

ЗАТВЕРДЖЕНО

Заступник директора з навчально-методичної роботи
ЗПО «Дніпровський професійний технологічний
коледж»

« 28 » серпня 2026 р.

Сергій ГОРДІЄНКО



КОНСПЕКТ ЛЕКЦІЙ

з дисципліни ВК 5 Українське ділове мовлення
для здобувачів освіти рівня «фаховий молодший бакалавр»

Спеціальність G9 Прикладна механіка

К.В. Кухарчук

Дніпро, 2026

Лекція 1

Тема. Мова і мовлення в житті суспільства. Походження та функціонування української національної мови

Предмет: Українське ділове мовлення

Тривалість: 2 академічні години (90 хвилин)

Мета: Засвоїти фундаментальні поняття лінгвістики (мова, мовлення, мовна діяльність), з'ясувати суспільні функції мови, вивчити етапи формування та сучасний правовий статус української національної мови, опанувати поняття сучасної літературної мови та її норм у контексті офіційно-ділового спілкування.

План лекції

1. Мова і мовлення як фундаментальні категорії комунікації.
2. Багатофункціональність мови в житті суспільства.
3. Походження та історичний шлях української мови.
4. Сучасний правовий та суспільний статус української мови.
5. Поняття сучасної української літературної мови.

1. Мова і мовлення як фундаментальні категорії комунікації

У теоретичній лінгвістиці та практиці ділової комунікації базовим є розмежування понять «мова» (фр. *langue*) та «мовлення» (фр. *parole*), яке розробив швейцарський мовознавець Фердінан де Соссюр.

Співвідношення основних категорій

- **Мова** — це замкнена, складна, абстрактна система заків, сигналів та правил їх поєднання, яка існує в свідомості мовного колективу і слугує основним засобом людського спілкування, формування та вираження думок.
- **Мовлення** — це конкретне застосування мовної системи окремою особистістю в певний час і в конкретному місці; це мова в дії, процес матеріалізації мовних знаків у звуковому або писемному вигляді.
- **Мовна діяльність** — це сукупність психофізіологічних актів людини, спрямованих на сприйняття (читання, слухання) та створення (говоріння, письмо) мовленнєвих висловлювань.

Порівняльна характеристика мови та мовлення

Характеристика	Мова (Система)	Мовлення (Процес / Результат)
Природа	Соціальна, психічна (знакова система)	Психофізична, матеріальна (звуки, літери)

Характеристика	Мова (Система)	Мовлення (Процес / Результат)
Характер	Абстрактна, потенційна, статична	Конкретне, актуальне, динамічне
Суб'єкт	Загальносуспільний (колективний)	Індивідуальний (конкретна особа)
Залежність від контексту	Незалежна від ситуації	Тісно пов'язана з контекстом спілкування
Вимірюваність	Описується граматики та словниками	Часова та просторова протяжність

Значення для ділової сфери:

Діловий фахівець повинен досконало володіти *мовою* (знати термінологію, граматику, правила пунктуації) для того, щоб його *мовлення* (складені документи, виступи на нарадах, переговори) було точним, логічним та переконливим.

2. Багатофункціональність мови в житті суспільства

Мова виникає разом із суспільством і функціонує як його універсальний зв'язувальний елемент. Функції мови — це її суспільне призначення, ті завдання, які вона виконує в людській життєдіяльності.

Система функцій мови

1. Комунікативна (інформаційна):

- *Сутність:* Мова як засіб спілкування та передачі інформації між членами суспільства.
- *У діловій сфері:* Забезпечує обмін розпорядженнями, звітами, контрактами, протоколами.

2. Мислетворча (когнітивна):

- *Сутність:* Мова як інструмент формування, структурування та вираження думок. Думка матеріалізується тільки через мовні форми.

3. Пізнавальна (гносеологічна):

- *Сутність:* Мова як засіб пізнання світу, накопичення людського досвіду та збереження знань для наступних поколінь.

4. Номінативна (називавча):

- *Сутність:* Надання назв (понять) об'єктам реального та уявного світу, їхнім властивостям і процесам.
- *У діловій сфері:* Формування понятійного апарату, номенклатури, фахових термінів.

5. Культурологічна (акумулятивна):

- *Сутність:* Збереження та трансляція національних традицій, духовних цінностей, звичаїв та ідентичності нації.

6. Державотворча (соціально-політична):

- *Сутність:* Мова як фактор національної єдності, консолідації суспільства та атрибут державної незалежності.

7. Естетична та експресивна:

- *Сутність:* Засіб вираження краси та емоційного стану мовця (активно реалізується в художньому мовленні, але є мінімальною або відсутньою в офіційно-діловому стилі).

3. Походження та історичний шлях української мови

Українська мова має давню історію, пов'язану з формуванням етносу та його державності.

Генеалогічні корені

- **Сім'я:** Індоевропейська.
- **Група:** Слов'янська.
- **Підгрупа:** Східнослов'янська (поряд із білоруською та польською входить до кола слов'янського мовного ареалу).

Етапи формування української мови

Праслов'янська доба

До VI ст. н. е.

Формування спільнослов'янських мовних рис. Розпад індоевропейської єдності.

Давньоруський (давньоукраїнський) період

IX – XIII ст.

Мова Києво-Руської держави. Функціонування писемно-літературної мови (церковнослов'янської з місцевими елементами) та живої народнорозмовної мови з виразними українськими рисами.

Староукраїнська доба

XIV – XVIII ст.

Офіційна мова Великого Князівства Литовського та Гетьманщини. Активний розвиток діловодної мови, козацьких літописів, конфесійної літератури (Пересопницьке Євангеліє, 1556–1561 рр.).

Зародження нової літературної мови

Кінець XVIII – XIX ст.

Становлення нової української літературної мови на народнорозмовній основі (середньонаддніпрянський діалект).

Сучасний етап розвитку

XX ст. – дотепер

Розбудова наукової, офіційно-ділової, військової та технічної термінології. Законодавче закріплення статусу державної мови.

Основоположники нової української літературної мови

- **Іван Котляревський:** Видана у 1798 році поема «Енеїда» знаменувала зачин нової української літературної мови, вперше написаної чистою живою народною мовою.
- **Тарас Шевченко:** Вважається **основоположником** сучасної української літературної мови. Він синтезував різні діалектні елементи (на базі середньонаддніпрянського говору), підніс народну мову до рівня високофілософської, універсальної літературної форми.

4. Сучасний правовий та суспільний статус української мови

Функціонування української мови як державної в Україні врегульовано вищим законодавством.

Конституційні засади (Стаття 10 Конституції України)

1. **Державною мовою в Україні є українська мова.**
2. Держава забезпечує всебічний розвиток і функціонування української мови в усіх сферах суспільного життя на всій території України.
3. В Україні гарантується вільний розвиток, використання і захист російської, інших мов національних меншин України.

Законодавчі акти та їхнє значення

Ключовим регуляторним документом є **Закон України «Про забезпечення функціонування української мови як державної»** (прийнятий у 2019 р.).

Основні вимоги закону для ділової та професійної сфери:

- **Мова діловодства та документації:** Усі державні органи, органи місцевого самоврядування, підприємства, установи та організації всіх форм власності складають документи, ведуть переписку та діловодство державною мовою.
- **Мова обслуговування:** Сфера послуг, торгівля, медичне та банківське обслуговування за умовчанням здійснюються українською мовою (перехід на іншу мову можливий лише за проханням клієнта).
- **Професійна обов'язковість:** Володіння державною мовою є обов'язковою умовою для здобуття посад державних службовців, медиків, педагогів, військовослужбовців, юристів та керівників державних компаній.

5. Поняття сучасної української літературної мови та її норми

Сучасна українська літературна мова — це вища, оброблена, унормована форма загальнонародної мови, яка обслуговує всі ділянки життя суспільства: культуру, науку, державне управління, виробництво, освіту та побут.

Головні ознаки літературної мови

1. **Унормованість:** Наявність єдиних, загальнообов'язкових мовних норм.
2. **Наддіалектний характер:** Втрата вузькорегіональних ознак, зрозумілість для всіх носіїв.
3. **Поліфункціональність:** Здатність функціонувати в усіх сферах суспільного життя за допомогою системи функціональних стилів.
4. **Стилістична диференціація:** Наявність сформованих функціональних стилів (офіційно-діловий, науковий, публіцистичний, художній, розмовний).

Види мовних норм

Мовна норма — це сукупність загальноприйнятих правил використання мовних засобів (звуків, слів, речень) у певний період розвитку мови.

1. **Орфоепічні норми:** Правила нормативної вимови звуків і звукосполучень.
2. **Акцентологічні норми:** Правила наголошування слів (наприклад: *віпа́док*, а не *випа́док*; *проце́нт*, а не *про́цент*).
3. **Лексичні норми:** Вживання слів у властивому їм значенні та усунення кальок і суржику (наприклад: *надати перевагу*, а не *віддати перевагу*; *протягом року*, а не *на протязі року*).
4. **Морфологічні норми:** Правила утворення форм слів (наприклад: *більш важливий*, а не *більш важливіший*; *двох осіб*, а не *двох чоловік*).

5. **Синтаксичні норми:** Правила побудови словосполучень і речень (наприклад: *відповідно до закону*, а не *згідно закону*; *повідомити директора*, а не *повідомити директору*).
6. **Орфографічні та пунктуаційні норми:** Правила написання слів та розстановки розділових знаків на письмі.
7. **Стилістичні норми:** Вибір мовних засобів відповідно до мети та обставин спілкування.

Офіційно-діловий стиль у системі літературної мови

Для ділової практики визначальним є **офіційно-діловий стиль (ОДС)**.

Ключові риси ОДС:

- **Точність та лаконічність:** Усунення будь-яких двозначностей та алегорій.
- **Стандартизація та уніфікація:** Використання усталених мовних кліше (*згідно з розпорядженням, взяти до відома, надати звіт*).
- **Об'єктивність та нейтральність:** Відсутність емоційно забарвленої лексики, вигуків та метафор.
- **Логічна послідовність:** Чітка структура текстів, використання пунктів, підпунктів, абзаців.

Питання для самоконтролю

1. У чому полягає принципова відмінність між поняттями «мова» і «мовлення»? Наведіть приклади.
2. Які основні функції виконує мова в суспільстві? Обґрунтуйте значення державотворчої функції.
3. Хто вважається зачинателем, а хто — основоположником сучасної української літературної мови? У чому їхня заслуга?
4. Проаналізуйте статтю 10 Конституції України. Які обов'язки вона покладає на фахівців у сфері діловодства?
5. Назвіть основні види мовних норм. Наведіть приклади лексичних та синтаксичних помилок у діловому мовленні.

Лекція 2

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

Предмет: Українське ділове мовлення

Тривалість: 2 академічні години (90 хвилин)

Мета лекції: Ознайомити студентів із понятійно-категоріальним апаратом мовного, мовленнєвого та спілкувального етикету, розкрити їхню роль у професійній та повсякденній комунікації, а також сформувати вміння ефективно застосовувати парадигму етикетних мовних формул у типових комунікативних ситуаціях з урахуванням норм сучасної української літературної мови.

Завдання лекції:

Навчальні (освітні):

- Розмежувати поняття «мовний етикет», «мовленнєвий етикет» та «спілкувальний (комунікативний) етикет», визначивши їхню специфіку та взаємозв'язок.
- Проаналізувати стандартні етикетні ситуації (вітання, прощання, вибачення, подяка, прохання, відмова тощо) та їхні нормативні особливості.
- Систематизувати парадигму мовних формул відповідно до стилів мовлення, соціального статусу та ступеня офіційності спілкування.
- Опрацювати специфічні риси українського національного етикету (вживання кличного відмінка, формул звертання на «Ви», слів пошани «пан/пані»).

Розвивальні:

- Сприяти розвитку навичок вільного та грамотного добору етикетних формул залежно від контексту та мети спілкування.
- Розвивати критичне мислення під час аналізу мовленнєвих помилок і суржикових конструкцій у діловому та щоденному мовленні.
- Вдосконалювати комунікативну компетенцію та вміння коректно вибудовувати діалог у складних етикетних ситуаціях (наприклад, під час аргументованої відмови чи вибачення).

Виховні:

- Виховувати високу культуру спілкування, повагу до співрозмовника та професійну етику.
- Сформувати стійку звичку дотримуватися норм українського мовленнєвого етикету як важливої складової іміджу сучасного фахівця.

План лекції

1. Сутність та понятійний апарат етикету.
2. Службовий (професійний) етикет.
3. Етикетні мовні формули в діловому спілкуванні.

Рекомендована література

1. Гриценко Т.Б. Українська мова за професійним спрямуванням: навчальний посібник. Київ: ЦУЛ, 2019. 594 с.

2. Кацавець Р. Ділова українська мова. За новим українським правописом: навчальний посібник. Київ: Алерта, 2022. 324 с.
3. Мозговий В.І. Українська мова у професійному спілкуванні: навчальний посібник. Київ: ЦУЛ, 2019. 592с.
4. Мацюк З., Станкевич Н. Українська мова професійного спілкування: навч. посібн. Київ: Каравела, 2018. 352 с.
5. Паращук В.Ю. Основи теорії мовної комунікації: навч. посібн. Київ: Академія, 2010. 240с.
6. Пентилюк М.І., Маруніч І.І., Гайдаєнко І.В. Ділове спілкування та культура мовлення: навч. посіб. Київ: ЦУЛ, 2011. 224 с.
7. Семеног О.М. Культура наукової української мови Київ: Академія, 2010. 216 с.

1. Сутність та понятійний апарат етикету.

Життя людини в суспільстві регламентоване системою різних правил, законів. Правила соціальної поведінки людини, які виробилися впродовж усієї культурної еволюції людства і враховують його соціально – історичний досвід, становлять поняття «етикет».

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

Нині узвичаєно виокремлювати за сферою використання **діловий етикет**– норми поведінки і спілкування різних соціальних груп. Визначальна прикмета його – співпраця і взаєморозуміння.

Основну частину етикету загалом становить **мовний, мовленнєвий і спілкувальний етикет**, які нині виокремлюють авторитетні фахівці з проблем культури спілкування.

Різні мови світу виробили спеціальні лексичні, морфологічні, синтаксичні засоби вираження ввічливості, відповідні етикетні мовні формули, які становлять мовний етикет. Основними вимогами мовного етикету є ввічливість, уважність, чемність, порядність та тактовність.

Мовний етикет– це сукупність правил мовної поведінки, які представлено в мікросистемі національно специфічних стійких формул і виразів у ситуаціях установаження контакту зі співбесідником, підтримки спілкування в доброзичливій тональності.

Мовний етикет як соціально-лінгвістичне явище виконує такі функції:

- контактнопідтримувальну – встановлення, збереження чи закріплення стосунків адресата й адресанта;
- ввічливості (конотативну) – прояв чемного поводження членів колективу один з одним;
- регулятивну – така функція регулює взаємини між людьми у різних спілкувальних ситуаціях;
- впливу (імперативну, волюнтативну) – передбачає реакцію співбесідника;
- звертальну (апелятивну) – привернення уваги, здійснення впливу на співбесідника.

Наявність цих функцій підтверджує думку, що мовний етикет являє собою своєрідний механізм, за допомогою якого може відбутися ефективне спілкування. Усі названі функції мовного етикету ґрунтуються на комунікативній функції мови.

Мовленнєвий етикет— це реалізація мовного етикету в конкретних ситуаціях спілкування, вибір мовних засобів вираження.

Мовленнєвий етикет — поняття ширше, ніж мовний етикет, і має індивідуальний характер. Мовець вибирає із системи словесних формул найбільш потрібну, зважаючи на її цінність.

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

Спілкувальний етикет — це система, яку мовці відтворюють за правилами, узвичаєними в певній мовній спільноті. Йому властива національна своєрідність, ідіоетнічність. В українців, наприклад, здавна побутує пошання форма звертання на **Ви** до старших за віком, посадою, незнайомих, до батьків.

Суттєвою ознакою мовного етикету українців є вживання форми кличного відмінка у звертанні, наприклад: *Петре, Надіє, колего, друже*.

Існують формули мовного етикету. Відомо, що спілкування можливе за наявності: мовця, адресата, до якого звернена мова; мети і теми мовленнєвої діяльності.

За умовами і змістом мовної ситуації вирізняють різновиди мовного етикету: звертання, привернення уваги, вітання, знайомство, запрошення, прохання, порада, погодження, згода, незгода, вибачення, скарга, втішання, докір, комплімент, несхвалення, побажання, вдячність, прощання.

Вислови мовленнєвого етикету, закріплені за певними ситуаціями, являють собою готові формули не лише з точки зору їх морфолого-синтаксичної структури, а й з точки зору їх лексичної наповненості.

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

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

2. Службовий (професійний) етикет.

Службовий етикет — синонім культури спілкування. Це сукупність форм ввічливості, прийнятих у діловому суспільстві.

Службовий етикет у діловому спілкуванні передбачає лояльне, з повагою ставлення до співрозмовника, використання загальнокультурних норм спілкування, міркування, форм їх вираження. Будь-який комунікативний процес і в будь-яких умовах передбачає

наявність деяких обов'язкових елементів мовного етикету. Зокрема це стосується привітання, звертання, знайомства, запрошення, компліменту, вітання, прощання. Кожен з цих елементів має своє місце в комунікативному процесі й свої особливості та мовленнєве вираження.

Привітання – це початок комунікативного процесу. Це елемент мовного етикету, з якого починається будь-який процес спілкування, незалежно від того, були чи не були до цього представлені один одному співрозмовники. Вітатися при зустрічі – добра традиція. Це давній звичай – вияв уваги, дружелюбності, поваги до людей.

Проте у ході привітання відразу ж проявляється інший елемент мовного етикету – звертання. Саме за допомогою звертання здійснюється адресація до співрозмовника з іменем, прізвищем, посадою чи професійною приналежністю.

Звертання – наймасовіша та найбільш яскрава ознака етикету.

Звертання, як елемент культури спілкування, є проявом ввічливості, поваги до людини. Водночас воно засвідчує той факт, що розмова стосується саме того, до кого спрямоване звертання. Д. Карнегі стверджує, що звучання власного імені – найприємніша мелодія для власного вуха.

Часто комунікативний процес супроводжується знайомством, що є актом самовизначення у спілкуванні між людьми, які раніше не були знайомими.

Знайомство – це ще й інформація кожного із учасників комунікативного процесу. Сам процес знайомства залежить від ситуації, від бажання розкрити ті аспекти особи, які потрібні в даній ситуації і на даному етапі контакту.

Запрошення – це елемент службового етикету, який пов'язаний з пропозицією зустрітись, налагодити співпрацю, взаємодію, визначення рамок стосунків, бажання зняти конфліктне напруження. Тому запрошення має бути завжди прямим, відкритим, де висловлюються мотиви зустрічі чи розмови, місце час (який, до речі, іде в погоджувальному варіанті).

Досить поширеним фактом службового етикету є застосування у розмові компліменту. Цей елемент несе в собі певне перебільшення позитивних якостей людини. Використання компліментарного прийому сприяє створенню позитивних емоцій у співрозмовника, а відтак і позитивної реакції на людину, яка робить комплімент, і викликає бажання зробити цій людині щось приємне. Крім того, навіть нейтральний комплімент є добрим початком для розмови.

Але, використовуючи у ході комунікативного процесу комплімент, слід враховувати певну особливість компліменту: він має мати лише відкритий, правдивий смисл, гіперболізація, яка завжди наявна в компліменті, не повинна підкреслювати інші негативні якості людини; комплімент має спиратися на власну думку і не ставити людину у смішне становище, підкреслюючи якусь якість, яка в людини абсолютно відсутня. Звичайно, стиль компліменту буде різним, оскільки він залежить від того, хто говорить, і від того, кому він призначається, а також від ситуації і попередньої розмови.

Вітання – ще один елемент службового етикету, що містить в собі похвалу, комплімент, виявлення заслуг і якостей співрозмовника, підкреслення його позитивних рис, успіху, нагадування про знаменну дату в його житті або виробничої й творчої біографії. У вітанні застосовуються ті ж самі вимоги, що і у компліменті. Але, на відміну від нього, вітання завжди прив'язане до певної події, дати, явища. Тому вітання повинно бути, перш за все, своєчасним, доречним. Коректна тональність вітання – добрий стиль службової субординації.

Прощання – елемент службового й мовного етикету, яким завершується будь-який вид мовного спілкування. Форми прощання, як і форми вітання, можуть бути вербальними («до побачення», «на все добре» і т. п.) і невербальними – дотиковими (легкий уклін, жест руки). Гарним стилем прощання педагога (працівника) є його увага до людини, і він підніметься при завершенні розмови чи навіть проведе до дверей (якщо це літня жінка, людина похилого віку чи інвалід). Прощання є виявом певного завершення комунікативного контакту. У ньому підбивається підсумок і дається певна гарантія того, що сказане є предметом подальшого розгляду. За будь-якої умови прощання повинно бути доброзичливим, неспішним, іноді компліментарним. Володіння мовним та службовим етикетом є запорукою успішного ділового спілкування. Люди, які володіють мовним етикетом, є більш успішними в діловому світі і швидше досягають порозуміння з оточуючими.

3. Етикетні мовні формули в діловому спілкуванні.

Вітання та побажання

Вітання – це "слова або жести, звернені до кого-небудь під час зустрічі на знак прихильного ставлення до когось". Доброго ранку!

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

Вітаю (тебе; Вас)!

Радий (тебе; Вас) вітати!

Мое шанування!

Дозвольте Вас привітати!

Слава Україні! - відповідь: Героям слава!

Хай живе...

З приїздом Вас!

Поздоровляю Вас!

Здоровлю з...

Зичу радості, успіхів!

Вінішую 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: Слав і те Його

Христос Воскрес! - відповідь: Воістину воскрес!

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

Щасливих Вам свят!

Дозвольте вітати Вас від імені...

Наше щире вітання...

Хай збудуться всі Ваші мрії!

Вузлики на пам'ять! Правила вітання

Першим вітається:

- молодший зі старшим;
- підлеглий з керівником;
- 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;
- ийняти 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 у 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 і 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 Чине могли б Ви сказати...).*
3. Подяка: *Щиро (сердечно) дякую Вам за ... (Щиро вдячний за...).*
4. Вибачення: *Пробачте, що затримав Вас (Даруйте, що завдав Вам клопоту).*
5. Прощання: *До побачення! (Бувайте здорові! Усього Вам найкращого! Хай щастить!).*

Привернення уваги до себе

Щоби привернути до себе увагу особи, потрібно:

- спочатку звернутися до неї зі словами вибачення:

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

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

Скажіть, будь ласка! Дозвольте запитати!

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

Чи дозволите на хвилинку відірвати Вас від справ?

- репліки - відповіді адресата:

Я Вас слухаю!

Я до Ваших послуг!

Чим можу Вам допомогти?

Прошу!

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

Знайомлення

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

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 формі такого діалогу:

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

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

Знайомлення через посередника:

Дозвольте представити (відрекомендувати) Вам...;

Дозвольте познайомити Вас із...;

Познайомтеся, це...;

Познайомтеся, будь ласка, це ...;

Знайомтеся, будь ласка. Це мій...

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

Дуже приємно!

Я вже чув про Вас;

Мені (надзвичайно) приємно з Вами познайомитися!

Я радий знайомству з Вами!

Мудрі поради

** Жінкам не бажано знайомитися з чоловіками без посередника (крім службових, професійних 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.*

Порада, пропозиція

Порада - "пропозиція, вказівка, як діяти за яких-нсьбудь обставин, допомога добрим словом у скруті; рада".

Я дуже раджу Вам...;

Я пропоную Вам...;

Я би радив Вам...;

Дозвольте порадити Вам...;

Може б, Вам...;

Вам слід (варто)...

Адресат має на пропозицію відповідно відреагувати, 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 (поради), але я щиро дякую за неї!

Дякую за пораду (пропозицію)! Я мушу добре її обміркувати (по думати над нею)!*

Згода

Згода - "позитивна відповідь, дозвіл на що-небудь, вияв бажання щось робити".

Добре!

Будь ласка!

Прошу!

Згоден!

Погоджуюся!

Мушу погодитися!

Доведеться погодитися!

Авжеж; авжеж, що так!

Гаразд;

Звичайно;

Ви маєте рацію;

Безперечно;

Поза всяким сумнівом. Я ж так і знала!

І я такої ж думки;

Очевидно, це саме так;

Так воно і є;

З приємністю (із задоволенням).

Відмова

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

На жаль, ніяк не можу погодитися;

Шкода, але про це не може бути й мови;

Даруйте, але я тушений Вам (тобі) відмовити;

Дуже шкода, але я не погоджуюсь;

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

Перепрошую, мені треба подумати (мушу порадитися, я маю спо-чатку це обміркувати).

Розрада

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

Не переживай (те)!

Не хвилюйся (теся)!

Заспокойся (тесть)!

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 (гарзд).

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

Співчуття

Співчуття – "чуйне ставлення до людини в її переживаннях, стражданнях, нещасті, горі.

Прийми (іть) моє глибоке (щире) співчуття;

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

Я розумію твоє (Ваше) горе;

Я поділяю твій (Ваш) смуток

Я горюю разом із тобою (Вами)

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

Схвалення

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

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

Дуже правильний (розумний, доречний) вчинок;

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

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

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

Дякую!

Це тобі (Вам) тільки здається;

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

Я не вартий таких слів;

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

Ці фрази супроводжуються не вербальними засобами вираження вдячності; ввічливим кивком голови, приязною усмішкою.

Зауваження, докір

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

Я змушений зробити тобі (Вам) зауваження;

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

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

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

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:

а) вибачення:

Вибач (те), я помилився;

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

Я це зробив не навмисно;

Мені дуже неприємно! Вибач (те)!

б)заперечення:

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

На мою думку, твоє (Ваше) зауваження не цілком обгрунтоване (цілком безпідставне, необгрунтоване);

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

Не бачу причини для зауваження (докору);

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

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

Перепрошую, а в чому, власне, річ?

Мудрі поради

Як критикувати, не образжаючи

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 поводитися як слід за певних обставин, зуміє впоратися з дорученою справою;*
- *попросіть вибачення за зроблене зауваження, особливо тоді, коли людина старша від вас за віком або незнайома.*

Висловлення сумніву

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

Так?

Хіба?

Невже?

Та невже? Правда?

Ти (ви) справді так вважаєш (те)?

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

І я в це маю повірити?

Вельми сумніваюся, що...

Вам краще видно, але...;

Воно ніби переконливо, проте...;

Мені хотілося б вірити, однак...;

Мені важко сказати, чи...

Висловлення власного погляду

На мій погляд;

На мою думку;

На моє переконання;

Я (глибоко) переконаний, що...;

Я думаю, що...;

Мені здається, що...;

Наскільки я розумію... ;

Я хочу (хотів би) підкреслити, що...;

Що стосується мене, то...;

Як на мене, то...;

Я глибоко переконаний, що...;

Можливо, моя думка (тобі, Вам) видасться неслухною, аіе...;

Мушу зауважити, що...

Я думаю (вважаю) так:...;

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

Така моя думка.

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". Призначення компліменту – зробити приємне співрозмовникові, викликати взаємну симпатію.

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

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

У тебе (Вас) такий чудовий вигляд!

Ти (Ви) так чудово виглядаєш (єте)!

У тебе (Вас) бездоганний вигляд!

Ти (Ви) така красуня!

Ти (Ви) така чарівна!

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

З тобою (Вами) так приємно спілкуватися;

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

У тебе (Вас) така елегантна сукня;

Ти (Ви) прекрасний співбесідник!

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

За правилами етикетної поведінки комплімент потребує словесної відповіді адресата:

Дякую!

О, дякую за комплімент!

Ви так люб 'язні!

Мені приємно це чути!

Ви мені лестите!

На жаль, це лише комплімент.

Правила вживання компліментів

- 1. Не кажіть людині того, що їй неприємне або зовсім не властиве.*
- 2. Комплімент не повинен бути багатозначним.*
- 3. 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 або 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 - вчімося говорити компліменти.*

Мудрі поради психологів

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

Прощання

Прощання – "слова, які вимовляються перед розлукою, розставанням"²⁶.

До побачення

Будь (те) здоров (і)!

Бувай (те)!

До зустрічі!

Дозвольте попрощатися!

Добраніч (На добраніч! Доброї ночі!)

До завтра!

На все добре!

Усього (тобі, Вам) найкращого! Хай (тобі, Вам) щастить! Прощайте!

Щасливі будьте! Будьте щасливі!

Прощальним фразам можуть передувати такі фрази:

Уже пізно;

Мені пора;

Будемо прощатися;

Шкода (жаль), але я мушу йти;

Ми прекрасно провели час;

Дякую (тобі, Вам) за зустріч! Вдячний за все!

Даруй (те), що так довго тебе (Вас) затримав.

Не буду більше зловживати твоїм (Вашим) часом (терпливістю, твоєю (Вашою) гостинністю);

Не можу (тебе, Вас) довше затримувати.

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

Питання для самоконтролю

1. Розкрийте зміст поняття «мовний етикет».
2. Назвіть парадигму мовних формул, якою послуговуються під час вітання?
3. Назвіть парадигму мовних формул, якою послуговуються під час прощання?
4. Які словесні формули використовують у процесі знайомлення?

5. Які словесні формули Ви вживаєте для висловлення власного погляду?
6. Які словесні засоби використовують для висловлення сумніву?

Повний доступ до матеріалів виключно для студентів закладу: Документ містить ознайомчий фрагмент (стор. 1–25). Повна версія доступна в електронній бібліотеці закладу після входу в особистий кабінет студента)