АКЦЕНТУАЦІЙНІ НОРМИ УКРАЇНСЬКОЇ МОВИ.

КУЛЬТУРА ДІАЛОГУ. МОВНИЙ ЕТИКЕТ ЯК ЕЛЕМЕНТ ЕТИКИ ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ.

СТИЛІ І ЖАНРИ МОВИ

Акцентуаційні норми української мови

Мовна норма (від лат. norma – правило, взірець) – це сукупність мовних засобів, що в даному мовному колективі на певному історичному етапі вважаються правильними і зразковими. Мовна норма забезпечує людям можливість взаєморозуміння. Норма може бути діалектною і літературною.

Норма літературної мови – це реальний, історично зумовлений і порівняно стабільний мовний факт, що відповідає системі та нормі мови і становить єдину можливість або найкращий для даного конкретного випадку варіант, відібраний суспільством на певному етапі його розвитку із співіснуючих фактів національної мови у процесі спілкування.

Літературна норма виробляється всією суспільномовною практикою народу, відшліфовується майстрами слова різних стилів, обґрунтовується в основних закономірностях мовознавчою наукою і кодифікується (“узаконюється”) у граматиках, словниках, довідниках, підручниках.

Літературну норму встановлюють на основі таких критеріїв:

1.    Системний критерій. Враховує відповідність мовних явищ до законів, системи мови.

2.    Національний критерій. Бере до уваги відповідність мовного явища національному характерові, “народному духові”.

3.    Естетичний критерій. Враховує, що мовний факт зустрічає схвалення мовців завдяки його естетичності, функціонально-стилістичній доцільності (доречності), відповідає вимогам певного стилю.

4.   Критерій мови авторитетних письменників і визнаних зразків. Передбачає, що мовні факти слід вважати нормативними тоді, коли їх можна підтвердити посиланнями на твори авторитетних письменників минулого і сучасності, а також на визнані добірні зразки, позбавлені виразного авторства (наукова і науково-навчальна література, державно-урядові документи, правописні кодекси і словники, вимова провідних акторів, дикторів).

5.    Статистичний критерій. Враховує регулярність вживання мовного явища.

6.    Культурно-історичний (територіальний) критерій. Бере до уваги належність мовних фактів до мови населення чітко окресленої території, на якій побутують певні мовно-літературні традиції.

Критерії нормативності застосовують завжди комплексно.

Нормативність мови виявляється на різних її рівнях. Тому одна з відомих класифікацій мовних норм – це класифікація за мовними рівнями. Відповідно до неї розрізняють такі типи норм:

1.Норми вимови (орфоепічні) регулюють вимову звуків і звукосполучень. Наприклад, такими нормами є тверда вимова шиплячих *[час]*, вживання фрикативного*г* *[голос]* та проривного *ґ* *[ґрунт]*.

2.Норми наголошування (акцентуаційні) регулюють вибір варіантів розташування і переміщення наголошеного складу серед ненаголошених (напр., можна*бАйдуже – байдУже*; не можна довільно *зАмок і замОк* (це різні слова – омографи); треба *фенОмен, текстовИй, фаховИй,* *одинАдцять*).

3.Норми словотворення регулюють вибір морфем, їх розташування і сполучення у складі нового слова (напр., можна *спостерігач* – не можна *спостерігальник, спостережувач*).

4.Норми морфологічні регулюють вибір варіантів морфологічної форми слова і варіантів її поєднання з іншими словами, наприклад, вибір правильного закінчення (можна *грошей*, не можна *ношей* (треба *нош*), можна - у мові фольклору та художньому стилі літературної мови - *зелен, дрібен*, не можна*молод, стар*).

5.Норми синтаксичні регулюють вибір варіантів побудови словосполучень і речень (напр., не можна *“Iхтіандр врятував дівчину від акули, з якою потім познайомився”*, можна *“Iхтіандр врятував від акули дівчину, з якою потім познайомився”*).

6.Норми лексичні регулюють вживання слів у властивому їм значенні, закономірності лексичної сполучуваності (напр., нормативним є словосполучення*“грудна клітка”*, а *“не грудна клітина”*).

7.Норми стилістичні регулюють вибір мовних засобів відповідно до їх стилістичного забарвлення й умов спілкування (напр., слова *серце,* *серденько; очі, оченята, баньки, балухи*вживаються у розмовному стилі, а в науковому – тільки *серце, очі*).

Крім того, за рівнем міцності (стійкості) літературні норми можна поділити на сильні (стійкі) та слабкі (нестійкі).

Не можна вважати освіченою, інтелігентною людиною, яка не дбає про високий рівень своєї мовної культури. А одним з важливих її елементів є правильне наголошування слів.

В українській мові наголошені голосні характеризує передусім більша тривалість і виразний тембр, а часом і більша сила. Наголос служить засобом фонетичної організації слів: навколо наголошеного складу групуються ненаголошені. Кожне повнозначне слово має своє постійне наголошування, тобто наголос є індивідуальною (зовнішньою) ознакою слова і його форм. В українській мові наголос **різномісний, вільний**, тому що він може падати на будь-який склад (морфему) слова: *вИпадок, навчАння, сантимЕтр, багаторазОвий.*  Щоб знати його місце в слові, треба знати саме це слово. Український наголос також **рухомий,**тобто він може пересуватися з одного складу на інший у різних формах того ж  слова, наприклад: *брАт – братИ, робИти – роблЮ – рОбиш, писАти – пишУ – пИшеш.*

Наголос в українській мові є додатковим засобом розрізнення слів і їх форм. Тільки за допомогою наголосу можна визначити лексичне значення слів у таких парах, як

***лІкарський* і *лікАрський*** (*лІкарський* – «який стосується лікаря і його діяльності»: *лІкарський обхід, лІкарська консультація, лІкарська етика*; *лікАрський* – «який стосується ліків»: *лікАрські рослини, лікАрський препарат, лікАрська ягода*),

***вИкористання і використАння*** (слово *вИкористання* вживають з відтінком закінченості дії: *шприц одноразового використання;*слово*використАння –*з відтінком незакінченості дії: *використАння медтехніки),*

***вІдомість і відОмість****(вІдомість –*це список, документ; ***відОмість****–*звістка, популярність),

***рефлЕкторний і рефлектОрний*** (*рефлЕкторний* – стосовно до рефлектора; *рефлектОрний* – стосовно до рефлексу),

***магІстерський і магістЕрський*** (*магІстерський* – це «пов'язаний з главою лицарського ордену»; *магістЕрський* – «пов'язаний з особою, що має вчений ступінь»).

У сучасній українській літературній мові існують єдині норми наголошування, які склалися насамперед на базі середньо наддніпрянських говорів, але значний вплив на процес нормування наголосу мали й південно-західні говори. Дотримання і зміцнення норм наголошування є обов’язковим для всіх мовців.

У повсякденній мовній практиці трапляється чимало прикрих порушень норм. Це можна пояснити як впливом діалектної мови, так і недостатньою обізнаністю мовців із системою літературного наголосу. Виникли вади також у результаті тривалого побутування в нашому суспільстві російсько-української двомовності.

Деякі слова дуже часто вживають із помилковим наголосом. Наводимо низку таких слів з літературним наголосом.

Медичні терміни: вИдужання, зАлоза, спИна, медикамЕнт, кИшка, борОдавка, кропивА, сЕча, сирОватка, щЕлепа, щИпці, покАзник, різнОвид, різкИй, кишковИй, паховИй, пахвИнний, пахвОвий, м’Язовий, джгутОвий, корИсний, тонкИй, сечовИй, спиртовИй, восковИй, черговИй, пологОвий, експЕртний, сітчАстий, решІтчастий, алкогОльний, їстівнИй, скронЕвий, камфОровий, цілодобовИй, кістковИй, Очний, пІдлітковий, пОристий, кульшовИй, клУбовий, проникнИй.

**прикметники** із суфіксом **-аст** (**ий**): *головчАстий*, *гребінчАстий*, *зубчАстий*, *лапчАстий*, *сітчАстий*; **-н** (**ий**): О*чний*, *щЕлепний*, *міжщЕлепний*, *міжзУбний*,*підгрУдний*, *проникнИй*, *корИсний*, *камфОрний*, *алкогОльний*, *експЕртний*, *диспансЕрний*; **-ов** (**ий**): *джгутОвий*, *кістковИй*, *міжкістковИй*, *м’я′зовИй*, *міжм’я′зовИй*,*нирковИй*, *наднирковИй*, *міжнирковИй*, *кишковИй*, *крижовИй*, *поперекОвий*, *кульшовИй*, *щЕлеповий*, *хрящовИй*, *міжхрящовИй*, *клУбовий*, *лобкОвий*, *зародкОвий*,*плодовИй*, *пологОвий*, *камфОровий*, *пІдлітковий*, *черговИй*, *цілодобовИй*, *сечовИй*, *спиртовИй*, *восковИй*, *бурштинвИй*; **-івн** (**ий**): *їстівнИй*; **-ист** (**ий**): *пОристий*; **-ев**(**ий**): *скронЕвий*; **-к** (**ий**): *плОский*, *різкИй*, *тонкИй*;

Акцентування слів іншомовного походження на ґрунті української мови в цілому відповідає наголошуванню слів у тих мовах, з яких вони запозичені. Часом слова запозичуються не прямим шляхом, а через мови-посередники, і в таких випадках мають наголос мови-посередника. Тому мовці, не знаючи шляху запозичення слова українською мовою, орієнтуючись тільки на знання латинської мови і деяких іноземних, не завжди можуть правильно визначити норму української літературної мови. Так, часто помиляються у наголошуванні таких українських медичних термінів іншомовного походження: *камфорА* (це слово в латинську прийшло з арабської, його наша мова запозичила з німецької чи італійської з наголошеним останнім складом, а не з наголосом латинської мови), *диспансЕр* (через посередництво російської та французької мов запозичено з англійської), *бюлетЕнь* (запозичено з французької мови через російську), *епікрИз* (норму визначено під впливом грецької мови).

Окремо слід сказати про слова, запозичені з грецької та латинської мов або створені на їхній основі, з кінцевим терміноелементом на **-ія**. Плутанина тут виникає у зв’язку з тим, що ще в латинській мові в одних терміноелементах наголос падає на передостанній склад (звук *і*), а в інших – на третій склад з кінця слова. Крім того, у багатьох з цих слів в українській та російській мовах усталені різні наголоси, що нерідко спричиняє вагання в наголошуванні. У російській мові в цій групі є набагато більше слів з наголошеним передостаннім складом (“грецький” варіант), ніж в українській мові, де наголос часто падає на третій склад від кінця слова (“латинський” варіант). Тому треба не помилятися під час наголошення слів з такими терміноелементами:

**-грАфія**: *флюоро****грАфія***, *рентгено****грАфія***, *а****грАфія***;

**-мЕтрія**: *краніо****мЕтрія***, *дози****мЕтрія***;

**-мАнія**: *нарко****мАнія***, *полінарко****мАнія***, *токсико****мАнія***;

**-фОбія**: *агора****фОбія***, *клаустро****фОбія***;

**-пАтія**: *психо****пАтія***, *ангіо****пАтія***, *гіпер****пАтія***;

**-бАзія**:*а****бАзія***;

**-мегАлія**: *акро****мегАлія***;

**-сфІксія**: *а****сфІксія***;

**-гАмія**: *полі****гАмія***;

**-гнОзія**: *а****гнОзія***, *фармако****гнОзія***;

Як бачите, наголосОва система української мови досить складна, певним закономірностям наголошування підпорядковуються не всі слова та їхні форми. Тому якщо виникають сумніви щодо наголосу певного слова, треба звертатися за довідкою до таких словників: *“Українська літературна вимова і наголос” (К., 1973), “Орфоепічний**словник” М.І.Погрібного (К., 1984), “Орфографічний словник української мови” (К., 1994), “Російсько-український словник наукової термінології. Біологія. Хімія. Медицина” (К., 1996)*.

Отже, вдосконалюйтесь у володінні усною формою **літературної** мови, засвоюйте нормативний наголос і не забувайте, що саме мову лікаря беруть собі за зразок пацієнти, їхні родичі, інші люди, з якими йому доводиться спілкуватися!

**Стилі та жанри української літературної мови**

     Користуючись мовою в своєму повсякденному житті, люди залежно від потреби вдаються до різних мовних засобів. Відповідь на практичному занятті відрізняється від виступу на зборах. Коли студент пише твір, він старанніше добирає слова й будує речення, ніж тоді, коли пише приватного листа. Залежно від змісту й мети висловлювання, а також від індивідуальної манери та уподобань у процесі мовлення відбуваються певний добір і комбінування найпридатніших і найпотрібніших саме для цієї мовної ситуації співвідносних варіантів форм, слів, словосполучень, конструкцій речень тощо. Отже, художній твір (новела, оповідання), наукова стаття, наказ керівника установи, протокол, написані однією мовою, відрізняються набором мовних засобів, специфічними особливостями у мовному оформленні. Таке розрізнення називається стилістичною диференціацією мови.

     У літературі й взагалі у мистецтві стиль означає певну єдність художніх образів і форм їх вираження. Стиль означає також спосіб, прийом, метод певної діяльності.

 ***Мовний стиль****— це сукупність мовних засобів вираження, зумовлених змістом і метою висловлювання.*

***В українській літературній мові звичайно виділяють п'ять функціональних стилів***:

|  |  |
| --- | --- |
| стиль | |
| 1. | розмовно-побутовий |
| 2. | художній |
| 3. | науковий |
| 4. | офіційно-діловий |
| 5. | публіцистичний |

     Кожний зі стилів має свої характерні ознаки й реалізується у властивих йому жанрах.

 ***Жанри****– це різновиди текстів певного стилю, що різняться насамперед метою мовлення, сферою спілкування та іншими ознаками.*

     Основні ознаки стилів та їх жанрів можна подати у вигляді таблиці.

**Стилі і жанри мовлення**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Назва стилів*** | ***Види творів, у яких стиль реалізується*** |  | | |
| Мета мовлення | Сфера спілкування, | ***Форма реалізації стилю*** |
| Розмовний |  | обмін інформацією, думками, враженнями, прохання чи подання допомоги, виховний вплив | побутові стосунки з родичами, друзями, знайомими | діалог |
| Науковий | дисертація, монографія, стаття, підручник, лекція, відгук, анотація | повідомлення про результати наукових досліджень | наука, техніка, освіта | монолог |
| Офіційно-діловий | закон, кодекс, статут, наказ, указ, оголошення, доручення, розписка, протокол, акт, інструкція, лист тощо | регулювання офіційно-ділових стосунків | офіційно-ділові стосунки | монолог (діалог) |
| Публіцистичний | виступ, нарис, публіцистична стаття, памфлет, фейлетон, дискусія | обговорення, відстоювання  та пропаганда важливих суспільно-політичних ідей, сприяння суспільному розвитку | громадсько-політичне життя | монолог (діалог) |
| Художній | трагедія, комедія, драма, водевіль, роман, повість, поема, вірш, байка | різнобічний вплив на думки й почуття людей за допомогою художніх засобів | мистецтво слова | монолог |

**Основні риси офіційно-ділового стилю**

***Офіційно-діловий стиль*** — це мова ділових паперів, розпоряджень, постанов, програм, заяв, автобіографій, резолюцій, протоколів, законів, актів, наказів, анкет, розписок тощо. Це один з найдавніших стилів. Його ознаки знаходимо в документах XI— XII ст. (Мстиславова грамота 1130 р.), в українсько-молдавських грамотах, українських грамотах XIV та XV ст., українських літописах (офіційні листи, угоди і т. ін.). Сфера вживання ділового стилю зумовлює його жанрову розгалуженість. Обслуговуючи потреби суспільства в державному, громадському, економічному й політичному житті, тексти офіційно-ділового стилю мають виразні відмінності й у межах того самого жанру. Однак для всіх текстів офіційно-ділового стилю характерні й спільні мовні риси.

1.  Наявність реквізитів, які мають певну черговість. У різних видах ділових паперів склад реквізитів неоднаковий, він залежить під змісту документа, його призначення та способу оброблення. Укріплення за реквізитами постійного місця робить документи зручними для зорового сприймання, спрощує їх опрацювання. Підпис є обов'язковим реквізитом будь-якого документа.

2.  Точність, послідовність і лаконічність викладу фактів, гранична чіткість у висловленні. Діловий стиль позбавлений образності, емоційності та індивідуальних авторських рис.

3.  Наявність усталених мовних зворотів, певна стандартизація початків і закінчень документів. Найхарактерніші прояви стандартизації такі:

а) широке вживання готових словесних формул типу у зв'язку з, відповідно до, з метою, згідно з, що спрощує й полегшує процес укладання окремих видів документів;

б) повторюваність тих самих слів, форм, зворотів, конструкцій як результат досягнення однотипності вираження думки.

4.  Лексика здебільшого нейтральна, вживається в прямому значенні. Залежно від того, яку саме галузь суспільного життя обслуговує офіційно-діловий стиль, він може містити суспільно-політичну, професійно-виробничу, науково-термінологічну лексику.

5.  Для чіткої організації текст ділиться на параграфи, пункти, підпункти.

6.  У текстах часто вживаються словосполучення з дієсловами у формі теперішнього часу із значенням позачасовості, постійності дії: рішення надсилається, має місце, виробнича рада розглядає. Вживаються і такі звороти, як з оригіналом згідно, складено й завірено (засвідчено) у двох примірниках, вжити заходів, визнати за можливе, звернутися із заявою, надати слово, оголосити подяку, накласти резолюцію.

7.  Найхарактерніші речення – прості поширені (кілька підметів при одному присудку, кілька присудків при одному підметі, кілька додатків при одному з головних членів тощо). Вживаються також складні речення із сурядним і підрядним зв'язком.

 Отже, тексти офіційно-ділового стилю вимагають документації тверджень, точності формулювань, не припускають двозначності тлумачення змісту.

 Зразок стилю:

***Акт проголошення незалежності України***

*Виходячи із смертельної небезпеки, яка нависла була над Україною в зв'язку з державним переворотом в СРСР 19 серпня 1991 року,*

*– продовжуючи тисячолітню традицію державотворення в Україні,*

*– виходячи з права на самовизначення, передбаченого Статутом ООН та  іншими міжнародно-правовими документами,*

*– здійснюючи Декларацію про державний суверенітет України, Верховна Рада Української Радянської Соціалістичної Республіки урочисто*

*ПРОГОЛОШУЄ*

*НЕЗАЛЕЖНІСТЬ УКРАЇНИ та створення самостійної української держави – УКРАЇНИ.*

*Територія України є неподільною і недоторканною.*

*Віднині на території України мають чинність виключно Конституція і закони України.*

*Цей акт набирає чинності з моменту його схвалення.*

*24 серпня 1991 року Верховна Рада України*

**Стиль** (від латин. Stilus – паличка для письма). Стиль літературної мови – різновид мови (її функціонувальна підсистема), що характеризується відбором таких засобів із багатоманітних мовних ресурсів, які найліпше відповідають завданням спілкування між людьми в даних умовах. Це своєрідне мистецтво добору й ефективного використання системи мовних засобів із певною метою в конкретних умовах й обставинах. Д. Свіфт влучно зауважив, що стиль – це власне слова на власному місці.

Кожний стиль має:

        сферу поширення і вживання (коло мовців);

        функціональне призначення (регулювання стосунків, повідомлення, вплив, спілкування тощо);

        характерні ознаки (форма та спосіб викладу);

        система мовних засобів і стилістичних норм (лексику, фразеологію, граматичні форми, типи речень тощо).

Ці складові конкретизують, оберігають, певною, мірою обмежують, унормовують кожний стиль і роблять його досить стійким різновидом літературної мови. Оскільки стилістична норма є частиною літературної, вони не забезпечує останню, а лише використовує слова чи форми в певному стилі чи з певним стилістичним значенням.

Наприклад, слова акт, договір, наказ, протокол, угода є нормативними для офіційно-ділового стилю, хоча в інших стилях вони також можуть нести забарвлення офіційності, якщо їх використання буде стилістично виправдане.

Досконале знання специфіка кожного стилю, його різновидів, особливостей – надійна запорука успіхів у будь-якій сфері спілкування.

Термін “стиль мовлення” слід розглядати як спосіб функціонування певних мовних явищ. Розрізнення стилів залежить безпосередньо від основних функцій мови – спілкування, повідомлення і діяння. впливу.

Високорозвинута сучасна літературна українська мова має розгалужену системі стилів, серед яких: розмовний, художній, науковий, публіцистичний, епістолярний, офіційно-діловий та конфесійний.

Для виділення стилів мовлення важливе значення мають форми мови – усна й писемна, розмовна і книжна. Усі стилі мають усну й писемну форми, хоча усна форма більш притаманні розмовному стилю, а інша – переважно писемна. Оскільки останні сформувалися н книжній основі їх називають книжними.

Структура текстів різних стилів неоднакова, якщо для розмовного стилю характерний діалог (полілог) то для інших – переважно монолог.

Відрізняються стилі мовлення й багатьма іншими ознаками. Але спільним для них є те, що вони – різновиди однієї мови, представляють усе багатство їх виражальних засобів і виконують важливі функції в житті суспільства – забезпечують спілкування в різних його сферах і галузях.

У межах кожного функціонального стилю сформувалися свої різновиди – підстилі – для точнішого й доцільнішого відображення певних видів спілкування та вирішення конкретних завдань.

Поряд із функціональними стилями, ураховуючи характер експресивності мовних елементів, виділяються також урочистий, офіційний, фамільярний, інтимно-ласкавий, гумористичний, сатиричний та ін.

***Розмовний стиль.***

Сфера використання – усне повсякденне спілкування в побутів, у сім’ї, на виробництві.

Основне призначення – бути засобом впливу й невимушеного спілкування, жвавого обміну думками, судженнями, оцінками, почуттями, з’ясування виробничих і побутових стосунків.

Слід відрізняти неформальне й формальне спілкування. Перше – нерегламентоване, його мета й характер значною мірою визначаються особистими (суб’єктивними) стосунками мовців. Друге – обумовлене соціальними функціями мовців, отже, регламентоване за формою і змістом.

Якщо звичайне спілкування попередньо не планується, не визначаються мета його і зміст, то ділові контакти передбачають їх попередню ретельну підготовку, визначення змісту, мети, прогнозування, можливих висновків, результатів.

У повсякденній розмові мовці можуть торкатися різних, часток не пов’язаних між собою тем, отже, їхнє спілкування носить частіше довільний інформативний характер.

Ділова ж мова, як правило, не виходить за межі визначеної теми, має конструктивний характер і підпорядкована розв’язанню конкретних завдань, досягненню заздалегідь визначеної мети.

Основні ознаки:

    безпосередня участь у спілкування;

    усна форма спілкування;

    неофіційність стосунків між мовцями (неформальне);

    невимушеність спілкування;

    непідготовленість до спілкування (неформальне);

    використання несловесних засобів (логічних наголосів, тембру, пауз, інтонації);

    використання позамовних чинників (ситуація, поза, руки, жести, міміка);

    емоційні реакції;

    потенційна можливість відразу уточнити незрозуміле, акцентувати головне.

Основні мовні засоби:

 емоційно-експресивна лексика (метафори, порівняння, синоніми та ін.);

 суфікси суб’єктивної оцінки (зменшено-пестливого забарвлення, зниженості);

 прості, переважно короткі речення (неповні, обірвані, односкладові);

 часте використовування різних займенників, дієслів із двома префіксами (поп-, пона-, поза-);

 фразеологізми, фальклоризми, діалектизми, просторічна лексика, скорочені слова, вигуки й т.д.);

 заміна термінів розмовними словами (електропоїзд – електричка, бетонна дорога – бетонка.

Типові форми мовлення – усні діалоги та полілоги.

Норми розмовного стилю встановлюються не граматиками, як у книжних стилях, а звичаєм, національною традицією – їх відчуває і спонтанно обирає кожен мовець.

Жанри реалізації – бесіда, лист.

***Художній стиль****.*

Цей найбільший і найпотужніший стиль української мови можна розглядати як узагальнення й поєднання всіх стилів, оскільки письменники органічно вплітають ті чи інші стилі до своїх творів для надання їм більшої переконливості та достовірності в зображенні подій.

**В аптеці**

1. – Скажіть, будь ласка, що у вас є від головного болю?

–       Анальгін. Платіть у касу три гривні.

–       А ці ліки у вас є? Ось мій рецепт.

–       На жаль, зараз немає. Зателефонуйте в довідкову аптечну службу, там скажуть, де ці ліки можна придбати.

–       Дякую. Зателефоную в довідкову службу.

**2. –**Скажіть, будь ласка, що у вас?

– Ні, немає. Але ми можемо їх замовити.

– А як довго доведеться чекати? Хворому дуже погано, висока температура.

– А хто хворий?

– Дитина п’яти років.

– Тоді зайдіть через годину. Я попрошу замовити ліки терміново.

– Дуже вам вдячний.

**ДІАЛОГ ЛІКАРЯ З ХВОРИМ, ЩО МАЄ СИМПТОМИ ГОСТРОГО РЕСПІРАТОРНОГО ЗАХВОРЮВАННЯ**

–       Увійдіть, будь ласка. Прошу сідайте. Що вас турбує?

–       Я погано почуваюся. Болить голова, горло, важко дихати.

–       Коли востаннє вимірювали температуру?

–       Сьогодні вранці. Температура була підвишена, 37,5 ˚С.

–       Уживали якісь ліки?

–       Так, знеболювальні. Після цього головний біль зменшився. Але стан не поліпшився.

–       А жарознижувальні ліки вживали?

–       Ні, адже температура невисока.

–       Тиск вимірювали?

–       Ні, але він у мене переважно нормальний.

–       Сядьте, будь ласка, на кушетку. Виміряємо тиск. Так, тиск підвищений. Я вас повинен оглянути. Підійдіть, будь ласка, сюди, відкрийте рота. Скажіть «а». Зробіть ковтальний рух. Боляче?

–       Дуже боляче.

–       Який характер болю?

–       Ріжучий.

–       Сядьте, будь ласка. Роздягніться до пояса. Дихайте глибоко, не дихайте. Дихайте. Можете одягатися.

–       Лікарю, скажіть, будь ласка, у мене щось серйозне?

–       Не хвилюйтеся, думаю, що нічого серйозного немає. Але необхідно зробити аналізи. Тому я вас направлю до лабораторії. Ось талон на завтра.

–       Дякую. До побачення.

**ДІАЛОГ ЛІКАРЯ З ХВОРИМ, ЩО МАЄ СИМПТОМИ ЗАХВОРЮВАННЯ ОРГАНІВ ТРАВЛЕННЯ**

–           Які у вас скарги?

–           У мене сильний біль у шлунку. Місця собі не знаходжу. Нічого не можу їсти.

–           Де саме відчуваєте біль? Покажіть.

–           Ось у цьому місці, під грудьми.

–           Якого характеру біль: тупий чи гострий, ріжучий?

–           У шлунку тільки ниє.

–           Скільки часу відчуваєте цей біль: декілька хвилин чи декілька годин?

–           По-різному. То трішки поболить, потім заспокоїться, то довго болить, але не більше години.

–           Біль повторюється протягом доби?

–           Повторюється декілька разів.

–           Коли виникають больові відчуття: до чи після їди?

–           Здебільшого після того, як поїм.

–           А відчуття нудоти у вас буває?

–           Буває.

–           Нудота супроводжується блюванням?

–           Таке буває досить часто.

–           Коли частіше буває блювання: натщесерце чи після їди?

–           По-різному.

–           Після блювання біль минає чи продовжується?

–           Біль зменшується. Стає легше.

–           Відчуття здуття шлунка тривожить?

–           Так, інколи.

–           Який у вас режим харчування: їсте мало і часто чи небагато і рідко?

–           Рідко, але чимало.

–           Часто переїдаєте?

–           Часто.

–           Спрага вас мучить?

–           Ні, не турбує.

–           А який у вас апетит?

–           Коли почався біль у шлунку, апетит став поганим. Інколи немає апетиту зовсім.

–           Випорожнення нормальні?

–           Не зовсім.

–           Давно страждаєте порушенням випорожненням?

–           Ні, недавно, коли став боліти шлунок.

–           Печія турбує?

–           Замучила. Буває дуже часто.

**ОЧНІ ХВОРОБИ**

– Вас турбують очі?

– Вас турбує зір?

– У вас добрий (поганий) зір?

– На яке око ви бачите гірше?

– Коли востаннє ви перевіряли зір?

– Назвіть літеру, на яку я показую.

– У вас абсолютно нормальний зір (далекозорість.ю короткозорість, високий ступінь короткозорості, високий ступінь короткозорості, низький ступінь далекозорості).

– У вас косоокість з дитинства?

– Ви постійно носите окуляри? Які?

– Ви користуєтесь окулярами лише для роботи на близькій відстані ( на дальній відстані)?

– Ви повинні носити окуляри постійно ( у разі потреби).

– Вам потрібні окуляри для читання.

– Я вам випишу рецепт на окуляри для роботи на близькій відстані.

– У вас є подвоєння в очах?

– Ви краще бачите в сутінках чи при яскравому світлі?

– Ви розрізняєте всі кольори?

– У вас часто червоніють і запалюються очі?

– Краї повік уранці запалюються?

– Ви часто відчуваєте біль в очах?

– У вас є відчуття засміченості очей піском (відчуття стороннього тіла за повіками)?

– Вас непокоїть постійна сльозотеча (спазм повік)?

– У вас буває головний біль (біль в очах уранці після сну)?

– У вас бувають періодичні погіршення зору (бачення райдужних кіл навколо джерела світла, що розміщене на відстані, неприємні відчуття в очах після хвилювання чи вразі поганого освітлення)?

[Золотухін Г.О. Фахова мова медика: Ділова українська мова для студентів-медиків [Текст] / Г.О. Золотухін, Н.П. Литвиненко, Н.В. Місник. – К.: Здоров’я, 2002. – 390с.]

***Художній стиль*** широко використовується у творчій діяльності, різних видах мистецтва, у культурі й освіті.

Як у всіх зазначених сферах, так і в белетристиці (красному письменстві – художній літературі) це стиль покликаний крім інформаційної функції найсуттєвішу – естетичну: впливати засобами художнього слова через систему образів на розум, почуття та волю читачів, формувати ідейні переконання, моральні якості й естетичні смаки.

Основні ознаки:

        найхарактерніша ознака художнього відтворення дійсності – образність (образ – персонаж, образ колектив, образ – символ, словесний образ, зоровий образ);

        поетичний живопис словом навіть прозових і драматичних творів;

        естетика мовлення, призначення якої – викликати в читача почуття прекрасного;

        експресія як інтенсивність вираження (урочисте, піднесене, увічливе, пестливе, лагідне, схвальне, фамільярне, жартівливе, іронічне, зневажливе, грубе та ін.);

        зображуваність (тропи, епітети порівняння, метафори, алегорії, гіперболи, перифрази, тощо; віршова форма, поетичні фігури); конкретно-чуттєве живописання дійсності;

        відсутня певна регламентація використання засобів, про які йтиметься далі, та способів їх поєднання, відсутні будь-які приписи;

        визначальним є суб’єктивізм розуміння та відображення (індивідуальне світобачення, світовідчуття і, відповідно, світовідтворення автора спрямоване на індивідуальне світосприйняття та інтелект читача).

Основні мовні засоби:

           наявність усього багатства найрізноманітнішої лексики, переважно конкретно-чуттєвої (назви осіб, рече, дій, явищ, ознак);

           використання емоційно-експресивної лексики (синонімів, антонімів, анонімів, фразеологізмів);

           запровадження авторських новаторів (слів, значень, виразів, формування індивідуального стилю митця);

           уведення до творів, зі стилістичною метою, історизмів, архаїзмів, діалектизмів, просторічних елементів., навіть жаргонізмів;

           поширене вживання дієслівних форм: родових (у минулому часі й умовному способі): Якби ми знали, то б вас не питали (Н. тв.); особових (у теперішньому й майбутньому часі дійсного способу): Все на вітрах дзвенітиме, як дзбан (Л.Костенко); у наказовому способі: В квітах всі вулиці кричать: нехай, нехай живе свобода! (П. Тичина);

           широке використання різноманітних типів речень, синтаксичних зв’язків, особливості інтонування та ритмомелодики;

           повною мірою представлені всі стилістичні фігури (еліпс, періоди, риторичні питання, звертання, багатосполучниковість, безсполучниковість та ін.).

За родами й жанрами літератури художній стиль поділяється на підстилі, які мають свої особливості мовної організації тексту:

а)епічні (прозові: епопея, казка, роман, повість, байка, оповідання, новела, художні мемуари, нарис);

б) ліричні (поезія, поема, балада, пісня, гімн, елегія. епіграма);

в) драматичні (драма, трагедія, комедія, мелодрама, водевіль);

г)комбіновані (ліро-епічний твір, ода, художня публіцистика, драма-феєрія, усмішка).

***Науковий стиль***

Сфера використання – наукова діяльність, науково-технічний прогрес, освіта.

Основне призначення – викладення наслідків дослідження про людину, суспільство, явище природи, обґрунтування гіпотез, доведення істинності теорій, класифікація й систематизації знань, роз’яснення явищ, збудження інтелекту читача для їх осмислення.

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 причино-наслідкових відношень;

 докладні висновки.

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

 великою кількістю наукової термінології (транскрипція, турбуленція, дистиляція, реорганізація, атомна маса й т. ін.);

 наявність схем, таблиць, графіків, діаграм, карт, систем математичних, фізичних, хімічних та ін. знаків і значків;

 оперування абстрактними, переважно іншомовними словами (теорема, вакуум, синус, параграф, ценз, шлак та ін.);

 використовуванням суто наукової фразеології, стійких термінологічних словосполучень;

 залучення цитат і посилань на першоджерела;

 як правило, відсутністю авторської індивідуальної манери та емоційно-експресивної лексики;

 наявністю чіткої композиційної структури тексту (послідовний поділ н розділи, частини, пункти, підпункти, параграфи, абзаци із застосування цифрової або літерної нумерації);

 окрім переважного вживання іменників т відносних прикметників наявні дієслівні форми, частіше безособові, узагальнені чи неозначені, як правило, теперішнього часу; що констатують певні явища й факти; значну роль відіграють дієприслівникові та дієприкметникові звороти, які додатково характеризують дії, предмети та явища;

 монологічним характером текстів;

 переважанням різнотипних складних речень стандартних виразів (кліше).

Науковий стиль унаслідок різнорідності галузей науки та освіти складається з таких підстилів:

а) власне науковий із жанрами текстів: монографія, рецензія, стаття, наукова доповідь повідомлення, курсова й дипломна роботи, реферат, тези) який, у свою чергу, поділяється на науково-технічні та науково-гуманітарні тексти;

б) науково-популярний – застосовується для дохідливого, доступного викладу інформації про наслідки складних досліджень для нефахівців, із використанням у неспеціальних часописах і книгах навіть засобів художнього та публіцистичного стилів;

в) науково-навчальний – наявний у підручниках, лекціях, бесідах для доступного, логічного й образного викладу й н включає використання елементів емоційності.

***Публіцистичний стиль***

Сфера використання – громадсько-політична, суспільно-виробнича, культурно-освітня діяльність, навчання.

Основне призначення:

 інформаційно-пропагандистськими методами вирішувати важливі актуальні, злободенні суспільно-політичні проблеми;

 активний вплив на читача (слухача), спонукання його до діяльності, до необхідності зайняти певну громадську позицію, змінити погляди чи сформувати нові;

 пропаганда певних думок, переконань, ідей, теорій та активна агітація за втілення їх у повсякдення.

Основні ознаки:

 доступність мови й формування (орієнтація на широкий загал);

 поєднання логічності доказів і полемічності викладу;

 сплав точних найменувань, дат, подій, місцевості, учасників;

 висловлення наукових положень і фактів емоційно-експресивною образністю;

 наявність низки яскравих засобів позитивного чи негативного авторського тлумачення, яке має здебільшого тенденційний характер;

 широке використання художніх засобів (епітетів, порівнянь, метафор, гіпербол і т. ін.).

Основні мовні засоби:

 синтез елементів наукового, офіційно-ділового, художнього й розмовного стилів;

 лексика насичена суспільно-політичними та соціально-економічними термінами, закликами, гаслами (електорат, багатопартійність, приватизація та ін.);

  використовується багатозначна образна лексика, емоційно-оцінні слова (політична еліта, епохальний вибір та ін.), експресивні сталі словосполучення (інтелектуальний потенціал, одностайний вибір, рекордний рубіж), перифрази (чорне золото – вугілля, нафта, легені планети – ліси та ін.);

 уживання в переносному значенні наукових, спортивних, музичних, військових та інших термінів (орбіти співробітництва, президентський старт і под.);

 із морфологічних засобів часто використовується іншомовні суфікси і ст. (ист), - атор, - акція та ін. (полеміст, реваншист, провокатор); префікси псевдо; - нео-, сурес-, ін тре- та ін. (псевдотеорія, неоколоніалізм, супердержава, інтернаціональний);

 синтексисові публіцистичного стилю властиві різні типи питальних, окличних та спонукальних речень, зворотний порядок слів, складні речення ускладненого типу з повторюваними сполучниками ті ні.);

 ключове, вирішальне значення мають влучні, афористичні, інтригуючи заголовки;

 ключове, вирішальне значення мають влучні, афористичні, інтригуючі заголовки;

Публіцистичний стиль за жанрами, мовними особливостями та способом подачі інформації поділяється на такі підстилі:

а) стиль ЗМІ – засобів масової інформації (часописи, листівки) радіо, телебачення. тощо);

б) художньо-публіцистичний стиль (памфлети, фейлетони, політичні доповіді, нариси тощо);

в) есе (короткі нариси вишуканої форми);

г) науково-публіцистичний стиль (літературно-критичні статті, огляди, рецензії тощо).

**Зразок публіцистичного стилю**

**БОРОТЬБА ЗА ЯКІСТЬ ЧИ ВІЙНА ІНТЕРЕСІВ?**

Хто гарантує якість ліків? Конкурентні умови для їх виробників? Цивілізовані правила гри на фармринку? Надійний державний контроль? Було б добре об’єднати всі компоненти в одному колі, де пацієнт — вісь його обертання.

**ПЕРШИЙ КРОК – ПЕРШИЙ УРОК**

Одним із фундаментальних елементів забезпечення якості ліків у всьому світі є належна виробнича практика (GMP), яка гарантує, що продукція постійно виробляється і контролюється за відповідними стандартами. Україна також обрала цей шлях. Відтак у 2004 році Кабінет Міністрів України прийняв окрему постанову щодо забезпечення якості лікарських засобів, яка зазначала, що з 1 січня 2009 року обіг лікарських засобів в Україні відбуватиметься відповідно до вимог Належної виробничої, дистрибуторської, лабораторної та клінічної практик. Першими, хто відчув на собі всю суворість цих вимог, стала вітчизняна фармацевтична промисловість. Із 2010 року дотримання стандартів GMP стало обов’язковим для всіх виробників ліків України. Іспит склали далеко не всі — за результатами перевірок на відповідність виробництва вимогам GMP, здійснених Держлікслужбою у 2010-2011 роках, кількість вітчизняних фармвиробників скоротилася на 30%. Якщо на початку 2010 року їх було 151, то на сьогодні — 116, і процес «відбору» триває — на даному етапі призупинено діяльність іще 18 вітчизняних фармпідприємств, де зафіксовано критичні порушення, внаслідок яких вироблена продукція може загрожувати здоров’ю і життю громадян.

Чому такі суворі й рішучі заходи було застосовано передусім до «рідних» виробників? По-перше, 70% від загального обсягу ринку в натуральному вираженні припадає на лікарські засоби вітчизняного виробництва, тож мінімізувати ризики передусім потрібно на більшому полі впливу. По-друге, довіру українських лікарів і пацієнтів до вітчизняного виробника можна зміцнити саме в такий спосіб. Адже подібні законодавчі нововведення спрямовані виключно на те, щоб український фармринок став врегульованішим, прозорішим, а отже, й інвестиційно привабливішим, від чого виграє і пацієнт, і лікар, і виробник.

На зміцнення цих позицій була спрямована і цьогорічна ініціатива Уряду країни — внесення змін до Порядку здійснення державного контролю якості лікарських засобів, що ввозяться в Україну. Відповідна постанова №793, яку було прийнято у вересні, наробила чимало розголосу — пристрасті навколо неї не вщухають до останнього дня, відведеного імпортерам ліків на роздуми (схоже, багато хто сподівався, що цим справа і закінчиться) і на підготовку до нових умов роботи (які, до речі, ні для кого не є відкриттям). Виявилося, що запропонований порядок здійснення державного контролю якості лікарських засобів, які ввозяться в Україну, до вподоби не всім. Хоча висловити претензії до суті самих вимог (із 1 січня на територію країни можуть ввозитися лише ті препарати, які мають підтверджений Держлікслужбою України сертифікат якості GMP) було б дивним — така практика визнана цивілізованим світом. Тому всі громи і блискавки посипалися у бік «нереального терміну» на адаптацію до нових правил та їх «бюрократичної обтяженості». На цьому, зокрема, зосереджували свою увагу представники Асоціації виробників інноваційних ліків «АПРАД», Асоціації міжнародних фармацевтичних виробників України АІРМ, Європейської Бізнес Асоціації та Американської торгівельної палати, які під час кількох прес-конференцій наполягали на тому, що дату впровадження зазначених вимог треба відтермінувати до 1 травня 2013 року. Інакше, на їх переконання, із прилавків українських аптек зникне значна кількість імпортних ліків, до яких уже звикли українські пацієнти, а також ліки, життєво необхідні для певних категорій хворих і аналогів яким у вітчизняних фармвиробників не існує.

Щоправда, оприлюднити перелік цих незамінних ліків ніхто з них не зміг, посилаючись на те, що самі іноземні фармкомпанії заборонили їм це зробити.

Тож представники окремих громадських організацій захисту прав пацієнтів сприйняли таку «відповідь» як залякування пацієнтів і нагнітання ситуації, і заявили, що доки «таємний» перелік ліків не стане надбанням громадськості, доти вони вважатимуть, що імпортери просто прикривають свої бізнес-інтереси начебто інтересами захисту пацієнтів. Лунав і інший голос пацієнтських організацій — їм байдуже, хто яку мету переслідує, вони не вказуватимуть державі як діяти, для них головне — результат: пацієнтам повинні бути доступні всі необхідні ліки, незалежно від їх «паспорту», і ці ліки мають бути гарантованої якості й ефективності. Тож і відповідальність за рішення, як і за здоров’я пацієнтів вони покладають виключно на державу.

**РИЗИКИ ВРАХОВАНО?**

Про те, що всі ризики стосовно можливості виникнення дефіциту окремих ліків у зв’язку з упровадженням нововведення, державою враховані, повідомив журналістам Голова Держлікслужби України Олексій Соловйов.

Станом на 13 листопада у переліку унікальних імпортних препаратів, які дійсно не мають аналогів в Україні і є життєво необхідними для лікування хворих, нараховувалося 138 ЛЗ, на сьогодні ж їх лише 21 (тож не такі вже й страшні бюрократичні перепони, як їх малюють, а при взаємному бажанні їх подолання можна пришвидшити). До того ж Держлікслужба на початку грудня провела переговори з виробниками препаратів «групи ризику» — компаніями із Франції, Італії, Індії, аби вони подбали про створення запасів лікарських засобів, які не виробляють в Україні. Зокрема, вже ввезено 32 тисячі упаковок препарату «Сегідрин» (у 2011 році його було використано 2,5 тис. упаковок), створено дворічний запас препарату «Дакоген», «Неупро». І так — за всіма найменуваннями, які на даний момент знаходяться у групі ризику. Безперечно, не виключено, що у «запаси» знову ж таки потраплять препарати без підтвердження GMP (хоча їх виробники висловили готовність уже найближчим часом надати необхідну документацію для отримання відповідного висновку). Та іншого виходу держава не бачить — боротьбу за якість ліків відкладати в довгий ящик ніхто не збирається і вона буде рішучою.

Щодо решти 1300 імпортних препаратів, які не мають на сьогодні висновку щодо підтвердження GMP, а отже і не потраплять в Україну з 1 січня 2013 року, їх відсутність не є загрозою для здоров’я українців. По-перше, всі ці ліки — генерики і їх номенклатура повністю дублюється національною фармацевтичною промисловістю та тими підприємствами-імпортерами, препарати яких мають підтверджений Держлікслужбою України сертифікат якості GMP. По-друге, позиція держави залишається непохитною — ліки, які виробляються у невідповідних для того умовах, на ринок України більше не потраплять. Як повідомив журналістам О.Соловйов, інспектори служби провели перевірку, під час якої було виявлено 77 виробничих площ, де ліки для України виготовляються іноді в антисанітарних умовах. «Я розумію занепокоєння фармацевтичних компаній, у тому числі і глобальних, які виробляють лікарські препарати для країн СНД у країнах із недостатньо жорсткою регуляторною системою, на площах, де не завжди створюються належні умови виробництва. Єдина наша вимога до глобальних фармацевтичних компаній — щоб наш пацієнт також був забезпечений тією ж гарантією, яку надають ці компанії для громадян Європейського Союзу. Ми жорстко стоїмо на цій позиції, — заявив Глава Держлікслужби України. — GMP — це єдиний стандарт, який може гарантувати, що лікарський препарат, вироблений певною компанією, буде якісним, ефективним і безпечним. Із 1 січня 2013 року в аптеках і лікувальних установах не буде лікарських засобів із сумнівними показниками ефективності та якості».

**ПРО ЦІННІСТЬ ПРОТИРІЧ**

Так уже повелося в Україні, що будь-яка подія тут же створює навколо себе вир політичних коментарів і звинувачень, тому навряд чи когось здивували пошуки чорної кішки у темній кімнаті, де її немає. Звинувачення на адресу держави у намаганні вдарити по інтересах імпортерів, щоб у такий спосіб дати місце на трампліні для вітчизняного виробника, експерти вважають безпідставними, бо «рідний» виробник уже давно не має жодних пільгових умов — вимоги щодо якості його продукції такі ж самі. Цікаво, що взаємні звинувачення на зразок того, що всі, хто приходить на наш ринок, також переслідують виключно бізнес-інтереси, одразу отримують стандартну відповідь:«Діємо лише в інтересах пацієнта». До речі, про пацієнта, який у війні інтересів виявляється завжди на мінному полі. Чого йому чекати? Що у суперечках колись та якось народиться істина, чи що вже завтра він купить в аптеці ліки від слова «лікує»?

[*pharma.net.ua*](http://pharma.net.ua/ru/node/20762)

Медична газета України «Ваше здоров’я»

***Епістолярний стиль***

Сфера використання – приватне листування. Цей стиль може бути складовою частиною інших стилів, наприклад художньої літератури, публіцистики (“Посланія” І. Вишенського, “Листи з хутора” П Куліша та ін.).

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

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

Сучасний епістолярний стиль став більш лаконічним (телеграфним), скоротився обсяг обов’язкових раніше вступних звертань та заключних формувань увічливості.

***Конфесійний стиль.***

Сфера використання – релігія та церква.

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

Основні засоби:

- суто церковна термінологія і слова – символи;

непрямий порядок слів у реченні та словосполученні;

значна кількість метафор, алегорій, порівнянь;

наявність архаїзмів.

Конфесійний стиль від інших стилів відрізняє небуденна урочистість, піднесеність.

**Текст**(від лат. textum- тканина, сплетіння, з'єднання)- максимальна одиниця мови.

Для тексту характерні такі ознаки:

                    структурна єдність (всі мовні елементи пов'язані між собою за структурою);

                    смислова єдність (всі мовні елементи пов'язані між собою за смислом);

                    комунікативна цілеспрямованість;

                    жанрова віднесеність.

У тексті завжди про щось повідомляється. Це його **тема.**

**СКЛАД ТЕКСТУ**

Текст складається з інших мовленнєвих одиниць, об'єднаних смисловим зв'язком: ***речень, висловлювань, абзаців, розділів***.

**АБЗАЦ**

Текст ділиться на абзаци. Абзац включає в себе одне або декілька речнь, зв'язаних між собою за змістом.

Абзаци також зв'язані між собою за змістом. Кожний абзац починається з нового рядка.

**ОСНОВНІ ЧАСТИНИ ТЕКСТУ**

Будь-який текст умовно можна поділити три логічні частини:

                    ***зачин*** (початок розповіді);

                    ***основна частина***(розгортання думки чи подій у тексті);

                    ***висновок*** (кінець розповіді).

**ВИДИ ТЕКСТІВ**

Тексти бувають:

|  |  |
| --- | --- |
| **текст** | |
| 1. |                      розмовно-побутовий;                       художній;                       науковий;                       офіційно- діловий;                      публіцистичний |
| 2. | усний і писемний |
| 3. |                      текст- розповідь;                       текст- опис                       текст- роздум |
| 4. | з ланцюговим зв'язком;  з паралельним зв'язком |

**ПОДІЛ ТЕКСТІВ ЗА СТИЛІСТИЧНИМИМ ОЗНАКАМИ**

*За стилістичними ознаками* тексти поділяються на ***розмовно-побутові, художні, наукові, офіційно- ділові***та***публіцистичні.***

**ПОДІЛ ТЕКСТІВ ЗА МОВЛЕННЯМ**

*За мовленням* тексти поділяються на ***усні***і ***писемні***.

*За типом мовлення*(або формою реалізації інформації) тексти поділяються на***тексти-розповіді, тексти-описи і тексти-роздуми.***

**ТЕКСТ-РОЗПОВІДЬ**

**Текст-розповідь** подає інформацію про події, явища, вчинки людей (або персонажів, якщо текст художній).

Розповідь є основним елементом прозового художнього твору.

До тексту-розповіді належить також **переказ**.

Напр.:

*І ось що він мені розповів.*

*Начебто сто років тому у цьому будинку жив привід. І не просто якийсь там звичайний, а… Як би його краще назвати? Своєрідний, чи що?..*

*Річ у тім, що кожного дня народження одного із членів родини (будь-кого!) робив цей привід ювілярові "подарунок", власноручно з'являючись перед усіма мешканцями цього будинку одночасно.*

**ТЕКСТ-ОПИС**

**Текст-опис-**це текст, у якому послідовно подіються ознаки, характерні для людини, явища, зображуваного предмета або історичної епохи.

Описи дуже часто використовуються у художніх творах.

Напр.:

*У давніх слов'ян Новий рік пов'язувався із землеробним календарем.*

*З 10 століття вже християнська Русь святкувала його 1 березня, розпочинаючи сільськогосподарчі роботи, а через п'ять століть Новий рік перенесли на 1 вересня, знаменуючи кінець збору врожаю.*

*І лише з 1700 року за наказом Петра Першого християнське літосчислення ведеться з 1січня.*

**ТЕКСТ- РОЗДУМ**

**Текст-роздум** - найчастіше це міркування героя (або автора) над тим чи іншим явищем, з обгрунтуванням, розкриттям причиново-наслідкових зв'язків.

Часто у зачині (початку) текста ставиться питання, на яке далі в логічній послідовності. доказово дається відповідь.

Тексти - роздуми найчастіше зустрічаються в науковому (зокрема, в науково-популярному) та публіцистичному текстах.

Напр.:

*Вважається, що коли у людини немає друзів, вона починає вести себе агресивно.*

*Свідки стверджують, що саме це й привело Володимира до злочину.*

*Можливо, так воно і було, але є, мені здається, ще якась причина, яка спричинила цьому лиху.*

**ПОДІЛ ТЕКСТІВ ЗА ЗВ'ЯЗКОМ**

*За зв'язком*розрізняються тексти ***з ланцюговим зв'язком*** і тексти ***з паралельним зв'язком***.

**ТЕКСТ З ЛАНЦЮГОВИМ ЗВ'ЯЗКОМ**

У**тексті з ланцюговим зв'язком** кожне наступне речення за смислом і будовою об'єднується з попереднім, поступово розвиваючи думку.

Напр.;

*Мерщій кинулась Харитя до печі, одставила горщик, доглянула страву й насипала в полив'яну миску гарячого кулешу. Мати виїла ложок зо дві та й поклала ложку. Страва здалась їй несмачною, противною. Харита їла чи не їла, швиденько помила посуд, поскладала його на мисник, засунула сінешні двері і стала навкролішки перед образами молитися богу. (М.Коцюбинський).*

**ТЕКСТ З ПАРАЛЕЛЬНИМ ЗВ'ЯЗКОМ**

У**тексті з паралельним зв'язком** події розвиваються паралельно (відбуваючись одночасно), або чергують одна одну.

Напр.:

*У голдалці біля вікна сидів рудий, неголений, неохайний чоловік. Він щойно закурив люльку й задоволено випускав сизі клуби диму…*

*В сусідній кімнаті жінка готувала вечерю.Запахи смаженої грудинки й гарячої кави змагалися з запахом тютюну...*

*Надворі було повно дітлахів, вони танцювали, бігали, гралися…*

*До чоловіка, що читав біля вікна, несміливо підійшла дванадцятилітня дівчинка і сказала:*

*- Тату, давай пограємо в шашки, якщо ти не дуже втомився. (Із О.Генрі)*

**СТИЛІСТИЧНИЙ АНАЛІЗ ТЕКСТУ**

1.     Прочитайте текст. Доведіть, що це саме текст, а не просто набір речень.

2.     Визначте вид тексту: розповідь, опис чи роздум (а може, їх поєднання).

3.     Вкажіть, ознаки якого функціонального стилю в ньому найбільш виразні (підкрепіть свої міркування прикладами).

4.     Знайдіть в тексті зачин, основну частину і кінцівку.

5.     Якщо текст художній, голосно прочитайте його, намагаючись засобами інтонації, словесного та логічного наголосу передати основну думку (ідею) тексту.

6.     Знайдіть в художньому тексті слова, які мають образне значення і є стрижневими щодо ідеї тексту.

7.     Сформулюйте, який вплив на вас справив художній текст.

Неабияке значення має тон розмови, вміння вислухати іншого, вчасно й доречно підтримати тему. Ввічливість, уважність і чемність — основна вимога мовного етикету. Від чемного привітання, шляхетного потиску руки, невимушеної, ненав'язливої розмови виграш обопільний. Лихослів'я, лицемірність, невміння вислухати колегу, навпаки, лише нервує, псує настрій.

Є в нашій мові коротке, але напрочуд тепле слово “дякую”. Чи часто користуємось ми ним, особливо в магазинах? Цілий день стоїть за прилавком продавець. Беручи покупку ми нерідко забуваємо сказати одне-єдине слово. А може, воно б зняло в людини втому, підняло настрій.

Вироблені віками і закріплені кращі форми вітань-звертань, повсякденного спілкування — не звичайна людська забаганка, не пусте фразерство. Це наш повсякденний етикет, наша культура, взаємини, зрештою, наше здоров'я не тільки в буквальному, а й переносному значенні. Це наш спосіб життя.

Ми часто говоримо один одному: бажаю тобі всього доброго, бажаю тобі добра і щастя. Це не тільки вияв ввічливості. У цих словах ми виявляємо свою людську сутність. Ми говоримо один одному: здрастуйте, доброго здоров'я. Цим ми висловлюємо своє ставлення до найбільшої цінності — людини. Не сказати людині здрастуйте — значить виявити своє моральне невігластво. Слово “здрастуйте” має чудодійну властивість. Воно пробуджує почуття взаємного довір'я, зближує людей, відкриває їм душі.

Звертаючись один до одного з проханням, ми говоримо: будь ласка. У цьому простому й чудовому вислові, що здатний чудодійно впливати, захована наша повага до гідності людини, шанування в ній самостійності, незалежності, доброї волі.

Як відомо, суспільство виробляє певні стандартизовані норми соціальної поведінки (у тому числі і мовленнєвої), які визначаються уявленнями про шаблони поведінки у конкретній ситуації. Щоб функціонувати як єдине ціле, як складна соціальна система, суспільство має встановити такі рамки поведінки індивідів, у яких ця поведінка стає одноманітною, стабільною, такою, що повторюється. Саме такими рамками й є етикет — система правил зовнішньої культури людини, її поведінки, пристойності, гарного тону тощо. У суспільстві він функціонує у двох основних формах поведінки: мовленнєвої і немовленнєвої. Як правило, ці форми поведінки тісно між собою пов'язані і взаємозалежні.

Якщо етикет, як встановлений у суспільстві набір правил регулює нашу зовнішню поведінку у відповідності із соціальними вимогами, то мовленнєвий етикет можна визначити, як правила, що регулюють нашу мовленнєву поведінку.

Під мовленнєвим етикетом розуміють мікросистему національно специфічних стійких формул спілкування, прийнятих і приписаних суспільством для встановлення контакту співбесідників, підтримання спілкування у певній тональності. Такі стійкі формули спілкування, або стереотипи спілкування є типовими, повторюваними конструкціями, що вживаються у високочастотних побутових ситуаціях. Тобто, набір типізованих частотних ситуацій призводить до появи набору мовленнєвих засобів, що обслуговують такі ситуації. Ступінь стандартизації одиниці знаходиться у прямій залежності від частотності її вживання.

Для реалізації формул мовленнєвого етикету потрібні певні “координати”. Мовленнєва ситуація відбувається за безпосередньої участі мовця — “я” і адресата-співрозмовника — “ти” (чи співрозмовників, їх може бути кілька: етикетна ситуація завжди діалогічна, бо передбачає спілкування, навіть, якщо її учасники (мовці) розділені часом чи простором). Дія здебільшого відбувається "тут" і "тепер" (якщо йдеться про усне спілкування).

Систему мовленнєвого етикету нації складає сукупність усіх можливих етикетних формул. Структуру ж його визначають такі основні елементи комунікативних ситуацій: звертання, привітання, прощання, вибачення, подяка, побажання, прохання, знайомство, поздоровлення, запрошення, пропозиція, порада, згода, відмова, співчуття, комплімент, присяга, похвала тощо. З поміж них вирізняються ті, що вживаються при з'ясуванні контакту між мовцями — формули звертань і вітань; при підтриманні контакту  — формули вибачення, прохання, подяки та ін.; при припиненні контакту — формули прощання, побажання.

З точки зору національної специфіки мовленнєвого етикету варто сказати, що структура його склалася у кожної нації на її власній народній основі під впливом різного роду психологічних, соціально-політичних, культурологічних факторів.

Вважається, що мовленнєвий етикет є однією з важливих характеристик поведінки людини. Бо без знання прийнятих у суспільстві форм етикету, без вербальних форм вираження ввічливих стосунків між людьми, індивід не може ефективно, з користю для себе і оточуючих здійснювати процес спілкування. Стельмахови  М. Г. з цього приводу зауважує: "Не треба забувати, що будь-який, навіть найменший відступ від мовленнєвого етикету псує настрій, вносить непорозуміння в людські стосунки, а інколи, навіть, калічить душу і ранить серце людини".

**КУЛЬТУРА ДІАЛОГУ**

Людина – продукт соціалізації і, перш за все, людина стає людиною через спілкування з іншими людьми. Людство знає чимало прикладів, коли дитина, потрапляючи в ранньому віці у середовище тварин, виживала, але не ставала людиною. Причина, як відомо, полягала у відсутності можливості наслідувати і, особливо, спілкуватись з людьми. Отже, спілкування має величезне значення як для становлення людини, так і для її подальшого життя в суспільстві, бо спілкування відіграє у нашому житті визначальну роль.

Перш за все від цього залежить наше здоров’я. Бо від того, як ми розмовляємо з людьми і як люди розмовляють з нами, залежить наш настрій, а значить стан нашої нервової системи. Від цього залежить благополуччя і спокій в наших сім’ях. Нарешті, від манери нашого спілкування багато в чому залежить успіх в нашій роботі і наш особистий успіх в просуванні по службі. Вміючи спілкуватись, людина уникає багатьох проблем, конфліктів, швидше досягає життєвих цілей. Справжнє вміння спілкуватись зводиться, перш за все, до культури спілкування.

Культура людського спілкування – це частка загальної моральної культури особистості. Відсутність культури спілкування – свідчення бездуховності людини. Ще мудрий Езоп довів, що наше слово - це і найкраще, що є в розпорядженні людини і найгірше, чим вона володіє. Сьогодні проблема культури спілкування набуває, як ніколи, великого значення. Відбувається становлення України як самостійної держави, інтенсивно розвиваються міжнародні та міжособистісні зв’язки з різними країнами світу. З огляду на це визначальною стає для нашого суспільства проблема вміння спілкуватись як на офіційному, діловому, так і на чисто побутовому рівнях.

На наш погляд, цій проблемі приділяється невиправдано мала увага як в освітньо-виховних закладах, так і в державі в цілому. Засоби масової інформації, маючи величезні можливості формувати у людини смак до справжньої високої культури взаємостосунків між людьми, нехтують цією можливістю і використовують дане їм державою право впливу на суспільство, часто в протилежному напрямку, потураючи розвитку масової антикультури. Кіноекрани і екрани телевізорів заполонили третьосортні бойовики і на глядача ллються брутальні слова, огидні вирази. Це не може не турбувати суспільство. Адже, якщо людина продукт соціалізації, то величезний сенс для становлення особистості у тому, який саме досвід (традиції, звичаї, норми) передає суспільство своїм поколінням. Традиції, звичаї українського народу високі і духовно багаті. Однак, якщо не давати належної оцінки розгулу антикультури, то вона починає сприйматись як норма. Саме так сприймається сьогодні низька культура спілкування між людьми у громадських місцях, в сім’ях. Грубість, відсутність поваги і уваги до людини порушує принцип людяності як найбільш бажаної норми взаємостосунків між людьми, викликає загальний негативізм і руйнує духовну сферу людських взаємовідносин. Ця проблема є актуальною не лише для нашого суспільства. Однак, на приклад, в Сполучених Штатах Америки до культури народу ставлення далеко не байдуже. Так, в 1991 році у вузах США запроваджено курс “Мистецтво спілкування”, розрахований на два роки, який включає в себе переважно питання культури спілкування. При підготовці робітників в училищах типу ПТУ введено однорічний курс “Мистецтво спілкування”. У наших вузах, в кращих випадках, по цій важливій проблемі читаються короткі спецкурси, розраховані на декілька годин.

Якщо ми прагнемо збудувати цивілізовану державу, то недостатньо одних заяв про це. Ми над усе мусимо бути цивілізованими людьми, а першим проявом цього і є культура спілкування. А тому сім’я, навчально-виховні і культурно-освітні заклади повинні, формуючи особистість, розвивати в ній такі морально-психологічні якості як уважність, чуйність, вміння бачити моральну сторону своїх і чужих дій і вчинків, витримка, володіння собою, здатність стримувати негативні емоції, вміння слухати іншу людину, передбачити можливі наслідки своїх слів, дій, вчинків.

Культура і мистецтво спілкування не самоціль, а дорогоцінний здобуток людини. Це засіб духовного розвитку і вдосконалення особистості, яка прагне до відчуття власної гідності.

Набуття людиною навичок культури спілкування розв’яже чимало проблему міжособистісних, міжнаціональних взаємостосунках, а також у суспільстві в цілому.

**Поняття про етикет спілкування**

Кожна людина, незалежно від віку, статі, національності, освіти, посади, повинна дотримуватися основних норм мовного етикету, адже рівень мовленнєвої культури свідчить про міру вихованості, чемність людини.

Як зазначається у "Словнику іншомовних слів", етикет (фр. etiquette) - це: 1. Зведення норм поведінки, порядок дій і правила чемності при дворах монархів, титулованих осіб (придворний етикет), а також у дипломатичних колах. 2. Переносно - правила поведінки1.

У "Словнику лінгвістичних термінів" О.І.Ганича та І.С.Олійника вказано: **"Мовний етикет.**Національно специфічні правила мовної поведінки, які реалізуються в системі стійких формул і виразів, що рекомендуються для використання в різних ситуаціях ввічливого контакту зі співрозмовником, зокрема під час привітання, знайомства,звернення до співрозмовника, висловлення подяки, прощання тощо. Кожна ситуація обслуговується в українській мові групою висловлень, які нерідко утворюють синонімічні ряди: *добрий день, здоровенькі були, будь ласка, прошу, до побачення, до зустрічі, прощавайте*тощо"2.

**Основні правила спілкування**такі:

1.  Будьте завжди ввічливими, привітними й доброзичливими, з повагою ставтеся до співрозмовника.

2.  Умійте слухати інших і ніколи не перебивайте.

3.  Не бійтеся розпочинати розмову з незнайомими людьми, але не

будьте нав'язливими.

4.       Говоріть (пишіть) про те, що може зацікавити слухачів (читачів),

враховуйте їх вік, характер, інтереси.

5.       Не завдавайте людям шкоди словом. Не ображайте, не говоріть

неприємного іншим, не виявляйте своєї неповаги, не вживайте грубих слів.

6. Намагайтеся ввічливо попросити і ввічливо відмовити, не образивши людину своєю відмовою.

7. Використовуйте в спілкуванні звертання і ввічливі слова: *будь ласка, вибачте, не ображайтесь, чи не змогли б ви, на жаль*тощо), слідкуйте за культурою мовлення.

8. Намагайтеся, щоб спілкування з вами було для людей корисним і

приємним, вмійте допомагати людям словом і ділом.

Ввічливе ставлення до людини виражається різними лексико-граматичними засобами, серед яких: звертання (неввічливо: *ей, ти! ей, чуєш?*та ін.), власні імена (вживання імені, імені й по батькові, імені та прізвища), займенники (ввічлива форма вживання займенників *ти (ви) - твій (ваш),*неввічливе вживання займенника *він (вона)*в присутності особи, про яку йде мова); вставні слова й словосполучення (слова, які пом'якшують відмову у виконанні прохання, напр., *на жаль, шкода*та ін.); наказовий спосіб дієслів (різноманітні за ступенем вираження ввічливості способи спонукання до дії: *писати! — пишіть*— *пишімо — потрібно писати — потрібно було б писати — чи не писали б ви — чи не могли б ви написати);*синоніми (текстові синоніми - *пане, товаришу, громадянине, друже, дядьку)*тощо.

Однією з найважливіших форм привернення уваги, встановлення контакту зі співрозмовником є звертання. Українська мова протягом століть виробила цілий ряд звертань, які задовольняють потреби мовця в найрізноманітніших ситуаціях спілкування.

При звертанні до незнайомих осіб (особи) чи в офіційній обстановці використовують:

*Дорогі друзі! (Дорогий друже!)*

*Панове! (Пане! -*до чоловіка чи хлопця від 18 років; *Пані!*- до жінки; *Панно!*- до дівчини (до 25 років, якщо вона незаміжня)

*Вельмишановні пані та панове!*

*Доброди! (Добродію! Добродійко!)*

*Товариші! (Товаришу! Товаришко!)*

*Громадяни! (Громадянине! Громадянко!)*

*Товаришу капітане (капітан)!*

*Пане капітане (капітан)!*

*Шановна громадо!*

*Шановна спільното!*

*Шановне товариство!*

*Шановні колеги!*

*Добірне товариство!*

*Люди добрі!*

*Господарю! Господине!*

*Юначе! (Молодче!)*

*Дядьку! (Тітко!)*

У сім'ї: *Дочко! Сину! Мамо! Тату! (Батьку!) Бабо! Діду!,*а ще краще з використанням суфіксів суб'єктивної оцінки: *Донечко! Синочку! Мамочко! Мамусю! Татку! Таточку! Бабусю! Бабунечко! Дідусю! Андрійку! Васильку!*(форми *Андрюша! Вася!*- російські).

У лікарні: *Лікарю! Сестро! Професоре!*

У школі до дітей молодших класів: *Діти!*(*Учні!*- надто офіційно). *Хлопчики! Дівчатка!*У старших класах *- Друзі! Хлопці! Дівчата!*

У державній установі, на роботі найкраще звертатися на ім'я або ім'я та по батькові: *Петре! Миколо! Віро! Маріє Іванівно! Володимире Васильовичу!*

Звертання до священнослужителів:

*Отче!*

*Преподобний отче!*

*Праведний отче!*

*Панотче!*

*Всечесний отче!*

*Батюшко! -*до священиків у залежності від того, як прийнято в певному краї.

*Ваше Преосвящество! Владико!*- до єпископа.

*Ваше Високопреосвященство! -*до архієпископа і митрополита.

*Ваше Блаженство! -*до митрополита (глави церкви).

*Ваша Святосте! -*до патріарха.

*Ваша Превелебносте!*- до кардинала.

*Брате! Сестро! —*у чернецтві.

*Ваша Високопреподобносте! Ваше преподобіє отче... Ваше преподобіє брате -*до настоятеля монастиря.

*Ваша превелебність матінко! -*до настоятельки монастиря.

*Пані добродійко! Матушко! Ваша імость! -*до дружин священиків.

У множині форма називання і форма звернення однакові: *Преосвященні владики!*(до єпископів); *Всечесн(іш)і отці!; Преподобні брати і сестри!*— до монахів і черниць3.

Варто пам'ятати, що в українській мові звертання обов'язково повинно мати форму кличного відмінка.

В "Українському правописі" зазначено:

1.У звертаннях, що складаються з двох загальних назв, форму кличного відмінка має як перше слово, так і друге, хоч друге слово може мати й форму називного відмінка: *добродію бригадире (бригадир), пане лейтенанте (лейтенант).*

2.У звертаннях, що складаються із загальної назви та імені, форми кличного відмінка набуває як загальна назва, так і власне ім'я: *брате Миколо, друже Грицю, колего Степане, пані Катерино, товаришу Віталію.*

3.У звертаннях, що складаються із загальної назви та прізвища, форму кличного відмінка має тільки загальна назва, а прізвище виступає *у*формі називного відмінка: *друже Максименко, колего Іваничук, добродійко Скирда, пане Гончар.*

4.У звертаннях, що складаються з двох власних назв - імені та по батькові, обидва слова мають закінчення кличного відмінка: *Володимире Хомичу, Галино Іллівно, Маріє Василівно, Петре Кузьмичу, Ярославе Андрійовичу4.*

Треба розмежовувати прикметники *шановний, високошановний, глибокошановний, вельмишановний, високоповажний, дорогий,*щоб вони були щирими і точно виражали ставлення адресанта до адресата. Так, наприклад, під час захисту кваліфікаційної, дипломної чи магістерської роботи звичайно говорять: *Глибокошановний голово екзаменаційної комісії! Шановні члени екзаменаційної комісії!..*

Добре вихована людина добиратиме форму звертання відповідно до характеру стосунків, ситуації і, володіючи добре

мовою, не допустить, звичайно, грубої фамільярності чи "загравання" зі співрозмовником.

Етика спілкування висуває вимоги до вживання займенників *ти і ви. Ти*вживається при звертанні до рідних, друзів, колег по багаторічній праці й здебільшого інтимізує текст, але трапляється й у зниженому, фамільярному вживанні, що принижує співрозмовника. Рекомендують, наприклад, вчителям до старшокласників звертатисяна *ви*- це посилює в учнів почуття власної гідності, підвищує самооцінку й, у свою чергу, формує позитивне ставлення до вчителя, покращує дисциплінованість та успішність. *"Пошанна множина",*чи *"множина ввічливості"*(вживання щодо однієї особи займенника *ви),*є фактом мовленнєвим і психологічним. Поширені звертання на*ви*до осіб, віком старших від мовця, або малознайомих (адже *ти -*ближче, інтимніше, *ви -*ввічливе, шанобливе).

Історично звертання до особи на *ти*- східнослов'янське, на *ви -*західноєвропейське, диференціація звертань почалася в XVII ст. і мала не лише етичний, а й соціальний зміст.

Характерно, що сьогодні нормою звертання до батька чи матері є форма *ти,*хоча в локальному мовленні здавна закріплена форма *ви,*і не варто цей факт заперечувати - мовній системі він не суперечить, мораль не відкидає. Це - вияв локальної етнічної традиції. Однак необхідно пам'ятати, що навіть у випадку звертанняна *ви*(напр. *тату, порадьте, будь ласка...)*у розповідях не варто вживати конструкцій: *тітка казали, тато купили, мама просили,*а необхідно казати: *тітка казала, тато купив, мама просила.*

Отже, *ти*і *ви -*мовні засоби етики (як і стилістики), вживати їх потрібно для досягнення доброго тону і стилю.

Для вираження пошани треба замінювати займенникові форми іменниками-прізвищами, іменами, по батькові, назвами професій, звань, посад та ін. Говорити про людину *він, вона,*бачачи її перед собою, - значить виявляти до неї неповагу. Особливо погано це *він, вона*звучить тоді, коли особа, про яку йдеться, теж бере участь у розмові. її треба називати на ім'я та по батькові або безпосередньо звертатися до неї *(Ви говорите.... Ви сказали...).*Треба завжди уважно ставитись до вибору форми висловлення, щоб не бути фамільярним, не образити людини, не принизити в ній почуття власної гідності.

У науковому стилі (в лекціях, доповідях, наукових працях) використовують так звану *"авторську множину":*замість *я - ми,*замість *мої- наші.*Я створює враження самовихваляння, надмірної уваги до себе, а *ми*залучає слухачів, читачів до активного сприйняття тексту. У цьому стилі використовуємо формули: *мивважаємо, нам вдалося виявити, як свідчать наші дослідження, ми зробили висновок*тощо.

До ділових партнерів потрібно звертатися на *ви*(як до співробітників, так і до клієнтів). Таке звертання - необхідний інструмент підтримання нормальних службових відносин і трудової дисципліни в колективі та встановлення партнерських стосунків з клієнтами.

Вітання - один з найважливіших знаків мовленнєвого етикету. З вітання розпочинається спілкування.

Існує чимало слів вітання. Саме з них переважно розпочинається вивчення мови. Звичайно їх супроводжують посмішкою та потиском руки. Історія цього жесту, який існує у багатьох народів, йде з глибоких віків. Колись розкрита долоня свідчила про мирні наміри. Людина, зустрівши на шляху іншу, протягувала руку, показуючи, що в ній немає палиці, каменя, зброї. І в наш час потиск руки свідчить про дружнє ставлення до людини.

Формули вітання тісно пов'язані з формулами побажання, оскільки найчастіше ми не лише вітаємо, але й проявляємо інтерес, підтримуємо встановлені відносини й контакти.

*Добрий день! Доброго дня! Добридень!*

*Здрастуйте!*

*Здорові будьте!*       *Добрий ранок! Доброго ранку!*

*Добрий вечір! Доброго вечора! Добривечір!*

*Добраніч! На добраніч!*

*Доброго здоров 'я!*

*Привіт!*(розмовно-просторічне).

*Вітаю!*

*Слава Україні! — Героям слава!*..       *Слава Ісусу Христу! — Слава навіки!*

*Христосрождається! — Славімо Його!*(на Святвечір, Різдво).

*З Різдвом Христовим!*

*Христос воскрес! - Воістину воскрес!*(на Великдень).

*Дай, Боже, щастя!*

*З приїздом Вас!*

*Поздоровляю Вас!*

*Зі святом Вас!*

*Щасливих Вам свят!*

*Бажаю Вам приємно провести свята (відсвяткувати)!*

*Вітаю з днем народження!*

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

*Бажаю (зичу) щасливого Нового року!*

*З Новим роком!*

*Хай щастить у Новому році!*

*Хай здійсняться всі ваші мрії!*

*На здоров 'я!*

*Дозвольте вітати Вас від імені...***(**офіційне**).**

*Дозвольте поздоровити...*

*Моє шанування!*

*Наше щире вітання...*(іронічне).

*Привіт (вітання) з України!*(в чужій країні**).**

***Я****хочу (мені хочеться) привітати Вас.*

*Я хотіла б привітати Вас.*

*Прийміть найкращі вітання.*

Після вітання найчастіше додають: *Як живете? Як життя? Як справи?*

У жодному випадку не варто казати: *Здоров! Драстє! Прівєтік! -*це просторічні кальки.

Вихована людина завжди привітно вітається, незалежно від того, який у неї настрій. Першим вітає молодший старшого, чоловік жінку, підлеглий керівника, але руку першими подають старший за віком, жінка чи керівник. Перша фраза вітання належить тому, хто заходить до приміщення, незалежно від віку чи посади. Незалежно від віку, статі й посади першим вітається той, хто обганяє знайомого чи проходить повз нього.

У селі вітаються з усіма, кого зустрічають. У місті звичайно вітаються зі знайомими, сусідами, з не знайомими особисто людьми, якщо зустрічаються з ними досить часто (з продавцем у магазині, листоношею тощо).

Прийшовши в гості, передусім вітають господиню, потім господаря, інших жінок і чоловіків у порядку, в якому вони сидять. Вибираючи вітальну формулу, потрібно зважити на час спілкування: ранок, день чи вечір.

Український мовленнєвий етикет має різноманітні формули **прощання:**

*До побачення!*(у будь-якій ситуації).

*Усього найкращого! Усього доброго! На все добре!*(у будь-якій

ситуації з відтінком побажання). *До зустрічі!*(замість *До побачення,*коли передбачається зустріч). *До завтра!До неділі! До зустрічі в неділю! Хай щастить вам! Щасти тобі!*(невимушене, дружнє, з побажанням). *На добраніч! Добраніч! Спокійної ночі!*(прощання на ніч). *Всього! Привіт!*(вживається добре знайомими, близькими людьми, найчастіше серед молоді. *Привіт*кажуть як при зустрічі, так і при прощанні). *Прощайте! Прощавайте!*(коли розлучаються на довгий час). *Бувай! Бувайте! Бувайте здорові! Бувай здоровий! Ходи здоровий! Ходіть здорові!*(розмовне). *Дозвольте попрощатися!*(офіційне). *Дозвольте відкланятися!*(офіційне, вживається людьми старшого віку). *Пока!*(просторічне). *Вибачте, мені час (пора) іти! На жаль, я поспішаю. Сподіваюсь, ми скоро побачимось. Щасливо! Щасливої дороги!*При прощанні прийнято передавати вітання близьким, рідним чи друзям співрозмовника, навіть якщо з ними особисто

не знайомі.

*Передавай вітання {привіт)... Вітання вашим батькам! , Вітайте ваших батьків!*Прощаючись, за звичаєм, подають руку, **а**близьких людей, рідних - цілують. Просити **вибачення**можна у формі:

*Пробачте (вибачте) мені, будь ласка. Прошу вибачення*але не *Вибачаюсь!). Простіть мені. Даруйте мені*(розмовне).

*Перепрошую*(діалектне, характерне для подільських, волинських  
та інших південно-західних говірок, виникло під впливом     польської мови).

*Я дуже жалкую... Мені дуже шкода... Прийміть мої вибачення... Дозвольте просити вибачення... Не гнівайтесь на мене... Я не можу не вибачитись перед Вами... Якщо можеш, вибач мені... Не сердься на мене...***Вибачати**можна:

*Будь ласка*(тобто *Вибачаю). Нічого.*

*Нема за що*(розмовне). *Ну що Ви!*(розмовне). Якщо хочемо про щось запитати незнайому людину, потрібно використати спочатку звертання *(Пані! Добродійко! Жіночко!*(розмовне). *Бабусю!*тощо), потім привітатися, а далі: *Вибачте, будь ласка, Ви не знаєте*... ? *Вибачте, будь ласка, Ви не скажете...? Вибачте, будь ласка, чи не могли б Ви сказати ...? Вибачте, будь ласка, чи не могли б Ви мені допомогти...***Дякують**так:

*Дякую!*(нейтральне).

*Щиро дякую!*(велика міра вдячності).

*Спасибі!*(нейтральне).

*Сердечне спасибі!*( велика міра вдячності).

*Велике спасибі! Гарно дякую! Дуже дякую!***(просторічні).**

**Увага!***Дякувати на... -*архаїчна форма, *дякувати за що... -*нова форма. Отже, у розмові можна *дякувати на добрім слові,*але краще, сучасніше *-Дякую за добре слово.*

Відповідь на побутові запитання: *Як справи? Як ...? -Дякую!*(за виявлену увагу) і доповнюємо відповіддю: *Дякую! Все добре. Вже всі здорові.*

За столом: *Смачного! -Дякую!*

Дякують не лише за великі, але й за дрібні послуги: незнайомій людині в транспорті за закомпостований талон, продавцю в крамниці, добродієві, що притримав двері, коли ви виходили, тощо. Не забуваймо дякувати батькам, рідним за щоденні турботи, добрі стосунки, співпереживання радості і тривог.

**Запрошення, прохання, наказ –** це спонука співрозмовника до дії, виражена на шкалі від добровільності до примусовості, від прохання до категоричності. В українській мові це забезпечується формулами:

*Будь ласка...*

*Будьте ласкаві...*

*Будьте люб 'язні...*

*Прошу Вас...*

*Чи не могли б Ви...*

*Чи можу я попрохати Вас... .щ Маю до Вас прохання...*

*Не відмовте у проханні*

*Чи можу звернутися до Вас із проханням...*

*Якщо Ваша ласка...*

*Якщо Вам не важко...*

*Можливо, Ви мені допоможете...*

*Зробити!*(найбільший **вияв категоричності наказу**- вико­ристовується в армії).

*Зроби! Зробіть!*- наказ *(зробіть,****будь****ласка -***ввічливість).**

*Потрібно зробити.*

*Потрібно було б зробити...*

*Чи не могли б Ви зробити...*

*Я б просила...{*відтінок категоричності). *Якщо Вам не важко... Я прошу Вас... Я хотіла попросити Вас... Чи можу я попросити Вас...? Чи не можу я попросити Вас ... ? Чи не хотіли б Ви ... ? Чи не бажаєте Ви ...? Чи не могли б Ви ... ? Дозвольте Вас запросити... Я хочу запросити Вас до себе. Проходьте, будь ласка (прошу, проходьте). Підійдіть, будь ласка, ближче! Прошу, сідайте (сідайте, будь ласка!) Ласкаво просимо! Давайте проведемо вечір разом. Я хочу попросити Вас зробити мені послугу. Пропоную Вам зіграти в шахи. Чи можете Ви позичити мені свій... Прошу допомогти мені зробити.... Скажіть, будь ласка, котра година? Будьте ласкаві, напишіть. Будьте такі ласкаві, поясніть. Будьте ласкаві пояснити. Дозвольте мені увійти (вийти, запитати Вас, відповісти,*

*потурбувати Вас). Чи можу я попрохати? Будь ласка, зачини двері! Може, ти зачиниш, двері? Чи не хотів би ти зачинити двері?!*

Формули **згоди, підтвердження:**

*Згоден.                               Це справді так.*

*Домовилися.                      Авжеж.*

*Я не заперечую.                  Чудово.*

*Ви маєте рацію.                Так.*

*Саме так.                         Будь ласка.*

*Напевно.                            Прошу*(у значенні *будь ласка).*

*Обов'язково.                    Гаразд.*

*Безперечно.                       Добре.*

*Безсумнівно.                      З приємністю.*

*Безумовно.                        Із задоволенням.*

*Звичайно.                          Ще б пак.*

*Ми в цьому впевнені.*

Формули **заперечення, відмови:**

*Ні.*

*Ні, це не так.*

*Нас це не влаштовує.*

*Я не згодний (згоден).*

*Це не точно.*

*Не можна.*

*Не можу.*

*Не хочу.*

*Ні, не бажаю.*

*У жодному разі!*

*Це неможливо.*

*Цього не може бути!*

*Ви не маєте рації*(рос. *Вы не правы).*

*Ви помиляєтесь.*

*Не треба.*

*Я заперечую це.*

*На жаль, не зможу*(пом'якшена відмова).

*Шкодую  (шкода),  але я мушу (повинен) відмовитися*(пом'якшена відмова).

*Нізащо.*

*Про це не може бути й мови!*

*Нічого подібного!*

*Це даремна трата часу.*

*Не гай даремно часу.*

*Дякую, я не можу.*

*Не варто про це нагадувати.*

*З мене цього досить!*(роздратовано).

*Вам кажуть, що ні!*(згрубіле)-*Цього ще не вистачало!*(роздратовано). *Аж ніяк.*

**Стимулювання та корекція розмови:**

*Продовжуйте.*

*Ми Вас слухаємо.*

*А що Ви можете сказати про це (з цього приводу)?*

*Хто ще бажає висловитись (виступити)?*

*Подивимося на це питання з іншого боку.*

*Вибачте, я переб'ю Вас...*

*Вибачте, але я хочу відзначити (зауважити,****звернути увагу), що...***

*Прошу вибачити, що перебиваю, але не****відхиляйтесь від теми.***

*Ви відійшли від теми.*

*Повернемося до нашої теми.*

*Я все ж таки хотів би повернутися до розмови (до проблеми) про...***Формули вираження співчуття:**

*Прийміть мої співчуття.*

*Я Вас розумію.*

*Я відчуваю Вашу схвильованість (Ваш біль, Вашу стриво­женість, Ваше хвилювання).*

*Це болить і мені.*

*Це не може нікого залишити байдужим.*

*Я теж перейнялася Вашим болем (бідою, горем, тривогою).*

*Я співпереживаю (Вашу втрату, Вашу тривогу, Ваш неспокій...).*

*Треба триматися.*

*Не впадайте у відчай (час все розставить на місця, час вилікує, загоїть рану, втамує біль)-*

*Не варто так побиватися (перейматися).*

*Не нарікайте на долю!*

*Не гнівіть Бога!*

*Ще все налагодиться.*

*Ще засвітить Вам сонце!*

**Пропозицію, пораду**можна **висловити**так:

*Дозвольте висловити мою думку щодо...*

*А чи не варто б...*

*А чи не можна б...*

*Чи не спробувати б Вам ...*

*Чи (не) були б Ви такі ласкаві прийняти мою допомогу (вислухати мою пропозицію, пораду).*

*Чи не погодилися б Ви на мою пропозицію...*

*Дозвольте Вам запропонувати...*

*Чи (не) могла (міг) би я...*

*Не гнівайтесь, будь ласка, але...*

*Якщо буде на те Ваша ласка, то...*

*Якби була Ваша ласка, то...*

*Якби Ви були такі ласкаві та ..*

Телефонна розмова як особлива форма ділового і побутового мовлення може бути офіційною й неофіційною. Тепер телефоном ведуть переговори, дають консультації, домовляються про ділові зустрічі, а характер приватних телефонних розмов і визначити важко.

Телефонну розмову не можна "переглянути" і стилістично виправити, відшліфувати, у ній "не працюють" міміка, жести, але вона надзвичайно економна в одержанні й передачі інформації, для чого ефективно використовується лексичне й інтонаційне багатство мови.

Основні вимоги до мовця, що говорить по телефону:

1) чіткість, чистота артикуляції, правильність дикції;

2) середній за силою голос мовлення;

3) лаконізм висловлення (лексичний і синтаксичний), чіткість, виразність побудови фрази;

4)темп мовлення - середній;

5) тон мовлення - спокійний, ввічливий.

Телефонна розмова передбачає три етапи: встановлення зв'язку, виклад справи, закінчення розмови.

Службова телефонна розмова після встановлення зв'язку *(Аллої*-у відповідь: *Слухаю*або *Так)*вимагає від ініціатора розмови привітатись, назвати себе (прізвище, ім'я й по батькові або лише прізвище чи лише ім'я і по батькові), повідомити, від чийого імені говорить, а від абонента - відповісти на привітання, назватись.

Викладати справу треба чітко, лаконічно, без широких описів, зайвих подробиць. Тому необхідно уважно продумати головні й другорядні питання розмови, фрази будувати короткі, не ускладню­вати їх зворотами, чітко вимовляти прізвища, дати, цифри, час, адреси, назви подій (засідань, конференцій, зустрічей) і т. ін.

Паузи повинні бути логічно виправданими, що дасть змогу абонентові підтвердити розуміння суті розмови, висловити своє ставлення до неї, осмислити почуту частину розмови. Тобто, телефонна розмова має вестись у формі діалогу, а тому якщо співрозмовник дуже довго щось роз'яснює, не варто мовчати – треба коректно попросити вибачення і включитися до розмови.

Якщо сталося роз'єднання з технічних причин, відновлює зв'язок той, хто зателефонував.

Закінчує розмову звичайно той, хто подзвонив, але якщо співрозмовник значно старший за віком (чи службовим становищем), то чемність вимагає дати можливість закінчити розмову йому. Якщо викликаний співрозмовник жінка, то треба дати їй змогу закінчити розмову. Повагу до співрозмовника можна виразити тоном розмови – не треба лише штучності, зайвих слів, на зразок: *Вас турбує...*(так можна, якщо справді йдеться про турботу).

У приватних телефонних розмовах треба представитись, особливо тоді, коли трубку взяла не та людина, до якої дзвоните; і навіть якщо взяв той, кому дзвоните, представтесь, бо голос по телефону може змінюватися. Не можна зловживати часом співрозмовника (ви ж не знаєте, чим він був зайнятий). Не варто звертатися по телефону з особистим делікатним питанням, дякувати за послугу (принаймні при зустрічі варто повторити подяку). Не можна телефоном повідомляти трагічні або тривожні новини, бо реакція на них може бути небезпечною для фізичного стану абонента; телефоном нечемно запрошувати на весілля, вітати із сімейними святами, дякувати за подарунки - краще це зробити при особистій зустрічі.

Зі службового телефону недоцільно говорити про особисті справи, а в службових справах незручно телефонувати додому до тієї людини, яка їх повинна вирішувати.

Треба вдало вибрати час для дзвінка. Цього вимагають етичні норми: у службових справах не варто (за винятком термінових ситуацій) дзвонити за кілька хвилин до початку роботи, кінця робочого дня чи перед обідньою перервою; додому рекомендують телефонувати не раніше 8-ої години ранку і не пізніше 22-ої години (якщо тільки не йдеться про надзвичайну ситуацію або немає попередньої домовленості). Треба точно називати співрозмовника на ім'я, ім'я та по батькові, уникати абстрактного *ви*(як і про третю особу не треба говорити *він).*

До телефонної розмови потрібно попередньо готуватися, продумати її, зібрати та записати всі необхідні дані, визначити, у якому порядку потрібно розмовляти з абонентом.

Якщо вам телефонують, телефонну трубку (слухавку) знімають , між першим і четвертим сигналом. Якщо в цей час у вас відбувається ділова розмова, треба вибачитись і надати перевагу телефонові.

Відмовити в розмові – дуже небажана річ, вона може викликати негативні емоції у співрозмовника, котрий зателефонував, тому рекомендують вибачитися і толерантно призначити час для наступної телефонної розмови, наприклад: *Пробачте, алея не маю змоги з Вами зараз спілкуватися, зателефонуйте, будь ласка, о третій.*

За так званим європейським стандартом телефонної розмови більшу частину телефонних розмов бажано вмістити у три хвилини.

Ефективному проведенню ділової розмови допоможуть двадцять правил етикету ведення ділової телефонної розмови, сформульовані журналісткою Г.Каменською:

1.      Привітайтеся з тим, хто говорить з вами по телефону. Постарайтеся з самого початку задати тон бесіди ввічливий, довірливий, оптимістичний.

2.      Назвіть себе. Залежно від конкретних обставин, назвіть свої установу, відділ і прізвище.

3.      Зробіть перерву. Це допоможе вашому співрозмовникові зосередитись. Спокійно викладіть суть справи.

4.  Не беріть трубку (слухавку), якщо ви дуже зайняті.

5.      Не говоріть: *Почекайте хвилинку -*психологи вважають, що від цієї фрази у того, хто дзвонить, складається враження, ніби він байдужий установі, в яку дзвонить.

6.      Умійте повернути розмову в потрібне вам річище. Зробіть бесіду конструктивною, плідною.

7.      Не дратуйтесь. Говорити по телефону рівним, спокійним тоном - ваш професійний обов'язок.

8.      Уникайте телефонних монологів. Пам'ятайте, що розсіювання уваги при телефонній розмові відбувається швидше, ніж у звичайній бесіді.

9.      Не мовчіть, намагайтеся уміло й не одноманітно підтримати розмову.

10.Не вживайте категоричних тверджень і не нав'язуйте своїх

рішень співрозмовникові. 11. Дайте тому, хто телефонує, право вибору часу для повторного

дзвінка (фраза *Подзвоніть мені через годину*не годиться). 12.Не робіть із співрозмовника прохача, якщо він залежить від вас.

Постарайтесь побудувати розмову на демократичних засадах.

13.Будьте лаконічними, але не на шкоду делікатності й інформативності.

14.Пам'ятайте, що навіть у службовій розмові чоловік повинен бути дуже люб'язний, якщо його співрозмовник - жінка.

15.Говоріть загальнодоступною мовою, уникайте канцеляризмів, штампів, професійного жаргону.

16.Звертайте увагу на інтонацію - просторічна інтонація, що знижує значення будь-якої фрази, неприпустима в службовій розмові.

17.Називайте співрозмовника так, як він назвав себе: або на прізвище, або на ім'я та по батькові.

18.Якщо просять до телефону вашого колегу, не варто відповідати: *Його немає*(не можна замінювати ім'я відсутньої особи займенником). Треба відповідати: *Івана Івановича немає.*

19.    Повідомте, коли краще подзвонити відсутньому співробітникові.  
Запишіть потрібну для нього інформацію.

20.     Тримайте марку свого підприємства. Навіть якщо ви випадково  
взяли трубку, не говоріть: *Я тут ніхто.*Умійте гідно представити  
установу, в якій працюєте5.

Інші фахівці з проблем усного ділового спілкування пропонують дотримуватися ще таких правил ведення телефонної розмови.

*Якщо телефонуєте ви:*

-       якщо телефонуєте у важливій справі, запитайте спочатку, чи є у вашого співрозмовника достатньо часу для бесіди;

-       попередньо напишіть перелік питань, котрі необхідно з'ясувати, і тримайте цей перелік перед очима упродовж усієї бесіди;

-       у разі досягнення важливих домовленостей згодом надішліть підтвердження листом або факсовим повідомленням.

*Якщо телефонують вам:*

-       спробуйте якомога швидше зняти трубку й назвіть організацію, яку ви представляєте;

-       у разі потреби занотуйте ім'я, прізвище та контактний телефон співрозмовника;

-       розмовляйте тактовно, ввічливо; демонструйте розуміння сутності проблем того, хто телефонує;

-       не кладіть несподівано трубку, навіть якщо розмова є нецікавою, нудною та надто тривалою для вас;

-       якщо ви даєте обіцянку, намагайтесь дотримати слова й виконати її якомога швидше; у разі виникнення складних питань запропонуйте співрозмовникові зустріч для детального обговорення суті проблеми;

-       завжди стисло підсумовуйте бесіду, перелічіть ще раз домовленості, що їх ви досягли.

*Незалежно від того, хто телефонує:*

-       будьте доброзичливими, у жодному разі не виказуйте свого невдоволення чимось;

-       ставте запитання та уважно вислуховуйте відповіді на них;

-       намагайтесь залишатися тактовним і стриманим, навіть якщо розмова стає вельми неприємною для вас;

-       симпатія до вас зросте, якщо ви кілька разів упродовж бесіди назвете співрозмовника на ім'я та по батькові;

-       особливо наголошуйте на найсуттєвішому; якщо ж під час бесіди ви називаєте якісь числа, їх варто повторити кілька разів, аби уникнути прикрих непорозумінь;

-       намагайтеся якомога ширше використовувати лексичні можливості літературної мови (насамперед багату синоніміку), але при цьому завжди висловлюйтеся стисло й точно, правильно побудованими реченнями; стежте за логікою викладу своїх думок, їх послідовністю;

-       розмовляйте середнім за силою голосом.

На анонімний дзвінок можна не відповідати й одразу покласти слухавку.

Якщо до телефону підійшов не той, хто вам потрібен, ви повинні перепросити і звернутися з проханням покликати потрібну вам людину: *Добрий день. Перепрошую, що турбую, чи не могли б Ви запросити до телефону Івана Петровича (пана Яковенка); Дуже прошу, попросіть до телефону Надію Дмитрівну (пані Надію, пані Романчук); Будь ласка, покличте до телефону...*Зазвичай відповідають так: *Добрий день. Зачекайте, будь ласка, хвилиночку, я зараз передам їй слухавку; ...Прошу зачекати; ...Будь ласка, зачекайте; ...На жаль (шкода, вибачте) Іван Петрович вийшов, повернеться о 14 годині. Можливо, Ви хотіли б йому щось*

*переказати? Є його заступник, можливо, він зміг би допомогти Вам.*Коли до телефону підійде потрібна вам людина, неодмінно треба знову привітатися і назвати себе.

Нетактовно давати абонентові неправильну інформацію, розмовляти грубо, якщо він помилився номером телефону. Буде люб'язно з вашого боку, коли допоможете абонентові з'ясувати причину невдачі. У свою чергу, якщо ви зателефонували не за потрібним вам номером, маєте обов'язково перепросити за завданітурботи. Намагайтеся завжди бути ввічливим, адже ваша тактовність - це насамперед повага до самого себе. Ввічливість має стати духовною потребою кожної людини 6.

"Організовуючи **конференції,**наради, формуючи навчальні групи, "круглі столи", треба слідкувати затим, щоб на них збиралися люди, котрі дотримуються близьких точок зору на питання, які виносяться на обговорення. Це, звичайно, не означає того, що успіх забезпечує тільки обмін думками осіб, які мислять однаково. Певна різноманітність навіть необхідна. Але якщо група співрозмовників створюється з цілком різних людей, які не розуміють один одного, то не можна розраховувати на успіх справи.

Конференція ділиться на секції з чітким визначенням завдання кожній із груп. Результати роботи дрібних груп, лекцій зіставляють, порівнюють, узагальнюють і виробляють єдине рішення з тієї чи іншої проблеми. Якщо ж немає змоги організувати підгрупи, то голова і той, хто керує дискусією, виступають у таких випадкахпосередниками між групами, вони спрямовують свої зусилля на пошук спільних точок зору, зменшення розбіжностей у поглядах.

**Нараду**організовують тоді, коли справді виникла потреба порадитися. Оптимальна кількість учасників не перевищує 10-12 осіб, інакше не всі зможуть взяти участь в обговоренні. Результати наради залежать передусім від голови, як він керує нею, від того, наскільки він зуміє підготувати нараду і спрямувати її учасників надискусію. Голова повинен відкрити нараду і в короткому вступному слові охарактеризувати проблематику, яку треба обговорити. Голова повинен уміти впевнено керувати обговоренням поставлених питань, давати учасникам можливість висловитися, заохочуючи їх до розмови. Голова має бути тактовним і витриманим, може делікатно втрутитисяі спрямувати дискусію в потрібне річище. Він повинен виявити тактовність, щоб його втручання (висунення для обговорення наступ­ного питання, оголошення перерви чи навіть перенесення наради на інший час або день) сприймалися правильно, з розумінням ситуації.

Дуже важливо вміти брати участь в **дискусії,**а особливо вести її. Л.Зрінські визначає такі найважливіші правила дискусії:

1. Виступай тільки тоді, коли є що сказати предметно.

2. Слухай, про що говорять інші.

3. Зважай на те, що інші учасники також уважно слухають, і не повторюй того, що хтось уже розповідав.

4. Враховуй сказане іншими, а не тільки проголошуй монологи10.

Законодавці сучасного етикету рекомендують додержувати таких правил тактовного ведення бесіди:

1. Не треба розмовляти так голосно, щоб ваша бесіда привернула увагу навколишніх.

2.Під час розмови можна лише помірно жестикулювати, у жодному

разі не треба гримасувати, злісно говорити й різко перечити. Нетерпимістю до чужої думки характеризуються люди запальні чи психічно неврівноважені або ж просто некультурні. До того ж гнів заважає розуму бачити істину.

3.       Для розмови потрібно обирати теми, які становлять спільний інтерес,

можуть зацікавити й вашого співрозмовника. Варто розмовляти не тільки про власні проблеми, а й про стан справ інших. Проте настійливо запитувати про чужі інтимні справи - нечемно.

4.    У товаристві треба вміти підтримувати розмову, правильно висловлюючись, не вживаючи вульгарних виразів, не переобтя­жуючи мову іноземною лексикою й абстрактними поняттями.

5.    Ввічлива людина має відповідати на запитання чи розмовляти тією мовою, якою до неї звертаються (зрозуміло, якщо вона нею володіє). Однак у товаристві, де говорять однією мовою, нечемно розмовляти з кимось іншою мовою.

*6.*Необхідно уважно вислуховувати співрозмовника, цікавитися його поглядами, симпатіями, проблемами. Не тактовно ігнорувати його запитання чи робити вигляд, що ви їх не розчули.

7.    Не можна перепиняти співрозмовника, потрібно терпляче вислухати і те, що ви знаєте, і те, з чим ви, можливо, не згодні. Не чемно відразу ж розпочинати суперечку, обстоюючи власну позицію. Дослухавши до кінця аргументи свого співрозмовника, можна стримано й коректно заперечити: *На мою думку, це...; Я. схильний думати, що...; Даруйте на слові, але...*У жодному випадку не можна вживати нетактовні форми відповіді опонентові: *Я краще знаю...; 1 зовсім це не так.*

8.      Розмовляючи, варто дивитися на свого співрозмовника і стежити за його реакцією, щоб скоригувати свою мову в разі втрати слухачами інтересу до вашого повідомлення. Повернути до себе увагу можна завдяки логічності думки, переконливості аргументів, дотепності й емоційності відповіді. Чемна людина, переконавшись у марності своїх зусиль зацікавити співрозмов­ника, припиняє розповідати.

9.      Якщо зустрічаються колеги чи люди зі спільними професійними інтересами, зрозуміло, можлива розмова про роботу, але треба зважати на настрій навколишніх і їхнє бажання обговорювати виробничі проблеми.

10.Під час розмови стримуйте свої почуття. У ході розмови треба повсякчас пам'ятати про необхідність контролю за своїми жестами, позою, інтонацією, тоном".

Щодо проведення **ділового спілкування,**то, заощаджуючи власний час і час своїх колег, необхідно дотримуватися вивірених практикою неписаних правил:

1. Елементарно вислуховувати і не перебивати людей, особливо,  
коли вони обурені.

2.       Потрапивши у складну ситуацію - слухати, намагаючись зрозуміти.

3. Бути тактовним. Ввічливість обеззброює. Важко бути грубим, коли інший поводиться ввічливо і коректно.

4. При необхідності дати відступити протилежній стороні з гідністю.

Іноді потрібно з чимось погодитися, щоб заперечити аргументи іншої сторони.

5. Дотепність - сильна зброя, але нею потрібно користуватися в коректній формі.

6. Вміти вчасно промовчати 12.

Психологи ж радять:

-       набагато корисніше говорити людям приємні речі, підтримувати і підбадьорювати їх, щиро захоплюватися їх досягненнями, аніж принижувати їх гідність;

-       починати і закінчувати ділову бесіду варто 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 помічає, що ви проявляєте свої почуття щодо нього, він значно швидше відкриється вам);

—      ніколи не обзивати і не ображати, краще виразити свої почуття:  
*"Мені соромно за вас", "не чекав від Вас такого"*тощо;

-   спілкуючись з людьми, краще називати їх по імені, це приємно,  
як і комплімент13.

Найбільш ефективними засобами підтримання ділової розмови є підбадьорюючі фрази на зразок: *"Розумію", "Так", "Правда?", "Продовжуйте, продовжуйте"*в комбінації з легкими кивками голови, а також вислови-містки *"Вибачте", "Наприклад", "А ви?"*тощо.

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

На зборах, нараді, засіданні парламенту показником культури ділового мовлення є правильне називання головуючим прізвищ тих, хто виступає.

Слово надається професору (-ові), (інженеру), (депутату)...   . А далі? Потрібна форма давального відмінка.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Називний відмінок** | **Давальний відмінок** | |
|  | чол. р. | жін. р. |
| 1. Шевченко | Шевченку, -ові | Шевченко |
| 2. Сірик | Сірику, -ові | Сірик |
| 3. Миколаєць | Миколайцю, -еві | Миколаєць |
| 4. Лесів | Лесеву | Лесів |
| 5. Чернега | Чернезі | Чернезі |
| 6. Яворський | Яворському | Яворській |
| 7. Ковалишин | Ковалишину | Ковалишиній |
| 8. Павцю | Павцю, -еві | Павцю |
| 9. Швець | Швецю, -еві | Швець |

Якщо виникає побоювання, чи правильно утворена форма давального відмінка, то можна використати інший варіант цього речення:

– Зараз виступає професор Салій (називний відмінок).

–За ним виступатиме декан Ковалів (називний відмінок).

–Готується до виступу інженер Сірик (називний відмінок).

При використанні фрази:

–Підготуватися...(кому?) знову виникає потреба у давальному відмінку.

Усякі ділові контакти починаються знайомством, яке здійснюється через посередника або безпосередньо. Прийнято вважати, що знайомство через посередника має більш офіційний характер і зобов‘язує нових знайомих вітатися один з одним, навіть якщо вони не будуть підтримувати знайомства.

Той, хто знайомить двох людей між собою, повинен не лише назвати їх імена, по батькові і прізвища, а й посаду, звання та інші необхідні в цій ситуації дані. Після знайомства розмову розпочинає старший за віком чи за посадою.

**Фрази, якими користується посередник:**

*–Я хочу познайомити вас з ... .*

*–Дозвольте познайомити вас з ... .*

*–Дозвольте відрекомендувати вам ... .*

**Без посередника:**

*–Я хотів би з вами познайомитися.*

*–Мені хотілося б з вами познайомитися.*

*–Дозвольте з вами познайомитися.*

*–Дозвольте відрекомендуватися.*

*–Дуже приємно. Я радий з вами познайомитися.*

*–Дуже радий, що знайомство нарешті відбулося.*