2. **ОСНОВИ КУЛЬТУРИ УКРАЇНСЬКОЇ МОВИ**

 ***План***:

1.2.1.Мова і культура мовлення в житті професійного комунікатора.

1.2.2.Комунікативні ознаки культури мовлення.

1.2.3.Комунікативна професіограма фахівця.

1.2.4.Словники у професійному мовленні. Роль словників у підвищенні

 мовленнєвої культури.

1.2.5. Мовний етикет.

 1.2.5.1. Поняття етикету.

 1.2.5.2. Мовний, мовленнєвий та спілку вальний етикет.

 1.2.5.3. Стандартні етикетні ситуації. Парадигма мовних формул.

***Дидактична мета***:

* засвоєння основних понять і критеріїв культури фахової мови і мовлення;
* формування комунікативної професіограми майбутнього фахівця;
* збагачення фахового словникового запасу;
* засвоєння правил поведінки, які регламентують взаємини між людьми у різних ситуаціях спілкування;
* вироблення умінь і навичок використання впорядкованої парадигми знаків у різних комунікативних ситуаціях;
* виховання ввічливості, поваги, ґречності, толерантності, чемності.

***Студенти повинні знати***:

* поняття культури мови і мовлення;
* комунікативні ознаки культури мовлення;
* типи словників, структуру словникової статті;
* що таке етикет узагалі, мовний, мовленнєвий та спілку вальний етикет;
* правила спілку вального етикету;
* стереотипні, узвичаєні словесні формули для кожної типової спілкувальної етикетної ситуації та особливості їх застосування;
* види візитних карток, що розрізняються за функціональним призначенням.

***Студенти повинні вміти***:

* дотримуватися правильності, змістовності, логічності, багатства, точності, виразності, доречності й доцільності у висловленні думки;
* використовувати різні типи словників і знаходити в них потрібну інформацію;
* дотримуватися правил мовленнєвого етикету під час вітання, прощання, висловлення відмови, співчуття та ін.;
* вільно відтворювати стійкі мовні формули за правилами „спілку вальної гри”, узвичаєної в мовній спільноті;
* послуговуватися візитними картками;
* проводити різні комунікативні ігри.

***Ключові поняття***: культура мови; культура мовлення; типи словників, етикет -діловий, мовний, мовленнєвий, спілкувальний; стандартні спілку вальні ситуації; парадигма мовних формул.

 **Література**:

1. Богдан С. Мовний етикет українців: традиції і сучасність. – К.: Рідна мова, 1998. – 476 с.
2. Зарецкая Е.Н. Деловое общение: Учебник: в 2-х т. – Т.1. – 2-е изд. – М.: Дело, 2004.
3. Коваль А.П.Ділове спілкування: Посібник. – К.: Либідь, 1992.
4. Кубрак О.В.Етика ділового та повсякденного спілкування: навчальний посібник з етикету для студентів. – Суми: ВТД „Університетська книга”, 2002. – 208 с.
5. Культура української мови: Довідник. – К.: Либідь, 1990. – 304 с.
6. Культура фахового мовлення: Навч. посіб. / За ред. Н.Д.Бабич. – Чернівці: Книги ХХІ, 2006. – С.76-128.
7. Мацюк З., Станкевич Н. Українська мова професійного спілкування: Навч. посіб. – 2-е вид. – К.: Каравела, 2008. – С.52-81; 109-120.
8. Мацько Л.І., Кравець Л.В. Культура фахової мови: Навч. посіб. – К.: ВЦ „Академія”, 2007. – С.138-150.
9. Михайлюк В.О. Українська мова професійного спілкування: Навч. посіб. – К.: ВД „професіонал”, 2005. – С.56-85.
10. Плющ Н.П. Формули ввічливості у системі українського етикету // Українська мова і сучасність. – К., 1991. – С.92-98.
11. Радевич-Винницький Я., Костенко В. Етикет: кодекс добрих манер і правил поведінки. – К.: Знання, 2006. – 291 с.
12. Радевич-Винницький Я. Етикет і культура спілкування: Навч. посіб. – 2-е вид., перероб. і доп. – К.: Знання, 2006. – С.25-35; 60-98.
13. Сербенська О. Культура усного мовлення: Практикум: Навч. посіб. – К.: Центр навчальної літератури, 2004. – 204 с.
14. Стельмахович М. Український мовленнєвий етикет // Народознавство. – 1987. - № 38.
15. Струганець Л.В. Теоретичні засади культури мови: Навч. посіб. – Тернопіль, 1997. - 96 с.
16. Томан І. Мистецтво говорити. – К.: Політвидав України, 1986. – 239 с.
17. Чак Є. Мовленнєвий етикет: „Щасливенько” // Дивослово. – 1998. - №10.
18. Шевчук С.В. Ділове мовлення. Модульний курс: Підручник. – 3-тє вид. – К.: Вид. Арій, 2009. – С.344-390.

*Мовна культура людини – це*

 *дзеркало її духовної культури.*

(В.Сухомлинський)

 1.2.1. **МОВА І КУЛЬТУРА МОВЛЕННЯ**

 **В ЖИТТІ ПРОФЕСІЙНОГО КОМУНІКАТОРА**

Слово, мова – показники загальної культури людини, її інтелекту, мовної культури; це своєрідна „візитна картка віку, професії, соціального стану людини” (В.Радчук). Мовна культура шліфується і вдосконалюється у процесі спілкування, зокрема під час виконання професійних обов’язків. Вона виявляється у володінні професійною мовою, вмінні висловлюватися правильно, точно, логічно, майстерно використовувати комунікативно виправдані мовні засоби залежно від мети і ситуації спілкування. Сі ці критерії регламентує мовознавча наука – культура мови.

До якої би сфери не відносилося поняття „культура мови, воно завжди репрезентує три основні аспекти: ортологічний, комунікативний і етичний.

Отже, культура мови – галузь мовознавства, що кодифікує норми, стандарти репрезентації мовної системи. Вона не лише утверджує норми літературної мови, а й пропагує їх, забезпечуючи стабільність і рівновагу мови.

**Правильність мовлення** – це базова вимога культури мови, її основа. У діловому спілкуванні знання і вміння використовувати норми української літературної мови є досить важливим. Особа з низьким рівнем мовної культури, яка не вміє висловлювати свої думки, припускається помилок під час спілкування, приречена на комунікативні невдачі. Особливо важливим для всіх фахівців є оволодіння нормами мови документів і усного ділового спілкування.

Нормативний аспект культури мови – один із найважливіших, але не єдиний. Можна, не порушуючи норми ЛМ, справити негативне враження на співбесідника.

Мова має величезний запас мовних засобів, якими слід послуговуватися, враховуючи ситуацію, сферу спілкування, статусні ознаки співбесідників. Усі ці засоби мають бути мобілізовані на досягнення комунікативної мети. Ці питання передовсім становлять комунікативний аспект культури мови. Етичний аспект культури мовлення вивчає лінгвістична дисципліна – мовний етикет: типові формули вітання, побажання, запрошення, прощання. Неабияке значення мають і тон розмови, вміння вислухати іншого, вчасно й доречно підтримати тему.

Отже, високу культуру мовлення фахівця визначає досконале володіння літературною мовою, її нормами в процесі мовленнєвої діяльності. Важливе значення для удосконалення культури мовлення має систематичне й цілеспрямоване практикування в мовленні – спілкування рідною мовою із співробітниками, колегами, знайомими, приятелями, оскільки вміння і навички виробляються лише в процесі мовленнєвої діяльності.

Культура мовлення - невід’ємна складова загальної культури особистості. Володіння культурою мовлення – важлива умова професійного успіху та фахового зростання.

 1.2.2. **КОМУНІКАТИВНІ ОЗНАКИ КУЛЬТУРИ МОВЛЕННЯ**

Мовленнєва культура особистості значною мірою залежить від її зорієнтованості на основні риси бездоганного, зразкового мовлення. Головними комунікативними ознаками (критеріями) культури мовлення є: правильність, змістовність, логічність, багатство, точність, виразність, доречність і доцільність.

**Правильність** – визначальна ознака культури мовлення, яка полягає у відповідності його літературним нормам, що діють у мовні системі (орфоепічним, орфографічним, лексичним, морфологічним, синтаксичним, стилістичним, пунктуаційним, словотвірним).

**Змістовність** передбачає глибоке усвідомлення теми й головної думки висловлювання, докладне ознайомлення з наявною інформацією з цієї теми, різнобічне та повне розкриття теми, уникнення зайвого. Змістовність тісно пов’язана з такою ознакою, як лаконічність, яку репрезентує крилатий вислів: „Говоріть так, щоб словам було тісно, а думкам просторо”.

Важливим критерієм бездоганності мовлення є його **послідовність**, себто **логічність**. Щоб виклад думок був послідовним (логічним), насамперед треба скласти план або тези висловлювання, які б містили внутрішню закономірність, послідовність, вмотивованість, що відповідають законам логіки.

Причини логічних помилок:

* тавтологія: *моя автобіографія*; *захисний імунітет*; *висловити свою думку*;
* поєднання логічно несумісних слів: убивчо щедрий; страшно красивий;
* порушення порядку слів у реченні: *Гнів зумовлює біль* (замість: *Біль зумовлює гнів*);
* неправильне вживання похідних сполучників УМ:

*- не стільки..., скільки* (треба ***не так..., як***): *Страшні не стільки протес- ти, скільки провокації* / ***Не так*** *страшні протести,* ***як*** *провокації*);

*- чим..., тим* (треба ***що..., то***): *Чим далі, тим гірше* / ***Що*** *далі,* ***то*** *гірше*;

*- у той час, як* (треба ***тоді як***): *Уряд України намагається подолати кризу, в той час як його опоненти ускладнюють цю проблему* / *Уряд України намагається подолати кризу,* ***тоді як*** *його опоненти*...;

* помилкове поєднання дієслівних зв’язок УМ становить і являє собою, утворюючи зв’язку *становить собою* замість ***є*** (***становить***): *Реформа становить собою частину державного процесу* / *Реформа* ***є*** *частиною державного процесу* / *Реформа* ***становить*** *частину державного процесу*;
* вживання пасивних конструкцій, до складу яких входять дієслова на –**ся**, замість активних конструкцій: *Президент обирається народом* (правильно: ***Народ обирає Президента***).

Можна продовжувати перелік логічних помилок, що виникають внаслідок порушення хронологічної точності, не розмежуванням конкретного і абстрактного понять, розширенням і звуженням понять, недоречним вибором синтаксичних конструкцій. Більшість таких помилок мають логічне підґрунтя, тому мову треба вивчати впродовж усього життя. Логічність мовлення перебуває у тісному зв’язку із точністю.

**Точність** великою мірою залежить від глибини знань та ерудиції особистості, а також від активного словникового запасу. Висловлюючи власні думки, слід добирати слова, які найбільше відповідають змісту, зокрема варто користуватися словником синонімів, тлумачним словником.

Отже, точність – „це уважне ставлення до мови, правильний вибір слова, добре знання відтінків значень слів-синонімів, правильне вживання фразеологізмів, крилатих висловів, чіткість синтаксично-смислових зв’язків між членами речень”[[1]](#footnote-1)

**Багатство** мовлення передбачає використання найрізноманітнішими мовними засобами висловлення думки у межах відповідного стилю. Лексичні, фразеологічні, словотвірні, граматичні, стилістичні ресурси мови є джерелом багатства, різноманітності мовлення. Якомога повніше слід використовувати емоційно-образну лексику, стійкі вислови, урізноманітнювати своє мовлення синонімами, фразеологізмами.

**Виразність** мовлення досягається виокремленням найважливіших місць свого висловлювання, розкриттям власного ставлення до предмету мовлення. З цією метою слід застосовувати виражальні засоби звукового мовлення: логічний наголос, паузи, дикцію, інтонаційну виразність та технічні чинники виразності: дихання, темп, міміку, жести.

 **Доречність** і **доцільність** залежить передовсім від того, наскільки повно і глибоко людина оцінює ситуацію спілкування, інтереси, стан, настрій адресата. А ще слід уникати того, що могло б уразити, викликати роздратування у співбесідника, вказувати на помилки співбесідника у тактовній формі.

Усі названі комунікативні ознаки (критерії) культури мовлення тісно пов’язані між собою, і засвоювати їх треба в цілому. Висока культура мовлення – суттєвий показник загальної культури; саме з неї починається кар’єрне зростання особистості.

 1.2.3. **КОМУНІКАТИВНА ПРОФЕСІОГРАМА ФАХІВЦЯ**

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

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

* уміння формувати мету і завдання професійного спілкування;
* аналізувати предмет спілкування, організовувати обговорення;
* керувати спілкуванням, регламентувати його;
* використовувати етикетні засоби для досягнення комунікативної мети;
* уміти проводити бесіду, співбесіду, дискусію, діалог, дебати, перемовини;
* уміти користуватися різними тактиками для реалізації вибраної стратегії;
* уміти аналізувати конфлікти, кризові ситуації та вирішувати їх;
* уміти доводити, обґрунтовувати, вмотивовувати, аргументувати, спростовувати, заперечувати, відхиляти, оцінювати;
* уміти перефразовувати, висловлюватися у вигляді тез, володіти навичками вербалізації;
* уміти трансформувати усну інформацію в письмову і навпаки;
* володіти основними жанрами ділового спілкування (службові листи, факсові повідомлення, контракт, телефонна розмова, ділова бесіда, перемови, нарада);
* бути бездоганно грамотним, реалізуючи як письмову, так і усну форми української літературної мови;
* володіти технікою спілкування;
* уміти адекватно послуговуватися тропами та риторичними фігурами;
* уміти використовувати „слово” для коригування поведінки співбесідника.

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

1.2.4. **СЛОВНИКИ У ПРОФЕСІЙНОМУ МОВЛЕННІ. ТИПИ СЛОВНИКІВ.**

**РОЛЬ СЛОВНИКІВ У ПІДВИЩЕННІ МОВЛЕННЄВОЇ КУЛЬТУРИ**.

У Максима Рильського є вірш „Мова”, в якому читаємо:

*Не бійтесь заглядати у словник:*

*Це пишний яр, а не сумне провалля;*

*Збирайте, як розумний садівник,*

*Достиглий овоч у Грінченка й Даля,*

*Не майте гніву до моїх порад*

*І не лінуйтесь доглядать свій сад*.

До цих поряд слід дослухатися всім, хто хоче підвищити особисту культуру мовлення через засвоєння якомога більшої частини загальнонародного словника ЛМ. У СУЛМ є розділ мовознавства - лексикографія, що розробляє теорію укладання словників.

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

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

**Енциклопедичні** словники (ЕС) подають стислу характеристику предметів, явищ, історичних подій, видатних політичних діячів, провідних учених, діячів культури, різних понять, що позначаються тими чи іншими словами. Вони вносять до реєстру здебільшого іменники та іменникові словосполучення, не дають власне мовних ознак реєстрових слів, широко наводять власні назви. З-поміж ЕС виділяють **загальні**, що розраховані на подання найширшої інформації, і **спеціальні** (галузеві) енциклопедії (медична, сільськогосподарська, педагогічна). Прикладом загальних енциклопедій є найбільша за обсягом 17-титомна Українська Радянська Енциклопедія, видана протягом 1959-1965 рр. Друге, 20-титомне видання зазначеної енциклопедії вийшло українською і російською мовами у 1974-1985 рр. Таким є Український Радянський Енциклопедичний словник у 3-х томах, що виходив двома виданнями – у 1966-1968 рр. та у 1985-1987 рр.

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

У **лінгвістичних** словниках (ЛС) по-різному пояснюються слова: з погляду властивого їм лексичного значення, походження, правопису, наголошування. ЛС можуть бути одномовними, двомовними, багатомовними.

Двомовні чи багатомовні – це перекладні словники. В них подано переклад слів з однієї мови на іншу. Найповнішими двомовними (їх переважна більшість) є: „Русско-украинский словарь” у 3-х томах (1968), близько 120 тис. слів; „Українсько-російський словник у 6-ти томах (1976); „Українсько-російський словник” (Уклад.: Г.П.Іжакевич та ін., 1999); С.В.Шевчук. „Російсько-український словник ділового мовлення (3-тє вид. – 20100; Ганич Д.І., Олійник І.С. „Русско-украинский словарь” (1976, для потреб середньої школи); „Польсько-український словник” за ред. Л.Л.Гумецької (1958, 1960); Ю.С.Жлуктенко. „Українсько-англійський словник” (1987) та інші.

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

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

Першим і найповнішим тлумачним словником української мови і 11-титомний „Словник української мови” (1970-1980 рр.), реєстр якого містить понад 135 тис. слів. Його укладено науковими співробітниками Інституту мовознавства ім. О.Потебні АН України. У 2001 році вийшов „Великий тлумачний словник сучасної української мови (укладач і головний редактор В.Т.Бусел), що містить близько 170 тис. слів та словосполучень, зокрема й ті, що увій8шли в українську літературну мову протягом останнього десятиліття. У ньому об’єднано академічну повноту мовної лексики з лаконічною формою однотомного видання. Спеціально для учнів видано „Короткий тлумачний словник української мови” (1978) за ред. Л.Л.Гумецької.

**Етимологічні** словники тлумачать походження слів, їхні найдавніші корені, зміни в їх будові, а також розвиток значень слів. Саме таким в УМ має бути 7-митомний „Етимологічний словник української мови”, п’ять томів якого уже вийшло (т.1 – 1983; Т.2 – 1985; Т.3. – 1989; Т.4 – 2003; Т.5 – 2006).

**Орфографічні** словники подають нормативне написання слів і їх граматичних форм відповідно до чинного правопису. Найновішимв українській лексикографії є „Орфографічний словник української мови” С.Головащука, М.Пещак, В.Русанівського, О.Тараненка (близько 120 тис. слів), створений на основі 4-го видання „Українського правопису” (К., 1993). Цей словник відображає сучасний стан розвитку всіх сфер літературної мови, фіксуючи й найновіші запозичення.

У 2003 р. вийшов „Великий зведений орфографічний словник української лексики” (укладач і головний редактор В.Т.Бусел), що враховує лексичний матеріал, представлений майже у всіх орфографічних, тлумачних, енциклопедичних, термінологічних, фахових, галузевих словниках, виданих в Україні у другій половині 20 - у перші роки 21 століття.

В останні десятиліття з’являються видання спеціалізованих орфографічних довідників, розрахованих на задоволення професійних потреб певних категорій працівників: Бурячок А., Паламарчук Л., Русанівський В., Тоцька Н. „Довідник з українського правопису” (1964, 3-тє вид. – 1984); Головащук С. „Словник-довідник з правопису (1979); Головащук С. „Словник-довідник з правопису та слововживання” (1989).

Видано кілька орфографічних словників, спеціально призначених для учнів: „Орфографічний словник для 4-10 класів” (1981, 8-е вид. – 1990); Стефанцев М.Ф. Орфографічний словник. Орфографічний словник. Посібник для учнів початкових класів середньої школи (1979).

**Орфоепічні** словники фіксують основні норми літературної вимови. Вимову, на відміну від написання, у словниках подано фонетичною транскрипцією. Такими в УМ є словник-довідник”Українська літературна вимова і наголос” (1973, укладачі І.Вихованець, С.Єрмоленко, Н.Сологуб, Г.Щербатюк); М.Погрібний. „Орфоепічний словник” (1984).

**Словники іншомовних слів** подають пояснення слів, запозичених з інших мов. У цих словниках переважно зазначається джерело запозичення, тобто мова, з якої або через яку слово прийшло, та розкривається його значення. Найдосконалішим і найновішим в українській лексикографії є „Словник іншомовних слів” 0за ред. О.Мельничука (1974; 2-ге вид. – 1986).

**Історичні** словники – це словники, в яких пояснюються слова, зафіксовані писемними пам’ятками. Фундаментальною працею української лексикографії є „Словник староукраїнської мови ХІУ-ХУ ст.” (Т.1-2) за ред Л.Гумецької, що вийшов друком у 1977-1978 рр.

**Фразеологічні** словники подають стійкі сполучення слів. Вони можуть бути перекладні (двомовні) й тлумачні (одномовні). Найбільший інтерес становлять тлумачні фразеологічні словники, в яких кожна фразеологічна одиниця супроводжується тлумаченням. В УМ існують наступні фразеологічні словники: Батюк Н. Фразеологічний словник (1966); Г.Удовиченко. Словник українських ідіом (1968). Ґрунтовним виданням є „Фразеологічний словник української мови” (т.1-2, 1984). Найповніше українська фразеологія представлена у двотомному „Фразеологічному словнику української мови” (1993), який охоплює близько 10 тис. одиниць.

**Термінологічні** словники – різновид лінгвістичних словників, що подають значення термінів певної галузі знань. УМ має термінологічні словники з багатьох галузей: біології, медицини, математики, літературознавства, мовознавства, геології, спорту. Ці словники є одномовними, двомовними чи багатомовними, наприклад: Ганич Д.І., Олійник С.І. Словник лінгвістичних термінів (1985); Непокупний А.П., Стрижак О.С. Словник гідронімів України (1979); „Російсько-український словник наукової термінології. Суспільні науки (1994); Російсько-українсько-англійський словник правничої термінології. Труднощі терміновживання” (1994).

**Інші типи словників**.

1. **Діалектні** словники – подають значення і межі поширення лексики територіальних діалектів. Найбільше їх видано в середині 20 ст.: Москаленко А.А. Словник діалектизмів українських говірок Одеської області (1958); Ващенко В.С. Словник полтавських говірок (1960); Лисенко П.С. Словник поліських говірок (1974).

2. Словники **мови письменників** – фіксують лексичний склад творів певного письменника. Найповнішим зібранням лексики творів Т.Шевченка є двотомний „Словник мови Т.Шевченка” за ред. В.С.Ващенка (1964). Створено також „Словник мови творів Г.Квітки-Основ’яненка” (т.1-3, 1978-1979 рр.).

3. Словники **власних імен**, прізвищ: Трійняк І.І. Словник українських імен (2005); Редько Ю.К. Довідник українських прізвищ (1986); Скрипник Л.Г., Дзятківська Н.П. Власні імена людей: Словник-довідник (3-тє вид. – 2005).

4. **Морфемні** словники, в яких розглядається будова слова: Яценко Т.І. „Морфемний аналіз” (т.1-2, 1980, 1981); Полюга Л.М. Морфемний словник (1983).

5. **Частотні** словники – вказують на частотність уживання кожного слова реєстру: „Частотний словник сучасної української художньої мови” у 2-х томах (1981).

6. **Словники-довідники з культури мови** найчастіше містить лексичні, морфологічні та ін. норми української літературної мови, подають труднощі слововживання. Деякі з них видані у формі посібника, а не словника, в них подано широкі коментарі: Чак Д.Є. Складні випадки вживання слів (1984); Антонечко-Давидович Б. Як ми говоримо (1991); Культура української мови: Довідник / За ред В.М.Русанівського (1990); Словник-довідник з труднощів української мови / За ред. С.Я.Єрмоленко (1992); Головащук С.І. Українське літературне слововживання: Словник-довідник (1998); Гринчишин Д., Капелюшний А., Серб енська О., Терлак З. Словник-довідник з культури української мови (1996); Лесюк М. Словник русизмів у сучасній українській мові (неунормована лексика) (1993). Звичайно, цей перелік не вичерпує усього багатства української лексикографії. Широко використовують і іншій лінгвістичні словники, зокрема словники синонімів, омонімів, антонімів, паронімів.

Користуючись словником, особистість підвищує свою фахову культуру мовлення, зокрема оволодіває правилами правопису, вимови, наголошення, зможе семантично точно і стилістично доречно вибрати певні слова з граматично і стилістично правильною їх сполучуваністю. Адже до порушення норм може призвести змішування близьких за сферою вжитку, але не цілком семантично тотожних слів, які, звичайно, розрізняються своїми синтаксичними зв’язками (синонімів), близьких за формою і сферою вживання, проте різних за творенням і змістом слів (паронімів), уживання в певній мовній ситуації слів і словосполучень іншого функціонального стилю, нерозуміння лексичного значення слів. Саме ці проблеми можна вирішити за допомогою словників.

 1.2.5. **МОВНИЙ ЕТИКЕТ**

 1.2.5.1. ***Поняття етикету***

Слово **етикет** французького походження [etiquette]; спочатку позначало товарну етикетку, згодом так називали церемоніал при дворі, тобто правила чемності й норми поведінки. Саме з цим значенням (після прийняття французького церемоніалу при венському дворі) слово *етикет* почало функціонувати в німецькій, польській, російській та ін. мовах.

**Етикет** – це кодекс правил поведінки, що регламентують взаємини між людьми у різних ситуаціях.

Сьогодні прийнято виокремлювати за сферою використання **діловий етикет** – норми поведінки і спілкування різних соціальних груп. Визначальною ознакою його є співпраця і взаєморозуміння.

Основну частину етикету взагалі становить мовний, мовленнєвий і спілкувальний етикет, які сьогодні виокремлюють авторитетні фахівці з проблем культури спілкування[[2]](#footnote-2).

 1.2.5.1. ***Мовний, мовленнєвий і спілкувальний етикет***

Основою людських взаємин є спілкування.

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

**Мовний етикет** – сукупність правил мовної поведінки, які репрезентуються в мікросистемі національно специфічних стійких формул і виразів у ситуаціях установлення контакту зі співбесідником, підтримки спілкування в доброзичливій тональності. Ці засоби ввічливості „орієнтовані на вираження поваги до співрозмовника та дотримання власної гідності. Вони є органічною частиною культури спілкувальних взаємин, соціальної культури загалом”[[3]](#footnote-3).

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

***Чинники формування й використання МЕ***:

1. МЕ визначається обставинами, за яких відбувається спілкування. Це може бути ювілей університету, нарада, конференція, прийом відвідувачів, ділові переговори та ін.
2. МЕ залежить від соціального статусу суб’єкта і адресата спілкування, їхнього фаху, віку, статі, характеру, віросповідання.
3. МЕ має національну специфіку. Кожний народ утворює свою систему правил МЕ. „За етикетом упізнають „своїх” етнічно (національно) і / або соціально (віком, родом занять, релігією”[[4]](#footnote-4)

***Функції*** МЕ:

* + ***контактопідтримувальна*** – встановлення, збереження, закріплення стосунків адресата й адресанта;
	+ ***ввічливості*** (конотативна) – прояв чемного поводження членів колективу один з одним;
	+ ***регулювальна*** (регулятивна) – регулює взаємини між людьми у різних спілкувальних ситуаціях;
	+ ***вплив*** (імперативна, волюнтативна) – передбачає реакцію співбесідника – вербальну, невербальну, діяльнісну);
	+ ***звертальна*** (апелятивна) – привернення уваги, здійснення впливу на співбесідника;
	+ ***емоційно-експресивна*** (емотивна) – факультативна функція.

 Наявність цих функцій підтверджує думку, що МЕ – це своєрідний механізм, за допомоги якого може відбутися ефективне спілкування.

Усі зазначені функції МЕ ґрунтуються на комунікативній функції мови.

Мовленнєвий етикет (МВЛЕ) – реалізація МЕ в конкретних актах спілкування, вибір мовних засобів вираження. Це поняття є ширшим і відзначається індивідуальним характером. Мовець вибирає із системи словесних формул найбільш придатну, зважаючи на її цінність. Так, якщо під час розповіді ми зловживаємо професіоналізмами, термінами і нас не розуміють слухачі, то це є порушенням мовленнєвого етикету, а не мовного. „Між ідеальним мовним етикетом і реальним мовленнєвим етикетом конкретної людини не може бути повного паралелізму. Реалізація мовного етикету в мовленні, мовленнєва поведінка (...) несе інформацію про мовця – з його знаннями, вміннями, уподобаннями, орієнтаціями тощо. Тому тут бувають усілякі – несвідомі і свідомі – відхилення, помилки, порушення, інокультурні впливи, іншомовні вкраплення і т.ін. Мовець – це не „говорильний апарат”, який просто озвучує чи графічно фіксує закладені в його пам’ять формули мовного етикету. Він має „простір для маневру”, має можливість вираження своєї індивідуальності навіть у межах цієї порівняно вузької мовної підсистеми. Суть афоризму „людина – це стиль” знаходить своє підтвердження і тут” [[5]](#footnote-5)

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

СЕ – гіперпарадигма, яку мовці відтворюють за правилами, узвичаєними в певній мовній спільноті. Йому властива національна своєрідність, ідіоетнічність. Так, в українців здавна побутує шаноблива форма звертання на **Ви** до старших за віком, посадою, незнайомих, до батьків: ***Ви****, тату*...; ***Ви****, мамо*... . Також суттєвою диференційною ознакою мовного етикету українців є вживання форми кличного відмінка у звертанні: *Петр****е***, *Наді****є***, *пан****е*** *полковник****у***.

В усіх спільнотах завжди приділялася належна увага засвоєнню правил етикету. Вченими вироблено відповідні рекомендації для адресанта, адресата і для присутнього під час розмови[[6]](#footnote-6). Крім цього, існує чимало типових спілкувальних ситуацій, для яких є характерною впорядкована парадигма мовних знаків (формул), вибір яких є дуже важливим в етикетному мовленні.

1.2.5.3. ***Стандартні етикетні ситуації. Парадигма мовних формул***

Під час виконання професійних обов’язків безліч разів повторюються стандартні, стереотипні спілкувальні ситуації, що мають етикетний характер. Вони репрезентуються парадигмою мовних формул, якими варто послуговуватися і добре їх знати[[7]](#footnote-7).

 ***Вітання та побажання***

**Вітання** – „слова або жести, звернені до кого-небудь під час зустрічі на знак прихильного ставлення до когось”[[8]](#footnote-8).

Доброго ранку! Добрий день (добридень, здрастуйте, здорові будьте)!

Добрий вечір (добривечір)! Доброї ночі! Доброго здоров’я! Вітаю (тебе; Вас)!

Радий (тебе; Вас вітати)! Моє шанування! Дозвольте Вас привітати!

Слава Україні! – відповідь: Героям слава!

Хай живе... З приїздом Вас! Здоровлю з... Зичу радості, успіхів! Віншую Вас з...

Зі святом Вас! Вітаю з днем народження! З настанням Нового року! З передноворіччям!

З прийдешнім Новим роком! Вітаю з передноворіччям!

Бажаю (зичу) щасливого Нового року! Хай щастить у Новому році!

Будьте здорові з Новим роком! З настанням Нового року! З неділею святою будьте здорові!

Зі святом будьте здорові! Дай, Боже, щастя! – відповідь: Дай, Боже, здоров’я!

Слава Ісусу Христу! – відповідь: Слава навіки!

Христос рождається! – відповідь: Славте Його!

Христос воскрес! – відповідь: Воістину воскрес!

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

Щасливих Вам свят!

Дозвольте вітати Вас від імені...

Наше щире вітання...

Хай збудуться всі Ваші мрії!

**Запам’ятати правила вітання**:

* молодший зі старшим;
* підлеглий з керівником;
* чоловік із жінкою;
* молода жінка з літнім чоловіком.

 ***Незалежно від віку, статі, посади***:

* той, хто проходить повз когось або переганяє його;
* той, хто підходить до гурту;
* той, хто заходить у приміщення.

***Словесні вітання слід супроводжувати невербальними знаками***:

* жінки – плавним нахилом голови;
* чоловіки – легким схилянням верхньої частини тулуба і / або голови;
* молоді люди – такими ж, але трохи нижчими поклонами.

***Вітаючись, треба***:

* привітно усміхнутися і дивитися людині у вічі;
* вийняти цигарку з рота, а руки з кишень;
* зняти темні окуляри;
* чоловікові підвестись і стояти доти, доки жінка не сяде або не піде.

***Першим руку подає***:

* старший молодшому;
* жінка чоловікові;
* соціально вищий соціально нижчому;
* подають тільки праву руку.

***У руку цілують***:

* тільки заміжніх і старших жінок;
* дівчат цілують в щічку;
* руку жінки беруть за пальці, підносять і в легкому нахилі голови цілують у тильну сторону пальців або ж у передню частину тильної сторони долоні;
* під час поцілунку чоловік має зняти капелюха й рукавиці.

Отже, вітайтеся завжди привітно, незалежно від того, який у вас настрій.

 ***Звернення до незнайомої людини***

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

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

**Порада**: У фразі з проханням варто (не обов’язково) вживати слова звернення: Шановний (а) пане / пані! Шановний (а) добродію / добродійко! Пане міліціянте!

 ***Привернення уваги до себе***

Щоби привернути до себе увагу особи, потрібно:

* спочатку звернутися до неї зі словами вибачення: Прошу вибачення! Перепрошую! Будь ласка, пробачте! Прошу пробачити!
* Коли особи виявить увагу поглядом, мімікою, реплікою продовжити розмову:

 Скажіть, будь ласка!

Дозвольте запитати!

Чи можна на хвилину зайняти Вашу увагу?

Чи можна Вас запитати?

Чи дозволите на хвилинку відірвати Вас від справ?

* репліки – відповіді адресата:

Я Вас слухаю! Я до Ваших послуг! Чим можу Вам допомогти? Про́шу!

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

 ***Знайомлення***

**Знайомлення** – „встановлення контакту між людьми із повідомленням ними чи про них комунікативного мінімуму інформації, потрібної для спілкування”[[9]](#footnote-9).

Цей мінімум становить:

* ім’я чи ім’я і прізвище;
* ім’я і по батькові;
* всі три компоненти.

Залежно від ситуації спілкування та статусних ознак партнера можна назвати:

* фах комуніканта;
* посаду;
* заклад навчання, місце роботи;
* місце проживання;
* позапрофесійні інтереси.

 ***Знайомлення без посередника***

Будьмо знайомі! Я хочу (хотів би) з Вами познайомитися!

Мені конче треба з Вами познайомитися! Ви не проти, щоб ми познайомилися?

Чому б нам не познайомитися? Дозвольте відрекомендуватися!

Після цих формул ідуть фрази самоназивання: Моє ім’я...; Моє прізвище...; Мене звати...; Я - ... .

Знайомлення здебільшого відбувається у форму такого діалогу:

- Будьмо знайомі! Моє ім’я Тарас (Петренко).

- Андрій (Васильович; Бондаренко). Дуже приємно! (Мені дуже приємно

 з Вами познайомитися! Радий знайомству з Вами!).

 ***Знайомлення через посередника***

Дозвольте представити (відрекомендувати) Вам...; Дозвольте познайомити Вас із ...;

Познайомтеся, це...; Познайомтеся, будь ласка, це...; Знайомтеся, будь ласка. Це мій...

Особа, якій відрекомендовують, може висловити свої почуття фразами:

Дуже приємно! Я вже чув про Вас; Мені (надзвичайно) приємно з Вами познайомитися!

Я радий знайомству з Вами!

**Поради**:

* жінкам не бажано знайомитися з чоловіками без посередника (крім службових, професійний взаємин);
* своє ім’я (прізвище, по батькові) треба вимовляти розбірливо, без поспіху, достатньо голосно;
* знайомляться через посередника стоячи;
* руку першим подає той, кому відрекомендовують;
* під час знайомства варто усміхатися, мати щирий вираз обличчя.

**Граматична компетенція**:

|  |  |
| --- | --- |
| Правильно | Неправильно |
| Будьмо знайомі! | Будемо знайомі! Давайте знайомитися! |
| Дозвольте відрекомендуватися! | Дозвольте представитися! |

***Порада, пропозиція***

**Порада** – „пропозиція, вказівка, як діяти за яких-небудь обставин, допомога добрим словом у скруті; рада”[[10]](#footnote-10):

Я дуже раджу Вам...; Я пропоную Вам...; Я би радив Вам...; Дозвольте порадити Вам...;

Вам слід (варто)...;

Адресат має відповідно відреагувати на пропозицію; обов’язковими мають бути слова подяки:

Я Вам щиро вдячний (щиро дякую) за пораду! Я нею неодмінно скористаюся

Я не зможу скористатися з Вашої пропозиції, але я щиро дякую за неї!

Дякую за пораду (пропозицію)! Я мушу добре її обміркувати (подумати над нею)!

 ***Згода***

**Згода** – „позитивна відповідь, дозвіл, вияв бажання щось робити”[[11]](#footnote-11).

Добре! Будь ласка! Прошу! Згоден! Погоджуюся! Мушу погодитися!

Доведеться погодитися! Авжеж; авжеж, що так! Гаразд; Звичайно; Ви маєте рацію;

Безперечно; Поза всяким сумнівом; Я ж так і знала! І я такої ж думки;

Очевидно, це саме так; Так воно і є; З приємністю (із задоволенням).

 ***Відмова***

**Відмова** – „відповідь про небажання або неможливість виконати прохання, наказ”[[12]](#footnote-12). Певна річ, ви не завжди можете задовольнити прохання, прийняти ту чи іншу пропозицію і тому змушені відмовити. Відмова має бути коректною, доброзичливою і переконливою. А щоб пом’якшити тон відмови, на початку речення треба вживати слова: на жаль; шкода; дуже шкода; на превеликий жаль; щиро жалкую; вибачте; мені дуже прикро; перепрошую.

На жаль, ніяк не можу погодитися; Шкода, але про це не може бути й мови;

Даруйте, але я змушений Вам (тобі) відмовити; Дуже шкода, але я не погоджуюсь;

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

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

**Порада**:

Всіляко варто уникати прямої відмови з уживанням слова *Ні!* Краще скористатися делікатною формою непрямої відмови (останні приклад).

 ***Розрада***

**Розрада** – „те, що приносить заспокоєння в горі, печалі”[[13]](#footnote-13). Лексико-граматичним засобом вираження розради є дієслово у формі наказового способу однини або множини:

Не переживай (те)! Не хвилюй (теся)! Заспокойся (тесь)! Не журись (іться)! Опануйте себе!

Не бери (іть) собі це так близько до серця! Викинь (те) це з голови! Не думай (те) про це!

Не звертай (те) на це уваги! Сподівайся (теся) на краще!

Для висловлення розради можна послуговуватися й іншими граматичними конструкціями:

Не варто про це думати! Це все дрібниці! Всяке буває.

Це не твоя (Ваша) провина.

Все буде добре (гаразд).

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

 ***Співчуття***

**Співчуття** – „чуйне ставлення до людини в її переживаннях, стражданнях, нещасті, горі”[[14]](#footnote-14).

Прийми (іть) моє глибоке (щире) співчуття!

Дозволь (те) висловити тобі (Вам) моє щире співчуття;

Я розумію твоє (Ваше) горе;

Я поділяю твій (Ваш) смуток;

Я горюю разом із тобою (Вами).

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

 ***Схвалення***

**Схвалення** – визнання адресатом чиїхось дій, учинків, рішень, слів правильними.

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

Дуже правильний (розумний, доречний) вчинок;

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

Я в захопленні від твого (Вашого) рішення (вчинку, виступу).

За нормами доброго тону особа, вчинок якої схвалено, має належно відреагувати. З цією метою можна скористатися такими формулами:

Дякую!

Це тобі (Вам) тільки здається!

Мені приємно, що ти (Ви) оцінив (ли) мій вчинок;

Я не вартий таких слів;

Те ж саме я можу сказати і про тебе (Вас).

Ці фрази супроводжуються невербальними засобами вираження вдячності; ввічливим кивком головки, приязною усмішкою.

 ***Зауваження, докір***

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

Я змушений зробити тобі (Вам) зауваження;

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

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

Тобі (Вам) так робити (говорити) не личить;

На мою думку, цей вчинок не робить тобі (Вам) честі;

Твій вчинок виходить за межі етичних норм;

Це було недобре.

Залежно від предмета розмови і змісту зауваження адресат може висловити:

 1) вибачення:

 Вибач (те), я помилився;

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

 Я це зробив не навмисно;

 Мені дуже неприємно! Вибач (те)!

 2) заперечення:

 Даруй (те), ти (Ви) мене неправильно зрозумів (ли);

 На мою думку, твоє (Ваше) зауваження не цілком обґрунтоване (цілком безпідставне,

 необґрунтоване);

 Вибачте, але ти (Ви) тут не маєш (те) рації.

3) з’ясування:

 Не бачу причини для зауваження (докору);

 Не розумію, в чому ти (Ви) бачиш (те) мою помилку;

 Не розумію, за що ти (Ви) на мене образився (-лися);

 Перепрошую, а в чому, власне, річ?

**Поради**: ***Як критикувати, не ображаючи***.

Якщо ви бажаєте навчитися робити зауваження, критикувати так, щоб не образити людину, то:

* вказуйте на помилки, робіть зауваження лише віч-на-віч;
* уникайте прямої критики;
* робіть це по-дружньому;
* похваліть те, що ваш співбесідник виконує як слід;
* покажіть чи розкажіть, як правильно було б виконати те чи інше завдання, здійснити певний вчинок;
* переконайте співбесідника в тому, що він зможе повестися як слід за певних обставин, зуміє впоратися з дорученою справою;
* попросіть вибачення за зроблене зауваження, особливо тоді, коли людина є старшою від вас за віком або незнайомою.

*Людина, яка засуджує і висміює помилкові думки й погані вчинки інших людей, повинна мати особливу силу переконання, а для цього, крім гострого ока, необхідно володіти і не менш цінним мистецтвом – ясно викладати думки* (М.Ларра).

 ***Висловлення сумніву***

**Сумнів** – невпевненість щодо слушності, правдивості, вірогідності того, що висловив співрозмовник:

Так? Хіба? Невже? А невже? Правда? Ти (ви) справді так вважаєш (те)? Цю інформацію ти (Ви) отримав (ли) з надійного джерела? І я в це маю повірити? Вельми сумніваюся, що...; Вам краще видно, але...; Воно ніби переконливо, проте...; Мені хотілося б вірити, однак...; Мені важко сказати, чи... .

**Порада**: Не варто висловлювати сумнів, особливо в присутності інших людей, якщо слова співрозмовника не мають принципового значення.

 ***Висловлення власного погляду***

На мій погляд; На мою думку; На моє переконання; Я (глибоко) переконаний, що...; Я думаю, що...; Мені здається, що...; Наскільки я розумію...; Я хочу (хотів би) підкреслити, що...; Що стосується мене, то...; Як на мене, то...; Я глибоко переконаний, що...; Можливо, моя думка (тобі, Вам) видасться неслушною, але...; Мушу зауважити, що...; Я думаю (вважаю), що...; На завершення (розмови, дискусії) вважаю за доцільне (потрібне) ще раз сказати (повторити)...; Така моя думка.

**Граматична компетенція**:

У текстах наукового стилю особові та присвійні займенники традиційно вживаються у формі множини: на нашу думку; як нами встановлено; на завершення підсумуємо сказане нами; ми дійшли такого висновку.

 ***Комплімент***

**Комплімент** – „це приємні, люб’язні слова, похвала, лестощі”[[15]](#footnote-15). Призначення компліменту – зробити приємне співрозмовникові, викликати взаємну симпатію.

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

Найчастіше хвалять людину за вчинки, за характер, за зовнішній вигляд, одяг, зачіску, дітей. Набір етикетних формул в УМ є стереотипним:

У тебе (Вас) такий чудовий вигляд! Ти (ви) так чудово виглядаєш (єте)!

У тебе (Вас) бездоганний вигляд! Ти (Ви) така красуня! Ти (ви) така чарівна!

У тебе (Вас) такі красиві очі! З тобою (Вами) так приємно спілкуватися!

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

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

У тебе (Вас) така елегантна сукня! Тобі (Вам) так пасує нова зачіска (цей колір)!

У тебе (Вас) ангельський характер! Твої (Ваші) діти прекрасно виховані!

Ти (Ви) неперевершена господиня! Ти (Ви) – унікальна й неперевершена господиня!

Ти (ви) прекрасний співбесідник! Ти (Ви) рідкісний фахівець!

Ти (Ви), як завжди, прекрасно (неперевершено) виступив (ли)!

Дивовижно, як ти (Ви) зміг (змогли) в п’ятихвилинній доповіді так розкрити цю тему!

За правилами етикетної поведінки комплімент потребує словесної відповіді:

Дякую! О, дякую за комплімент! Ви так люб’язні! Мені приємно це чути! Ви мені лестите!

На жаль, це лише комплімент!

**Запам’ятати правила вживання компліментів**.

1. Не кажіть людині того, що їй неприємне або зовсім невластиве.
2. Комплімент не повинен бути багатозначним.
3. Комплімент повинен бути щирим: мовлення адресата має супроводжуватися теплими інтонаціями неудаваною усмішкою.
4. Варто уникати незрозумілих слів.
5. Комплімент має відповідати ситуації спілкування.
6. не ввічливо говорити компліменти малознайомим, незнайомим людям.
7. Не варто відразу „віддячувати” компліментом за комплімент, а особливо говорити про партнера те саме, що почули від нього.
8. Відповідь на комплімент має бути співзвучною змістові.
9. Не варто скупитися на добре слово – вчимося говорити компліменти.

**Поради**:

* + набагато корисніше говорити людям приємні речі, підтримувати і підбадьорювати їх, щиро захоплюватися їхніми досягненнями, аніж принижувати їх гордість;
	+ починати і закінчувати ділову бесіду компліментом на адресу співрозмовника (існує багато підтверджень того факту, що чим більше Ви говорите компліментів іншим, тим більше добрих слів чуєте у відповідь, Вас починають вважати милим, чуйним і навіть привабливим; коли співрозмовник відчуває, що Ви проявляєте свої почуття щодо нього, він значно швидше відкривається Вам);
	+ ніколи не обзивати і не ображати співрозмовника, краще сказати: „Мені соромно за Вас”, „Не чекав від Вас такого” та ін.;
	+ спілкуючись з людьми, краще називати їх по імені, це приємно, як і комплімент (Ю.І.Палеха).

 ***Прощання***

**Прощання** – „слова, які вимовляються перед розлукою, розставанням”[[16]](#footnote-16)

До побачення; Будь (те) здоров (і)! Бувай (те)! До зустрічі! Дозвольте попрощатися!

Добраніч (На добраніч! Доброї ночі!) До завтра! На все добре! Прощавайте!

Усього тобі (Вам) найкращого! Хай тобі (Вам) щастить! Щасливі будьте (Будьте щасливі)!

Прощальним фразам можуть передувати наступні фрази:

Уже пізно; Мені пора; Будемо прощатися; Шкода (жаль), але я мушу йти;

Ми прекрасно провели час; Дякую тобі (Вам) за зустріч! Вдячний за все!

Даруй (те), що так довго тебе (Вас) затримав; Не можу тебе (Вас) довше затримувати;

**Лексична компетенція**:

Словом ***прощай*** (***те***) послуговуються тоді, коли прощаються із тим, хто відходить у вічність. За українським звичаєм, після слова ***Прощай!*** Говорять: ***Хай тобі буде земля пером!*** (Вислів ***Хай тобі буде земля пухом!*** є калькою з російської мови).

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

1. ***Зоряна Мацюк, Ніна Станкевич***. Українська мова професійного спілкування: Навчальний посібник. – 2-ге вид.. – К.: Каравела, 2008. – С.54. [↑](#footnote-ref-1)
2. ***Радевич-Винницький Я.*** Етикет і культура спілкування: Навч. посіб. – 2-ге вид., переробл. і доп. – К.: Знання, 2006. – С.29. [↑](#footnote-ref-2)
3. Там само. – С.5. [↑](#footnote-ref-3)
4. ***Радевич-Винницький Я.*** – С.30. [↑](#footnote-ref-4)
5. Там само. – С.31. [↑](#footnote-ref-5)
6. ***Радевич-Винницький Я.*** Етикет і культура спілкування: Навч. посіб. – К.: Знання, 2006. – С.136-152. [↑](#footnote-ref-6)
7. Там само. – С.155-206. [↑](#footnote-ref-7)
8. ***Великий тлумачний словник сучасної української мови***. – К.; Ірпінь: ВТФ „Перун”, 2001. – С.148. [↑](#footnote-ref-8)
9. Радевич-Винницький Я. – С.167. [↑](#footnote-ref-9)
10. ВТС СУМ. – С.679. [↑](#footnote-ref-10)
11. ВТС СУМ. – С.358. [↑](#footnote-ref-11)
12. Там само. – С.133. [↑](#footnote-ref-12)
13. Там само. – 1071. [↑](#footnote-ref-13)
14. Радевич-Винницький Я. – С.195. [↑](#footnote-ref-14)
15. ВТС СУМ. – С.445. [↑](#footnote-ref-15)
16. ВТС СУМ. – С.999. [↑](#footnote-ref-16)