легка посмішка, нахил корпусу, голови в бік співрозмовника, зацікавленість у виразі очей свідчать про доброзичливе ставлення до співрозмовника.

Після контакту очей треба привітатися й зробити паузу. Вона потрібна для того, щоб інша людина мала змогу включитися в розмову. Якщо цього не зробити, бесіди як діалогу може не відбутися, бо розмовлятиме лише одна сторона.

Після взаємного привітання відбувається знайомство. Під час першої зустрічі дуже важливо запам'ятати прізвище, ім'я співбесідника, його посаду.

Після встановлення контакту на рівні очей та дистанції доцільно «приєднатися» до співрозмовника. Можна зайняти позу, схожу на його позу, використовувати найчастіше вживані ним слова, посміхатися до нього, якщо він це робить і т. ін.

Із самого початку бесіди треба зробити все, щоб одразу не протиставити себе співбесіднику. Доцільно спочатку поговорити про те, що об'єднує співрозмовників, про спільні інтереси. Можна також сказати партнерові щось приємне, цікаве про нього. Це сприятиме створенню доброзичливої атмосфери для подальшого спілкування. Тому не завадить продумати три перші фрази, кілька запитань, на які співбесідник відповість «так». Якщо на початку бесіди відчувається хвилювання в голосі, бажано говорити тихіше, повільніше.

Успіх бесіди багато в чому залежить від того, чи вдасться адекватно уявити собі образ партнера. Тут нерідко спрацьовують стереотипи, а вони часом бувають неправильними. Як зазначалося, треба мати попередню інформацію про співбесідника, передусім знати його типові, індивідуальні, вікові та статеві характеристики.

На етапі обговорення проблеми й прийняття рішення особливого значення набувають уміння слухати співрозмовника, передавати інформацію та обґрунтовувати свою позицію.

Щоб отримати необхідну інформацію, потрібно навчитися ставити співрозмовникові запитання, бо правильне запитання - це вже половина відповіді. Так, на початку й наприкінці бесіди краще ставити закриті запитання на зразок: «Ви підготували для обговорення відповідні дані?» Звичайно, на таке запитання відповідь має бути «так» чи «ні». У середині бесіди, щоб зрозуміти позицію партнера й підготуватися до аргументації, бажано поставити запитання відкритого типу: «Чому Ви вважаєте, що...?». Якщо ми хочемо перевірити своє розуміння позиції партнера по спілкуванню, то можна запитати: «Якщо я Вас правильно зрозумів, то Ви хочете...?». Це пряме запитання. Напр., щоб перевірити, чи був співбесідник вчора на виставці-продажу товарів, можна запитати в нього: «Яка була вчора вартість японських телевізорів?». Це непряме запитання.

Аргументуючи свою позицію, доцільно навести цифрові дані, факти, виявити суперечності, розглянути їх, вилучити висновки по частинах. Аргументи треба викладати впорядковано, використовуючи правила та закони логіки, підкріплювати логічні апеляції емоційними. При цьому доцільно вживати порівняння та протиставлення типу «так..., проте». Це приверне увагу співрозмовника до висловленої думки. Певний ефект може дати висловлювання видимої підтримки партнера (напр., «Ви переконливо розповіли про ці факти...»).

Приймаючи рішення, доцільно керуватися такими рекомендаціями:

- спостерігаючи за співрозмовником, визначити момент для закінчення бесіди;
- заздалегідь сформулювати мінімальну мету й обміркувати альтернативні варіанти розв'язання проблеми;
- намагатися досягти добровільної згоди партнера;
- не виявляти невпевненості, розгубленості наприкінці бесіди, навіть якщо її мети не було досягнуто;
- закінчуючи бесіду, доцільно використати свій найсильніший аргумент.

Прощаючись, бажано бути доброзичливим, привітним, узагалі поводитися так, щоб виникло відчуття «ми». Наприкінці бесіди доцільно висловити сподівання на подальше співробітництво, «подати» себе так, щоб лишити у співрозмовника добру згадку про себе. Дотримання правил етикету має велике значення для створення позитивного іміджу співрозмовника й продовження ділових відносин.

Якщо співрозмовник не вирішив своє питання позитивно, треба дати йому змогу зберегти «добрий вираз обличчя при поганій грі». Та й співрозмовник для того, щоб мати змогу ще раз вийти на контакт, не повинен «грюкати дверима».

Тепер звернемося до характеристики групового монологічного спілкування.

Під час групового монологічного спілкування учасниками комунікації є троє і більше осіб. Таку форму найчастіше застосовують під час оперативних нарад, так званих «п'ятихвилинок». Модифікацією такого спілкування є публічний виступ керівника перед колективом (доповідь, лекція).

Доповідь і лекція є одними з найскладніших і найпоширеніших форм публічних виступів. Їхньою характерною особливістю є те, що вони об'єднують риси писемної та усної форм мовлення.

Як документ, доповідь і лекція містять значний обсяг інформації для обізнаної аудиторії, порушують нові проблеми, що потребують вирішення й мають характер гострої публічної або наукової злободенності. У той же час як жанр публічного виступу вони мають базуватися на емоційній переконливості, широкому використанні всіх технічних засобів усної форми мовлення (жестів, міміки, пауз, інтонації), безпосередньому контакті й встановленні зв'язку з аудиторією. Від уміння виступаючого зацікавити присутніх в інформації залежить кінцевий результат лекції чи доповіді. Ось чому доповідач повинен об'єднати в одне ціле три найважливіших складових публічного мовлення: підготовка тексту, попередня робота над озвученням тексту, виголошення доповіді перед аудиторією.

Типи доповідей:

1. Ділова доповідь - містить виклад питань з висновками та пропозиціями (розрахована на підготовлену аудиторію; відбувається активне обговорення, аргументована критика; слова вживаються тільки у прямому значенні, речення чіткі);

2. Звітна доповідь - містить об'єктивні факти за певний період роботи підприємства; чітко окреслюється мета, характер, завдання, наводяться цифри, іноді - цитати. Варто укласти план доповіді, щоб була струнка система викладу. У кінці приймається рішення та програма на наступний період роботи.

Наступною формою групового фахового спілкування є промова.

Промова - це усний виступ з метою висловлення певної інформації, яка повинна впливати на розум, почуття й волю слухачів. На відміну від виступу, про який ітиметься далі, до неї можна приготуватися заздалегідь, враховуючи тематику мітингової, ювілейної або ділової ситуації.

Під час виголошення мітингової промови оратор звертається передусім до почуттів своїх слухачів. Вона має гостре політичне спрямування й торкається найактуальніших для суспільства тем. Простота розмовного стилю разом з пафосом публіцистики дозволяє встановити контакт із слухачами. При виголошенні промови слід орієнтуватися на більшість, тих, хто зібрався на мітинг, а тому підбирати для промови нові факти, щоб відоме стало сприйматися по-новому.

Ювілейна промова характеризується святковістю й урочистістю, і її завжди вислуховують до кінця. Для позитивного враження промови треба робити короткими, урочистими, пафосними й водночас (особливо, якщо відзначається ювілей конкретної особи) сердечними і дружніми. У них схвальні відгуки бажано підкріпити дотепними жартами, спогадами про цікаві факти біографії ювіляра. Саме тут доречні експромти, імпровізація, невимушеність і безпосередність спілкування.

Далі перейдемо до характеристики групового діалогічного спілкування.

Групове діалогічне спілкування є формою колективного обговорення проблеми, ситуацій, пропозицій тощо на діловій нараді, засіданні колегіальних органів управління тощо. Як правило, таке спілкування розпочинається в монологічній формі. Керівник знайомить присутніх з предметом наради, вислуховує думки учасників і підбиває підсумки, формулює спільне рішення щодо слушності пропозицій.

До форм групового діалогічного спілкування належать дискусія, нарада, виступ. Розглянемо останню форму, а решту - на наступній лекції.

Виступ - це участь в обговоренні якоїсь проблеми. До виступу складно підготуватися заздалегідь, бо все залежить від ситуації, яка пов'язана з розвитком дискусії. Полемічність, критичне спрямування, лаконізм - характерні риси виступу. Він не має самостійного значення, ось чому зрозуміти його можна лише у зв'язку з проблемою, що обговорюється.

Таким чином, у процесі комунікативного акту слід обов'язково враховувати форму фахового спілкування (індивідуальна монологічна, індивідуальна діалогічна; групова монологічна, групова діалогічна), що реалізується в конкретних жанрах, а також особливості передачі інформації.

Стратегії поведінки під час ділової бесіди. Бесіда з роботодавцем.

Запорукою успішності проведення ділової бесіди є знання про стратегію та тактику ділового спілкування.

Стратегія ділового спілкування передбачає постановку певної мети, яка стимулює волю учасника спілкування, примушує його діяти усвідомлено, інтенсивно, мобілізувати свої здібності, знання, досвід, уміти підпорядковувати свої сили досягненню цієї мети.

Тактика ділового спілкування передбачає вибір певної моделі поведінки, яка в конкретній ситуації буде найбільш сприятливою для досягнення поставленої мети. Ґрунтується тактика спілкування на певних засадах, найважливішими з яких є:

- наявність декількох варіантів поведінки в однотипній ситуації й уміння оперативно ними скористатись;
- недопущення конфронтації чи конфліктів з діловим партнером;
- уміле використання механізмів людської взаємодії (прихильності, симпатії, антипатії, довіри, поваги і т.п.);
- уважне ставлення до нових, хоч і незвичних, на перший погляд, ідей, думок;

- освоєння тих моделей поведінки, які приносять успіх у ділових стосунках;
- уміння подати себе, правильно оцінювати реакцію партнерів, уловлювати найменші зміни в ситуації.

У тактиці спілкування розрізняють сім можливих його рівнів, знання про які дають змогу краще розібратись у ситуації, глибше її зрозуміти, зробити певні висновки, що стосуються як системи управління, так і встановлення підприємницьких контактів. Психологи називають такі рівні: примітивний, маніпулятивний, стандартизований, конвенціональний (погоджувальний), ігровий, діловий, духовний.

Зрозуміло, що кожен з названих рівнів може проявитися в різних ситуаціях, які диктують і відповідні людські відносини. Скажімо, одна

справа - спілкування на вулиці, у транспорті, у магазині, і зовсім інша - на офіційному прийомі, а ще інша - спілкування осіб, пов'язаних діловими стосунками, де можуть існувати різні взаємини (рівноправні, підлеглі, нерівноправні), відповідно до яких висувуються свої критерії з однієї чи іншої сторони.

Одна справа, коли управлінці чи підприємці виступають як рівноправні партнери, і зовсім інша, коли один з них відчуває певну залежність і, особливо, коли починає проявлятися їх нерівноправність. Коли ту чи іншу справу вирішують рівноправні представники фірм чи відповідальні особи на найвищому державному рівні, то за ними завжди стоїть фінансовий, економічний, політичний статус цих організацій чи держав або інша досить впливова сила, яка урівнює обох у діловому спілкуванні.

Розглянемо стратегію та тактику ділового спілкування на прикладі співбесіди.

Співбесіда є основним методом оцінки кандидатів при прийомі на роботу. При конкурсному відборі претендентів на престижні й високооплачувані вакансії на співбесіду можуть бути запрошені десятки людей. Ваш успіх або неуспіх залежить як від професійних якостей (освіта, досвід, кваліфікація тощо), так і від того, яке враження ви справите на роботодавця під час співбесіди. Причому друге може мати вирішальне значення, якщо, звичайно, ваша професійна кваліфікація в цілому відповідає вимогам роботодавця. Тому підготовка до співбесіди має особливе значення для досягнення успіху в пошуку роботи. Для цього корисно вивчити причини відмови роботодавців:

- при недостатньому рівні кваліфікації, незначному досвіді роботи очікування високої заробітної платні;
- небажання почати кар'єру знизу;
- недостатність знань за фахом; небажання вчитися;
- низька успішність під час навчання у навчальному закладі;
- манери всезнайки або, навпаки, нерішучість;
- невміння висловлюватися; невизначеність відповідей на питання;
- лінь, відсутність ентузіазму;
- неможливість участі у виробничих справах, крім обумовленого графіку роботи;
- напружені взаємини з батьками;
- несамостійність (рішення за вас часто приймають інші люди, напр., батьки);
- спізнєння на співбесіду - невміння цінувати час;
- нездатність сприймати критику.

Існують кілька видів співбесід: перша і друга; співбесіда з агентом по підборі персоналу; колегіальна; групова.

Перша і друга співбесіди. Першу співбесіду у великій організації зазвичай проводить представник відділу кадрів, який може глибоко не вникати в технічні аспекти роботи. Він

повинен переконатися в тому, що кандидат відповідає усім умовам прийому на роботу. Другу й подальші співбесіди проводять люди, які повинні будуть ухвалити остаточне рішення; саме вони складають свій прогноз про те, наскільки успішно претендент може увійти до колективу.

Співбесіда з агентом по підбору персоналу. Функція цих інтерв'ю - провести відбір кандидатів для того, щоб працедавець розмовляв з найбільш імовірними на вакантне місце претендентами. У ході співбесіди встановлюватиметься не тільки придатність кандидата, але і його готовність приступити до роботи. Доцільно представити під час цієї попередньої співбесіди завчасно підготовлене резюме. Можна звернутися до фахівця кадрового агентства із проханням прорецензувати підготовлену професійну біографію.

Колегіальні співбесіди. Такі співбесіди проводяться великими організаціями, державними установами. Один із присутніх керує, інші ставлять питання. Кандидату потрібно звертатися до всіх членів колегії, хоч це може виявитися непросто. Слід зосередити увагу на тому, щом говорити в такий момент, уважно слухати питання й відповідати, звертаючись до того, хто поставив його так, немов співбесіду проводить саме цей член колегії. Це можна зробити, повертаючи голову й дивлячись на всіх, але звертаючись поглядом до людини, що поставила питання.

Групові співбесіди. Іноді організації вдаються до групових співбесід, перед тим, як перейти до індивідуальних. Групові співбесіди особливо важкі. Намагайтеся поводитися максимально природно, але пам'ятайте, що працедавцем оцінюються ваші особливості поведінки у групі, уміння спілкуватися та інші особливості. Прагніть проявляти активну участь, але не пригнічуйте інших претендентів, демонструйте коректність і професіоналізм.

Можливі різні форми організації відбору кандидатів працедавцем. Це й різні види анкетування, групові дискусії, ділові ігри, вправи, відеозавдання. Вони використовуються для того, щоб оцінити, як претендент реально впорається з тією або іншою ситуацією. Перед початком виконання завдань кандидат одержить необхідні інструкції. Будьте готові до того, що після закінчення процедури вам можуть поставити питання: «На якому рівні, на вашу думку, ви виконали завданням?».

Важливим етапом проведення співбесіди є її підготовка, яка проявляється в таких аспектах:

- намагайтеся забезпечити себе інформацією про організацію, яка надає робочі місця;
- майте при собі копії дипломів, свідоцтв, резюме та інших необхідних документів. Якщо обставини дозволяють, можна принести зразки своїх робіт (статті, малюнки і т.п.). Передусім це стосується представників творчих професій. Під час співбесіди ці зразки слід мати при собі, але не проявляти надмірної наполегливості у прагненні продемонструвати все, що ви принесли. Дійте за обставинами;
- приготуйтеся назвати прізвища й телефони осіб, що рекомендують вас, заздалегідь узгодивши це питання з ними;
- точно дізнайтеся місце розташування організації, продумайте маршрут, дізнайтеся дорогу, розрахуйте час з урахуванням часів «пік», щоб не спізнитися. Приходьте за 15 хв. до призначеного часу. Якщо ж ви спізнюєтеся, намагайтеся подзвонити й попередити про свою затримку. Прийшовши із запізненням, обов'язково вибачтеся й коротко вкажіть причину. У жодному випадку не пускайтеся в заплутані й довгі пояснення;
- подбайте про те, щоб ви мали у своєму розпорядженні достатньо часу й не нервували, якщо співбесіда затримуватиметься;
- дотримуйтеся ділового стилю в одязі. Чоловіки повинні приходити на співбесіду в костюмі з краваткою, бажано, щоб костюм був достатньо строгим за кольором і кроєм. Вибір

одягу у жінок значно більший, а тому вони часто припускаються помилок. Найголовніше - не впадати в крайнощі при виборі довжини спідниці, кольору одягу або аксесуарів. Чим солідніша установа, тим більш строгим повинен бути ваш одяг. Неприпустимо приходити на співбесіду у джинсах, міні-спідниці, пуловері, а також у супермодному або, навпаки, надто застарілому фасоні одягу. Макіяж необхідний, але в розумних межах; парфумами або дезодорантами з парфумерним ароматом користуватися не варто. Якщо ви встигнете побувати в організації, в якій вам належить пройти співбесіду, то у вас з'явиться можливість орієнтуватися на той стиль, який там прийнятий;

- складіть список очікуваних питань і підготуйте свої відповіді. Перш ніж почати відповідати на питання, проаналізуйте, навіщо воно поставлене, а потім вирішіть, як можна підкреслити свої сильні сторони та чого говорити в жодному випадку не можна. Корисно, відповідаючи на питання, згадувати виграшну інформацію. Якщо вас, напр., запитають, які були ваші обов'язки у відділі реклами, ви можете не тільки стисло розповісти про це, але й додати, що за 6 місяців вашої роботи газетна реклама стала ефективніша на 25%. Зрозуміло, робити подібні заяви слід тільки в тому випадку, якщо це відповідає дійсності;

- спеціально підготуйтеся до обговорення питання про оплату праці;

- добре відпрацюйте відповіді на найбільш вірогідні питання, здійснюючи це у формі ігрової репетиції співбесіди;

- заготуйте питання, які ви можете поставити майбутньому роботодавцю, якщо у вас буде така нагода.

Поведінка під час співбесіди

Прийшовши в офіс, будьте зі всіма ввічливі, терплячі. Постукайте, одержавши запрошення, входьте упевнено, а не просовуйте голову в двері. Не забудьте посміхнутися. Стежте за своєю походою, намагайтеся дивитись в очі. У вас повинен бути вигляд людини, яка може вирішити проблему працедавця з вибором нового співробітника, а не вигляд бідолахи, який притяг на співбесіду купу своїх власних турбот.

Сумлінно заповнюйте всі анкети й документи, які вам запропонують. Пам'ятайте, що все має значення: і грамотність оформлення, і почерк, і чіткість формулювань.

Відрекомендуйтеся на початку співбесіди. Поцікавтеся, як звуть співрозмовника. Тримайте зоровий контакт. Хай працедавець веде бесіду, оскільки в нього є певна програма. На початку співбесіди працедавець може поставити декілька питань, які не стосуються роботи, напр., про погоду, дорогу, просто для того, щоб дати людині адаптуватися та заспокоїтися. Тому не прагніть відповідати на ці питання надмірно докладно. Зрозуміло, під час співбесіди слід прагнути повідомити про себе всю позитивну інформацію, проте, якщо повністю зосередитися на тому, що ви хочете повідомити самі, то ризикуєте пропустити все, що буде сказано вам. Ваші відповіді на поставлені питання повинні бути прямими (відповідати слід безпосередньо на поставлене питання) і точними (слід не виходити за рамки обговорюваної теми).

Уважно вислуховуйте питання, не перебиваючи співбесідника. У ході співбесіди кандидат теж завжди ставить питання (заготовлені та експромтні). Не варто ставити більше двох-трьох питань. Неприпустимо не поставити жодного питання, якщо була запропонована можливість ставити питання. Пам'ятайте, що працедавець звертає увагу й на те, які саме питання поставлені, і на те, наскільки вдало ви зуміли вибрати момент для того або іншого питання. Якщо ви не впевнені, що добре зрозуміли питання, не соромтеся уточнити («Чи правильно я зрозумів, що...?»). Відповідаючи, будьте об'єктивним і правдивим, але будьте не дуже відвертим. Практично кожній людині властиво перебільшувати свої кращі якості й

професійний рівень, якоюсь мірою цього від вас і чекають. Але якщо прикрасити дійсність, але не вдасться підтвердити на практиці свої твердження, то це створить величезні проблеми. За необхідності давайте негативну інформацію про себе, не заперечуйте факти, які відповідають істині, але обов'язково намагайтесь збалансувати їх позитивною інформацією про себе. Тримайтеся з гідністю, прагніть не справляти враження невдахи; утримуйтеся від зухвалої поведінки.

Ставлячи питання, цікавтеся змістом роботи й умовами її успішного виконання. Уникайте на першому етапі співбесіди питань, що стосуються оплати праці. У кінці розмови слід чітко домовитися про те, коли і як ви дізнаєтесь про результати. Бажано, щоб ініціатива залишалася за вами: краще домовитися, що ви зателефонуєте у призначений час, ніж чекати дзвінка. Активна позиція завжди значно краща пасивної для того, хто прагне тримати у своїх руках контроль за процесом і справити враження ділової людини.

Якщо ви з якоїсь причини вирішите, що ця організація вас не влаштовує, слід залишити про себе найсприятливіше враження. Тримайте себе з відчуттям власної гідності, співбесіда - це зустріч двох рівноправних сторін, що збираються укласти взаємовигідну угоду.

Завершуючи співбесіду, не забудьте про звичайні правила ввічливості. Важливо, щоб обидва учасники закінчили зустріч з відчуттям, що все, про що слід було сказати, сказано й що ви обидва маєте у своєму розпорядженні достатньо повні відомості для прийняття рішення. Подякуйте працедавцю за бесіду і його увагу.

Постарайтесь бути упевненим у безумовній корисності досвіду, що набули при підготовці до співбесід або під час інтерв'ю. Слід ретельно проаналізувати свою поведінку й зробити правильні висновки. Якщо вам відмовили, з'ясуйте причину відмови, щоб внести відповідні корективи в підготовку до нових співбесід. Дуже важливо знати, що ви зробили все, що було у ваших силах і під час підготовки, і в процесі співбесіди.

З багатьох питань вам не доведеться щоразу наново готуватися до співбесіди. Але все ж таки до кожного нового працедавця потрібно підходити з урахуванням його специфіки. Проте пам'ятайте, що передусім працедавець зацікавлений у кваліфікованих фахівцях, професіоналах. Намагайтесь продемонструвати це упродовж усієї бесіди.

Отже, правильно сформульована мета, вибір певної моделі ділового спілкування, доречної у конкретній ситуації, а також підготовчий етап до спілкування забезпечують його ефективність та успішність.

Етикет телефонної розмови.

Доволі часто мовцям доводиться підтримувати ділові контакти за допомогою телефонної розмови, яка має свої етикетні рекомендації, загальнообов'язкові для всіх комунікантів.

Телефонна розмова складається з чотирьох етапів: встановлення контакту; повідомлення про мету розмови; виклад справи; закінчення розмови.

На етапі встановлення зв'язку, пересвідчившись, що абонент вас добре чує, вітається, називає своє ім'я й по батькові, а якщо є потреба, то й прізвище. Адресат відповідає на привітання. Запитує, чи не завадили абоненту, чи є в нього час для розмови.

Коли таким чином зв'язок повністю встановлено, коротко й чітко повідомляєте про мету розмови: Я Вам телефоную з приводу... Виклад справи тим, хто телефонує, не повинен перетворюватися на монолог. Треба час від часу робити паузи, щоб міг висловитися також співрозмовник. Виклад справи складається з короткого вступу, постановки питання, обговорення ситуації й позитивної або негативної відповіді. При цьому інформація повинна викладатися чітко, коротко, без зайвих подробиць.

Якщо ви телефонуєте людині, яка просила зателефонувати, а вона зайнята, попросіть передати, що ви телефонували. Потім зателефонуйте ще раз або поясніть, коли й де вас можна легко знайти. Якщо ви плануєте довгу телефонну розмову, потрібно призначити її на той час, коли ви впевнені, що у вашого співрозмовника буде вдосталь часу на бесіду з вами.

Якщо дзвонить телефон, а ви в цей час уже говорите по іншому апарату, то повинні закінчити першу розмову й тільки тоді розпочинати наступну. Коли це неможливо, запитайте, куди й кому перетелефонувати. Скажіть: «Вибачте, я говорю по іншому телефону. Дозвольте вам зателефонувати пізніше».

При розмові з діловими людьми домовтеся про регламент розмови й дотримуйтеся його. Ініціатива завершення розмови належить тому, хто зателефонував. Однак коли розмовляють чоловік із жінкою, то таке право належить жінці. Так само перший закінчує розмову старший за віком або службовим статусом. Існує кілька способів завершення розмови. Можна подякувати співрозмовнику за те, що всі питання, які виникли, з'ясовані. Викликаний по телефону службовець може ввічливо сказати, що з тієї чи іншої причини поспішає закінчити розмову. Цією причиною може бути, напр., присутність у кабінеті відвідувача або службової особи. За всієї вікової чи службової дистанції між співрозмовниками, вони однаково повинні вживати обов'язкові формули ввічливості: Добрий день! Прошу! Будь ласка! Будьте люб'язні! Дякую за увагу! До побачення!

До загальних регламентацій введення телефонної розмови належать:

- ретельна підготовка до спілкування: попереднє складання плану з розташуванням пріоритетності питань; підбір цифр, фактів і доказів; підбір лексичних і фразеологічних засобів, точних і зрозумілих термінів. Для досягнення позитивного результату головні питання краще вносити на початок розмови;
- постійний контроль за веденням діалогу. Широке використання всіх нюансів інтонації, членування монологічного висловлювання на окремі частини для «відчуття» реакції співбесідника й забезпечення можливості висловити позицію або підтвердити факт продовження розмови;
- виразна вимова складів, слів і речень. Особливо ретельно вимовляються складні прізвища, які ставляться в кінці речення, щоб усі звуки й склади були зрозумілими;
- ведення розмови середнім темпом і середнім за силою голосом;
- спокійний, витриманий і ввічливий тон повідомлень. Довідки різного роду по телефону дають чітко, діловито, але спокійно, ввічливо й не припиняють розмову до того часу, поки співрозмовник не зрозуміє все те, що йому було сказано.

Таким чином, дотримання етикетних регламентацій щодо підтримання ділових контактів за допомогою телефонного зв'язку, мовного оформлення телефонної розмови забезпечують ефективне вирішення важливих питань управлінської діяльності.

Матеріали щодо активації здобувачів вищої освіти під час проведення лекції

1. Які функції виконують індивідуальні бесіди в нашому житті?
2. У чому полягає відмінність між бесідами глибинно-особистісною та діловою спрямованості?
3. Чому іноді бесіди закінчуються, ледве розпочавшись?
4. Як встановити контакт із співрозмовником?
5. Які прийоми краще використати на етапі орієнтування?
6. Як утримати ініціативу під час бесіди у своїх руках?

7. Як краще прийняти спільне рішення?
8. Чому важливо дотримуватись певних правил при виході з контакту?
9. Як зробити людині зауваження, щоб не зіпсувати стосунків і викликати у неї бажання щось виправити у своїх діях, поведінці?
10. Яких правил службового етикету необхідно дотримуватися під час проведення ділової бесіди?

Загальне матеріальне та методичне забезпечення лекції:

- навчальні приміщення:

Лекційна аудиторія або ПК.

- обладнання:

Методрозробка лекції.

- устаткування:

Дошка.

Питання для самоконтролю

1. З якою метою і які форми колективного обговорення слід використовувати в певних ситуаціях?
2. Які особливості позиційного торгу і принципових переговорів? Який результат переговорів кращий і як його досягти?
3. Якщо у головуючого на нараді, зборах чи дискусії власні цікаві ідеї, пропозиції, як йому краще довести їх до присутніх?
4. Чим різняться дискусія, полеміка та диспут? Що спільного у них?
5. Як треба виступати на зборах, щоб привернути увагу присутніх до змісту виступу та переконати їх у тому, що викладені положення, ідеї варто підтримувати?
6. Якою має бути поведінка людини, що керує колективним обговоренням (нарадою, зборами, дискусією, «мозковим штурмом», диспутом тощо)?
7. Яких етичних норм і правил етикету слід насамперед дотримуватися учасникам будь-якої форми колективного обговорення, щоб досягти позитивного результату?

Тестові завдання (питання з однією правильною відповіддю)

1. Що таке мовлення?
 - a) процес реалізації мовної діяльності;
 - b) система знаків письма;
 - c) структуроване явище із загальноприйнятими нормами;
 - d) система правил сполучуваності й уживання знаків;
 - e) абстракція, що існує у свідомості людей
2. Що таке культура мовлення?
 - a) вищий рівень мовленнєвої діяльності;
 - b) правила написання слів;
 - c) правила вимови звуків;
 - d) загальноприйнятий набір слів;
 - e) єдність слів певної сфери вживання,
3. Мовленнєва професійна компетенція – це:
 - a) система умінь і навичок використання знань норм і правил літературної мови під час фахового спілкування;

- b) система знань, умінь і навичок, потрібних для ефективного спілкування;
 - c) сума систематизованих знань норм літературної мови;
 - d) функціональний різновид української літературної мови, яким послуговуються представники певної галузі виробництва;
 - e) живий контакт між людьми однієї професії.
4. Культура писемного й усного мовлення полягає в тому, щоб:
- a) досконало знати мовні норми й послідовно дотримуватися їх;
 - b) користуватися мовою в повсякденному житті;
 - c) добирати варіанти форм слів, словосполучень, конструкції речень;
 - d) вміти знаходити відповіді на усі питання;
 - e) вміти висловлювати свою точку зору.
5. Знайдіть неправильний варіант. Щоб правильно і красиво говорити, потрібно:
- a) збагачувати свій словниковий запас, правильно вимовляти слова, використовувати крилаті вислови;
 - b) застосовувати слова жаргонної лексики;
 - c) висловлювати думки коротко;
 - d) говорити правду;
 - e) велике значення має не тільки що сказано, але і як сказано.
6. Виберіть правильну відповідь. Основою культури мови є – ...
- a) літературна мова;
 - b) просторічна мова;
 - c) діалектична мова;
 - d) розмовно-побутова мова;
 - e) державна мова.
7. Дотримання правил усного і писемного мовлення: правильне наголошування, інтонування, слововживання, будова речень, діалогу, тексту – це:
- a) нормативність мовлення;
 - b) адекватність мовлення;
 - c) естетичність мовлення;
 - d) культура мовлення;
 - e) поліфункціональність мовлення.
8. Точність вираження думок, почуттів, волевиявлень засобами мови, ясність, зрозумілість вислову для адресата – це:
- a) адекватність мовлення;
 - b) естетичність мовлення;
 - c) нормативність мовлення;
 - d) культура мовлення;
 - e) поліфункціональність мовлення.
9. Реалізація естетичних уподобань мови шляхом використання естетичних потенцій мови, оптимально підібраний темп і звучність мовлення, уникнення нагромадження приголосних чи голосних, різноманітність синтактичних конструкцій – це
- a) естетичність мовлення;
 - b) адекватність мовлення;
 - c) нормативність мовлення;
 - d) культура мовлення;
 - e) поліфункціональність мовлення.

10. Забезпечення застосування мови в усіх аспектах мовлення у кожній сфері спілкування – це:
- а) поліфункціональність мовлення;
 - б) адекватність мовлення;
 - в) естетичність мовлення;
 - г) нормативність мовлення;
 - д) культура мовлення;

Список рекомендованої літератури

Основна :

Національний підручник:

Українська мова (за професійним спрямуванням) : підручник / С.М. Луцак, Н.П. Литвиненко, О.Д. Турган та ін.; за ред. С.М. Луцак. –К. : ВСВ «Медицина», 2017. – 360с.

1. Антоненко-Давидович Б. Як ми говоримо. – К. : Центр навчальної літератури, 2019. – 284 с.
2. Васенко Л.А., Дубчинський В.В., Климець О.М. Фахова українська мова. – К. : Центр навчальної літератури, 2019. – 272 с.
3. Гінзбург М.Д. Українська мова: практичний посібник на щодень. – К. : ЦУЛ, 2019. – 672 с.
4. Єгорова Т.Д. Практичний курс української мови. 2-ге вид. Випр. – К. : Центр навчальної літератури, 2019. – 160 с.
5. Сікорська О.О. Українська мова // Українська мова. Історія України. Історія української культури : практикум / О. Ю. Колтунов, О.О. Сікорська, О. О. Уварова [та ін.]. – Одеса : ОНМедУ, 2012. – С. 7-169. – (Б-ка студента-медика).
6. Українська мова (за професійним спрямуванням) : підручник / С.М. Луцак, Н.П. Литвиненко, О.Д. Турган та ін.; за ред. С.М. Луцак. – К. : ВСВ «Медицина», 2017. – 360 с.

Допоміжна:

1. Бас-Кононенко О. В. Українська мова. Теорія, завдання, тести : [навч. посібник] / О. В. Бас-Кононенко, Л. П. Гнатюк. – К. : Знання, 2014. – 405 с.
2. Голод Р.Б. Українська мова (за професійним спрямуванням) : [навчальний посібник] / Р.Б. Голод, О.М. Мельничук, Л.І. Сілевич. – Івано-Франківськ: Видавництво ІФНМУ, 2013.- 212 с.
3. Ділова українська мова: навч. посібник / В. В. Білик, С.Л. Брайченко, О.Ю. Колтунов та інші. —Одеса. 2009. - 248 с.
4. Золотухін Г.О., Литвиненко Н.П., Місник Н.В. Фахова мова медика: Підручник. – К. : Здоров'я, 2002.- 392 с.
5. Козаченко Г. В. Українська мова за професійним спрямуванням : [навч. посібник] / Г. В. Козаченко. – К. : ВСВ «Медицина», 2013. – 336 с.
6. Левченко О.П. Науковий стиль: культура мовлення: [навчальний посібник] / О.П. Левченко. – Львів: Вид-во Львівської політехніки, 2012. – 204 с.
7. Лисенко Н.О. Культура наукової мови: [навчальний посібник] / Н.О. Лисенко, Н.В. Піддубна, О.О. Тележкіна. – Х.: Тім Пабліш Груп, 2015. – 224 с.
8. Микитюк О. Р. Сучасна українська мова: самобутність, система, норма : [навч. посібник] / О. Р. Микитюк. – 2-ге вид., доповн. – Львів : Вид-во Львів. політехніки, 2012. – 440 с.
9. Пономарів О. Д. Українське слово для всіх і для кожного / О. Д. Пономарів. – К. : Либідь, 2013. – 360 с.

10. Тетарчук І.В. Українська мова за професійним спрямуванням : [навчальний посібник для підготовки до іспитів] / І.В. Тетарчук, Т.Є. Дяків. – К. : «Центр учбової літератури», 2014. – 186 с.
11. Шутак Л.Б. Культура професійного спілкування: контрольні вправи і тестові завдання : [навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів I – IV рівнів акредитації] / Л.Б. Шутак, А.В. Ткач, Г.В. Навчук. – Чернівці : Видавництво БДМУ, 2012. – 182 с.

Словники:

1. Бріцин В. М., Тараненко О. О. Українсько-російський і російсько-український словник: Сфера ділового і професійного спілкування. – К. : Вища школа, 2011 – 551 с.
2. Дорошенко Т. С. Сучасний український правопис / Т. С. Дорошенко, І. А. Череп. – Х. : Торсінг плюс, 2011. – 320 с.
3. Литвиненко Н.П., Місник Н.В. Медицина в термінах і визначеннях. – К.: Книга плюс, 2013.
4. Новий український тлумачний словник: близько 20 000 слів і словосполучень / [уклад. : Н. Д. Кусайкіна, Ю. С. Цибульник]; за заг. ред. В. В. Дубічинського. — Харків : Клуб сімейного дозвілля, 2010. — 608 с.

Інформаційні ресурси

1. Державна мова – мова професійного спілкування – <http://www.studopedia.info/>.
2. Культура писемного ділового мовлення – <http://www.linguistika.com.ua>.
3. Нормативно-директивні документи МОЗ України – <http://mozdocs.kiev.ua/?nav=8>.

Лекція № 5

Тема: Спілкування як інструмент професійної діяльності.

Актуальність: Спілкування людей – складний процес взаємодії особистостей у конкретному часовому і просторовому вимірах. Будь-які стосунки людей з використанням мови мають багато спільних ознак, тому спілкування є універсальною категорією.

Інтерес до спілкування виявляють представники різних наук, бо воно є багатовимірним, багаторівневим феноменом. Дослідження проблем спілкування в загальнофілософському плані є методологічною основою, на якій ґрунтується вивчення цього феномена в інших наукових дисциплінах, наприклад, в етиці, психології, соціології, мовознавстві, медицині, педагогіці.

Мета: ознайомити здобувачів з основними поняттями теми. Здобувачі повинні знати основні стратегії спілкування у професійній діяльності; надати здобувачам можливість виокремити основні закони спілкування.

Основні поняття: комунікація, ділове спілкування, вербальне та невербальне спілкування.

План

Спілкування і комунікація. Функції спілкування. Види, типи і форми професійного спілкування. Основні закони спілкування. Стратегії спілкування. Невербальні компоненти спілкування. Гендерні аспекти спілкування. Поняття ділового спілкування.

Зміст лекційного матеріалу

Спілкування і комунікація. Функції спілкування.

Життя і діяльність людини неможливі без спілкування, оскільки воно є необхідною умовою будь-якої діяльності. Процес спілкування значною мірою визначає добробут, ефективність дій людей. Так, напр., фахівці в галузі створення та впровадження нової техніки вважають, що сама технічна ідея лише на 20% забезпечує успіх нової розробки; 80% залежить від спілкування: слід донести нову ідею до спеціалістів, переконати, що вона є новою та ефективною, одержати дозвіл на апробацію, знайти охочих узяти участь у впровадженні, «проштовхнути» в реалізацію, використовуючи рекламу та інші засоби.

Часто в побутовому мовленні, а іноді в науковій літературі, спілкування ототожнюють з комунікацією, однак поняття різняться значенням. Поняття «спілкування» є більш загальним, «комунікація» - конкретним, що позначає лише один з типів спілкування.

Спілкування - сукупність зв'язків і взаємодій людей, суспільств, суб'єктів (класів, груп, особистостей), у яких відбувається обмін інформацією, досвідом, уміннями, навичками та результатами діяльності.

Це комплексне поняття, що охоплює всі можливі типи процесів взаємозв'язку й взаємодії людей: інформаційний (обмін інформацією), інтерактивний (зв'язки і вплив учасників) та перцептивний (сприйняття органами чуття).

Структура спілкування відтворена у схемі 1.

Спілкування - одна з необхідних умов формування й розвитку суспільства та особистості. Комунікація ж, як правило, пов'язана лише з інформаційним зв'язком.

Комунікація - смисловий та ідеально-змістовий аспект соціальної взаємодії; обмін інформацією в різноманітних процесах спілкування.

У сучасній лінгвістиці комунікацію розглядають як спілкування, обмін думками, даними, ідеями тощо, тобто як специфічну форму взаємодії людей у процесі їхньої пізнавально-трудова діяльності. У широкому розумінні слова, вважає сучасний німецький лінгвіст Е. Гроссе, «комунікація є акцією спілкування за допомогою знаків (мовних і немовних), що слугує меті передавання інформації незалежно від способу та намірів». Термін «комунікація» можна вживати синонімом терміна «спілкування» для наголошення на процесах соціальної взаємодії, що розглядаються в їхньому знаковому втіленні.

Спілкування в сучасному інформаційно насиченому суспільстві виконує такі функції:

- *· контактну* - встановлення атмосфери обопільної готовності передавати й сприймати повідомлення та підтримувати взаємний зв'язок до завершення акту спілкування;
- *· інформаційну* - обмін інформацією, описами, запитаннями та відповідями;
- *· спонукальну* - заохочення партнера, аудиторії або ж самого себе до виконання певних фізичних, фізіологічних, інтелектуальних, духовних та ін. дій;
- *· координаційну* - взаємне орієнтування й узгодження дій учасників щодо їх спільної діяльності;
- *· пізнавальну* - адекватне сприйняття й розуміння змісту повідомлень, а також взаємне розуміння намірів, установок, переживань, станів один одного;
- *· емотивну* - «обмін» емоціями, збудження в партнера, аудиторії певних переживань, психічних станів;
- *· налагодження стосунків* - усвідомлення й фіксування свого місця в системі рольових, статусних, ділових, міжособистісних стосунків;
- *· впливову* - спрямування на зміну стану, поведінки, ціннісно-мотиваційної сфери партнера; намірів, поглядів, думок, рішень, уявлень, потреб, рівня активності, смаків, норм поведінки, оцінних критеріїв.

У процесі спілкування ці функції тісно взаємодіють; може переважати також одна або декілька.

Функції комунікації визначають її роль у суспільстві:

1. Комунікація як міжособистісний (соціальний) процес і вид соціальної діяльності є одним з найважливіших чинників формування суспільства. У ньому вона виконує «цементуючу» роль.

2. Комунікація - найважливіший «механізм» формування індивіда як соціалізованої особистості, пов'язаної з конкретним етносом, його культурою, історією, психологією тощо, тобто специфікою світосприйняття, світобачення.

3. Комунікація загалом сформувала людину як вид *homo sapiens* (мисляча людина), виокремила його зі світу тварин, «прив'язавши» засобами референції (повідомлення), тобто виділення, позначення всього того, що її оточує, саме «до цього світу», зорієнтувала в ньому, сприяла розвитку як одного з найважливіших центрів сприйняття та осмислення світу.

4. Комунікація є засобом корекції соціального вияву індивіда або групи.

5. Комунікація забезпечує існування соціальної пам'яті, зберігання й передавання інформації між генераціями і в межах однієї генерації.

6. Комунікація сприяє синхронізації життя суспільства в часі й просторі.

Отже, поняття «спілкування» та «комунікація» не тотожні. Охоплюючи перцептивну, інтерактивну і комунікативну складові, комунікація постає найважливішим чинником соціальної організації суспільства, неунікною складовою щоденного життя кожної людини.

Поняття ділового спілкування. Види, типи і форми професійного спілкування.

Кожен акт людського спілкування з погляду участі в ньому особистостей, які обговорюють найрізноманітніші проблеми, є неповторним, але з погляду найзагальнішої організації відбувається у межах відпрацьованих форм.

Класифікують форми мовного спілкування за різними критеріями

- 1. Залежно від форми втілення засобів мовного коду розрізняють:
 - · *зовнішнє мовлення* (усне, писемне, паралінгвальне);
 - · *внутрішнє мовлення* (діалог людини із самим собою; довербальний етап породження мовлення).
- 2. За способом взаємодії між комунікантами виокремлюють мовлення:
 - · *монологічне* (говорить один учасник спілкування);
 - · *діалогічне* (розмовляють, як правило, двоє осіб);
 - · *полілогічне* (розмовляють троє і більше осіб).
- 3. З урахуванням специфіки каналів комунікації виокремлюють:
 - · *мовлення безпосередньої комунікації* («обличчям до обличчя»);
 - · *мовлення опосередкованої комунікації* (записки, друкована продукція, телефон, радіо, телебачення, Інтернет тощо).
- 4. Залежно від функції та змісту повідомлення розрізняють:
 - · *побутове* (обговорюються щоденні, побутові проблеми);
 - · *офіційно-ділове* (спілкування між людьми як представниками соціальних інституцій);
 - · *естетичне* (пов'язане з передаванням естетичної інформації, напр., твори художньої літератури).

- 5. За способом організації комунікації:
 - · *стихийне* (випадкова зустріч на вулиці, у транспорті тощо);
 - · *організоване* (збори, мітинги, конференції тощо).
- 6. За сферами спілкування або стосунками комунікантів:
 - · *дружнє* (розмова друзів, добрих знайомих, закоханих тощо);
 - · *антагоністичне* (спілкування ворогів, людей, які сваряться);
 - · *офіційне* (спілкування регламентоване, інституційоване, напр., начальник - підлеглий).

Уперше в лінгвістиці форми спілкування класифікував російський мовознавець Лев Якубинський у статті «О диалогической речи». За критерії розмежування форм спілкування він брав усну діалогічну, усну монологічну, писемну монологічну форми спілкування. Кожній формі мовного спілкування властиві особливості добору й використання засобів мовного та паралінгвального кодів (жести, міміка, постава тіла, відстань між мовцями), стильова та стилістична специфіка тощо.

Перейдемо до розгляду ділового спілкування.

Зміст ділового спілкування - установа ділових стосунків між комунікантами, представниками різних соціальних інституцій; вирішення організаційних, управлінських завдань. Детальніше зупинимося на видах, типах та формах ділового спілкування, які тісно пов'язані з класифікацією форм мовного спілкування.

Ділове спілкування на відміну від його інших видів має свої особливості, а саме:

- · наявність певного офіційного статусу об'єктів;
- · спрямованість на встановлення взаємовигідних контактів та підтримку зв'язків між представниками взаємозацікавлених організацій;
- · відповідність певним загальноновизнаним і загальноприйнятим правилам;
- · передбачуваність ділових контактів, які попередньо плануються, визначається їхня мета, зміст і можливі наслідки;
- · конструктивність характеру взаємовідносин, їх спрямування на розв'язання конкретних завдань, досягнення певної мети, як правило, не виходячи за рамки певного кола;
- · взаємоузгодженість рішень, домовленість та подальша організація взаємодії партнерів;
- · значущість кожного партнера як особистості;
- · безпосередня діяльність, якою зайняті люди, а не проблеми, що бентежать їх внутрішній світ.

Ділове спілкування у процесі управлінської діяльності виконує комунікативну (обмін інформацією), інтерактивну (обмін діями), перцептивну (встановлення взаєморозуміння між партнерами) функції. Їх реалізація є передумовою ефективного ділового спілкування. Для цього необхідно, щоб мовець уміло використовував усі його види, типи й форми (див. *табл. 3*).

Основою поділу ділового спілкування на види є сукупність участі або неучасті в ньому мови (мовного коду). За цією ознакою виокремлюють вербальне і невербальне спілкування.

Вербальне спілкування. Відбувається завдяки використанню усної та писемної форм мовлення, що забезпечують формування й відтворення думки, почуттів мовця.

За своєю природою мова є системою знаків, яка служить для спілкування. Залежно від комунікативної ситуації використовують *розмовну мову* (у повсякденному спілкуванні), *літературну мову* (вища форма загальнонаціональної мови, відшліфована форма, яка є мовним еталоном народу), *письмову* (фіксування на певних носіях інформації і прочитання написаного), *усну мову* (артикуляційне відтворення інформації та сприйняття її на слух).

Залежно від учасників комунікативного процесу вербальне спілкування поділяється на пряме та непряме.

Пряме вербальне спілкування. Здійснюється шляхом безпосереднього усного контакту між учасниками спілкування (спілкування «обличчям до обличчя»). Під час прямого вербального спілкування інформація передається за допомогою мовних знаків та інформаційних засобів (манера вимови, що виражає почуття, ставлення до предмета розмови). Крім того, вербальне спілкування включає засоби невербального (жести, міміку, пози тощо).

Пряме спілкування поділяється на індивідуальне монологічне, індивідуальне діалогічне, групове монологічне та групове діалогічне. З цими формами спілкування ми познайомимося на наступних лекціях.

Непряме вербальне спілкування. Особливістю його є відсутність безпосереднього контакту між співрозмовниками, отже, інформація, що передається, є більш «стерильна» порівняно з прямим вербальним спілкуванням, тобто позбавлена емоційного (інтонаційного) наповнення й не супроводжується невербальними засобами спілкування.

За *письмової форми непрямого вербального спілкування* інформація передається від відправника до реципієнта у формі відповідного документа, у якому зафіксовані атрибути ділових контактів (назва організації відправника й організації одержувача, дата відправлення, номер реєстрації вихідної кореспонденції, підпис відповідального працівника тощо). Основний недолік такої форми спілкування - обмеженість інформації, яку можна подати письмово, затримання в часі між відправленням інформації й отриманням зворотного зв'язку від реципієнта, імовірність помилок під час розшифрування повідомлення.

Поширеним є *і непряме вербальне спілкування з використанням технічних засобів* (телефонного зв'язку, електронної пошти тощо), які забезпечують оперативність передавання інформації. Однак використання їх унеможливує документування інформації. Динамічно розвивається й усе більше знаходить прихильників спілкування засобами електронного зв'язку.

Невербальне спілкування. Мовлення є основним, але не єдиним засобом спілкування. Обмін інформацією між людьми, зокрема в діловому спілкуванні, здійснюється за допомогою багатьох інших засобів - міміки, жестів, постави, одягу тощо. Детальніше на невербальних засобах спілкування зупинимося в четвертому питанні.

Отже, змістом діяльності керівника є здійснюване в інтересах організації ділове спілкування. Для забезпечення ефективної діяльності йому необхідно обирати таку форму ділового спілкування, яка гарантувала б найвищий результат для організації.

Основні закони спілкування. Стратегії спілкування. Гендерні аспекти спілкування.

У комунікації, як і в системі мови, діють певні закони. Вони пов'язані із закономірностями процесу комунікації, психологічними особливостями учасників спілкування, їх соціальними ролями. Комунікативні закони нежорсткі, із плином часу можуть змінюватися, мають національну специфіку. Водночас за необхідності вони виявляються в будь-яких типах міжособистісного спілкування, а тому їх можна вважати об'єктивними законами комунікації.

Комунікативні закони - найзагальніші нежорсткі тенденції, які наявні в усіх типах групового та масового спілкування. Реалізуються вони незалежно від того, хто конкретно спілкується, з якою метою, в якій ситуації тощо.

Крім комунікативних законів (загальних законів), у спілкуванні людей з участю мови діють також правила спілкування. Їх слід розрізняти, оскільки вони є виявом особливостей

процесу комунікації, які повторюються, але значною мірою залежать від конкретних складових та умов спілкування (психологічних станів учасників, конкретної ситуації, тематики тощо).

Правила спілкування - рекомендації щодо ефективного спілкування, які склалися в суспільстві й віддзеркалюють комунікативні традиції певного етносу. Вони засвоюються шляхом наслідування й навчання та реалізуються в спілкуванні переважно автоматично.

Російський мовознавець і фахівець з теорії та практики ефективної комунікації Й. Стернін виокремив низку основних законів спілкування.

Закон дзеркального розвитку спілкування: співбесідники у процесі спілкування імітують стиль один одного. Ця імітація відбувається автоматично, підсвідомо, як, напр., регулювання гучності голосу учасників спілкування залежно від того, підвищує голос співбесідник чи говорить тихо.

Дія закону віддзеркалення починається тоді, коли хтось з учасників спілкування відхиляється від його норм. У разі зародження конфлікту дію цього закону можна нейтралізувати: якщо хтось починає кричати, а йому демонстративно відповідають тихо й повільно, то співбесідник обов'язково (за законом віддзеркалення) стане говорити тихіше.

Цей закон впливає на тематику розмов, поставу тіла учасників спілкування, ритм їхніх рухів, навіть дихання. Він є найважливішим принципом безконфліктного спілкування.

Закон залежності ефективності спілкування від комунікативних зусиль: ефективність спілкування прямо пропорційна комунікативним зусиллям. Тобто чим більше комунікативних зусиль витрачає адресант, тим вища ефективність мовленнєвого впливу. Щоб досягти комунікативного успіху, необхідно застосовувати весь арсенал вербальних і невербальних засобів, дотримуватися законів, правил спілкування, норм етикету тощо. Досвід свідчить, що коротко висловлені прохання й розпорядження виконують з меншим бажанням, оскільки вони сприймаються як неввічливі, агресивні.

Закон прогресивного зростання нетерпіння слухачів: чим довше говорить мовець, тим неухважніші й нетерплячіші слухачі. За даними дослідників, друга половина промови оратора завжди видається приблизно вдвічі довшою від першої, а останні 10 хв. - утричі довшими за перші десять. Отже, ефективне мовлення повинно бути коротким і тривати не довше 10 хв.

Закон зниження інтелекту аудиторії зі збільшенням її чисельності: чим більше людей слухає промовця, тим нижчим є середній рівень інтелекту аудиторії. Тобто в цьому законі знаходить своє втілення «ефект натовпу», який полягає в тому, що в натовпі людина гірше мислить логічно; домінує права півкуля головного мозку, яка «відповідає» за емоції. Тому в натовпі посилюються емоційні реакції й послаблюється інтелектуальна діяльність, знижується критичність сприйняття, людина стає довірливішою й легше піддається впливу оточення. З огляду на це лектору, оратору, проповіднику слід брати до уваги кількість слухачів. Найважче переконати одного слухача.

Закон комунікативного самозбереження: людина у спілкуванні намагається зберегти досягнуту нею комунікативну рівновагу. Так, нова ідея, висловлена співбесіднику, як правило, спершу ним піддається сумніву, навіть відхиляється. Згодом вона може бути схваленою. Чи, напр., мовець переважно стримується від висловлювання свого погляду під загрозою його критики або заперечення. Упливом цього закону багато в чому обумовлена поведінка у групі: людині простіше пристосуватися до поведінки групи, ніж протистояти їй.

Закон комунікативного самозбереження дає змогу людині підтримувати внутрішній спокій, рівновагу, відкидаючи дратівливу інформацію, трансформуючи її у спокійнішу.

Закон ритму спілкування: співвідношення говоріння та мовчання в мовленні кожної людини - величина постійна. У кількісному вияві вона становить приблизно 1: 23. Отже, людина говорить менше, ніж мовчить. Звичний ритм спілкування слід витримувати, інакше з'явиться психічний неспокій, можливі стреси, погіршення настрою та загального стану здоров'я.

Співвідношення говоріння та мовчання варіюється залежно від багатьох чинників, насамперед професійних. Напр., викладачі, актори, продавці та деякі інші категорії людей говорять багато, а тому потребують відпочинку від говоріння; люди похилого віку, хворі потребують «задіяності» в говорінні.

Ритм спілкування залежить від статі - жінки відчувають більшу потребу в говорінні, ніж чоловіки; від віку - у дітей та молоді величезна потреба у спілкуванні, у людей середнього віку вона зменшується, а в похилому віці знову зростає. Мало розмовляють фіни, естонці, шведи, норвежці, народи Півночі; значно активніше спілкуються італійці, іспанці, французи. Українці належать до народів з великим обсягом словесного спілкування.

Закон мовленнєвого самовпливу: словесне втілення ідеї або емоції формує цю ідею або емоцію в мовця. Як свідчить практика, словесне втілення певної думки дає змогу людині впевнитися в ній, остаточно утвердити її для себе. Відомий старий анекдот: «Іване, я тобі вже двадцять раз пояснювала, сама нарешті зрозуміла, а ти все ще не розумієш!». На цьому законі зокрема ґрунтується аутогенне тренування, в основі котрого - словесні команди, які подає людина сама собі і які регулюють її психічні та фізичні стани: «Я спокійний, серце б'ється рівно, у мене хороший настрій» тощо.

Закон довіри до зрозумілих висловлювань: чим простіше мовець висловлює свої думки, тим краще його розуміють і більше йому вірять. Йдеться про апеляцію до вічних і простих істин. Цей закон стосується також форми висловлювання згаданих істин: вона не повинна бути ускладненою.

Закон притягування критики: чим більше людина виділяється в оточенні, тим більше про неї лихословлять і критикують її вчинки. Дію цього закону пояснюють психологічно: усе, що привертає увагу, стає предметом обговорення; концентруються ж переважно на недоліках людей, щоб певним чином виділитися, з метою опустити їх до свого рівня. Американський менеджер Ел Ньюхарт зауважував: «Не звертайте уваги на тих, хто у всьому вам заперечує. Коли ви досягнете успіху, насмішки перетворяться на поздоровлення. Ті, хто сміявся над вами, почнуть сміятися разом з вами».

Закон самовиникнення інформації: у разі дефіциту інформації в певній групі спілкування інформація самопороджується у вигляді чуток. Раз народившись, вони можуть стати причиною появи інших чуток.

Закон модифікації нестандартної комунікативної поведінки учасників спілкування: якщо співбесідник у спілкуванні порушує комунікативні норми, інший співбесідник змушує його змінити комунікативні поведінку. Цей закон конкурує із законом віддзеркалення: перемагає один із цих законів залежно від ситуації, особливостей учасників спілкування, їхніх комунікативних ролей, статусів, психології, ментальних станів.

Закон прискореного поширення негативної інформації: інформація негативного змісту має тенденцію до швидкого поширення, ніж позитивна. Дія цього закону пов'язана з підвищеною увагою людей до негативних факторів, оскільки позитивне швидко сприймають за норму й перестають обговорювати.

Закон спотворення інформації («зіпсованого телефону»): будь-яка інформація, яку передають у групі спілкування, спотворюється у процесі передавання. Міра спотворення

інформації прямо пропорційна кількості осіб, які її передають. Причина спотворення - суб'єктивна інтерпретація інформації кожною особою, яка її отримує, а також дія «правила коментування», тобто особистісного ставлення до змісту інформації. Спотворення спричиняється також невмінням слухати співбесідника, іноді - небажанням демонструвати те, що все зрозуміло.

Закон емоційної афіліації («зараження»): особи, які перебувають в однаковому емоційному стані, прагнуть об'єднуватися в групи і спілкуватися один з одним. Збуджені люди створюють групи і навіть натовпи; люди з поганим настроєм шукають друзів по нещастю; веселій людині хочеться спілкуватися з веселими партнерами.

Закон мовленнєвого посилення емоції: емоційні вигуки людини посилюють емоцію, яку ця людина переживає в цей момент. Встановлено, що словесна констатація емоції посилює її в півтора - два рази. Це явище активно використовують у пропаганді, рекламі, деяких медитативних і релігійних практиках.

Закон мовленнєвого поглинання емоцій: у разі послідовної вдумливої розповіді про емоцію, яку переживають, вона поглинається в мовленні й щезає. Висловлене у зв'язній розповіді емоційне переживання й вислухане кимось «щезає» разом зі словами, використаними для розповіді. Ще однією формою вияву цього закону є емоційне мовлення, навіть інвективне (викривальне, образливе), але ні на кого не спрямоване.

Закон емоційного пригнічування логіки: перебуваючи в емоційному стані, людина втрачає логічність й аргументованість мовлення. У такому разі в її мислиннєвій діяльності починає домінувати права півкуля головного мозку, яка відповідає за емоції, а ліва, що відповідає за логіку, розуміння й породження зв'язного мовлення, пригнічена, ніби вимкнута. Саме тому збуджену людину логікою не переконати, з нею слід спілкуватися спокійно, не сперечатися, демонстративно погоджуватися, потроху знижуючи рівень її збудженості, заспокоювати, щоб згодом задіяти логіку.

Знання комунікативних законів та вміння використовувати їх, а якщо необхідно - протистояти їм - важлива складова комунікативної компетенції кожної освіченої людини. Ці знання в поєднанні зі знаннями про стратегії спілкування забезпечують результативне й грамотне спілкування мовця.

Складовими стратегії спілкування є комунікативна інтенція, комунікативна мета, комунікативна компетенція

Нагадаємо, що комунікативна компетенція - сукупність комунікативних стратегій і комунікативних правил, постулатів, якими володіють учасники спілкування.

Стратегії спілкування є гнучкими і залежать від прагматичних чинників: віку комунікантів, їх статі, соціальних ролей, національно-культурної належності й передбачають певну комунікативну тактику.

Комунікативна мета - стратегічний результат, на який скероване конкретне спілкування, комунікативний акт. Мета багато в чому визначає перебіг спілкування, рух у ньому інформації, взаємодію учасників.

Людське спілкування ґрунтується на взаємній необхідності. Російський лінгвіст Юрій Караулов зазначає: «Недостатність особистості в якомусь аспекті є ніби імпульсом, що спонукає шукати доповнення в іншій особистості». Це і є джерелом комунікативних потреб, які усвідомлено чи неусвідомлено втілюються в комунікативні інтенції.

Комунікативна інтенція (від лат. прагнення) - осмислений чи інтуїтивний намір адресанта, який визначає внутрішню програму та спосіб її втілення.

Якщо розглядати, наприклад, діалог, то саме завдяки інтенціям він підтримується, членуючись на конкретні відносно завершені частини, що характеризуються досягненням (чи недосягненням) мети спілкування. Саме типом інтенціональності визначається, напр., такі типи міжособистісного спілкування, як переконування, аргументація, з'ясування, випитування, обговорення, сварка та ін. Серед чинників, що обумовлюють комунікативну інтенцію, найважливішими є:

- мотивація як система мотивів з домінуючим мотивом;
- обставини, умови спілкування, оточення тощо;
- імовірнісний досвід, пов'язаний з моделлю майбутнього, можливістю прогнозування;
- завдання (мета, з якою виконується дія), тобто співвіднесення моделі майбутнього з найближчою та перспективною (поточною) дією.

Комунікативна тактика - визначена поведінка на певному етапі комунікативної взаємодії, спрямованої на одержання бажаного ефекту чи запобігання ефекту небажаного; мовленнєві прийоми, які дають змогу досягнути комунікативної мети.

Комунікативні тактики виконують функцію способів здійснення стратегії мовлення: вони формують складові діалогу (полілогу), групуючи й чергуючи відтінки розмови - оцінку, радість, горе тощо.

У різних ситуаціях спілкування використовують різні тактики: одні більш дієві в побутовому спілкуванні, інші - у діловій сфері. Комунікативна тактика зумовлена комунікативними намірами.

Комунікативний намір (комунікативне завдання) - тактичний хід, практичний засіб руху до відповідної комунікативної мети. Правильність обраної комунікативної тактики великою мірою залежить від комунікативного досвіду.

Комунікативний досвід - сукупність знань про вдалі та невдалі комунікативні тактики, які сприяють або не сприяють реалізації відповідних комунікативних стратегій.

Загальна інтенція мовця обумовлює стратегію мовленнєвого спілкування, або комунікативну стратегію.

Отже, стратегія мовленнєвого спілкування - оптимальна реалізація інтенції мовця щодо досягнення конкретної мети спілкування, тобто контроль і вибір дієвих ходів спілкування та гнучкої їх видозміни в конкретній ситуації.

Як правило, у разі неконфліктного спілкування його стратегію визначають пошуки «спільної мови», тобто основ діалогічного (полілогічного) співробітництва: добір мовних засобів представлення стану речей, вибір тональності спілкування, формування сприятливої атмосфери взаємодії всіх учасників комунікації.

Комунікативна стратегія охоплює:

- вибір глобального мовленнєвого наміру (констатувати факт, поставити запитання, звернутися із проханням тощо);
- відбір компонентів семантики речення й екстралінгвальної (позамовної) конситуації, які відповідають модифікаційним комунікативним значенням;
- визначення обсягу інформації, який припадає на одну тему;
- встановлення співвідношення квантів (часток) інформації про ситуацію зі станом свідомості співбесідників і чинником емпатії;
- визначення порядку комунікативних складових;
- налаштування комунікативної структури висловлювання на певний комунікативний режим (діалогічний, режим озвучення письмового тексту, прогнозу погоди або новин), стиль (епічний, розмовний) і жанр (поезія, анекдот, лозунг, реклама).

Складовими стратегії можуть бути також аргументація, мотивація, оцінка, висловлювання емоцій (симпатій, антипатій), міркування вголос, виправдання, підбурювання тощо.

Побудова стратегій та їхня реалізація значною мірою залежать від рівня знайомства комунікантів, соціальних чинників, орієнтації у психічній та ін. сферах адресата.

Єдиної типології стратегій спілкування немає. Так, Т. Ван Дейк залежно від дискурсів виокремлює такі стратегії: когнітивні, контекстуальні, розуміння, мовленнєві, семантичні, синтаксичні, схематичні, текстові тощо. Він вважає, що саме мовленнєві стратегії визначають загальний «стиль» взаємодії комунікантів, тобто, як і якими засобами може бути досягнута мета.

Інші дослідники розрізняють два типи стратегій спілкування: власне комунікативну та змістову. Власне комунікативна стратегія - це правила й послідовність комунікативних дій, яких дотримується адресант. Змістова стратегія - це покрокове змістове планування мети з урахуванням наявного «мовного матеріалу» (мовного коду) у межах кожного ходу (кроку) у комунікації.

У лінгвістичній літературі виділяють також кооперативні та некооперативні стратегії мовленнєвого спілкування. Кооперативні стратегії втілюються в інформативні та інтерпретативні діалоги (полілоги) - поради, обмін думками, розповіді, повідомлення тощо. Некооперативні знаходять своє втілення в конфліктах, суперечках, претензіях, погрозах, ухиляннях від відповіді.

Отже, мовленнєві стратегії дають змогу ефективно досягати мети спілкування або ж зорієнтуватися на досягнення ширшої соціальної мети.

Стратегія спілкування посідає важливе місце у процесі комунікації й виступає єдиною ланкою до комунікативної фази та власне мовної реалізації інтенції мовця.

Характер мовленнєвого спілкування, його стратегія, стиль, тональність великою мірою залежать від гендерних (з англ. рід) (соціостатевих) й комунікативних статусів учасників спілкування.

На поведінку й спілкування жінок і чоловіків істотно впливають два чинники: психофізіологічні особливості та гендерні стереотипи (механізми, що забезпечують закріплення й трансляцію гендерних ролей від покоління до покоління).

Щодо особливостей особистості й темпераменту психологи стверджують, що жінки переважно екстравертні (зацікавлені зовнішнім світом), товариські, активні, емоційні (співчутливі) й дбайливі, а чоловіки більш автономні, настійливі, авторитарні. Жінки, як правило, перевершують чоловіків у всьому, що стосується мови (дівчатка починають говорити раніше, мають багатший словниковий запас, утворюють складніші й різноманітніші речення); вони більше схильні до кохання, прихильніші, емоційніші. Чоловіки ж частіше є лідерами; їхня самооцінка залежить від успіхів у сфері предметної діяльності, стабільніша й загалом вища від жіночої.

Чоловічий стиль спілкування - активний і предметний, але водночас змагальний і конфліктний. Для чоловіка зміст спільної діяльності важливіший, ніж індивідуальна симпатія до партнера. Чоловіче спілкування вирізняється емоційною стриманістю. Жінки вільніше й повніше (зокрема вербально) висловлюють свої почуття та емоції, у них виникає потреба поділитися з кимось своїми враженнями; вони здатні до співпереживання.

Сучасний італійський психолог А. Монтаорі виокремлює чотири відмінності в психології чоловіків і жінок:

1. Чоловіки виявляють тенденцію до незалежності, а жінки акцентують на взаємозалежності. Жінки більшою мірою соціально зорієнтовані, чіткіше усвідомлюють тонкі зв'язки, які об'єднують людей, роблять їхнє спілкування довірливим.

2. Чоловіче ставлення до світу напористе, зорієнтоване на контроль. Чоловіки більшою мірою, ніж жінки, зосереджені на завданні. Тому чоловічий стиль вважають аналітичним і маніпулятивним. Чоловіча психологія зорієнтована на домінуючих ритуалах та ієрархії, де завжди є переможець і переможений. Така установка, як правило, не визнає альтернативи партнерського стилю.

3. У чоловіків спостерігаються певні не вроджені, а набуті здібності до просторових і математичних знань, у жінок - мовних навичок; тому жіночий стиль спілкування зорієнтований на систему взаємодії, а чоловічий - на систему домінування.

4. Чоловіча концепція моралі формується в термінах абстрактних правил, непорушних, постійних. Жінки більш ситуативні, вони по-своєму інтерпретують етику, межі якої рухомі та залежать від контексту того, що відбувається. Чоловіки вважають, що зле втручатися в чийсь життя, якщо тебе не просять; жінки - що погано не втручатися, якщо хтось потребує твоєї допомоги.

Істотно різняться й стилі чоловічого й жіночого спілкування:

1. У комунікуванні для чоловіків найважливішою є інформація, тобто факти, цифри й результати. Жінки, крім інформації, зорієнтовані на атмосферу спілкування, на інтерактивні, міжособистісні аспекти.

2. Чоловіки в комунікації зорієнтовані на соціальні статуси та владу; вони пристосовуються до ієрархічних соціальних ролей у комунікації. Жінки віддають перевагу партнерській, рівноправній комунікації; вони зорієнтовані на встановлення хороших стосунків, прагнуть до їх зміцнення, знищення соціальних та інших ієрархічних бар'єрів. Тобто жінки намагаються скоротити дистанцію між собою та партнером у комунікації, а чоловіки цю дистанцію підтримують.

3. Чоловіки частіше обирають роль «одинокого воїна», який повинен завоювати певну позицію в комунікації або залишитися в ній самотнім. Жінки значно краще почуваються в колективі, легше устанавлюють контакти. Тобто чоловіки віддають перевагу комунікації асиметричній, а жінки - симетричній.

4. Мовлення жінок насичене засобами опису почуттів, настрої, емоцій; воно емоційніше, ніж чоловіче.

5. Жінки переважно формулюють свої бажання непрямо; вони легше, ніж чоловіки, «вчитують» імплікатури - зв'язки між висловами, думками (щоправда, іноді не ті, що насправді вкладені в комунікацію). Це часто стає причиною конфліктів. Жінки очікують від чоловіків «вгадування» їхніх бажань; чоловіки зорієнтовані на прямі прохання, вимоги.

6. Чоловіки, як правило, формулюють пропозиції прямо; жінки - у вигляді запитань. Жінки частіше кажуть «думаю», «уважаю», навіть тоді, коли цілком переконані у своїй правоті. Чоловіки формулюють свої міркування значно категоричніше. Це часто спричиняє невпевненість у жінок, стає причиною непорозумінь.

7. У розмовах, дискусіях тощо чоловіки частіше, ніж жінки, акцентують на власній позиції. Жінки зорієнтовані на загальну атмосферу спілкування, а тому їм краще вдається формування гармонійної, позитивної атмосфери перебігу комунікації.

8. У конфліктних ситуаціях жінки частіше, ніж чоловіки, відмовляються від своїх поглядів, позицій.

9. Чоловіки розв'язують конфлікти раціональним способом, за допомогою аргументів і переконань; жінки схильні до емоційного їх вирішення.

10. Жінкам легше, ніж чоловікам, звернутись до когось по допомогу; чоловіки витлумачують це як слабкість.

Що ж стосується аспектів спілкування, пов'язаних з мовним кодом, то дослідники лінгвогендерологічних проблем зазначають, що в мовленні чоловіків простежується більша кількість іменників і дієслів; жінки віддають перевагу прикметникам і прислівникам. У мовленні жінок частіше трапляються актуалізатори (так? ти що? га? тощо), сигнали наявності зворотного зв'язку й уваги до слів співбесідника (так, ага, угу, о! тощо). Жінки спокійніше реагують на перебивання мовлення, їх мовний код містить більшу кількість засобів увічливості, меншу кількість грубих і лайливих висловів. У мовленні жінок частіше спостерігається явище неточного («приблизного») називання предметів; чоловіки ж намагаються все називати точно. Жінки частіше вживають слова зі значенням невпевненості (мабуть, напевне) і описові вислови внутрішніх етапів (Мені від усього цього моторошно).

Австрійські дослідниці специфіки спілкування чоловіків і жінок, гендерних стосунків у діловій сфері К. Опперман і Е. Вебер дають власну характеристику спілкування чоловіків і жінок. Для жінок, за К. Опперман, «людська близькість є ключем до світу зв'язків, стосунків, метою яких є згода й мінімізація відмінностей». А для чоловіків, за Е. Вебер, «незалежність - ключ до світу, зорієнтованого на статус. Формулювати накази і їх виконувати - це реалізація правил ієрархії».

Отже, зовнішні (ситуація, контекст) і внутрішні (соціальні, психологічні) складові спілкування виступають у тісному зв'язку, впливаючи на перебіг комунікації загалом, її прагматику зокрема.

Невербальні компоненти спілкування.

Мовлення - основний, але не єдиний спосіб спілкування. Люди обмінюються інформацією за допомогою багатьох інших засобів - жестів, міміки, постав тіла, одягу, зачісок, запахів, навіть предметів, які їх оточують. Для співрозмовників значущими є прикраси, татування на тілі, гатунок чаю або кави, що споживається, тощо. Усе це отримало назву невербальні (несловесні) повідомлення.

Невербальні засоби спілкування - елементи комунікативного коду, які мають немовну (або знакову) природу й разом із засобами мовного коду служать для створення, передавання та сприйняття повідомлень.

Ученими встановлено, що різноманітні невербальні сигнали в особистісному спілкуванні несуть від 60 до 80 % інформації. Звичайно, значення різноманітних невербальних сигналів «перебувають» не в самих сигналах, а приписуються їм тими, хто декодує мовлення, «вчитується» ними. Це декодування відбувається з обов'язковим урахуванням культурних та індивідуальних контекстів.

Існують різні типології невербальних засобів спілкування, оскільки вони творяться та сприймаються різними сенсорними системами: зором, слухом, тактильними відчуттями, смаком, нюхом, а також з урахуванням того, коли відбувається спілкування. У табл. 4 подано класифікацію невербальних засобів спілкування, яка враховує найважливіші сенсорні системи людини, а також темпоральні (часові) характеристики спілкування.

Невербальні повідомлення мають певні особливості.

Як правило, вони:

- неструктуровані, їх неможливо розкласти на окремі складники; це вияв темпераменту людини, її емоційного стану, самооцінки, соціальних статусів, належності до певної групи, субкультури тощо;

- прив'язані до умов спілкування; декодуються «тут і тепер», у межах конкретного контексту й ситуації;

- неінтенціональні, спонтанні (інтенціональні, «відпрацьовані» лише у професійних акторів);

- більшою мірою вроджені, ніж набуті; як правило, засвоюються кожним носієм певної культури шляхом спостережень, копіювання невербальної поведінки інших людей;

- витворюються під домінантним впливом правої півкулі головного мозку.

Під час невербального спілкування комуніканти отримують інформацію:

1. Про особистість комунікатора:

- темперамент;

- емоційний стан у конкретній ситуації;

- його «Я» (образ і самооцінку);

- особистісні якості;

- комунікативну компетенцію (як він починає комунікацію, підтримує її, виходить з неї тощо);

- соціальний статус;

- належність до певної групи або субкультури.

2. Про стосунки комунікантів:

- соціальну й емоційну близькість чи віддаленість;

- характер стосунків (домінування - залежність, прихильність - неприхильність тощо);

- динаміку стосунків (бажання підтримувати спілкування, перервати його, «з'ясувати стосунки» тощо).

3. Про ставлення учасників комунікації до самої ситуації, що дає змогу їм регулювати процес інтеракції:

- комфортність;

- спокій;

- інтерес до спілкування чи бажання завершити його (нервування, нетерпіння) тощо.

Невербальні та вербальні комунікації взаємодіють. Російські психологи

В. Куніцина, Н. Казаринова і В. Погольша, які спеціально досліджували процеси взаємодії вербальних і невербальних компонентів спілкування, визначили функції невербальних повідомлень стосовно вербальних:

- доповнення (зокрема дублювання й посилення) вербальних повідомлень;

- заперечення вербальних повідомлень;

- заміщення вербальних повідомлень;

- регулювання розмови.

Кінесика - це один з найважливіших засобів невербального спілкування, який найбільше впливає на його перебіг. Його ще називають «мовою тіла». Кінестетичні сигнали (міміка, жести, постава тіла) можуть бути підсвідомими (неконтрольованими) та свідомими (контрольованими). Підсвідомі (неконтрольовані) сигнали - це повідомлення, що надсилаються мозком і є зовнішнім віддзеркаленням насамперед емоційного стану людини. Свідомі (контрольовані) - це набуті, відпрацьовані сигнали. Деякі кінестетичні засоби увійшли в

систему комунікації цілих етносів, стали національно-культурними засобами комунікації (жести привітання, прощання тощо).

Міміка (вираз обличчя). Найважливіший засіб невербальної комунікації. Її відсутність унеможливує спілкування, оскільки обличчя - дзеркало людських емоцій.

Американський психолог П. Екман разом з колегами опрацював техніку, яка отримала назву «Система кодування рухів обличчя». Ця система дає змогу вирази обличчя зіставити з виявом певних емоцій. Автори зазначають, що найменшому контролю підлягають очі. Так, блискучі очі виражають радість; матові - сум. Широкі зіниці свідчать про страх; нерухомі - про концентрацію уваги; «бігаючі» - про неспокій, розпорошення уваги; короткі погляди вбік - почуття вини, побоювання осуду оточення; погляди униз - неспівзвучність або почуття провини, страху. Про внутрішній стан людини, домінування її у психокогнітивній діяльності певних типів відчуттів можуть свідчити рухи зіниць очей. Напр., якщо співбесідник, перш ніж відповісти на поставлене запитання, піднімає очі догори, можна з упевненістю говорити про домінування у сфері його психокогнітивних процесів зорових образів; якщо зіниці очей опущені вниз - домінують тілесні відчуття; рух зіниць очей убік свідчить про переважання слухових вражень.

Контрольована міміка - це прийняті в конкретній культурі, конкретним етносом засоби міміки, що виражають окреслені «межі» почуттів, емоцій тощо. Вони «дешифруються» у межах певної культури однозначно.

Наведемо приклади конвенціональної (загальноприйнятої) міміки в комунікації українців і деяких європейських етносів: примруження ока - привертання уваги адресата, попередження його про щось; широко відкриті очі - демонстрація здивування, несподіванки; кліпання повіками - підтвердження або згода на щось; підняття брів - мовець почув щось дивне, незвичне, непристойне тощо; стягування брів - незадоволення, гнів; опущення куточків зімкнених губ - незнання; усмішка з одночасним примруженням очей - іронія, насмішка з когось.

Жести у спілкуванні є носіями різного типу інформації, пов'язаної з емоційними станами комунікантів.

У практиці взаємодії виділяють кілька основних жестів, що відображують внутрішній стан людини. Рух рук і тіла передають багато знань про людину.

По-перше, у них відображається стан організму й безпосередні емоційні реакції. Це дозволяє судити про темперамент людини (сильні чи слабкі в нього реакції, швидкі чи уповільнені, інертні чи рухливі).

По-друге, пози й рухи тіла виражають риси характеру людини, ступінь її упевненості в собі, скутість чи розкутість, обережність чи поривчастість. У позі й рухах виявляється й соціальний статус людини. Такі вислови, як «йти з високо піднятою головою», «розправити плечі» чи, навпаки, «стояти на напівзігнутих» являють собою не тільки опис пози, але й виражають визначений психологічний стан людини.

По-третє, у позі та жестах виявляються культурні норми, засвоєні людиною. Напр., вихований чоловік ніколи не буде розмовляти сидячи поруч з жінкою, що стоїть, незалежно від того, як він оцінює її особисті якості.

По-четверте, жестах і позі приписуються чисто умовні символічні значення. Таким чином, вони здатні передати точну інформацію.

Тож звернемося до окремих з них.

Жести відкритості свідчать про щирість і бажання говорити відверто. До цієї групи знаків відносяться жести «розкриті руки» й «розстібання піджака».

Жест «розкриті руки» полягає в тому, що співрозмовник протягає вперед у вашу сторону свої руки долонями уверх. Цей жест особливо часто спостерігається в дітей. Коли діти пишаються своїми досягненнями, вони відкрито показують свої руки. Коли ж діти почувають свою провину, вони ховають руки або за спину, або в кишені.

Жест «розстібання піджака» також є знаком відкритості. Відверті люди, які дружньо до нас ставляться, часто розстібають і навіть знімають піджак у нашій присутності. Досвід показує, що згода між співрозмовниками в розстебнутих піджаках досягається частіше, ніж між тими, хто залишався в застебнутих піджаках. Той, хто змінює своє рішення у сприятливу сторону, звичайно, розтискає руки й автоматично розстібає піджак. Цей жест демонструє бажання піти назустріч і установити контакт.

Коли стає зрозуміло, що угода з позитивним рішенням щодо обговорюваного питання можлива, а також у тому випадку, коли створюється позитивне враження від спільної роботи, люди, що сидять, розстібають піджаки, розпрямляють ноги й пересуваються на край стільця, ближче до столу, що відокремлює їх від сидячих навпроти них співрозмовників (найчастіше партнерів по переговорах).

Жести підозрливості й потаємності свідчать про недовіру до вас, сумнів у вашій правоті, про бажання щось приховати від вас. У цих випадках співрозмовник машинально потирає чоло, скроні, підборіддя, прагне прикрити обличчя руками. Але найчастіше він намагається не дивитися на вас, відводячи погляд убік. Інший показник потаємності - непогодженість жестів. Якщо вороже настроєна проти вас людина посміхається, то це означає, що вона за штучною посмішкою намагається навмисне сховати свою нещирість.

Жести й пози захисту є знаком того, що співрозмовник почуває небезпеку або загрозу. Найбільш розповсюдженим жестом цієї групи знаків є руки, схрещені на грудях. Руки тут можуть займати три характерних положення.

Просте схрещування рук є універсальним жестом, що позначає оборонний чи негативний стан співрозмовника. У цьому випадку варто переглянути те, що ви робите чи говорите, тому що співрозмовник почне відходити від обговорення. Потрібно також урахувати й те, що цей жест впливає на дії інших людей. Якщо в групі з чотирьох чи більше осіб ви схрестили руки в захисній позі, то незабаром можна чекати, що й інші члени групи візьмуть з вас приклад. Щоправда, цей жест може означати просто спокій і упевненість, але це буває тоді, коли атмосфера бесіди не носить конфліктного характеру.

Якщо, крім схрещених на грудях рук, співрозмовник ще стискає пальці в кулак, то це свідчить про його ворожість чи наступальну позицію. У цьому випадку варто сповільнити свою мову й рухи, ніби пропонуючи співрозмовнику взяти з вас приклад. Якщо це не допомагає, то слід змінити тему розмови.

Жест, коли кисті схрещених рук обхоплюють плечі (іноді кисті рук упиваються в плечі так міцно, що пальці стають білими), позначає стримування негативної реакції співрозмовника на вашу позицію з обговорюваного питання. Цей прийом використовується, коли співрозмовники полемізують, прагнучи будь-що переконати один одного в правильності своїх поглядів, причому нерідко цей жест супроводжується холодним, ледве прищуреним поглядом і штучною посмішкою. Такий вираз обличчя означає, що ваш співрозмовник на межі, і якщо не вжити оперативних заходів, що знижують напруженість, то може відбутися вибух.

Жест, коли руки схрещені на грудях, але з вертикально виставленими великими пальцями рук, є досить популярним серед ділових людей. Він передає подвійний сигнал: перший - про негативне ставлення (схрещені руки), другий - про почуття переваги, виражене

великими пальцями рук. Співрозмовник, що застосовує цей жест, звичайно «грає» одним чи обома пальцями, а коли стоїть - погойдуються на підборах. Жест із використанням великого пальця означає також глузування чи неповажне ставлення до людини, на яку ніби вказують великим пальцем через плече.

Жести міркування й оцінки сигналізують про стан замисленості й прагнення вирішити проблему. Замислений вираз обличчя супроводжується жестом «рука біля щоки». Цей жест свідчить про те, що вашого співрозмовника щось зацікавило. Залишається з'ясувати, що ж спонукало його зосередитися на проблемі.

Жест «пощипування перенісся», що зазвичай сполучається із закритими очима, говорить про глибоку зосередженість. Коли співрозмовник перебуває в стадії ухвалення рішення, він почуває підборіддя. Цей жест, звичайно, супроводжується прищуренням ока - співрозмовник ніби розглядає щось удалині, ніби намагаючись знайти там відповідь на своє питання.

Коли співрозмовник підносить руку до обличчя, спираючись підборіддям на долоню, а вказівний палець витягає уздовж щоки (інші пальці знаходяться нижче рота) - це є красномовним свідченням того, що він критично сприймає ваші аргументи.

Жести сумніву й непевності найчастіше пов'язані з почісуванням вказівним пальцем правої руки під мочкою вуха чи ж бокової частини шиї (зазвичай робиться п'ять рухів).

Дотик до носа чи його легке потирання - також знак сумніву. Коли вашому співрозмовнику буває важко відповісти на ваше питання, він часто вказівним пальцем починає торкатися чи потирати ніс. Щоправда, тут варто зробити застереження: іноді люди потирають ніс тому, що він просто чухається. Однак ті, хто чухає ніс, зазвичай роблять це енергійно, а ті, для кого це служить жестом, лише злегка його потирають.

Жести й пози, що свідчать про небажання слухати й прагнення закінчити бесіду, досить красномовні. Якщо під час бесіди ваш співрозмовник опускає повіки, то це сигналізує про те, що ви для нього стали нецікаві чи просто набридли, чи ж він почуває свою перевагу над вами. Якщо ви помітили подібний погляд у свого співрозмовника, то врахуйте наступне: необхідно щось змінити, якщо ви зацікавлені в успішному завершенні розмови.

Жест «почухування вуха» свідчить про бажання співрозмовника відгородитися від слів, що він чує. Інший жест, пов'язаний з дотиком до вуха, - потягування мочки вуха - говорить про те, що співрозмовник наслухався вдосталь і хоче висловитися сам.

У тому випадку, коли співрозмовник вочевидь хоче швидше закінчити бесіду, він непомітно (і часом неусвідомлено) пересувається чи повертається в бік дверей, при цьому його ноги звертаються до виходу. Поворот тіла й положення ніг указують на те, що йому дуже хочеться піти. Показником такого бажання є також жест, коли співрозмовник знімає окуляри й демонстративно відкладає їх убік. У цій ситуації він прагне чимось зацікавити співрозмовника або дати йому можливість піти. Якщо ви будете продовжувати розмову в тім же ключі, то навряд чи доможетеся бажаного результату.

Жести, що свідчать про бажання навмисно затягти час, зазвичай пов'язані з окулярами. Для того щоб затягти час для обміркування остаточного рішення, співрозмовник робить наступні жести: постійно знімає й надягає окуляри, а також протирає лінзи. Якщо ви спостерігаєте один із цих жестів, відразу ж після того, як запитали людину про її рішення, то найкраще буде помовчати в чеканні. Якщо партнер знову надягає окуляри, то це означає, що він хоче ще раз «поглянути на факти».

Жест «ходіння» свідчить про те, що не слід поспішати. Багато співрозмовників удаються до цього жесту, намагаючись «розтягнути час», щоб розв'язати складну проблему чи прийняти

важке рішення. Це дуже позитивний жест. Але з тим, хто «ходить», розмовляти не слід. Це може порушити хід його думок і перешкодити прийняттю ним рішення.

Жести впевнених у собі людей з почуттям переваги над іншими. До них належить жест «закладання рук за спину із захопленням зап'ястя». Від цього жесту варто відрізнити жест «руки за спиною в замок». Він говорить про те, що людина засмучена й намагається взяти себе в руки. Цікаво, що чим більше сердять людину, тим вище пересувається її рука по спині. Саме з цим жестом пов'язаний вислів «взьми себе в руки». Це поганий жест, бо він використовується для того, щоб сховати свою нервовість, і спостережливий партнер по переговорах відчує це.

Жестом упевнених у собі людей з почуттям переваги над іншими є і жест «закладання рук за голову». Багато співрозмовників дратуються, коли хто-небудь демонструє його перед ними.

Жести незгоди можна назвати жестами витиснення, оскільки вони виявляються внаслідок стримування своєї думки. Збирання неіснуючих ворсинок з костюма є одним з таких жестів. Співрозмовник, що збирає ворсинки, зазвичай сидить, відвернувшись від інших, і дивиться в підлогу. Це найбільш популярний жест несхвалення. Коли співрозмовник постійно збирає ворсинки з одягу, це є ознакою того, що йому не подобається все, що тут говориться, навіть якщо на словах він з усім згодний.

Жести готовності сигналізують про бажання закінчити розмову чи зустріч і виражаються в подачі корпусу вперед, при цьому обидві руки лежать на колінах чи тримаються за бічні краї стільця. Якщо кожен з цих жестів виявляється під час розмови, то варто брати ініціативу у свої руки й першим запропонувати закінчити бесіду. Це дозволить вам зберегти психологічну перевагу й контролювати ситуацію.

Крім розглянутих раніше поз і жестів, існують і інші, котрі не менш красномовно передають той чи інший внутрішній стан співрозмовників. Так, потирання долонь свідчить про позитивні чекання. Зчеплені пальці рук позначають розчарування й бажання співрозмовника сховати своє негативне ставлення до почутого.

Однією з найбільш серйозних помилок, що можуть допустити новачки у справі вивчення мови тіла, є прагнення за виокремленим одиничним жестом розглядати його ізольовано від інших жестів і обставин. Напр., почісування потилиці може означати тисячу речей - лупа, блохи, виділення поту, непевність чи пригадування чогось, проголошення неправди - залежно від того, які інші жести супроводжують це почухування, тому для правильної інтерпретації ми повинні враховувати весь комплекс жестів.

Як і будь-яка інша мова, мова тіла складається зі слів, пропозицій і знаків пунктуації. Кожен жест подібний слову, а слово може мати кілька різних значень. Цілком зрозуміти значення цього слова ви можете тільки тоді, коли вставите це слово в пропозицію поряд з іншими словами. Жести надходять у формі „пропозицій” і точно говорять про дійсний стан, настрої і ставлення людини. Спостережлива людина може прочитати ці невербальні пропозиції й порівняти їх зі словесними пропозиціями.

Збіг слів і жестів. Часто можна спостерігати, як політики стоять на трибуні, міцно схрестивши руки на грудях (захисна поза), опустивши підборіддя (критична чи ворожа поза), і говорять аудиторії про те, як сприйнятно вони ставляться до ідей молоді. Вони можуть спробувати переконати аудиторію теплим словом, але невербальні жести свідчитимуть про протилежне. Зигмунд Фрейд одного разу помітив, як пацієнтка, що переконувала його в тім, що вона щаслива в шлюбі, мимовільно знімала й надягала на палець обручку. Фрейд зрозумів значення цього жесту й не здивувався, коли сімейні проблеми цієї пацієнтки були зрештою вербалізовані.

Ключем до правильної інтерпретації жестів є врахування всієї сукупності жестів і конгруентність (відповідність) вербальних і невербальних сигналів.

Соціальний статус та багатство жестикуляції. Наукові дослідження в галузі лінгвістики показали, що існує пряма залежність між соціальним статусом, владою, престижем людини і її словниковим запасом. Іншими словами, чим вище соціальний чи професійний статус людини, тим вища його здатність спілкуватися на рівні слів і фраз. Дослідження в галузі невербального спілкування виявили залежність між красномовністю людини й ступенем жестикуляції, якою вона користується для передачі змісту своїх повідомлень. Це означає, що існує пряма залежність між соціальним статусом людини та кількістю жестів і рухів, якими вона користується. Особа, що знаходиться на вершині соціальної драбини чи професійної кар'єри, може користуватися багатством свого словникового запасу у процесі комунікації, у той же час особа, менш реалізована у професійній діяльності, буде частіше покладатися на жести, а не на слова у процесі спілкування.

Можливість підробити мову рухів. Найбільш типовим є питанням: «Чи можна підробити мову тіла?». Як правило, відповідь на це питання негативна, тому що реакція вашого організму просигналізує про відсутність конгруентності між жестами і сказаними словами. Напр., розкриті долоні асоціюються з чесністю, але коли ошуканець розкриває вам свої обійми й посміхається, одночасно говорячи неправду, організм зреагує на його потаємні думки. Це можуть бути звужені зіниці, піднята брова чи скривлення куточка рота - і всі ці сигнали суперечитимуть розкритим обіймам і широкій посмішці. Як наслідок реципієнт не повірить тому, що він чує.

Існують однак випадки, коли володіти мовою тіла спеціально навчають для досягнення сприятливого враження. Візьміть, напр., конкурси краси Міс Америка чи Міс Всесвіт, на яких кожна конкурсантка навчається таким рухам тіла, що випромінюють теплоту й щирість. Чим з більшою майстерністю учасниця конкурсу буде передавати ці сигнали, тим більше балів вона одержить від суддів.

Але навіть досвідчені фахівці можуть імітувати потрібні рухи тільки протягом короткого періоду, оскільки незабаром організм мимоволі передасть сигнали, що суперечать його свідомим діям. Корисно навчитися використовувати позитивні, відкриті жести для успішного спілкування з іншими людьми й позбутися жестів, що несуть негативне забарвлення. Це дасть змогу почувати себе більш упевнено з людьми й зробить вас більш привабливим для них.

Постава. Положення людського тіла значуще для комунікації. З позиції міжособистісного спілкування, зокрема ставлення до партнера, виокремлюють такі типи постав:

- постави, що демонструють відкритість або замкнутість особи адресата. Напр., схрещені на грудях руки, сплетені в замок пальці, відхилення спини назад тощо відповідають внутрішній замкнутості адресата; повернутість голови й тіла в бік партнера, нахилений тулуб уперед, вільні плечі тощо свідчать про внутрішню відкритість адресата;
- постави, що демонструють домінування («нависання» над партнером, рука «забута» на плечі співбесідника тощо) чи залежність (погляд знизу, ситуативна згорбленість);
- постави, що свідчать про гармонію (синхронізація постав тіла, зверненість усього тіла в бік партнера, відсутність напружень окремих груп м'язів тощо) чи протистояння (стиснуті кулаки, руки на паску й плече вперед).

Проксеміка (з лат. розташований близько) - просторові стосунки людей у процесі спілкування. Цей термін належить сучасному американському вченому Е. Халлу, який першим акцентував на ролі просторових чинників у комунікації. Він тлумачить проксеміку як спосіб

структурування й використання людьми мікропростору, напр., відстань між учасниками спілкування та їх розміщення, форма столів під час вирішення ділових питань тощо. Інші дослідники (зокрема польський психолог В. Глодовський, російський лінгвіст І. Горелов та ін.) визначають проксеміку як сприйняття, використання й конструювання простору з комунікативною метою, оскільки очевидним є зв'язок між мікротериторією спілкування та соціальним статусом комунікантів. «Речове» оточення має істотний вплив на людей. Ще В. Черчілль зауважував, що спершу людина формує своє оточення, а відтак воно формує її.

Важливе значення для перебігу комунікації має простір, у межах якого перебувають її учасники. Дослідники зазначають, що «влада там, де сидиш». Свідомо чи несвідомо людина обирає таке робоче місце, яке сприяє утвердженню її ролі у групі.

Фізичне тіло більшості тварин оточено визначеною просторовою зоною, що вони вважають своєю власною, особистою територією. Наскільки далеко сягає ця територія залежить, головним чином, від того, як густо населені місця, у яких ця тварина проживає. Лев, що виріс на просторих територіях Африки, може мати сферу проживання радіусом у 3 милі і більше залежно від щільності населення левів на цій території. Але якщо лев виріс у клітці з багатьма іншими левами, його особиста територія може обмежуватися буквально декількома футами, що є прямим наслідком перенаселеності сфери проживання.

Подібно до тварини людина має власну оболонку, що оточує її тіло, її розміри залежать від щільності населення людей у місці його проживання. Отже, розміри особистої просторової зони соціально й національно обумовлені. Якщо представники однієї нації, напр., японці, звичні до перенаселеності, інші надають перевагу широким відкритим просторам і люблять зберігати дистанцію.

Соціальний статус людини може також мати значення при описі відстані, на якій людина тримається стосовно інших людей, і це питання буде обговорюватися нижче.

Розміри особистої просторової території середньозабезпеченої людини в принципі однакові незалежно від того, чи проживає вона в Північній Америці, Африці чи Австралії, її можна розділити на 4 чіткі просторові зони.

1. Інтимна зона (від 15 до 46 см). З усіх зон ця найголовніша, оскільки саме її людина охороняє так, начебто це її власність. Дозволяється проникнути в цю зону тільки тим, хто знаходиться в тісному емоційному контакті з людиною. Це діти, батьки, чоловіки, коханці, близькі друзі і родичі. У цій зоні є ще підзона радіусом у 15 см, у яку можна проникнути тільки за допомогою фізичного контакту. Це понадінтимна зона.

2. Особиста зона (від 46 см до 1,2 метри). Це відстань, що зазвичай розділяє нас, коли ми знаходимося на офіційних прийомах і вечорах, на дружніх вечірках.

3. Соціальна зона (від 1,2 до 3,6 метрів). На такій відстані ми тримаємося від сторонніх людей, напр., водопровідника чи слюсаря, що прийшов полагодити кран у нашому будинку, листоноші, нового службовця на роботі й від людей, яких не дуже добре знаємо.

4. Суспільна зона (більш 3,6 метри). Коли ми адресуємо повідомлення до великої групи людей, то зручніше за все стояти саме на цій відстані.

Звичайно, наша інтимна зона порушується тією чи іншою людиною через дві причини. Перша, коли «порушник» є нашим близьким родичем чи ж людиною, яка має щодо нас сексуальні наміри. Друга, коли «порушник» виявляє ворожі тенденції і схильний атакувати нас. Якщо ми можемо терпіти вторгнення сторонніх людей у наші особисті соціальні зони, то вторгнення сторонньої людини в інтимну зону викликає усередині нашого організму різні фізіологічні реакції та зміни. Серце починає битися швидше, відбувається викид адреналіну у

кров, і вона надсилає до мозку і м'язів сигнал фізичної готовності нашого організму до бою, тобто стан бойової готовності.

Це означає, що якщо ви дружньо торкнетеся руки чи обіймете людину, з якою ви тільки що познайомилися, то це може викликати в неї негативну реакцію стосовно вас, навіть якщо він чи вона буде вам посміхатися і робити вигляд, що це їй подобається. Якщо ви хочете, щоб люди почували себе у вашому товаристві затишно, дотримуйте золотого правила: «Тримай дистанцію». Чим інтимніші наші відносини з іншими людьми, тим ближче дозволяється нам проникати в їхні зони. Напр., тільки що прийнятий на роботу службовець перший час може подумати, що колектив ставиться до нього дуже прохолодно, але вони просто тримають його на дистанції соціальної зони, тому що мало його знають. Як тільки товариші по службі пізнають його краще, територіальна відстань між ними скоротиться, і, зрештою, йому дозволять пересуватися в межах особистої зони, а в деяких випадках проникати й в інтимну зону інших.

Дистанція між двома, що цілуються, може багато розповісти вам про характер взаємин між цими людьми. Коханці міцно притискаються тілами один до одного й знаходяться всередині інтимної зони один одного. Зовсім інша буде відстань, якщо ви отримуєте поцілунок від сторонньої людини, що поздоровляє вас з Новим роком, чи від чоловіка кращої подруги, оскільки обоє будуть відставляти нижню частину тіла принаймні на відстані 15 см від вашої.

Винятком з правила, що вимагає суворого дотримання дистанційної зони, є випадки, коли просторова зона людини обумовлена його соціальним статусом. Напр., керуючий компанією й один з його підлеглих можуть бути компаньйонами по риболовлі, і, знаходячись на риболовлі, вони перетинають і особисту, і інтимну зону один одного. На роботі ж керуючий буде тримати його на відстані соціальної зони, дотримуючи неписаних правил соціальної стратифікації.

Часто можна почути, як людей, що їздять у громадському транспорті на роботу в час пік, називають жалюгідними, нещасними. Ці епітети, звичайно, уживаються через те, що в цих людей невиразні обличчя, але сторонні спостерігачі помиляються у своїх оцінках. Вони просто бачать, як люди сумлінно виконують правила поведінки в умовах неминучого вторгнення сторонніх у їхню інтимну зону.

Розлютована юрба чи агресивна група людей, об'єднаних єдиною метою, реагує на порушення їхньої території інакше, ніж окремі особистості. Реально відбувається наступне: по мірі того, як збільшується юрба і її щільність, особистий простір кожної окремої людини стає все меншим, і він приймає ворожу стійку, тому зі зростанням юрби підсилюється її ворожість і агресивність, і в будь-який момент може початися бійка. Це дуже добре відомо поліції, і вона завжди прагне розігнати юрбу, щоб кожна людина знову знайшла свій зональний простір і заспокоїлася.

Коли людина претендує на місце чи простір, частина якого вже зайнята іншими людьми (напр., місце в театрі, місце за столом у конференц-залі, гачок для рушника на тенісному корті), вона діє передбачуваним чином. Вона, як правило, шукає найширшу відстань між двома присутніми і займає місце посередині. У театрі вона обирає місце, що знаходиться посередині між останнім кріслом і сидячою у цьому ряду людиною.

Просування в інтимну територію людини особи протилежної статі є способом вираження її інтересу до цієї людини й називається заграванням. Якщо загравання не приймається, ця людина відступає й дотримує надалі дистанцію. Якщо ж залицяння приймаються, людина дозволяє «порушнику» залишатися всередині її інтимної зони. Наведемо як приклад випадок, розказаний одним з учасників міжнародної конференції: «Нещодавно на конференції я помітив, що коли зустрічалися й розмовляли два американці, вони стояли один від одного на відстані 90

см й зберігали цю дистанцію протягом усієї розмови. Коли ж розмовляли японець і американець, то вони повільно почали пересуватися по кімнаті. Американець постійно відсувався від японця, а японець поступово наступав, наближаючись до нього. Тим самим кожний з них намагався пристосуватися до звичного, зручного для нього простору спілкування. Японець, чия інтимна зона складає 25 см, постійно робив крок уперед, щоб звужити простір. При цьому він порушивав інтимну зону американця, змушуючи його відступати на крок назад, щоб розширити свій зональний простір. Відеозапис цього епізоду, відтворений із прискоренням, створює враження, що обоє вони танцюють по конференц-залі, і японець веде свого партнера». Стає зрозумілим, чому при бізнес-переговорах азіати й американці поглядають один на одного з деякою підозрою. Американці вважають, що азіати «фамільярні» й надмірно «тиснуть», азіати ж вважають, що американці «холодні й занадто офіційні».

Незнання культурно обумовлених розходжень в інтимних зонах різних людей може легко призвести до непорозуміння й неправильних суджень про поведінку й культуру інших.

Отже, невербальні компоненти відіграють важливу роль у процесі організації, перебігу комунікації, впливають на її результат. Несучи значну частину комунікативної інформації, вони можуть сприяти, перешкоджати або навіть унеможливити міжособистісне спілкування.

Матеріали активізації студентів під час викладення лекції.

1. Чим відрізняються поняття «спілкування» і «комунікація»?
2. Антуан де Сент-Екзюпері сказав, що спілкування – це розкіш. У чому ж полягає цінність спілкування?
3. Які функції виконує спілкування?
4. Чому в багатьох вітчизняних фірмах великої уваги надають саме етиці спілкування?
5. Чим відрізняються стилі чоловічого і жіночого спілкування?

Загальне матеріальне та методичне забезпечення лекції:

- навчальні приміщення:

Лекційна аудиторія або ПК.

- обладнання:

Методрозробка лекції.

- устаткування:

Дошка.

Питання для самоконтролю

1. Як встановити контакт із співрозмовником?
2. Які прийоми краще використати на етапі орієнтування?
3. Як утримати ініціативу під час бесіди у своїх руках?
4. Як краще прийняти спільне рішення?
5. Чому важливо дотримуватись певних правил при виході з контакту?
6. Як зробити людині зауваження, щоб не зіпсувати стосунків і викликати у неї бажання щось виправити у своїх діях, поведінці?
7. Яких правил службового етикету необхідно дотримуватися під час проведення ділової бесіди?

Тестові завдання (питання з однією правильною відповіддю)

1. Спілкування — це:

- а) увесь спектр зв'язків і взаємодій людей;
- б) соціокультурні аспекти спілкування;
- в) особливості поведінки;
- г) зайнятість населення.

2. Соціальні відносини - це:

- а) взаємодія соціальних груп та індивідів;
- б) соціокультурні аспекти спілкування;
- в) потреба в знаннях про психологічні явища;
- г) спеціалізація психологічних знань.

3. Суспільні відносини – це:

- а) взаємодія особи через соціальні спільноти із суспільством;
- б) праце активне населення;
- в) зайняте населення;
- г) економічно активне населення.

4. Міжособистісні відносини - це:

- а) безпосередня чи опосередкована взаємодія людей, яка має зворотний зв'язок;
- б) трудова діяльність;
- в) участь в суспільній праці;
- г) взаємодія соціальних груп та індивідів.

5. Спілкування є явищем:

- а) соціальним;
- б) пов'язаним з зростанням народжуваності;
- в) пов'язаним з міграцією;
- г) пов'язаним із зростанням середньої тривалості життя.

6. Соціальна психологія вивчає:

- а) все вірно;
- б) способи спілкування;
- в) зміст — те, з приводу чого людина вступає в міжособистісні відносини;
- г) форму спілкування.

7. Для соціальної психології принциповим є взаємозв'язок:

- а) спілкування і діяльності;
- б) економічних витрат та робочої сили;
- в) все вірно;
- г) все не вірно.

8. Усамітнення — це:

- а) перебування у самотійності ізольовано, відокремлено, без спілкування з ким-небудь;
- б) активізація, напруження соціальних контактів;
- в) соціокультурні аспекти спілкування;
- г) система психологічних наук.

9. Вкажіть речення, у якому недоцільно вжито іншомовне слово

- а) У нашій школі впроваджуються нові технології у навчанні;
- б) Ми з мамою сьогодні ходили на аудієнцію до педіатра;
- в) Медсестра зробила хворому ін'єкцію;
- г) всі варіанти вірні.

10. Культура мовленнєвого спілкування містить дві складові:
- а) Культуру говоріння та культуру слухання;
 - б) Культуру написання та культуру говоріння;
 - в) Вербальну та невербальну культуру;
 - г) всі варіанти вірні.

Список рекомендованої літератури

Основна :

Національний підручник:

Українська мова (за професійним спрямуванням) : підручник / С.М. Луцак, Н.П. Литвиненко, О.Д. Турган та ін.; за ред. С.М. Луцак. –К. : ВСВ «Медицина», 2017. – 360с.

1. Антоненко-Давидович Б. Як ми говоримо. – К. : Центр навчальної літератури, 2019. – 284 с.
2. Васенко Л.А., Дубчинський В.В., Климець О.М. Фахова українська мова. – К. : Центр навчальної літератури, 2019. – 272 с.
3. Гінзбург М.Д. Українська мова: практичний посібник на щодень. – К. : ЦУЛ, 2019. – 672 с.
4. Єгорова Т.Д. Практичний курс української мови. 2-ге вид. Випр. – К. : Центр навчальної літератури, 2019. – 160 с.
5. Сікорська О.О. Українська мова // Українська мова. Історія України. Історія української культури : практикум / О. Ю. Колтунов, О.О. Сікорська, О. О. Уварова [та ін.]. – Одеса : ОНМедУ, 2012. – С. 7-169. – (Б-ка студента-медика).
6. Українська мова (за професійним спрямуванням) : підручник / С.М. Луцак, Н.П. Литвиненко, О.Д. Турган та ін.; за ред. С.М. Луцак. – К. : ВСВ «Медицина», 2017. – 360 с.

Допоміжна:

1. Бас-Кононенко О. В. Українська мова. Теорія, завдання, тести : [навч. посібник] / О. В. Бас-Кононенко, Л. П. Гнатюк. – К. : Знання, 2014. – 405 с.
2. Голод Р.Б. Українська мова (за професійним спрямуванням) : [навчальний посібник] / Р.Б. Голод, О.М. Мельничук, Л.І. Сілевич. – Івано-Франківськ: Видавництво ІФНМУ, 2013.- 212 с.
3. Ділова українська мова: навч. посібник / В. В. Білик, С.Л. Брайченко, О.Ю. Колтунов та інші. —Одеса. 2009. - 248 с.
4. Золотухін Г.О., Литвиненко Н.П., Місник Н.В. Фахова мова медика: Підручник. – К. : Здоров'я, 2002.- 392 с.
5. Козаченко Г. В. Українська мова за професійним спрямуванням : [навч. посібник] / Г. В. Козаченко. – К. : ВСВ «Медицина», 2013. – 336 с.
6. Левченко О.П. Науковий стиль: культура мовлення: [навчальний посібник] / О.П. Левченко. – Львів: Вид-во Львівської політехніки, 2012. – 204 с.
7. Лисенко Н.О. Культура наукової мови: [навчальний посібник] / Н.О. Лисенко, Н.В. Піддубна, О.О. Телешкіна. – Х.: Тім Пабліш Груп, 2015. – 224 с.
8. Микитюк О. Р. Сучасна українська мова: самобутність, система, норма : [навч. посібник] / О. Р. Микитюк. – 2-ге вид., доповн. – Львів : Вид-во Львів. політехніки, 2012. – 440 с.
9. Пономарів О. Д. Українське слово для всіх і для кожного / О. Д. Пономарів. – К. : Либідь, 2013. – 360 с.

10. Тетарчук І.В. Українська мова за професійним спрямуванням : [навчальний посібник для підготовки до іспитів] / І.В. Тетарчук, Т.Є. Дяків. – К. : «Центр учбової літератури», 2014. – 186 с.
11. Шутак Л.Б. Культура професійного спілкування: контрольні вправи і тестові завдання : [навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів I – IV рівнів акредитації] / Л.Б. Шутак, А.В. Ткач, Г.В. Навчук. – Чернівці : Видавництво БДМУ, 2012. – 182 с.

Словники:

1. Бріцин В. М., Тараненко О. О. Українсько-російський і російсько-український словник: Сфера ділового і професійного спілкування. – К. : Вища школа, 2011 – 551 с.
2. Дорошенко Т. С. Сучасний український правопис / Т. С. Дорошенко, І. А. Череп. – Х. : Торсінг плюс, 2011. – 320 с.
3. Литвиненко Н.П., Місник Н.В. Медицина в термінах і визначеннях. – К.: Книга плюс, 2013.
4. Новий український тлумачний словник: близько 20 000 слів і словосполучень / [уклад. : Н. Д. Кусайкіна, Ю. С. Цибульник]; за заг. ред. В. В. Дубічинського. — Харків : Клуб сімейного дозвілля, 2010. — 608 с.

Інформаційні ресурси

1. Державна мова – мова професійного спілкування – <http://www.studopedia.info/>.
2. Культура писемного ділового мовлення – <http://www.linguistika.com.ua>.
3. Нормативно-директивні документи МОЗ України – <http://mozdocs.kiev.ua/?nav=8>.