
Я. Радевич-Винницький

**ЕТИКЕТ
І КУЛЬТУРА
СПІЛКУВАННЯ**

НАВЧАЛЬНИЙ ПОСІБНИК



Київ
"Знання"
2006

УДК 177(075.8)
ББК 87.717.7я73
Р15

Радевич-Винницький Я.
Р15 **Етикет і культура спілкування: Навч. посіб. — 2-ге вид., перероб. і доп. — К.: Знання, 2006. — 291 с. — (Вища освіта XXI століття).**
ISBN 966-346-170-5

У запропонованому навчальному посібнику розглянуто основні аспекти культури спілкування та етикету. Висвітлено питання стилів мови і мовлення, нормативності, двомовності спілкування, поведінки у стандартних етикетних ситуаціях. Подано рекомендації для адресанта, адресата, а також для третьої особи, присутньої при розмові. Особливу увагу зосереджено на важливості вибору тих або інших мовних одиниць у мовленні. Описано вплив невербальних засобів спілкування (поза, міміка, погляд та ін.). Окремим розділом представлено питання антиетикету у спілкуванні (інвективна лексика і фраземіка, табу й евфемізми)

Призначено для студентів і викладачів вищих навчальних закладів, ділових людей, громадських діячів, а також усіх, хто прагне підвищити рівень знання української мови.

УДК 177(075.8)
ББК 87.717.7я73

ISBN 966-346-170-5

© Я. Радевич-Винницький, 2001
© Я. Радевич-Винницький, зі змінами, 2006
© Видавництво "Знання", 2006

ЗМІСТ

Вступ	11
Розділ 1. СПІЛКУВАННЯ ЯК ВИД СОЦІАЛЬНОЇ ВЗАЄМОДІЇ	14
Спілкування та його аспекти	14
Комунікативна ситуація. Учасники спілкуваль- ного акту	17
Комунікативна компетенція	21
Питання для самоконтролю й обговорення	23
Завдання	23
Розділ 2. ЕТИКЕТ У СПІЛКУВАННІ	25
Ввічливість — основа етикетного спілкування	25
Спілкувальний етикет	27
Питання для самоконтролю й обговорення	34
Завдання	34
Розділ 3. ВЕРБАЛЬНЕ СПІЛКУВАННЯ	35
Мова і мовлення	35
Стили мови і мовлення. Стили спілкування	38
Нормативність спілкування	40
Двомовність і культура спілкування	41

	Питання для самоконтролю й обговорення	43
	Завдання	43
Розділ 4.	ФОНЕТИЧНІ АСПЕКТИ ЕТИКЕТНОГО	
	МОВЛЕННЯ	44
	Види усного мовлення	44
	Артикулювання	45
	Наголошування	47
	Інтонування	49
	Мовчання	56
	Питання для самоконтролю й обговорення	59
	Завдання	59
Розділ 5.	ВИБІР МОВНИХ ОДИНИЦЬ У МОВЛЕННІ	60
	Вибір слів і сталих зворотів	61
	Вибір граматичних форм і конструкцій	63
	Займенник у сфері етикетного спілкування	66
	Особові займенники. <i>Я</i> і <i>ми</i> скромності	66
	Пошаний займенник <i>Ви</i>	67
	Вибір: <i>ти</i> чи <i>Ви</i>	68
	<i>Ми</i> замість <i>ти</i> , <i>Ви</i> , <i>ви</i>	69
	Фрази без займенників	70
	Вживання слів, залежних від особових займенників	70
	Означення 3-ї особи (осіб)	71
	Гіперпошання множина	72
	Деспективне вживання форм займенників та інших слів	73
	Надуживання особовими займенниками	74
	Як уживають займенники в інших етномов- них суспільствах	74

Іменники називання осіб і звернення до них	76
Слова-індекси і слова-регулятиви	76
Терміни спорідненості у ролі слів-регулятивів	85
Чи вживати “по батькові”	87
Кличний відмінок	90
Вставні слова, словосполучення і речення як засіб етикетної модуляції мовлення	92
Питання для самоконтролю й обговорення	95
Завдання	96
Розділ 6. НЕВЕРБАЛЬНІ ЗАСОБИ СПІЛКУВАННЯ	98
Відстань. Розташування	100
Поза	103
Погляд	105
Міміка. Вираз обличчя	109
Пантоміміка	111
Жести	112
Виражальні рухи інших частин тіла	116
Неканонічні звукові знаки	119
Симптоми	122
Предметні знаки етикетного спілкування	123
Симптоматичні предметні знаки	133
Питання для самоконтролю й обговорення	135
Завдання	135

Розділ 7. ЕТИКЕТНА ПОВЕДІНКА УЧАСНИКІВ АКТУ СПІЛКУВАННЯ	136
Якщо Ви перша особа (рекомендації для адресанта)	136
Якщо Ви друга особа (рекомендації для адресата)	147
Якщо Ви третя особа (рекомендації для присутнього при розмові)	151
Питання для самоконтролю й обговорення	153
Завдання	153
 Розділ 8. СПІЛКУВАННЯ У СТАНДАРТНИХ ЕТИКЕТНИХ СИТУАЦІЯХ	154
Вітання	155
Звернення до незнайомої людини	165
Привернення до себе уваги	166
Знайомлення	167
Знайомлення без посередника	168
Знайомлення через посередника	172
Запрошення	176
Вибачення	178
Прохання. Наказ	180
Порада. Пропозиція	182
Згода	183
Відмова	183
Привітання	184
Побажання	187
Тост	189
Подяка	192
Розрада	195
Співчуття	195

Схвалення	196
Комплімент	197
Зауваження. Докір. Критика	199
Висловлення сумніву	201
Висловлення власного погляду	202
Прощання	203
Телефонування	206
Листування	211
Особистий підпис	217
Користування візитними картками	218
Питання для самоконтролю й обговорення	220
Завдання	221
Розділ 9. СПІЛКУВАЛЬНИЙ ЕТИКЕТ	
У СПЕРЕЧАННІ	223
Питання для самоконтролю й обговорення	234
Завдання	234
Розділ 10. АНТИЕТИКЕТ У СПІЛКУВАННІ	235
Інвективна лексика і фраземіка	237
Невербальні антиетикетні знаки	252
Табу й евфемізми	254
Питання для самоконтролю й обговорення	256
Завдання	256
Розділ 11. ПОМИЛКИ У МОВЛЕННІ —	
ЦЕ ПОРУШЕННЯ КУЛЬТУРИ	
Й ЕТИКЕТУ СПІЛКУВАННЯ	257
Фонетика	260
Вимовляння звуків і звукосполучень	260
Наголошування слів	263

Найменування літер	264
Грамматика	265
Лексика і фраземіка	269
Питання для самоконтролю й обговорення	272
Завдання	272
Розділ 12. РЕКОМЕНДАЦІЇ	273
Питання для самоконтролю й обговорення	286
Завдання	286
Використана література	287

ВСТУП

Людина не може жити поза суспільством. А жити в суспільстві означає дотримуватися законів і норм співжиття, стандартизованих взаємин між його членами. Це називають соціальною культурою. Цю ділянку культури, як і культуру загалом, народи випрацьовували віками.

Соціальна культура — явище загальнолюдське, вона є атрибутом будь-якого суспільства, але водночас завжди має етнічні (національні) особливості. Вони обумовлені найрізноманітнішими чинниками — природно-кліматичними умовами, рівнем цивілізаційного розвитку, історичним шляхом етносу, соціально-економічним ладом, контактами з іншими народами, станом освіти, особливостями релігії, національним характером, ментальністю тощо. Було б дивно, якби соціальна культура українців в усьому збігалася з культурою японців, арабів, французів, росіян тощо. Навіть у межах одного народу різні його частини більш або менш помітно відрізняються. Порівняймо, для прикладу, бойків і поліщуків, волиняків і слобожанців, покутян і степовиків.

Усе сказане вище стосується і культури спілкування та поведінки людей у різних видах їхньої діяльності — трудовій, політичній, економічній тощо, у взаєминах між членами суспільства. Із цими виявами соціальної культури людина багаторазово стикається впродовж кожного дня. Адже що ближче міжлюдські контакти до нашого часу, то більше вони інтенсифікуються. Це пов'язано зі збільшенням "густоти життя" та прискоренням його темпу. Кожній людині щодня доводиться

бути в середовищі значно більшої кількості людей, до того ж ширших соціального й етнічного спектрів, ніж це спостерігалося в часи її дідів і прадідів, не кажучи вже про історично віддаленіших предків.

Після здобуття Україною незалежності українці широко спілкуються не тільки з громадянами колишнього Радянського Союзу, але й із представниками різних країн світу з п'яти континентів. Тому важливо знати, як поводитися і як спілкуватися з ними, адже, як кажуть у народі, що край, то звичай. Проте, попри всі історичні зміни та географічні відмінності, незмінними залишаються такі людські якості, як ввічливість, тактовність, вихованість тощо. І сьогодні часто можна почути слова, які належать іспанському письменникові Сервантесу, що жив ще в XVI — на початку XVII ст. “ніщо не коштує нам так дешево і не цінується нами так дорого, як ввічливість”.

Термін “культура” до українського словника потрапив із латинської мови, де він означав “обробляння”, “догляд”, а в значенні переносному — “виховання”, “освіта”, “розвиток”, “пошанування”. Усі ці значення безпосередньо стосуються того, про що йтиметься в посібнику і що бажано добре засвоїти його читачам.

Норми культурного спілкування, етикетні правила часом доволі складні, їх немало. Однак вони полегшують спілкування, стандартизують поведінку, роблять людину впевненою в собі, дають можливість передбачати поведінку партнерів, створювати належну атмосферу спілкування, зосереджуватися на важливішому.

У спілкуванні є два основні аспекти: зміст повідомлення (тексту) і взаємини між комунікантами. На вираження взаємин припадає приблизно 40 % мовлення. Етикетні норми, правила спілкувальної поведінки стосуються насамперед цього аспекту. Але від їх дотримання чи недотримання значною мірою залежить і сприйняття змісту. Якщо, наприклад, лектор поводить ся зі слухачами зверхньо, зневажливо, то годі чекати високого ефекту від його виступу. Комунікант повинен не тільки пра-

вильно вживати виражальні засоби, а й розуміти їх суть та функціональне призначення.

Культуру поведінки, культуру спілкування людина не отримує в спадок — її треба навчитися. Багато засвоюється вдома від батьків, у дитячому садку, у школі. Однак для дорослого життя, для спілкування у ділових колах, у стосунках вищого рівня цього не вистачає. Можна йти методом “проб і помилок”, тобто спостерігати, як люди ставляться до наших вчинків, манер, мовлення тощо, і робити для себе відповідні висновки та вносити корективи в свою поведінку. Це правильно, що на помилках треба вчитися, до того ж не обов’язково на власних. Але не варто припускати помилок (вони часто дуже дорого нам коштують, а часом залишаються непоправними) або чекати, що їх припуститься хтось інший, аби знати, як правильно поводитись і спілкуватися. Для цього є кращий спосіб — скористатися підручниками, посібниками, довідниками тощо, в яких потрібна інформація викладена більшою чи меншою мірою системно і докладно. Проте не варто обмежуватися лише вивченням посібників. По-перше, життя дуже різноманітне і мінливе, по-друге, шлях досконалості безмежний. Тому кожен, хто хоче бути корисним людям і самому собі, бути шанованим у суспільстві, мати, як кажуть, імідж культурної людини, з якою приємно мати справу, повинен постійно працювати над собою, використовуючи різні джерела інформації, в тому числі власні спостереження. Однак для цього потрібно мати стійкі базові знання, вміння й навички.

Розділ 1

СПІЛКУВАННЯ ЯК ВИД СОЦІАЛЬНОЇ ВЗАЄМОДІЇ

Спілкування та його аспекти

Спілкування — це один із виявів соціальної взаємодії людей. Сучасна наука визначає спілкування як обмін інформацією (комунікація, від лат. *communico* — “спілкуюся з кимось”), як взаємодію (інтерація, від англ. *interaction* — “взаємодія”), як сприймання людини людиною (перцепція, від лат. *perceptio* — “сприймання, пізнання”). Отже, спілкування охоплює різні сторони процесу контактування між людьми.

Спілкуючись, людина висловлює свої думки, почуття, волевиявлення і/або сприймає їх від іншої людини (людей). В актах спілкування також виявляється характер взаємин між комунікантами (спілкувальниками), їхнє ставлення один до одного. В одних ситуаціях спілкування переважає орієнтованість на зміст (наприклад, наукова доповідь, навчальна лекція), в інших — на взаємини (наприклад, з'ясування стосунків, освідчення в коханні). Якщо співвідношення “зміст — взаємини” зміщене, то спілкування має низьку ефективність. Так, у виступах парламентарів орієнтація на взаємини сягає 64 % мовлення, і за це їх часто критикують як балакунів, демагогів, політиканів тощо.

Інформація безпосередньо, сама собою, не може сприйматися — вона потребує матеріального втілення, тобто певного носія, який можна чути, бачити, відчувати на дотик тощо.

Спілкування має два види, які здебільшого реалізуються одночасно: **вербальне** (лат. *verbum* — “слово”), тобто словесне, мовне, і **невербальне** (несловесне) — поглядами, мімікою, жестами, штучними умовними знаками, предметами. Попри велике розмаїття невербальних засобів спілкування та збільшення їх кількості з поступом цивілізації (пригадаймо хоча б наукові — математичні, географічні, хімічні; транспортні — автодорожні, залізничні, авіаційні, морські; спортивні — футбольні, баскетбольні, волейбольні та інші знаки), основним засобом спілкування між людьми залишається природна мова. Нею опосередковані всі види суспільної діяльності, без неї неможливі контакти у побутовій, виробничій, науковій, культурній, релігійній та інших сферах життєдіяльності суспільства.

Спілкуванню властивий **діалоговий** (гр. *dialogos* — “розмова (двох), бесіда”) характер. Воно відбувається між двома людьми, рідше — між людиною і групою, ще рідше — між людиною і суспільством. Існує також міжгрупове спілкування, в якому групи виступають як колективні особи.

Діалог складається щонайменше з двох реплік: фрази-стимулу і фрази-реакції, наприклад:

- *Як поживаєте?*
- *Дякую, добре.*

Навіть такий міні-діалог показує, що у спілкуванні комуніканти одночасно є і суб'єктом, і об'єктом комунікативної взаємодії, а також те, що ця взаємодія відбувається з певною метою: висловити своє ставлення до когось, поінформувати, спонукати до дії, обмінятися поглядами, переконати в чомусь тощо. Досягнення мети буває різним — успішним, недостатньо успішним або й зовсім невдалим. Тому виникає питання *ефективності*, дієвості спілкування. Адже воно незрідка натрапляє на різні ускладнення або й перепони, пов'язані з віковими, статевими,

соціальними, національними відмінностями співрозмовників, їх неоднаковим характером і темпераментом, ступенем освіченості й вихованості, розбіжностями у поглядах на життя та іншими якостями, властивими конкретним людям.

Розумові здібності, ерудиція, сила волі, працездатність й інші позитивні якості можуть не приносити потрібних результатів, якщо людина не вміє належно спілкуватись, і, навпаки, досконале спілкування може стати ключем до успіху людини в суспільстві. Вміння спілкуватися, товарицькість, комунікабельність (фр. *communicable* — “той, що з'єднується”, від пізньолат. *communicabilis* — “поєднуваний”) — це риси людини, які цінуються найбільше. Йдеться не лише про людей як членів суспільства загалом, а й як представників певних професій. У США кілька років тому предметом публічного обговорення була проблема комунікабельності медичних працівників. Лікарі і медсестри з сухою, офіційною манерою спілкування із хворими не задовольняють ні пацієнтів, ні суспільство загалом. Як тут не пригадати давно відомі в наших краях слова: поганий той лікар, від якого хворий іде в гіршому настрої, ніж прийшов до нього.

Уміння бути співрозмовником високо цінувалося в минулому, цінується воно і нині.

Неправильність спілкування, його недостатність чи повна відмова від нього часто буває причиною конфліктів між людьми. Хиби у спілкуванні полягають передовсім у порушенні стандартів культурної поведінки, етичних та естетичних норм використання мовних і/або немовних засобів комунікативної взаємодії. У спілкуванні також є своє добро і зло (об'єкт етики) та своє високе і низьке, прекрасне і потворне (об'єкт естетики). Доброзичливе ставлення до людей, зацікавлене й щире переживання їхніх бід і радощів потребують відповідного вираження у мовній і позамовній формах. Органічне поєднання добра і краси у комунікативній взаємодії становить те, що називають мистецтвом спілкування. Щоб мати успіх у цьому мистецтві, бути приємним і корисним людям і, зрештою, самому собі, треба опановувати це мистецтво та застосовувати

у щоденному житті. 75 % підприємців США і 85 % підприємців Японії зазначили, що основна перешкода в досягненні успіху в їхній діяльності — неефективне спілкування.

Уміти виступати перед людьми демократично, вміти провадити діалог аристократично. Першого з цих мистецтв навчає риторика (гр. *ρητορικη* — “ораторське мистецтво”), про друге йдеться у посібниках з етикету і культури спілкування.

Комунікативна ситуація.

Учасники спілкувального акту

Спілкування відбувається за конкретних обставин, які мають назву комунікативної ситуації. *Параметри ситуації в основному визначаються такими її складовими: ХТО — КОМУ — ЩО — ПРО ЩО — ДЛЯ ЧОГО — ДЕ — КОЛИ.*

ХТО і КОМУ — це учасники спілкувального акту, тобто спілкувальники, комуніканти. ХТО — той, хто говорить (пише, вживає невербальні знаки). Його називають по-різному: **адресант, перша особа, надавач (емісор), відправник** тощо. КОМУ — той, до кого говорять (пишуть, сигналізують невербальними знаками). Він теж має низку назв, співвідносних із назвами для ХТО: **адресат, друга особа, сприймач, отримувач, реципієнт** (від лат. *recipiens (recipientis)* — “той, що одержує”).

Для комунікативної ситуації суттєвою є наявність чи відсутність третьої особи (осіб, аудиторії), яка (-і) не бере (-уть) участі в діалозі, але від присутності якої (-их) залежить спілкувальна поведінка першої (адресанта) та другої (адресата) осіб.

ЩО — це те, що сказано (написано, виражено невербальними знаками), тобто повідомлення, текст, який може мати обсяг від одного звука (літери, жесту) до розлогої доповіді чи роману-епопеї.

ПРО ЩО — це змістова сторона тексту.

ЧОМУ — це спричиненість мовлення, його мотивація.

ДЛЯ ЧОГО — це цільова обумовленість мовлення. Залежно від мети, яку ставить перед собою адресант: поінформувати,

переконати, створити настрій, вивести з рівноваги, згаяти час тощо — він організовує своє мовлення, добирає відповідні виражальні засоби, способи побудови тексту, дотримується певної стратегії і тактики у своїй комунікативній поведінці.

ДЕ — це місце спілкування. Воно так само виявляє вплив на спілкувальну поведінку комунікантів. Наприклад, у церкві чи в музеї спілкувальники здебільшого не говорять надто голосно, не вживають непристойних слів і виразів, утримуються від енергійної жестикуляції тощо.

КОЛИ — це час спілкування. Наприклад, телефонувати до когось без виняткової потреби чи попередньої домовленості рано-вранці чи пізно ввечері, а, тим паче, вночі, не прийнято.

Розглянемо докладніше учасників спілкування. Адресант (перша особа: я, ми в значенні я) й адресат (друга особа (и): ти, Ви, ви) — це неодмінні учасники комунікативного акту. Третя особа (и): він, вона, вони — є факультативною (фр. *facultatif* — “необов’язковий”, від лат. *facultas* — “можливість”), тобто спілкування може відбуватися як у її присутності, так і без неї.

Адресант починає розмову і спрямовує своє мовлення на адресата, який сприймає мовлення. Третя особа теж сприймає його, але не бере участі в розмові.

Спілкувальники вирізняються своїми постійними і змінними ознаками. До *постійних* ознак належать: стать, вік, національність, віросповідання, соціальне становище, рівень і характер освіти, місце праці тощо. Коли говориться про постійні ознаки, то мається на увазі не те, що вони абсолютно незмінні (у наш час люди міняють навіть національність і стать), а те, що вони незмінні впродовж часу, суттєвого для конкретного комунікативного акту. Постійними ознаками визначається *комунікативний статус* (лат. *status* — “становище”) мовця. Значущість цих ознак певною мірою залежить від сфери спілкування. У ділових взаєминах вік людини та її стать мають менше значення, ніж посада. Проте це не означає, що ці відмінності можна дозволити собі не знати або ігнорувати. Адже навіть у діловому спілкуванні жінки більше уваги приділяють проце-

сові спілкування, тоді як чоловіки — його змістові. Жінки прихильніші до чужої думки, їх легше переконати. Вони слухають співрозмовника до кінця. Чоловіки ж слухають 10—15 хвилин, а тоді думають, що самі мають сказати, не з'ясовуючи, чи правильно розуміють те, що говорить партнер. Жінки мають більшу потребу у спілкуванні, ніж чоловіки. Це пов'язують з особливостями пам'яті. Чоловіки здатні розкласти інформацію по різних “полицях” пам'яті і на певний час забувати про неї. Жінки ж, щоб проаналізувати проблему і “позбутися” її, мають виговоритися. Тому вони шукають об'єкт, який поглинав би їхні слова.

Важливо враховувати також вікові, регіональні й особливо етнічні особливості статусу комунікантів. Коли, наприклад, японець говорить “Так!”, то це означає, що він розуміє партнера, а не те, що згоден з ним.

Змінні, або ситуативні, ознаки мовця — це ті ролі, які людині доводиться “грати” в різних спілкувальних ситуаціях впродовж дня: “пішохід”, “пасажир”, “супутник”, “господар”, “гість”, “сусід у черзі”, “черговий”, “клієнт”, “пацієнт” тощо.

Від того, який у людини статус і яку вона грає роль, залежить її комунікативна поведінка. Людина зі статусом керівника по-різному розмовляє зі своїм начальником і зі своїм підлеглим, учені інакше поведуться в ролі вболівальників на стадіоні, ніж у ролі учасників “круглого стола” на науковій конференції. Те ж можна сказати і щодо присутності третьої особи (осіб, аудиторії). У присутності викладача, міліціонера, священника тощо адебільшого комунікативно поведуться не так, як у присутності одногрупника чи товариша за інтересами.

Комунікативні статуси і ролі бувають *симетричними* (студент — студент, викладач — викладач, пацієнт — пацієнт) і *несиметричними* (студент — викладач, пацієнт — лікар, пасажир — водій). Симетричність, статусно-рольова однаковість спілкувальників дає більшу свободу, “розкутість” у виборі засобів вираження. Але вона не звільняє від потреби дотримуватися норм спілкувальної поведінки. Наприклад, коли на слова вітання не відповісти або щось сказати “крізь зуби”, або ж щось

на зразок *Та пішов ти...*, то так можна образити навіть найближчого друга. Адже треба пам'ятати про те, що збільшення статусно-рольової відмінності між комунікантами вимагає підвищення рівня комунікативної дисципліни й неухильнішого дотримання норм спілкувального етикету.

Комунікативна поведінка залежить також від *особливостей психіки* спілкувальників. У ній виявляє себе їхній темперамент (по-різному поводяться холерики, сангвініки, меланхоліки і флегматики), інтровертність (від лат. *intro* — “всередину” і *verso* — “повертати, звертати”) й екстравертність (лат. *extra* — “зсередини”). Неоднаково поводяться у спілкуванні “лідер”, “заводій”, “забіяка”, “підспівувач”, “скяглій”, “веселун”. По-різному дискутують “ерудит”, “аналітик”, “технолог”, “опозиціонер” і так само по-різному провадять переговори “страус”, який гадає, що коли не говорити про проблему, вона сама собою зникне, “паровий каток”, що не бере до уваги ні міркування партнера, ні альтернативні варіанти, ні спільні цілі, “мул”, який вперто повторює свою позицію і нізащо від неї не відступить, “півник”, готовий піти на словах на будь-які вчинки, але навряд чи буде дотримуватися домовленостей. Відрізняються люди і за *біоритмами*: “жайворонки” встають рано і дуже активні в першій половині дня, а “сови” активізуються в другій половині дня, люблять працювати ввечері і навіть уночі.

Коли людина правильно визначає і бере до уваги статуси й ролі інших людей, їхні психічні особливості, то у неї добре сформовані навички децентрації (лат. *de* — префікс із значенням віддалення, скасування, припинення і *centrum* — від гр. κέντρον — “осереддя”) — вміння коригувати свою позицію, вносити зміни в свої погляди, уявлення в процесі їх зіставлення з позиціями, поглядами комунікативних партнерів. Така людина, на відміну від егоцентриста (від лат. *ego* — “я” і *centrum* — “осереддя”), завжди намагається досягти взаєморозуміння.

Кожне наше Я — це не простий феномен, а “колективний суб'єкт”, “співдружність особистостей”. Розрізняють Я справж-

не (яким є тепер, у момент спілкування), Я динамічне (яким планує бути в майбутньому), Я уявлюване (яким належить бути, виходячи з ідеалів і норм, що їх індивід визнає), Я можливе (яким він міг би стати), Я вдаване (яким показує себе перед людьми, “маска”). У контактах з іншими людьми виступають різні наші Я. Часом ці Я провадять розмову і між собою.

Залежить мовлення і від того, яку позицію реалізує кожен із спілкувальників у конкретному комунікативному акті. За Е. Берном¹, є три позиції: “дорослого”, “батька” та “дитини”. “Дорослий” сприймає світ адекватно — таким, яким він є, розуміє партнера (-ів) та його інтереси, усвідомлює свою відповідальність і вміє визначити відповідальність партнера (-ів). “Дитина” поводить себе безпосередньо, емоційно, часом вередливо чи й безвідповідально, виявляє залежність від інших. “Батько” погано розуміє, який світ насправді, але знає, яким він має бути. Тому повчає, вказує, спрямовує, виховує тощо. У певних ситуаціях та чи інша позиція може виявитися корисною для мовця. Але недоцільно й недоречно постійно перебувати, скажімо, в позиції “батька” й повчати співрозмовника (-ів). Крім того, потрібно завжди орієнтуватися в тому, яку позицію посідає співрозмовник, який у нього статус і яка роль, аби не виглядати в непривабливому світлі. Уявімо собі для прикладу, що студент у розмові з професором посів позицію “батька”, а радник високопосадової особи — “дитини”.

Комунікативна компетенція

Комунікативна компетенція (лат. *competentia*, від *competo* — “взаємно прагну; відповідаю, підходжу”) — це система знань, умінь і навичок, потрібних для ефективного спілкування. Щоб правильно спілкуватися і досягати мети спілкування, комунікант має володіти великою сумою систематизованих знань про

¹ Берн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры: Пер. с англ. — М., 1988.

мовні і немовні засоби спілкування, людську психіку, культуру, суспільство, національну своєрідність тощо. Однак недостатньо знати — потрібно вміти застосовувати знання на практиці, в процесах спілкування з конкретними людьми, за конкретних умов. Наприклад, можна знати, як правильно сидіти, розмовляти за столом, провадити перемовини з людьми різного темпераменту тощо, але не вміти цього робити. Уміння, доведені до автоматизму, коли вони здійснюються ніби самі собою, без контролю свідомості, називаються навичками. Стійкі навички полегшують спілкування, дозволяють заощаджувати психічну енергію і концентруватися на важливіших моментах контактування з людьми. Скажімо, вітаючись із кимось, людина не відчуває потреби напружено думати, з якої відстані це робити, дивитися у вічі чи не дивитися, знімати капелюха (і якою рукою) чи не знімати, нахилити голову чи не нахилити, усміхатися чи не усміхатися, яку саме вітальну фразу сказати, з якою силою голосу та якою інтонацією її вимовити тощо.

Навички самі собою не виникають — їх треба цілеспрямовано формувати. А для цього, знову ж таки, потрібно знати, що і як робити.

Питання для самоконтролю й обговорення

1. Як Ви розумієте значення терміна “соціальна взаємодія” і чому спілкування вважають одним із її виявів?
2. Що таке “комунікація”, “перцепція”, “інтерація”?
3. Які невербальні знаки вживаються у спілкуванні?
4. Як Ви розумієте твердження про те, що в діалозі людина постає і як суб’єкт, і як об’єкт комунікативної взаємодії?
5. Що може заважати ефективності спілкування?
6. Чому комунікабельність вважається однією з найпривабливіших рис людини?
7. Який зміст Ви вкладаєте у слова “мистецтво спілкування”? Чи відомі Вам люди, які досконало володіють цим мистецтвом?
8. Що таке “комунікативна ситуація”, з чого вона складається?
9. Які ще назви мають адресант і адресат?
10. Якими ознаками визначається комунікативний статус і роль спілкувальника?
11. Яка відмінність між симетричними і несиметричними спілкувальниками?
12. Які психологічні типи спілкувальників Вам відомі?
13. Чому наше Я — це “співдружність особистостей”?
14. Як Ви розумієте позиції “дорослий”, “батько”, “дитина”?
15. Чому, крім мовної і мовленнєвої, спілкувальникам потрібна соціокультурна компетенція?

Завдання

1. Провести діалоги на теми: “Порушення норм спілкування призводить до конфліктів” та “Мистецтво спілкування має етичну й естетичну сторони”. Встановити, якою мірою в кожному з діалогів мала місце комунікація, інтерація і перцепція.
2. Опишіть комунікативний статус своїх батьків, дідуся і бабці чи інших родичів.

3. Розкажіть, які комунікативні ролі Ви вже грали сьогодні або гратимете до кінця дня, які позиції (“дорослий”, “батько”, “дитина”) займали (-тимете).

4. Побудуйте діалог з: а) колишнім однокласником; б) водієм автобуса; в) депутатом Верховної Ради.

5. Визначте свій тип спілкувальника.

6. Зіставте рівень своєї комунікативної компетенції, маніфестованої рідною й іноземною мовою, яку Ви вивчаєте.

Розділ 2

ЕТИКЕТ У СПІЛКУВАННІ

Ввічливість — основа етикетного спілкування

В Україні завжди високо цінувалася ввічливість у ставленні до людей. Про це, зокрема, свідчить чимало слів на позначення цієї якості: *ввічливий, вихований, гречний, запобігливий, люб'язний, обхідливий, поштивий, привітний, уважний, чемний, шанобливий*. Цю низку синонімів суттєво доповнюють слова, запозичені з інших мов: *галантний, делікатний, коректний, куртуазний, тактовний* тощо. Головним у цій низці є слово *ввічливий* — “який дотримується правил пристойності, виявляє уважність; чемний”. Інші синоніми називають різні відтінки ввічливості. Скажімо, *люб'язний* — це “уважний, привітний до кого-небудь”, *тактовний* — “який володіє відчуттям міри, такту”.

Ввічливість — це чемність, дотримання правил пристойності у вчинках і в мовленні, вияв вихованості. Це основа етикетної поведінки, невід'ємна ознака нормальних взаємин між людьми.

Ще великий князь Володимир Мономах (1053—1125) у славетному “Поученні”, звертаючись до своїх дітей та всіх, хто слухатиме цю його “грамотицю”, радив: “при старших годиться мовчати, премудрих слухати”, “бесіду вести без лукавства, а щонайбільше розумом вбирати”, “не лютувати словом, не ганьбити нікого в розмові”, “брехні остерігатись”, “не проминути

ніколи людину, не привітавши її, і добре слово їй мовити". Подібно міркували люди в інші часи та в інших краях. Іспанський філософ XVII ст. Бальтасар Грасіан писав: "Грубість шкодить усьому, навіть справедливому і розумному, люб'язність усе скрашує: позолотить "ні", підсолодить істину, підрум'янить навіть старість. У всіх правилах важливо "як"...". Оце "як" — як сказано, написано, поглянуто, відреаговано, як сидимо, вітаємось, їмо, жестикулюємо тощо — для культури спілкування має першорядне значення. Дуже часто саме від нього залежить успіх чи неуспіх контактів між людьми.

Традиційно розрізняють внутрішню, глибинну, і зовнішню, поверхову, культуру. Протиставляються, з одного боку, духовні багатства людини, її моральність, а з другого — дотримання норм пристойності. Безперечно, суспільно вартісною є людина з багатим духовним світом, високою моральністю, розвиненим почуттям справедливості, громадянського обов'язку тощо. Проте жодна з цих цнот не підкаже людині, як, наприклад, цілувати дамі руку чи як поводитися на фуршеті. Людство легше любить, ніж конкретну людину, тому часом носії "високої культури" нізащо не поступляться літній людині нижньою полицю в купе потягу і не допоможуть їй винести валізу з вагона. Внутрішня і зовнішня культури мають органічно поєднуватися, гармонійно доповнюючи одна одну.

Ввічлива людина не буде говорити непристойні речі або ж порушувати теми, що через певні причини можуть бути неприємними для співрозмовника, наприклад, із лисим про зачіски, з бездітним — про дітей, з людьми, які мають фізичні вади, — про конкурси краси тощо. Вихованість і природний такт не дозволять кепкувати з дефектів чийогось мовлення, з манери говоріння, наділяти людей образливими прізвиськами, лихословити щодо незвичних імен і "неестетичних" прізвищ. Гречність вимагає ніколи не згадувати про те негативне, в чому людина не винна. Чемний спілкувальник не питатиме про вік жінки, сімейні таємниці, хвороби, нещастя, не цікавитиметься чужими доходами й витратами, не рахуватиме гроші "в чужій кишені". Водночас він не надто посвячуватиме інших людей

у свої проблеми — не розповідатиме про те, що їм нецікаво слухати і не потрібно. Тактовна людина не висміюватиме інших людей як приватних осіб, не обговорюватиме їх “поза очі”, не повчатиме, не “читатиме мораль”, не вправлятиметься в ущипливості, не підштрикуватиме напівзавуальованими натяками, порівняннями, метафорами на зразок *З цією валізою обережно, як із родичем: вона із свинячої шкіри!*

Ввічливі люди знають, що мовчати з розумним виглядом і кривою посмішкою, коли запитують, ще непристойніше, ніж просторікувати, коли не питають. Гречній людині відомо, — і цим вона керується, — що не можна говорити *все, що я про неї (нього) знаю і думаю*, принаймні тому, що дурні думки навідують усіх людей, але тільки дурні висловлюють їх уголос. Якщо ввічлива людина позбавлена почуття гумору, вона не драгуватиме присутніх вимученими власними або, частіше, чужими дотепами й “бородатими” анекдотами та не буде сама з них реготати.

Вихована людина не відповідатиме грубістю на грубість, хамством на хамство. Така реакція, на перший погляд, видається найприроднішою, а головне — зрозумілою для ініціатора образливого тону, проте не варто опускатися до його рівня. Європейці говорять: *порядна людина завжди програє у сутичці з хамом, бо вона поводиться з ним, як із порядною людиною, а він із нею — як із хамом*. Це правда, але правда перебільшена, оскільки “дуже важко бути грубим, коли інший поводиться ввічливо і коректно. Особливо на людях”¹. Ввічлива поведінка не лише засвідчить самоповагу вихованої людини, а й буде наукою для грубіяна.

Спілкувальний етикет

Слово етикет запозичене з французької мови, в якій *etiquette* має два основні значення: “етикетка” і “церемоніал” — і належить до іменників жіночого роду. Тому в українській мові воно

¹ *Томан І. Мистецтво говорити: Пер. з чеськ. — К., 1989. — С. 109.*

звучало як етикета. Однак 1933 р. з метою уподібнення української мови до російської у ньому відкинули закінчення -а і перевели до іменників чоловічого роду.

Спочатку слово *etiquette* означало кілок, до якого прикріплявся папірець із назвою товару, пізніше — сам папірець із написом, згодом, за короля Людовіка XIV, — аркушик паперу з послідовністю церемоніальних дій та формами поведінки при дворі і врешті — церемоніал, тобто порядок дій, правила чемності й норми поведінки при дворах монархів, титулованих осіб, у дипломатичних колах тощо. Що ж до самого поняття етикету, то воно існувало за декілька тисячоліть до Людовіка XIV. Найдавніша відома згадка про нього — це давньоєгипетське “Послання Качемні фараонові Снофру”. Адресат цього послання відомий не лише тим, що понад 4600 років тому заснував IV династію фараонів Єгипту, провадив успішні війни, збудував для себе аж дві великі піраміди, а й своєю добродетністю. У стародавній Індії хлопці з вищих каст від 12 до 24 років проходили навчання, під час якого опановували і правила поведінки. Хто не хотів учитися, втрачав привілейоване місце у суспільстві: не міг одружитися з дівчиною із вищих каст, не ставав “двічі народженим”, тобто не отримував другого імені після навчання і був людиною, яку зневажали. У Європі етикет вперше офіційно запроваджено в столиці Карла Великого (742—814) Аахені, зокрема, було заборонено їсти руками — тільки ножем і ложкою (виделка тоді ще не була винайдена).

У наш демократичний час етикет — це просто правила поведінки, які регулюють взаємини між людьми у різних ситуаціях. Ідеться про поведінку в присутності іншої особи (осіб). На самоті людина може бути незачесана, розхристана, може кашляти і чхати, не прикриваючись носовиком, підносити до рота м'ясо руками чи ножем, колупатися в зубах виделкою, з шумом сьорбати гарячу страву, чадити цигаркою і висловлювати свої емоції нецензурними словами. Звичайно, все це порушення норм культурної поведінки, її естетики. Недарма в Англії говорять, що справжній джентльмен і наодинці одягається до обіду у відповідний костюм і бере шматочки цукру спеціаль-

ними щипцями. Але “неджентльменська” поведінка не є порушенням етикету, коли цього ніхто не бачить і не чує, тобто не сприймає, оцінюючи і “проектуючи” на себе. Тут не заторкується етичний бік поведінки, бо вона не пов’язана зі взаєминами між людьми, їхнім контактуванням.

Найширшою і найважливішою ділянкою міжлюдських взаємин є спілкування — обмін думками, волевиявленнями, почуттями. Тут інша особа не просто присутня, а є об’єктом (і суб’єктом) цілеспрямованої комунікативної дії. Саме спрямованість на іншу людину (людей) надає етикетові комунікативного сенсу.

Дотримання узвичаєних норм поведінки у спілкуванні людей можна назвати комунікативним (спілкувальним) етикетом. Він становить основну частину етикету загалом. Доцільно розрізняти три близькі, але не однакові за змістом і обсягом поняття: мовний етикет, мовленнєвий етикет і спілкувальний етикет.

Мовний етикет — це система словесних форм ввічливості, узвичаєних у певному суспільстві, певній спільноті (етнічній, територіальній, соціальній). Це сфера мови, точніше, її функціональна підсистема зі своїм набором знаків (слів, стереотипних фраз) та граматикою (правилами поєднання знаків). Кожен знак цієї підсистеми має свою значеннєву й етикетну цінність, яка впливає із його співвіднесеності з іншими знаками. Для кожної стандартної етикетної ситуації існує впорядкована сукупність знаків, або парадигма (гр. *παράδειγμα* — “приклад, взірець”), яка дає можливість мовцеві вибирати потрібний знак, зважаючи на його цінність, що визначається його відмінністю від інших знаків цієї мікросистеми. Наприклад, в українській мові для ситуації вітання є такі одиниці:

<i>Доброго ранку!</i> / <i>Добрий ранок!</i>	<i>Здоровенькі були!</i>
<i>Доброго дня!</i> / <i>Добрий день!</i>	<i>Здрастуй (-те)!</i>
<i>Доброго вечора!</i> / <i>Добрий вечір!</i>	<i>Дай, Боже, щастя!</i>
<i>Моє шанування!</i>	<i>Слава Ісусу Христу!</i>
<i>Вітаю!</i>	<i>Слава Україні!</i>
<i>Привіт!</i>	тощо

Усі наведені одиниці є вітальними, але відрізняються часом використання (порівн.: *Доброго ранку!* і *Доброго вечора!*), віковими уподобаннями мовців (*Мог шанування!* і *Привіт!*), їхніми релігійно-конфесійними орієнтаціями (*Добрий день!* і *Слава Ісусу Христу!*) тощо.

Кожна така мікросистема етикетних знаків упорядковує міжособистісні контакти, “кодує” і зберігає відповідну стандартну ситуацію в різних її варіантах, пов’язаних зі стандартами поведінки, засвідчуючи, що така ситуація є у свідомості і в реальних взаєминах людей, належних до певної мовно-культурної спільноти. “У такий спосіб реалізується одна з найважливіших функцій етикету — функція етнічної та соціальної ідентифікації”¹.

Це означає, що за етикетом упізнають “своїх” — своїх етнічно (національно) і/або соціально (за віком, родом занять, релігією тощо). Мовний етикет діє на мовця, спрямовує його комунікативну діяльність, формує його як мовну особистість.

Різним етикетним знакам властива неоднакова семантична (значеннева) і формальна (граматична) поєднуваність з іншими мовними одиницями. Можна, наприклад, привітатися: *Доброго дня, шановні пані і панове!*, але не можна без порушення норм ввічливості сказати: *Привіт, шановні пані і панове!*

Мовленнєвий етикет — це мовний етикет у реалізації, тобто застосовуваний у конкретних актах спілкування. Відмінність між мовленнєвим і мовним етикетом приблизно така ж, як між нотами музичного твору і його виконанням. Для останнього важливий і вибір твору, і манера його виконання, і майстерність виконавця. Взагалі мовленнєвий етикет — це ширше поняття, ніж мовний етикет, оскільки мовлення може бути етикетним або неетикетним і тоді, коли йдеться про ситуації, які не потребують уживання знаків мовного етикету. Коли мовець, розповідаючи нефаківцеві, скажімо, про досягнення мікробіології, вживатиме без пояснень вузькоспеціальні терміни, час

¹ Байбурич А. К., Топорков А. Л. У истоков этикета: Этнографические очерки. — Л., 1990. — С. 10.

від часу переходитиме на іноземні мови і не зважатиме на те, чи співрозмовник його розуміє, то це буде порушенням мовленнєвого етикету, хоч і не стосуватиметься мовного етикету.

Якість мовлення визначається його розумінням. Незрозумілість не може не кидати тіні на адресанта, особливо якщо це очевидно для адресата. Інформаційний розрив між співрозмовниками збільшується, переходить в оцінно-емоційну сферу і впливає на оцінку та ставлення адресата до адресанта. А це вже безпосередньо стосується етикету.

Нарешті, формально правильно вжиті етикетні знаки можуть бути вимовлені таким тоном, у такому контексті чи ситуації, що від їхньої етикетності нічого не залишиться. Що більше, вони звучатимуть образливо, зневажливо, відмовно тощо — після слова прощу адресатові не захочеться того, що йому пропонують, а після виразу *Вельмишановний пане!* він зрозуміє, що його аж ніяк не шанують.

Між ідеальним мовним етикетом і реальним мовленнєвим етикетом конкретної людини не може бути повного паралелізму. У мовленні бувають несвідомі і свідомі відхилення, порушення, помилки, інокультурні впливи, іншомовні вкраплення тощо. Мовець — це не “говорильний апарат”, який просто озвучує чи графічно фіксує закладені в його пам’ять формули мовного етикету. Він має “простір для маневру”, у нього є можливість виявити свою індивідуальність навіть у межах цієї порівняно вузької мовної підсистеми.

Якщо немає пізнавальної чи операціональної потреби розрізняти (протиставляти) явища мовного і мовленнєвого етикету, їх можна розглядати як єдиний феномен — лінгвоетикет.

В усному спілкуванні дуже важлива роль немовних (невербальних, несловесних) засобів вираження: погляду, виразу обличчя, пози, жестів, “неканонічних” фонетичних знаків (покашлювання, свист, оплески), навіть предметів. Невербальні знаки, які “обслуговують” певну комунікативну ситуацію, перебувають у системних (синонімічних, антонімічних тощо) відношеннях і між собою, і зі словесними знаками, творячи гіперпарадигму (гр. *υπερ*... — префікс із значенням підвищення, надмірності)

знаків цієї комунікативної ситуації. Етикетне використання мовних і позамовних засобів спілкування — це спілкувальний (комунікативний) етикет. Він вбирає в себе лінгвоетикет (мовний, мовленнєвий) і немовний комунікативний етикет.

Уживання одиниць етикетних гіперпарадигм у спілкуванні має переважно стереотипізований, часто ритуалізований (лат. *ritualis* — “обрядовий”) характер і підлягає правилам, які здебільшого реалізуються за алгоритмічним принципом, значною мірою формалізуючи й автоматизуючи процес спілкування. З цієї причини етикетні слова і вислови часто називають формулами.

Комунікантам немає потреби вгадувати засоби вираження та способи їх використання. Етикетні знаки, у тому числі словосполучення і речення, не створюються, а відтворюються за правилами “спілкувальної гри”, узвичаєної в мовній спільноті. Уживані в цій грі знаки мають не так інформативний, як ритуальний і/або контактопідтримувальний сенс. Адже не завжди слова *вельмишановний, дорогий, щиросердо (щиросердно)* є адекватною оцінкою чеснот адресата і засвідчують таке ж ставлення до нього, а запитання *Як поживаєте?* — бажання довідатися про стан його справ. Це насамперед данина звичаєві, умовностям у взаєминах. Щоправда, є люди, що сприймають такі та подібні слова буквально. Тому в анкетах на кшталт “Чи Ви нудна людина?” серед запитань є і таке: “Коли Вас запитують: *“Як справи?”* — чи відповідаєте Ви детально?”.

Етикетне спілкування потребує досконалого знання і доречного вживання мовних і позамовних засобів вираження у всіх комунікативних ситуаціях. Інакше навіть найвишуканіші формули мовного етикету можуть справити на адресата (аудиторію) враження, протилежне бажаному, виставити адресанта у смішному світлі, спричинити ефект, відомий з приказки *Ангельський голосок, та чортові думки*. Наприклад, цілком етикетна фраза *Як поживаєте?*, вимовлена за всіма стандартами ввічливості, без зверхності чи зневаги в інтонації, погляді, виразі обличчя, матиме антиетикетний сенс, коли запитати так визначну особу або людину, що недавно перенесла горе.

Спілкувальному етикетові, як зазначалося, властива національна своєрідність, ідіоетнічність. Так, французи, виражаючи пошанне ставлення до співрозмовника, “викають”, німці “воникають”, а поляки, попри декілька спроб офіційно запровадити пошанний займенник *Ви*, і нині вживають слова *пан, пані*, тобто до другої особи звертаються, як до третьої, несутньої.

Засвоєнню правил етикету (насамперед спілкувального) приділялася увага завжди і в усіх суспільствах. 1770 р. в Почаєві надруковано видання “Політика свіцкая от иностранных авторов вкратці собранная”, в якій, серед іншого, рекомендувалося:

- Не хвали себе, ані принижуй, ані ганьби, ні справу свою, або ім’я, або рід не вивищуй, бо так чинять тільки ті, хто недавно прославився.
- Не важся торкати ліктем того, кого про щось питати хочеш.
- Не говори про свої приватні і домашні справи, хіба що із щирим приятелем.
- Пристало, щоб ти сам про себе рідко що мовив, як і про те, з чого тобі похвала могла б бути.
- Старатися, аби не говорити по-простацькому.

Питання для самоконтролю й обговорення

1. Чому ввічливість вважається основою етикетного спілкування?
2. Які теми не варто порушувати в розмові з не надто близькими людьми?
3. Що таке етикет і чому етикетне спілкування є його серцевиною?
4. Чи є підстави для розрізнення понять “мовний”, “мовленнєвий” і “спілкувальний” (комунікативний) етикет?
5. Чому вживання етикетних слів і виразів має здебільшого стереотипізований характер?
6. Як пояснити ідіотичність спілкувального етикету?

Завдання

1. Опишіть українську гіперпарадигму знаків, яка використовується у ситуації прощання.
2. Зіставте засоби вираження пощанного ставлення до співрозмовника в українській мові та в іноземній мові, яку Ви вивчаєте.

Розділ 3

ВЕРБАЛЬНЕ СПІЛКУВАННЯ

Мова і мовлення

Мова — це система засобів спілкування (звуки, слова та їхні форми, сталі звороти, схеми поєднання слів, моделі речень, закони побудови тексту), яка існує в свідомості її носіїв. У повному обсязі мова може бути тільки у певній спільноті людей, для якої вона є рідною. Жоден окремих мовець не володіє і не користується мовою у всій її повноті. Ніхто не в змозі знати і використати абсолютно весь словник, усі граматичні форми, всі стилістичні фігури. Але в мові є порівняно невеликий центр і величезна периферія. Те, що становить центр, має знати кожна людина, для якої ця мова рідна. Наприклад, без слів *мати, Україна, говорити, великий, десять, що, і* неможливо нормально спілкуватися, а без слів *зовиця, Сьогодні, хрип, зінський, позаяк* обходиться переважна більшість мовців, часом навіть не здогадуючись, що такі слова є в українській мові. Етикетні слова, форми слів, звороти належать до мовного центру.

Мовлення — це реалізація мови конкретними людьми в конкретних актах спілкування. Воно має індивідуальний характер і залежить від віку людини, її статі, виховання, освіченості, становища в суспільстві, темпераменту, стану здоров'я тощо. Мова живе в мовленні. Через мовлення людина засвоює

мову. Якщо мова не використовується у щоденному мовленні, вона стає мертвою.

Мова — це система (набір) засобів спілкування, а мовлення — вибір цих засобів у комунікативних актах, який залежить від мовної і позамовної компетенції мовця, його вихованості, темпераменту, настрою і, звичайно, від обставин, за яких відбувається спілкування. Тому в однакових ситуаціях люди мовленням поведуться здебільшого по-різному. Неоднаково буде своє мовлення навіть та сама людина — залежно від стану її організму, від її налаштованості на співрозмовника, від інерції попередньої розмови з кимось тощо. Словами *гарно* — *негарно*, *вдало* — *невдало*, *доречно* — *недоречно*, *правильно* — *неправильно* оцінюють мовлення. Справді, українською, англійською чи будь-якою іншою мовою одні люди володіють блискуче, а інші посередньо або й погано. Отож, мовлення — це своєрідний паспорт людини, який багато що про неї повідомляє — стать, вік, світогляд, рівень освіченості, вихованості, походження, вдачу, смаки тощо.

Розрізняється мовлення *зовнішнє* — говоріння, писання, — і *внутрішнє*, яке не має вираження у звукових чи графічних знаках, тобто позбавлене матеріалізації. Зовнішнє мовлення спрямоване на сприйняття. В ньому виявляється експресивна (виражальна) функція мови — перетворення суб'єктивного на об'єктивне, тобто коли думки, почуття, волевиявлення людини завдяки мовленню стають доступними для інших людей. Ще в античному світі виник вислів *говори — і я тебе побачу*. Тому в зовнішньому мовленні, людина, аби досягти з його допомогою певної комунікативної мети (щось повідомити, в чомусь переконати, до чогось спонукати тощо), мусить дотримуватися правил “мовленнєвої гри”, які охоплюють різні аспекти фонетики, лексики, граматики, стилістики.

Внутрішнє мовлення не має ні фонетичного (графічного), ні граматичного, ні стилістичного оформлення, воно є скороченим, уривчастим, “блочним”, завдяки чому потребує значно менше часу, ніж зовнішнє. У внутрішньому мовленні безпосередньо відбувається поєднання мислення з мовою: “Ми завжди

думаємо словами, — писав німецький філософ Гегель, — але при цьому не потребуємо реальних слів". Внутрішнє мовлення є неодмінною умовою зовнішнього, воно його підготовляє, будує його план і зміст. Водночас воно бере участь у сприйнятті чужого мовлення, перекладаючи його семантику у власні смислові структури, стискаючи текст у "смислові згустки", щоб стежити за думкою співрозмовника, розкривати його задум, мовленнєву стратегію і тактику. Внутрішнє мовлення — це "мовлення для себе" із складним переплетенням усвідомленого й неусвідомленого.

Розгортання власного зовнішнього мовлення і сприйняття чужого потребує відповідної мовної і позамовної компетенції. Якщо людина не володіє певною сферою знань з її поняттями, категоріями і термінами, то вона неспроможна на внутрішнє, отже, і на зовнішнє мовлення у цій сфері подібно до того, як неможливе внутрішнє мовлення в категоріях мови, якою людина не володіє. У змісті афоризму *Хто ясно думає, той ясно висловлюється* причинно-наслідкова залежність між частинами взаємообумовлена. Ясність висловлювання залежить від ясності думання, а здатність думання — від рівня володіння мовою. Людина з бідним запасом слів за його межами не може ні ясно думати, ні ясно висловлюватися. Неадекватна вона й адекватно сприймати чуже мовлення. Німецький філософ Артур Шопенгауер з приводу того, що дехто не розуміє його писань, саркастично висловився: "А хіба осел, дивлячись у дзеркало, може побачити там віддзеркалення ангела?" Тому ясність мовлення є одним із показників, за якими визначається IQ — рівень інтелекту людини.

Етикетне спілкування як одна із складових комунікативної діяльності теж залежить від рівня володіння мовою, зокрема вміння трансформувати внутрішнє мовлення у зовнішнє. "Перш ніж випустити слова з нижньої частини голови, пропустити їх через горішню її частину", — радив найвидатніший оратор стародавнього Риму Марк Туллій Цицерон. Зрештою, іноді варто обмежитися внутрішнім мовленням за відомим одеським принципом: "Я йому це не сказав — я йому це подумав".

Стили мови і мовлення. Стили спілкування

Стиль (лат. *stilus* — “паличка для письма”, переносно — “манера письма; спосіб викладу”) — це функціональна підсистема мови, закріплена за певною сферою спілкування. Кожна розвинена мова функціонально диференційована: люди по-різному використовують мову в побуті, на виробництві, у ділових взаєминах, в поезії тощо. Стиль трактують також як спосіб зображення дійсності. Справді, про ту саму подію по-різному напишуть поет, публіцист, учений, правник, виробничник.

Кожен спосіб зображення має свої стилетворчі елементи: морфеми (значеннєві складники слова: корені, префікси, суфікси, закінчення), лексеми (слова), фраземи (сталі, неподільні словосполучення), синтаксеми (схеми словосполучень і моделі речень), наголоси, інтонації, способи організації тексту. Розрізняють стилі: нейтральний (загальноживаний), у якому можна розмовляти з усіма категоріями мовців і в будь-якій ситуації; нижче від нього — розмовно-побутовий, а вище — “книжні стилі”: публіцистичний, виробничо-технічний, науковий, офіційно-діловий, художній. Усі ці стилі належать до літературної мови і мають свої різновиди — підстили. Скажімо, виробничо-технічний стиль у галузі машинобудування і в галузі тваринництва чи офіційно-діловий стиль, використовуваний “силовими структурами” держави і церковною ієрархією, помітно відрізняються. У кожному стилі є свої жанри (фр. *genre*, від лат. *genus* (*generis*) — “рід, вид”), тобто типи творів, що характеризуються єдністю специфічних властивостей змісту і форми: доповідь, стаття, вірш, тост тощо.

Діалектне, просторічне, зокрема суржикове, мовлення перебуває за межами літературної мови.

Текст будується в стилі, що відповідає характерові комунікативної ситуації. Недоречно, наприклад, розмову з нефакхівцями провадити в науковому чи виробничо-технічному стилі, на виробничій нараді говорити віршами, а з дітьми спілкуватися канцеляритом (офіційно-діловим стилем). Так само не

варто без спеціальної потреби і без відповідних ремарок (фр. *remarque* — “позначка, примітка”) переносити слова, звороти, схеми речень тощо з одного стилю в інший. Вони там порушуватимуть стильову передбачуваність і сприйматимуться як “чужі”, недоречні, дисонуватимуть із текстом. Це те саме, коли б на параді один із солдатів у колоні марширував у цивільному одязі або в групі велотуристів хтось їхав у пальті й капелюсі. Поєднання одиниць двох чи більше стилів використовують тільки в побутовому і художньому мовленні, щоби створити комічний або сатиричний ефект.

Дотримання стилю — одна з найважливіших умов культури й етикетності мовлення.

Стиль спілкування виходить за межі користування мовою та її стилями і стосується комунікативної поведінки загалом. Він виявляється не тільки в тому, як людина говорить, але й як ставиться до своїх обов’язків, до людей, до традицій тощо. Скажімо, керівник, якому властивий авторитарний стиль спілкування, ставить на перше місце своє Я, його накази, розпорядження неодмінно мають бути виконані, він не любить дискутувати, обговорювати свої рішення, віддає перевагу виконавцям перед ініціаторами. Для керівника демократичного стилю спілкування в центрі уваги є МИ, тому такий керівник підтримує ініціативних людей, заохочує інших до співучасті, обговорення завдань тощо. Ще інакше поводиться лідер ліберального стилю — до обговорення проблем ставиться формально, не проявляє ініціативи, піддається впливам. Дослідники розрізняють піддатливий, агресивний, відчужений, альтруїстичний, маніпулятивний, місіонерський та інші стилі спілкування. У щоденних й особливо ділових та офіційних контактах для досягнення комунікативної мети треба зважати на стиль спілкування співрозмовника (-ів), використовуючи як сильні, так і слабкі його сторони.

Нормативність спілкування

До комунікативної компетенції належить знання про те, що, коли, де, кому, як тощо можна говорити (писати), а що не можна. Йдеться насамперед про певні *норми* (лат. *norma* — “правило, взірць”) літературного мовлення. Як і в інших сферах суспільного життя, в комунікативній діяльності людина має дотримуватися взірців, регламентацій, правил, які є чинними на сучасному етапі життя суспільства.

Розрізняють *норми імперативні* (лат. *imperativus* — “владний, наказовий”), тобто обов’язкові у всіх комунікативних ситуаціях, і *диспозитивні* (лат. *dispositio*, від *dispono* — “розташовую, розміщуюю”), які допускають варіативність залежно від часу, місця, характеру спілкування. Наприклад, нормами літературного мовлення заборонено вживати як вульгаризми, так і діалектизми. Проте якщо вульгаризми порядна людина не буде вживати за жодних обставин, то діалектизми вона може дозволити собі використати для пояснень у розмові з представниками відповідного регіону, для імітації локального мовлення, для жарту тощо.

Літературні норми охоплюють вимову звуків, наголошування, інтонавання, слово- і формовживання, поєднання слів, побудову висловлень і текстів. Коли спілкувальники вимовляють *жицця* замість *життя*, наголошують *новий* замість *новий*, висловлюють *відношення до когось* замість *ставлення до когось*, говорять *дякую тебе* замість *дякую тобі*, пишуть *Побойоюся не гідри про семи голів, а людини про дві мови* (“Культура ділового спілкування”), то все це порушення літературних, до того ж імперативних, норм. І все це стосується культури й етикетності мовлення. Чи можна сподіватися на успіх спілкування, скажімо, у ділових перемовинах, якщо говорити (писати) з помилками, спотворювати вимову, вживати вульгарні слова тощо. Це все одно, що прийти на перемовини у невипрасуваному одязі, брудних черевиках, незачесаним, із запахом поту і перегару. Сказане вище стосується і несловесних засобів спілкування.

Двомовність і культура спілкування

У багатьох суспільствах окремі люди, певні соціальні верстви або й цілі народи у щоденному спілкуванні користуються двома мовами, переходячи з однієї на іншу залежно від комунікативної ситуації. Таке явище називають **двомовністю**, або **білінгвізмом** (лат. *bi, bis* — “двічі”, *lingua* — “мова”).

Співвикористовувані мови ніколи не бувають симетричними, а двомовні комуніканти (**білінгви**) ніколи не володіють обома мовами однаково. На цій основі розрізняють **першу мову** — основну в мисленні і спілкуванні та **другу** — використовувану рідше або тільки в спеціальних сферах, наприклад, у науковій діяльності, офіційному спілкуванні, контактах з людьми, для яких ця мова рідна тощо. Тому в Україні є українсько-російська й російсько-українська двомовність. Представники національних меншин України: євреї, угорці, молдавани, кримські татари тощо, крім рідної, часто вживають українську й російську мови. Таке явище називається **багатомовністю**.

Двомовність, а точніше, недостатнє володіння однією або й двома (трьома) співвикористовуваними мовами є основною причиною порушення культури, а часом і етикетності мовлення. Досконале оволодіння другою (третьою) мовою неможливе без **аккультурації** — глибокого засвоєння культури (цивілізації), яка створюється й обслуговується цією мовою.

Перехід у процесі спілкування з однієї мови на іншу має назву **перемикання коду** (*code switching*). Це складний процес: мовцеві потрібно “ввімкнути” психічні механізми, які регулюють вимовляння звуків, наголошування слів, інтонування фраз, не кажучи вже про слово- і формовживання, поєднання слів, побудову висловлень. Тому дуже часто перемикання коду буває неповним, наприклад, лексика і граматики у мовця українська, а фонетика російська. У такому разі кажуть, що людина говорить з російським акцентом. Трапляється, що і лексика, і граматики в українському мовленні частково російська. Таке мовлення є суміщеним, змішаним — українсько-російським або

російсько-українським. В Україні воно іменується суржиком (у прямому значенні *суржик* — це назва суміші жита і пшениці, ячменю і вівса тощо)¹.

Ставлення культурних, освічених людей до суржика негативне. Треба намагатися говорити чистою мовою, не допускати інтерференції (лат. *inter* — “поміж”, *ferens (ferentis)* — “той, що несе, приносить”), тобто проникнення елементів однієї мови у мовлення іншою. А цього неможливо досягти без свідомого розрізнення елементів двох мов (що українське, а що ні), а особливо без стійких умінь і навичок використання їх у мовленні. Люди сприймають кожного з нас насамперед через наше мовлення, нашу спілкувальну поведінку. Тому треба, як закликав Максим Рильський, “заглядати у словник”, користуватися довідниками і посібниками, аналізувати своє і чуже мовлення.

¹ Прикладом суржика може слугувати мова рекомендованого Міністерством освіти України навчального посібника: Губенко Л. Г., Немцов В. Д. Культура ділового спілкування. — К.: ЕксОб, 2002, сприйняття матеріалу якого ускладнює величезна кількість помилок, що порушують систему і норми української мови.

Питання для самоконтролю й обговорення

1. Чому є потреба розрізняти мову і мовлення?
2. Чим відрізняється внутрішнє мовлення від зовнішнього?
3. Чому у розвиненій літературній мові існують різні стилі?
4. Який стиль спілкування Вам найбільше подобається? Обґрунтуйте свою думку.
5. Яке значення має дотримання у мовленні заведених норм?
6. Що таке суржик і чому він існує в Україні?

Завдання

1. Проведіть статусно-рольову розмову про відмінність між мовою і мовленням: а) у науковому стилі (Ваші співрозмовники — “вчені”); б) в розмовно-побутовому стилі (Ваші співрозмовники — “люди без вищої освіти”).

2. Проведіть комунікативну гру “Нарада в кабінеті керівника”: а) авторитарного стилю; б) демократичного стилю; в) ліберального стилю.

3. Поясніть ненормативність (суржиковість) слів і словосполучень: *чотірнадцять, вибачте мене, дякую вас, в одному із шпиталей, давайте сядемо, зустрівся з Іваном Сидоренко, прибуло до п'ятидесяти чоловік, пане Віталіє, пішли по цехам, підручник по математиці, самий кращий спортсмен нашого факультету*. Запишіть нормативний варіант кожної з цих одиниць.

Розділ 4

ФОНЕТИЧНІ АСПЕКТИ ЕТИКЕТНОГО МОВЛЕННЯ

Види усного мовлення

У спілкуванні побутують три види усного мовлення.

Монолог (гр. *μονος* — “один, єдиний” і *λογος* — “слово”) — це мовлення однієї людини, інтраперсональний (лат. *intra* — “всередині”, *persona* — “особа”) мовленнєвий акт. Йому властиві значні за розміром тексти, які мають змістову і структурну завершеність. Монологічне мовлення — як безпосередньо спрямоване на слухачів, так і дистантне (радіо, телебачення, звукозапис) — близьке до писемного.

Діалог (гр. *δύωλογος* — “розмова, бесіда”) — це обмін висловленнями-репліками між адресантом і адресатом. Він також має значеннєву і структурну цілісність, оскільки складається з поєднаних між собою висловлень: запитання — відповідь, зауваження — пояснення тощо. Порушення відповідності між репліками діалогу може спричинити комунікативний конфлікт: уявимо собі, що на Ваше запитання *Котра година?* співрозмовник відповів би *Я не знаю, де тут стадіон*. Діалог використовується в усіх стилях мовлення, але його стихія — це побутово-розмовний стиль.

Внутрішній діалог — це внутрішня розмова адресата під час сприйняття ним монологу адресанта. Цей вид діалогу важливий для мисленнєвої діяльності адресата, але він може бути причиною неповноти і/або неадекватності засвоєння змісту монологу. Тому в педагогічній діяльності, в ділових взаєминах перевага надається діалогічній взаємодії, оскільки “це особистісно рівноправні позиції, співпраця, де домінують мотиви самоактуалізації та саморозвитку співрозмовників”¹.

Полілог (від гр. *πολυς* — “численний” і *λογος* — “слово”) — це розмова між декількома особами. У полілозі змістовий і формальний зв’язок між репліками має ширшу амплітуду коливань, ніж у діалозі.

У моно-, діа- і полілогічному усному мовленні важливими виражальними засобами є манера говоріння, інтонація, темп, наголошування тощо. Вони впливають на сприйняття співрозмовником не лише тексту, а й самого мовця.

Артикулювання

Для сприйняття людини, оцінки її внутрішнього стану важливе значення має її манера говоріння, особливості голосу, на яких, за даними дослідників, ґрунтується від 60 до 90 % адекватних суджень про мовця.

Терміном артикуляція (лат. *articulatio* — “розчленування”) називають творення звуків органами мовленнєвого апарату. На відміну від звуків тварин, людське мовлення можна розчленувати, тобто виокремити кожен звук. Першорядна вимога до артикуляції — її чіткість, виразність. Якнайвиразніше треба артикулювати звуки, виступаючи перед аудиторією.

Для виразності є окремий термін — дикція (лат. *dictio* — “вимова”). Цим словом називають також манеру вимовляння звуків. Це як почерк, що у двох людей може бути однаково чітким, розбірливим, але відрізнитися манерою написання літер.

¹ Чмут Т. К., Чайка Г. Л. Етика ділового спілкування: Навч. посіб. — 3-тє вид., стер. — К., 2008. — С. 111.

Недбала артикуляція, дефектна дикція, “ковтання” звуків, вимовляння їх “під ніс” тощо змушують співрозмовника (аудиторію) напружувати увагу, “заглядати в рот” мовцеві, щоб упізнати звуки за рухами артикуляційних органів. Для мовлення важливими є “пороги сприйняття” звуків.

Поріг розпізнавання звука визначається його найменшою тривалістю. Вона становить 30—50 мліс. Якщо звуки вимовляти швидше, то адресат не встигатиме їх упізнавати й розрізнати.

Поріг чутності — це нижня межа гучності (голосності) звука, яку сприймає вухо за певної частоти (звуки людського мовлення розміщені в діапазонах частот від 100 до 8000 Гц). Цей поріг становить 0 дБ (децибелів). Для порівняння: шепіт — 40 дБ, мовлення півголосом — 60 дБ, голосне мовлення — 80 дБ.

Поріг сприйняття — це максимальна гучність, або, точніше, максимальна сила звука, яку сприймає вухо за певної частоти. Вона становить 130 дБ. Перехід за цю межу спричиняє неприємне відчуття. Тому її ще називають порогом болювого відчуття. Коли хтось каже: *У мене від твого крику болять вуха!* — то це не завжди перебільшення.

Пороги сприйняття у різних людей неоднакові. На це треба зважати і, відповідно, “керувати” артикуляцією: її виразність, як і розбірливість почерку, є однією з найперших вимог культури й етикетності мовлення.

Артикуляція звуків у мовленнєвому потоці може змінюватися, внаслідок чого вони вимовляються інакше, ніж виокремлено. Це залежить від позиції: напочатку чи вкінці слова, під наголосом чи в ненаголошеному положенні, перед твердим чи м’яким приголосним тощо. Наприклад, в українській мові ненаголошений [e] вимовляється з наближенням до [и] (*e*[e’]рба “верба”, с[e’]ло — “село”), приголосні [з] і [с] перед [ш] вимовляються як [ш], точніше, зливаються з ним в одному довгому звукові ([ш:]ити — “зшити”, прині[ш:]и — “принісши”), ті ж [з] і [с] перед м’якими приголосними теж стають м’якими ([з’]вір, ні[с’]ня, звук [г] в окремих словах вимовляється як [х]

(*ле[х]кий* — “легкий”, *ні[х]мі* — “нігті”). Отже, не завжди слова вимовляються так, як вони написані, — між літерами і звуками доволі часто спостерігаються невідповідності. У мовленні людини звукові “переінакшення” відбуваються автоматично, без участі свідомості. Але якщо мовець засвоїв літературну мову не в ранньому дитинстві, а пізніше, то він здебільшого переносить у своє мовлення артикуляційні автоматизми іншої мови або діалекту, і це створює відповідний “акцент”. Наприклад, “акання”, тобто вимовляння ненаголошеного [o] як [a] (*м[а]-л[а]ко* — “молоко”, *п[а]ган[а]* — “погано”, в українському мовленні може бути результатом впливу білоруської, російської або північноукраїнської діалектної вимови; вимовляння м'яких свистячих з наближенням до шиплячих ([cʷ] *віт* — “світ”, *хлоп[цʷ]і* — “хлопці”) засвідчує артикуляцію, властиву лемківським і деяким наддністрянським говіркам та польській мові. Іншомовний чи діалектний акцент здебільшого не спотворює змісту, але він порушує автоматизм сприйняття мовлення, відвертає увагу від суті розмови, часом спричиняє роздратування. Тому бажано розмовляти з якомога більшим наближенням до норм літературної вимови.

Наголошування

В українській, як і в більшості мов світу, самостійні слова мають наголос. Якщо в слові є два або більше складів, то один із них фонетично виділяється — наголошується. У нашій мові наголошування — це вимовляння голосного звука, а з ним і складу з більшою силою голосу і зміною висоти тону. У російській мові, крім цих двох складників наголосу, є третій, до того ж найважливіший. Це тривалість голосного, його довгота. Тут наголошений голосний фокусує в собі всю фонетичну енергію слова, а на решту голосних залишається менше часу й енергії. Тому вони вимовляються коротше й слабкіше, ніж під наголосом, унаслідок чого змінюється їх звучання. Припустимо, що слово *молоко* в українському й російському мовленні звучить

однакову кількість часу — 235 мс. В українському слові ця тривалість розподілена між складами більш-менш порівну, а в російському розподіл виглядає так:

букви	<i>молоко</i>
звуки	[мъЛАко]
тривалість	45—70—120 мс

Як бачимо, скорочення тривалості голосних у ненаголошених складах має наслідком зміни у звучанні у російському слові. Тільки наголошений голосний [о] залишається сам собою. Ненаголошений [о], позначений у транскрипції літерою [Л], вимовляється як слабкий [а], ненаголошений [о], позначений літерою ъ, вимовляється як невиразний звук у вигляді дуже короткого [а] чи навіть [ы]. Ні [Л], ні [ъ] виокремлено, тобто ізольовано від інших звуків, не можуть бути вимовлені. Вони можливі тільки в слові, за підтримки наголошеного голосного, який є “господарем” у російському слові. Отож перенесення російського наголошування до українського мовлення спричиняє порушення артикуляції голосних, зокрема так званого акання. Крім того, змінюється ритмомелодика слова. Адже російському мовленню властива своєрідна пульсація, а українському — плавність і більша мелодійність.

Дуже важливою ознакою українського наголошування є місце наголосу. За цією ознакою слова часто розрізняються за значенням (*ко́лос* — *коло́с*, *яко́сь* — *яко́сь*) і значно частіше — за граматичною формою (*кни́жки* — *книжкі́*, *засипа́ти* — *засі́пати*, *дізнаю́сь* — *дізна́юсь*). Наголос належить до найпомітніших прикмет мови. Чи не тому латинське слово з цим значенням (лат. *accentus* — “наголос”) набуло й інших, ширших значень: акцент — “своєрідність вимовляння іншомовних звуків, зумовлене артикуляцією рідної мови” та “особливості вимови, властиві певній мові чи діалектові”. Перенесення як властивостей самого наголосу, так і його місця з інших мов — явище негативне. На жаль, воно досить поширене в українському мовленні. А будь-яке немотивоване відхилення від літературної мови не сприяє авторитетові мовця.

Інтонування

Ми говоримо висловленнями (реченнями). Прикметою речення як найменшої комунікативної одиниці мови є інтонація (від лат. *intono* — “голосно вимовляю”). Інтонації як виражальному засобові належить дуже важлива роль. Наприклад, репліку *Дякую!* можна вимовити рвучко або стримано, м'яко або грубо, тепло або холодно, сором'язливо або безпардонно, відкрито або скрадливо тощо. Якщо вона прозвучить іронічно, глузливо, єхидно, то така інтонація справить на адресата сильніше враження, ніж сам зміст слова *дякую*. Інтонація — явище фонетично складне. Кожен із її компонентів має своє функціональне призначення у вираженні змісту мовлення, емоційного стану мовця, досягненні комунікативної мети, отже, належить до сфери культури й етикетності мовлення.

Мелодика (від гр. *μελωδία* — “співучий”) — це складник інтонації, який є рухом висоти тону голосних звуків. Порівняно зі співом, а особливо з грою на музичних інструментах, мелодика мовлення має доволі вузький діапазон. Модуляція тону тут відбувається в межах квінти (за іншими даними — сексти).

Мовлення не має бути мелодійно безбарвним, одноманітним. Особливо перед аудиторією потрібно уникати монотонності, бо це присипляє слухачів, послаблює увагу.

І в монологічному, і в діалогічному мовленні потрібно використовувати все розмаїття питальної, окличної, наказової, заперечувальної, перелічувальної, парентетичної (вставної), незавершеної та інших видів мелодики. Мелодійність, “співучість” — одна з привабливих прикмет української мови.

Варто знати, що низька тональність сприймається краще, ніж висока, вересклива, здатна викликати агресивність слухачів. Проте надто низький голос звучить монотонно і нудно. Над мелодикою свого мовлення мають працювати не тільки священики, артисти та радіо- і тележурналісти.

Темп (іт. *tempo*, від лат. *tempus* — “час”) — це швидкість, із якою розгортається мовлення. Вимірюється кількістю складів,

що вимовляються за одиницю часу (звично — за секунду). У середньому за хвилину вимовляємо 125, а сприймати можемо до 400 слів.

Розрізняють темп швидкий (прискорений), середній (помірний), уповільнений, дуже повільний. Дуже швидке мовлення, за даними досліджень, майже у п'ять разів хутчіше за дуже повільне. Якщо, скажімо, флегматик вимовить одне слово (висловлення), то холерик за такий самий відрізок часу — п'ять рівновеликих слів (висловлень).

Темп мовлення необхідно тримати під контролем свідомості, бо, наприклад, емоційне збудження спонтанно прискорює швидкість вимовляння звуків, що може спричинити труднощі у сприйманні мовлення адресатом (аудиторією). Особливо треба стримувати темп свого мовлення особам із холеричним темпераментом, бо адресати бувають різні. Адресат-холерик без труднощів сприймає швидке мовлення адресанта-холерика, легко розшифровуючи його швидкомову, слова з “проковтнутими” звуками або й складами, алегроформи (іт. *allegro* — “веселий, жвавий”) на зразок слова *пишов!* (пішов), яким відганяють собак, а часом і надокучливих хлопчаків тощо. Так само флегматик нормально сприймає “тягуче” мовлення іншого флегматика. Холерик же в такому разі буде виявляти мімікою, позами, жестами свою нетерплячість, подумки за три рази доведе фразу до кінця, поки флегматик вимовить її один раз. Ще гірше, коли холерик намагатиметься сам, до того ж не один раз, завершити цю фразу. Така звичка, однак, властива, не тільки холерикам, і її треба рішуче позбуватися. Вона може завдати непоправної шкоди взаєминам, особливо, коли “підхоплювач” чужих слів робить це в присутності 3-ї особи (осіб).

Тримати темп під контролем треба також у виступах перед аудиторією, бо в ній завжди є люди з різним темпераментом, слухом та неоднаковим володінням мовою. Рекомендується сповільнювати темп також у приміщеннях із поганою акустикою.

Темп мовлення жінок швидший, ніж у чоловіків. За 30 с жінка вимовляє в середньому 80 слів, а чоловік — тільки 50. Ця відмінність у мовленні часом стає причиною комунікативних конфліктів.

Існує обернено пропорційна залежність між швидкістю мовлення та його правильністю й точністю. Прислів'я *скорий поспіх — людям посміх* стосується й мовлення. Тому рекомендують вимовляти не більше 130 слів за хвилину. Це приблизно півсторінки тексту, надрукованого на машинці через два інтервали.

Українцям небажано швидко розмовляти з особами, що добре не розуміють мови, з іноземцями. Темп мовлення з ними має бути в 1,5—2 рази повільніший, ніж звичайно.

Темп залежить не лише від темпераменту адресанта та його орієнтації на адресата (аудиторію), а й від змісту мовлення. Так, важливіші слова (сполучення слів, висловлення) доцільно вимовляти повільніше. Неоднакового темпу вимагають різні стилі й жанри мовлення, різні складові комунікативної ситуації *чому — для чого — коли — де*. Було б грубим порушенням, наприклад, читати у швидкому темпі присягу або виголошувати промову на громадянській панахиді. З іншого боку, надто повільне коментування спортивних ігор дратує багатьох шанувальників спорту. Недоцільно без особливої на те потреби говорити в переривчастому темпі, “рубачучи” фразу на короткі відрізки тощо.

Темп мовлення — це одна з етномовних особливостей народу. Так, вірмени за 1 с вимовляють у середньому 10,95 звука (4,52 складу), а росіяни — 12,56 звука (5,26 складу). Поспішність не властива мовленню японців — вони уповільнюють його паузами. В Європі найшвидше розмовляють італійці, найповільніше — фіни. Темп українського мовлення — десь посередині між італійським та фінським. Але існують регіональні відмінності: галичани розмовляють швидше за українців з інших регіонів. Інколи це буває причиною комунікативних непорозумінь.

Сила звучання. Цю складову інтонації у науці зазвичай називають **інтенсивністю** (фр. *intensif*, від лат. *intensio* — “напруження, посилення”). Вона залежить від посилення-послаблення видиху (напору) повітря, що зумовлює силу або слабкість

вимовляння звуків, передусім голосних. Сила звучання має перебувати під постійним контролем свідомості. Позитивні, а ще більше негативні емоції, збуджені змістом мовлення або якоюсь із складових комунікативної ситуації (“кому — чого — для чого”), “регулюють” силу голосу самі, без участі свідомості. Нерідко в розмові можна почути фрази: *Ви на мене не кричіть!; Ти чого кричиш?*, а у відповідь: *Я не кричу; Я й не думав кричати!* Здебільшого людина й справді не думала кричати — їй якось “само кричалось”.

Не варто намагатися перекричати аудиторію, що часто роблять невправні оратори й недосвідчені педагоги. Збільшення сили голосу “механічно” провокує посилення голосу аудиторії і навіть співрозмовника, якщо він себе теж не контролює.

Існує думка, що гучність мовлення обернено пропорційна розумові мовця. Це перебільшення. Адже розумна і тактовна людина ніколи не розмовлятиме в громадських місцях, та, зрештою, будь-де, так голосно, щоб задавати прикрощів іншим людям. Вельми неетично силою голосу надолужувати слабкість чи відсутність доказів. Так можна перекричати, але не переконати співрозмовника (аудиторію). На Сході говорять: *Якби криком можна було спорудити будинок, то осел побудував би цілу вулицю.* Як стверджують медики, збільшення сили голосу підвищує артеріальний тиск і призводить до гіпертонії. Очевидно, не лише у того, хто так говорить, а й у того, хто слухає. Проте не тільки тому культурна людина не кричатиме, не вмикатиме радіоприймач, магнітофон, телевізор на повну потужність, не з’ясувавши, чи така сила звуку до вподоби присутнім. До слова, у цивілізованих країнах заборонено це робити, як і кричати, голосно співати, навіть у лісі, аби не лякати птахів і звірів.

Треба, однак, пам’ятати, що не всі люди однаково добре чують. Часом співрозмовник удає, що розуміє, і не перепитує.

Оскільки сила голосу викликає різні асоціації (гучний голос пов’язується з агресивністю, некультурністю, тихий — з непевністю, сором’язливістю), то нею треба “грати”, як і мелодикою та темпом, орієнтуючись на співрозмовника й уникаючи

одноманітності. Тоді адресат не збільшуватиме відстань, а інший не прикладатиме долонь до вух, не вдивлятиметься напружено в уста, щоб зрозуміти за артикуляцією, що каже адресант.

Гучність мовлення має етномовні нюанси. Так, мандрівні роми (цигани) часто розмовляють так голосно, що присутнім здається, ніби ті сваряться. Араби вважають тихий голос за вияв слабкості, а гучний — сили і щедрості. Тому нормою їхнього мовлення є значно більша гучність, ніж у європейців. Та й мешканці Європи, італійці, не завжди зменшують силу голосу, розмовляючи на близькій відстані. Доволі голосно розмовляють й американці. До британської манери говорити приглушено вони ставляться зневажливо, вважаючи її шептанням.

Тембр (фр. *timbre* — “дзвіночок, дзвін”) — це забарвлення голосу. Кожна людина має індивідуальний тембр. Є голоси з приємним тембром, є й такі, що не викликають симпатій: “плаксивий”, “рипучий”, “верескливий”, “гугнявий” тощо. За особливостями тембру іноді намагаються встановити характер людини. Фахівці радять удосконалювати свій голос, виконуючи спеціальні вправи.

Забарвлення голосу здатне змінюватися залежно від комунікативних умов, настрою, стану здоров'я, намірів тощо, набуваючи типових властивостей: існує тембр “веселий”, “грайливий”, “байдужий”, “сумний”, “похмурий”, “безнадійний”, “змовницький” тощо. Ще тембри вирізняють за ознаками деяких професій, посад: “генеральський”, “педагогічний” (повчальний), “прокурорський”, “проповідницький”.

Тембр як інтонаційна складова має відповідати характерові комунікативної ситуації. Наприклад, не можна розмовляти з друзями “прокурорським тоном”, як і виголошувати урочисту промову грайливим голосом. Подібна голосова поведінка застосовується хіба що як художній засіб — оповідачами анекдотів, гуморесок, імітувальниками чужого мовлення, акторами — персонажами кінокомедій тощо.

Наголос теж вважається складником інтонації. Йдеться, однак, не про наголос як атрибут фонетичної структури слова, а про

ознаку цілого висловлення. Кожне висловлення має фразовий наголос. Він падає на останнє слово висловлення (фрази), сигналізуючи її завершення. Цей наголос є, так би мовити, механічним, отже, свідомістю не контролюється. Свідомо і цілеспрямовано — для значеннєвого виділення слова — використовується логічний (гр. *λογικός* — “заснований на законах логіки”) наголос. Певне слово видається адресантові найважливішим, і він посилено акцентує його, щоб привернути до цього слова увагу адресата. Коли у фразі *Студенти працювали у парку* послідовно переносити логічний наголос із слова на слово, то це означатиме:

а) що саме студенти працювали, а не хтось інший (*Студенти працювали в парку*);

б) що студенти працювали, а не відпочивали, розважалися тощо (*Студенти працювали в парку*);

в) що студенти працювали в парку, а не в спортзалі, гуртожитку тощо (*Студенти працювали в парку*).

Для того, щоб адресат (аудиторія) добре розумів адресований йому текст, потрібно правильно розставляти логічні наголоси. Але не варто надто акцентувати себе (*Це я тобі кажу!*) або співрозмовника (*Це ти маєш усвідомити*).

Емфатичний (гр. *εμφασις* — “зображення, виразність”) наголос слугує для емоційного виділення слова. Коли мовець вкладає в якесь слово почуття (захоплення, зневагу, огиду, ненависть тощо), він здебільшого робить це за допомогою піднесення (іноді зниження) висоти тону, “розтягування” звуків, *Кирило Володимирович — трохи менший, але вели-и-и-кий князь; Трррагедію так трррагедію...* (Остап Вишня).

Емфатичним наголосом, як і іншими емфатичними засобами (вигуками, повторами, однаковими словами напочатку (анафора) чи вкінці (епіфора) фраз), не варто надуживати, аби не зумовити ефект, протилежний потрібному. Такі стилістичні фігури не завжди сприяють переконливості мовлення, а часто навіть відвертають увагу від його змісту, смішать або й дратують співрозмовника (аудиторію).

Пауза (лат. *pausa*, від гр. $\lambda\alpha\upsilon\sigma\iota\varsigma$ — “припинення”) — це перерив у звучанні, спричинений зупинкою артикуляційних рухів органів мовлення.

Між сусідніми висловленнями у тексті завжди є коротший чи триваліший “перерив звучання”. Його називають міжфразовою паузою. Якщо висловлення складається з кількох слів, то воно здебільшого поділяється на частини, відокремлені міжсінтагматичними паузами. Від місця цих пауз залежить групування слів у висловленні, отже, і сприйняття його змісту адресатом: *Сестра / моя вчителька і Сестра моя / вчителька. Виступати / довго не хотів і Виступати довго / не хотів.*

Гезитаційні (лат. *haesito* — “вагатися”) паузи можуть бути в будь-якому місці тексту, навіть у середині слова, відбиваючи вагання щодо дальшої побудови мовлення, перебір варіантів, аби знайти найкращий тощо. Психологічні паузи адресант робить для того, щоб “дати час” обдумати сказане ним адресатові (аудиторії). Фізіологічні паузи потрібні для того, щоб перевести подих, набрати повітря для продовження мовлення. А це не просто, особливо, якщо людина не звикла виступати перед публікою, якщо не в змозі подолати хвилювання під час публічного виступу, в розмові з визначними особами тощо.

За нормами етикетного мовлення, перебивати адресанта можна тільки під час фразової паузи. Цю засаду голландський учений П. Паардекопер поклав в основу визначення речення як “найменшого висловлення, після якого можна перебити співрозмовника, не виявившись невихованим”. Загалом же вміння користуватися паузами — це один із важливих складників мистецтва мовлення. Насамперед треба навчитися робити паузу після риторичного запитання, анекдота, емоційно насиченого моменту, завершення теми (перед початком нової). Вважається, що тут паузи дають найвищий ефект.

Мовці переважно “боятися порожнечі” і не роблять пауз, у різний спосіб заповнюючи їх. В українському мовленні на місці пауз можна почути подовжені (“розтягнені”) голосні [e] або [и]. Словники подають навіть слово “екати”, яке називає цей процес. Інші голосні для заповнення пауз не використовуюються,

очевидно, щоб уникнути небажаної омонімії зі службовими словами *і, у, о, а*. (Правда, останнім часом окремі журналісти, політики на американський лад для цього використовують звук [а]. Паузи часто заповнюються і так званими словами-паразитами: *так, ось, розумієш* *-(ете)* тощо, а в побутово-просторічному мовленні також вульгаризмами. “Паузозаповнювальну” функцію виконують і вислови *треба зауважити, необхідно підкреслити, як (добре) відомо* тощо. Ці вислови вживають як в усному, так і в письмовому мовленні. Здебільшого вони там зайві. Коли мовцеві треба щось зауважити (сказати, підкреслити), то хай він зауважує (каже, підкреслює) без словесного “програмування” цього наміру.

Оскільки заповнення пауз різними непотрібними одиницями часто відбувається “механічно”, іноді проти свідомого наміру мовця, то, щоб цього позбутися, потрібен самоконтроль і “керування” мовленням, доки не виробляться стійкі навички мовлення з паузами, якими треба вміти користуватися так само, як словами та іншими виражальними засобами.

Мовчання

Мовчання — це також виражальний засіб, який використовують у спілкуванні. Як і пауза, мовчання належить до неартикульованих знаків. Йдеться про значущу відсутність звукового мовлення у ситуації, коли мовець мав би чи міг би говорити, а він цього не робить.

Треба вміти замовкнути самому і дати можливість помовчати співрозмовникові. Ефективність мовчання залежить від того, що в цей момент переживає комунікативний партнер. Позитивно мовчання сприймають, коли воно засвідчує намір мовця ніби залишити партнера наодинці з самим собою, щоб обдумати щойно почуте, зосередитися, зорієнтуватися, визначити лінію своєї дальшої комунікативної поведінки. Мовчання сприймається негативно, коли повідомляє: “Ти говориш такі нісенітниці, що мені навіть не хочеться відповідати (заперечувати, коментувати)”. Дуже образливим є мовчання, коли людина не отримує

відповіді на привітання, запитання, звернення, побажання тощо. Таке мовчання антиетикетне. Це знак ігнорування, зневажливого ставлення, небажання підтримувати контакт. Як кажуть французи, воно віддаляє людей більше, ніж відстань.

Оцінює ставлення до мовчання партнера значною мірою залежить від невербальних знаків, якими воно супроводжується: погляду, виразу обличчя, пози, жестів, кліпання очима, рухів голови.

Є комунікативні ситуації, в яких краще помовчати. Німецький учений П. Вальфіш-Руден вирізняє 26 таких ситуацій. Ось деякі з них:

- коли Ви роздратовані;
- коли роздратований Ваш партнер;
- коли Ви вже багато "наговорили";
- коли те, що Ви хочете сказати, вже сказав хтось інший;
- коли Вам хочеться розповісти про свої особисті справи, труднощі, болячки;
- коли Ваші слова можуть образити співрозмовника, викликати у нього неприємні спогади чи асоціації, завдати йому болю.

Мовчанням рекомендують відповідати на грубі випадки, безглузді пропозиції тощо на переговорах. Партнер отримує час на те, щоб обміркувати свій вчинок і, можливо, запропонує щось конструктивніше.

Мовчання застосовують як засіб блокування контакту. Наприклад, коли на лекції, зборах, засіданні, концерті людина хоче слухати, а сусід безупину ділиться своїми враженнями, новинами тощо, то мовчання сусіда змусить врешті і його замовкнути.

Мовчання співрозмовника не завжди означає, що він слухає. Люди іноді мовчать, бо не мають або не знають, що сказати, бояться не потрапити в тон, викликати несхвалення, осуд тощо. Тому мовчання як поведінка у спілкуванні в нашому народі оцінюється по-різному: *Хто мовчить, той двах навчить; Того, хто мовчить, не перекидати; Про того, хто мовчить, може не скажуть, що розумний, але, що дурний, напевно не*

скажуть, і серед дурнів знаходиться розумний. той, хто мовчить. Узагалі ж до мовчунів, як і до балакунів, люди ставляться без особливих симпатій.

Співвідношення “говоріння — мовчання” має й ідоетнічний аспект. Наприклад, японці дивуються балакучості європейців, вона їх втомлює. Для них: *найкраще, що є на світі, — це музика. Якщо б не було мовчання.* Мовчазний японець має більше шансів не тільки зробити кар’єру, а й завоювати серце майбутньої дружини. У Кореї головною чеснотою чоловіка у ставленні до дружини завжди вважалася небалакучість. Не люблять мовчазних людей американці і французи. Українці не такі мовчазні, як японці чи корейці, і не такі балакучі, як італійці чи латиноамериканці: у нашій етнопедagogіці є гарна приказка-правило: *умій сказати, умій і змовчати.*

Питання для самоконтролю й обговорення

1. Чому діалог вважається найприроднішою формою усного мовлення?

2. Яке значення має артикуляція для культури й етикетності мовлення?

3. Які функції виконує у слові наголос і чи залежить від наголошування етикетність спілкування?

4. Що представляють собою елементи інтонації: а) мелодика; б) сила звучання; в) темп; г) тембр; ґ) фразовий, логічний й емоційний наголоси; д) пауза?

5. Як розуміти твердження “мовчання — неартикульований знак спілкування”?

Завдання

1. На тему українського народного вислову “Яка людина, така й мова” побудуйте: а) монолог; б) діалог; в) полілог. Сформулюйте найважливіші відмінності між цими формами усного мовлення.

2. Покажіть на власному мовленнєвому матеріалі етикетність — неетикетність використання кожного з компонентів інтонації.

Розділ 5

ВИБІР МОВНИХ ОДИНИЦЬ У МОВЛЕННІ

Аби спілкуватися будь-якою мовою, потрібно володіти її фонетикою майже на 100 %, граматикою на 50—90 %, лексикою на 1 %. Звичайно, володіння фонетикою й граматикою рідної мови в ідеалі має бути стовідсотковим, а лексикою — значно більшим, ніж на один відсоток. Без цього складно говорити про культуру та етикетність мовлення. Річ у тім, що мовлення — це завжди вибір із більшої чи меншої кількості альтернативних одиниць мови, які можуть бути використані мовцем для певної мети. Наприклад, прощаючись, можемо сказати: *До побачення!*; *Бувай (-те) (здоров (-і))!*; *Прощай (те)!*; *Прощавай (те)!*; *До зустрічі!*; *Усього (Вам, тобі) найкращого!*; *Гуд бай!*; *Чао!* чи ще якимось, — але зупиняємося на якійсь одній одиниці. Цей вибір і для нас, і для нашого комунікативного партнера (-ів) є значущим. Він виявляє взаємовідносини між спілкувальниками. Але він може також показувати рівень володіння мовою. Якщо, припустимо, іноземець знає українською лише *До побачення!*, то він уживатиме цей вислів у всіх ситуаціях прощання.

Культура мовлення вимагає від мовця правильного, доречного вибору мовних одиниць, які б “пасували” до характеру комунікативної ситуації, відповідали всім її параметрам. Проте якщо у мовця обмежений запас лексики — фраземіки і він постійно повторює ті самі слова, вживає їх у невластивих кон-

текстах і ситуаціях, якщо його мовлення одноманітне, то його не вважатимуть цікавим співрозмовником, висококультурною чи й просто освіченою людиною. Наш фольклорний вислів *Який розум, така й бесіда* нерідко вживають, помінявши ключові слова місцями.

Вибір слів і сталих зворотів

У використанні мовних одиниць дуже важливо пам'ятати про кожну складову комунікативної ситуації *хто — кому — що — чому — для чого — де — коли*. Слова і вирази, доречні в одній ситуації, можуть виявитися цілком недоречними в іншій. Українська мова надзвичайно багата на засоби вираження здрібнілості, лагідності, ніжності, пестливості. "Мова козаків, — писав французький історик XVIII ст. Жан-Бенуа Шерер, — ...дуже вишукана, переповнена зменшувальними формами, а способи висловлювання дуже витончені"¹. Суфікси здрібнілості в нашій мові мають не лише іменники (*матусенька, дівчиненька*), а й прикметники (*тихесенький, малюсінський*), прислівники (*недалечко, ранесенько*) і навіть дієслова (*істоньки, спатоньки*). Слова з такими суфіксами вживають також у переносних значеннях (*ластівонька* — до дружини, *зайченятко* — до дитини тощо). Проте якщо наодинці чоловіка можна називати і *Петру сем*, і *Петриком*, і *соколиком*, і *зайчиком*, то в присутності сторонніх людей таке слововживання може справити враження, не бажане як для того, хто так говорить, так і для того, про кого так говорять. Звороти типу *дороженькі українці, всенький світ*, які полюбляють уживати наші поети, оратори, публіцисти, журналісти, священники, звучать надто сентиментально, якимось інфантильно, викликають почуття відрази. Це зазначав ще на початку XIX ст. автор першої граматики нової української літературної мови Олексій Павловський, з цього глузував

¹ Шерер Ж. Б. Літопис Малоросії, або Історія козаків-запорожців та козаків України, або Малоросії: Пер. з фр. — К., 1994. — С. 25.

визначний поет-патріот Василь Стус, про це пишуть і наші сучасники. Голова Фонду “Український вимір” Ярослав Лесюк заявляє: “Українська аристократія винищувалася століттями, і це забрало з нашої мови наказові жорсткі форми дієслів, властиві вождям і полководцям. Тисячу літ тому ми починали з “Іду на ви!”, а лишилися тільки холопські прикметники й суфікси, рученьки, слізюньки — милозвучно, але це мова чекання, а не дії, мова краси, а не повеління. Мову менеджерів нам ще треба культивувати”¹.

Зауважимо, що тут належало б говорити не про мову, а про мовлення, точніше, про вибір мовних засобів у мовленні. В українській мові достатньо і дієслів, і наказових форм. У нас навіть прохання виражається наказовими формами. Інша річ, що цими формами, як і українською мовою загалом, тривалий час не користувалися представники вищих верств, оскільки вони спілкувалися мовами колонізаторів. Що ж до надмірної солодкуватості, то вона, й справді, не прикрашає мовлення, якщо воно не дитяче чи не інтимне.

Не є окрасою мовлення, а отже, й не характеризують мовця як інтелектуально розвинену людину заявлені, примітивно-дотепні вислови на кшталт *будь здоров і не кашляй; ясно, що діло темне; без півлітри не розбереш* тощо. Те ж стосується і запозичених “модних” слів, які певний час масово вживаються де треба й де не треба, демонструючи убогість мовного мислення та нікчемність смаку мовців, котрі, наприклад, усі позитивні якості іменують прикметником *конкретний* (*конкретний викладач, парк, комп’ютер* тощо), а всіх, до кого ставляться негативно, — іменником *даун*. Таку ж або й нижчу цінність мають запозичені з російської “фені” (в’язнично-табірно-блатного жаргону) і теж модні слова та вирази на зразок *бакси, прикольний, у натурі, тіпа* тощо. Надуживання не тільки “модними”, а й будь-якими “імпортними” словами не додає привабливості мовленнєвій поведінці.

¹ Український вимір: від слів до дієслів // Голос України. — 2000. — 21 квітня.

Багата на синоніми українська лексика й барвиста фраземіка забезпечують можливості для оптимального вибору відповідних одиниць у мовленні. Однак воно не має бути перенасичене вузькоспеціальними термінами, афоризмами, “крилатими словами”, провінціалізмами, з одного боку, а з іншого боку, бути надміру загальниковим, водянистим, коли багато наговорено, а сказано мало або й нічого. У мовленні, зокрема у слововживанні, належить повсякчас пам’ятати про міру, не забуваючи водночас, що для різних людей, з якими доводиться контактувати, міра не може бути однаковою.

Вибір граматичних форм і конструкцій

Лексикою і фраземікою у мовленні “керує” мовець: він може свідомо вживати одні слова і не вживати інших, може не користуватися стійкими зворотами тощо. Граматика ж “керує” мовцем. Стародавні римляни говорили, що граматиці підкоряються навіть імператори. У граматиці вибір значно вужчий, ніж у лексиці, і мовець, уживши слово в тій чи іншій формі, мусить припасовувати до неї всі інші слова. Наприклад, звертаючись до людини, можна сказати: *добродію* або ж *пане, товаришу, чоловіче, дядьку* тощо, проте це слово неодмінно має бути у кличному відмінку, а залежні від нього слова — узгоджені з ним у спільних граматичних категоріях: роді, числі, відмінку: *Шановний добродію!*, а не *Шановна добродію!* чи *Шановним добродію!* Будь-яке речення можна довільно “розгалужувати” другорядними членами, різними зворотами, підрядними реченнями, вводити вставні і вставлені конструкції. Є мовці, які саме так і чинять. Їм здається, що замість *Я радий тебе бачити*, краще сказати: *Господи! Мій дорогий друже (моя дорога), як я безмежно — і ти це, напевно, відчуваєш — радий після стількох днів (тижнів, місяців, років) нарешті бачити тебе, бо хіба можна не радіти зустрічі з людиною, з якою...!* Недарма поет писав, що слова *Я Вас кохаю* часом звучать сильніше за *Я дуже Вас кохаю*.

Людська пам'ять здатна утримувати низку або сукупність у середньому із 7 одиниць. Люди з доброю пам'яттю запам'ятовують на дві одиниці більше, зі слабкою — на дві менше. Ця закономірність виявляється і в мові: максимальна довжина слів у мовах світу становить 9 складів, а максимальна "глибина" — 9 морфем (коренів, префіксів, суфіксів тощо). Ця закономірність мала б означати, що в тексті у висловленні має бути не більше 7 слів, якщо адресант хоче, щоб співрозмовник (а тим паче — аудиторія) його добре розумів, легко "зчитував" фрази за участю оперативної пам'яті і надійно "відкладав" їх зміст у довготривалу пам'ять. Однак таке уявлення про оптимальну довжину висловлень було б надто спрощеним. По-перше, в основі висловлення лежить значуща позиційна схема (речення), в якій одні слова "підтримуються" іншими. Тому легше запам'ятати висловлення з певних слів, ніж ці слова як низку одиниць. Спробуйте з одного разу запам'ятати слова, розміщені за абеткою: *арабські, білі, гетьманський, ганок, коні, перед, тупцювала, шестірня* — і ті ж слова, поєднані у висловлення: *Перед гетьманським ганком тупцювала шестірня білих гетьманських коней* (Б. Лепкий). По-друге, у висловленнях поряд із словами вживаються різного типу сталі словосполучення (фраземи), які складаються з двох або більше слів, але виконують функцію одного члена речення. Наприклад, у висловленнях *Дозвольте щиро подякувати Вам!* і *Дозвольте висловити Вам щире подяку!* кількість слів різна, але кількість членів речення однакова, тому що *висловити подяку* = *подякувати*. Нарешті, є відмінність між усним і писемним мовленням. Маючи писемний текст, адресат може повернутися до початку чи іншого фрагмента висловлення або ж перечитати все висловлення довільну кількість разів. Однак усе це не означає, що у писемному мовленні немає жодних обмежень щодо кількості слів у висловленні. Вчені рекомендують як оптимальну довжину висловлення 16 слів.

В усному мовленні висловлення мають бути коротшими — не більше 10 слів. Така довжина дозволяє вимовити два висловлення за один вдих. І, що важливіше, не ускладнює адресатові (аудиторії) сприйняття тексту.

З огляду на сказане, у мовленні, особливо усному, потрібно уникати надмірного ускладнення фраз різними зворотами, вставними конструкціями, цитатами, не обтяжувати висловлення причепленими ледь не до кожного слова підрядними реченнями. Це збиває з основної думки, ускладнює сприйняття, тримає адресата (аудиторію) в постійній напрузі і швидко втомлює його. Краще будувати текст із висловлень простішої структури, пам'ятаючи, однак, що у всьому є межа, що "крайнощі збігаються". Якщо мовець обмежуватиметься простими висловленнями з трьох-п'ятьох слів, до того ж починатиме кожне висловлення з підмета, то може справити враження людини з примітивним мовленням, а отже, і мисленням, або, ще гірше, спровокувати у адресата думку, що це його мають за примітива, позаяк розмовляють із ним у такий спосіб.

Важливо уникати одноманітності в побудові висловлень. Українській мові, з її багатою морфологією та вільним порядком слів, властива гнучкість синтаксису. Наприклад, висловлення з п'яти слів *Я прагну душею усе зрозуміти* (Є. Титикайло) допускає 25 варіантів розміщення слів: *Прагну я душею усе зрозуміти; Душею я прагну усе зрозуміти; Усе зрозуміти я прагну душею* тощо. В усіх цих варіантах ті самі слова і ті самі члени речення, але щоразу висловлення по-іншому семантично і стилістично акцентоване, отже, і по-різному сприймається.

У виборі граматичних форм є чимало інших аспектів. Наприклад, тим, хто виступає перед аудиторією і хоче володіти її увагою, рекомендують будувати висловлення у теперішньому часі й уникати пасивних форм дієслів. Фраза *Для досягнення мети я (ми) пропоную (-ємо) вжити таких заходів:...* сприймається краще, ніж *Для досягнення мети будуть запропоновані такі заходи:...* або *Для досягнення мети пропонуються такі заходи:...* Перша з наведених фраз привертає увагу до мовця, без якої етикетні взаємини між ним і аудиторією натрапляють на труднощі. Неувага до мовця породжує неувагу до його мовлення. І навпаки.

Далі розглянемо вибір мовних одиниць детальніше.

Займенник у сфері етикетного спілкування

Особові займенники. *Я* і *ми* скромності

До етикетної сфери належать насамперед особові займенники. Це слова, які вказують на учасників спілкувального акту: *я* — 1-ша особа, адресант, *ти* — 2-га особа, адресат, *він* (*вона, воно*) — 3-я особа, яка не є учасником діалогу, але присутня при розмові або/і є її предметом. У множині: *ми* = *я* + інша особа (особи), *ви* = *ти* + інша особа (особи) або просто інші особи, яким адресується мовлення, *вони* = *він* (*вона, воно*) + + інша особа (особи) або просто інші особи, які не беруть участі в розмові, але присутні при ній або/і є предметом мовлення.

У посібниках з етикетного мовлення рекомендують обмежувати вживання займенника *я*. “Що більше ви наголошуєте на своєму “я”, то більше зневажаєте його “я”, — пише Іржі Томан і радить уживати його нечасто, до того ж “вимовляти пошепки”. Обмежується використання цього займенника в певних жанрах офіційно-ділового мовлення. Так, у записі ділової розмови не вживає *я* людина, яка проводила цю розмову, або учасник переговорів, уповноважений укласти запис.

Серед порад щодо створення та збереження міцної, дружньої сім’ї є рекомендація і чоловікові, і дружині вживати *ми*, а не *я*, тобто провадити команду, а не індивідуальну “гру”.

У науковому, публіцистичному та деяких інших видах мовлення прийнято (традиція бере початок від часів князівської доби) замість *я* вживати займенник *ми* у різних відмінкових формах: *Ми встановили; Нами встановлено; Нам було важливо встановити* та співвідносний із *ми* присвійний займенник *На нашу думку; За нашими даними; У нашому звіті*. Це “множина скромності”, або “авторське ми”, яке вносить відтінок співрозмови з адресатом. Сьогодні однак спостерігається тенденція до витіснення авторського *ми* авторським *я*. Причини різні: вплив Заходу, відхід від канонів радянської моралі з її декларативними цінностями, серед яких були: скромність, обуржуазнювання суспільства, піднесення гідності індивіда тощо. У минулому “множина скромності” вживалася ширше. На-

приклад, Михайло Драгоманов писав: *Ми хоч і родилися від "підданих російського імператора", але не є росіянином. Ми — українець.*

“Множиною скромності” недоречно послугоуватися у розмовно-побутовому мовленні, тому що це здебільшого сприймається як “вияв особливої самопошани, чванливості, пиhi”¹. Особливо це впадає в око у фразах із зіставленням: *Ти не можеш (Він не може), а ось ми це можемо!* Не рекомендують уживати *ми* замість *я* і в усному діловому мовленні. “Зворот промови з використанням займенника *ми* — майже завжди гра в піжмурки. Виступаючий не бере на себе відповідальності за те, що говорить”².

Пошанний займенник *Ви*

Займенник *ви* вказує на “множинного” адресата — дві і більше особи. Але він використовується і в пошанному значенні — до однієї особи. Це *pluralia maiestaticus* — “множина гідності”.

Пошанний займенник *Ви*, його відмінкові форми (*Вас, Вам* тощо) і співвідносні присвійні займенники (*Ваш, Ваша* тощо) з іменниками вживається самостійно (*Ви правильно вчинили; Ваш вчинок належно оцінено*) або з прикладками — власними чи загальними іменами (*Ви, Оксано, правильно вчинили; Ваш вчинок, шановний колега, належно оцінено*). Рівень ввічливості, гречності фраз із такими прикладками вищій.

Пошанне *Ви* — це вживання множини замість однини. В українському мовленні таке явище своїми початками сягає XIV ст. Воно охопило навіть деякі іменники: “Простолюдини из мнимої вежливости величают так: “Господа купець, господа москаль””³. З України “викання” у XVII—XVIII ст. поширилося

¹ Сучасна українська літературна мова: Стилістика. — К., 1973. — С. 278.

² Губенко Л. Г., Немцов В. Д. Культура ділового спілкування. — К.: ЕксОб, 2002. — С. 104.

³ Вілецький Насенко П. Словник української мови. — К., 1966. — С. 104 (словник укладений 1844 р. — Я. Р. В.).

на Московію-Росію, остаточно закріпившись там у літературному мовленні аж наприкінці XIX ст.¹

Вибір: *ти* чи *Ви*

Оскільки до однієї людини можна сказати і *ти*, і *Ви*, то мовець опиняється перед вибором, який не завжди легко зробити. Це попри те, що є доволі прості правила: *ти* вживається до дітей і підлітків (до 16 років), до близьких знайомих, до рівних і молодших за віком — для вираження дружнього ставлення. В інших ситуаціях уживається *Ви*. Але у застосуванні цих правил є різні нюанси. Так, підлітки і юнаки звертаються один до одного на *ти*, навіть якщо не знайомі між собою, а незнайомі люди середнього й особливо старшого віку за повної вікової й статусної рівності звертаються на *Ви*. Не кожному молодшому, навіть 20-річному, подобається, коли старший звертається до нього на *ти*. Тому старші за віком і вищі за соціальним становищем не повинні звертатися до молодших і соціально нижчих на *ти*, якщо ці про те не просили або не давали згоди на таку пропозицію. Особи із загостреним почуттям власної гідності можуть запитати: *А чого це Ви мені тикаєте?* — або ж і собі почати підкреслено “тикати”. Аби уникнути такої ситуації, краще не провокувати її виникнення.

Пропозиція про взаємне звертання на “*ти*” повинна надходити від старшого за віком, вищого за статусом. Для цього можна застосувати формулу *Ви не заперечуватимете (не проти), щоб ми перейшли на “ти”?* За вікової і статусної рівності ініціатива переходу на *ти* може належати будь-кому із спілкувальників.

“Стриманість у зверненні на “*ти*” особливо рекомендується жінкам”². Жінці немає потреби звертатися на *ти* до людей, з якими так спілкується її чоловік. Жінка не зобов’язана пояс-

¹ Федорова М. В. Лексико-грамматические очерки по истории русских местоимений. — Воронеж, 1965. — С. 57.

² Крижан Э., Орлик Ю. Как себя вести: О правилах приличия: Пер. со словацк. — Братислава, 1966. — С. 54.

нювати причину відмови від переходу на *ти* з особою чоловічої статі.

Пошанне *Ви* вживається до незнайомих і малознайомих, в офіційних ситуаціях, до рівних і старших за віком та вищих за соціальним становищем для підкреслення ввічливого ставлення, поваги, стриманих взаємин. Керівник і підлеглий можуть бути друзями і спілкуватися на *ти*, але в офіційних ситуаціях, на зборах, конференціях, у присутності інших підлеглих, незнайомих людей тощо їм доцільно звертатися один до одного на *Ви*.

Уживання замість пошанного *Ви* займенника *ти* належить до антиетикетних засобів і використовується для пониження статусу співрозмовника, образливо-емоційного впливу на нього. “Тикання” не набагато відрізняється від уживання інвективних одиниць. Проте і несподіваний перехід з *ти* на *Ви* маніфестує напруження стосунків, охолодження взаємин, звуження їх до офіційних. Іноді такий перехід є тимчасовим — для вираження іронічного чи зневажливого ставлення до співрозмовника.

У родинних взаєминах українців тривалий час зберігалось пошанне звертання на *Ви* до старших — не тільки до батьків, а й до старших братів і сестер. На *Ви* переходили й куми, навіть якщо й були близькими родичами. Сьогодні до батька, матері, діда, баби на *Ви* звертаються здебільшого у сільській місцевості, та й то не всюди й не у всіх родинах. Пояснюється це зміною форм власності, послабленням родинних зв'язків, іноетнічними впливами, зниженням ролі національних звичаїв і традицій. Щоправда, окремі дослідники вважають, що вживання у взаєминах між близькими родичами пошанного *Ви* містить у собі елемент відчуженості.

Ми замість *ти*, *Ви*, *ви*

В етикетному мовленні у певних комунікативних ситуаціях доцільно використати займенник першої особи множини *ми* замість займенників другої особи *ти*, *Ви*, *ви*. Йдеться насамперед про ситуацію, коли адресант хоче зробити зауваження щодо

недоліків, помилок, недоопрацювань тощо, але не бажає образити адресата. Наприклад, підлеглому (-им) замість фрази *Ти (Ви, ви) з цим завданням не впорався (-лись)* можна сказати: *Ми з цим завданням не впорались*. Друга фраза сприймається менш негативно, хоч нею сказано те саме, що й першою.

Фрази без займенників

Особові закінчення дієслів у формі теперішнього й майбутнього часів й у формі наказового способу дублюють особу, виражену у висловленні займенником. Тому займенник можна й не вживати: *Я працюю і Працюю; Ви працюйте і Працуйте*. Висловлення без займенників звучать динамічніше, категоричніше. Особливо це помітно у таких жанрах ділового мовлення, як розпорядження, оголошення тощо: *Громадяни пасажирів, не забувайте своїх речей у вагонах!* Наявність же займенників *ти*, множинного *ви* і пошанного *Ви* пом'якшує наказовість: *Пиши (-іть)!* і *Ти (Ви, ви) пиши (-іть)!*

У мовленні часто вживаються висловлення без авторського *ми* і пошанного *Ви*, наприклад: *Зауважимо, що...; Перейдімо до наступного питання...; Зверніть увагу на...*

Вживання слів, залежних від особових займенників

Щоби дотримуватися вимог культурного, етикетного спілкування, потрібно правильно вживати як самі займенники, так і семантично та граматично пов'язані з ними слова.

З пошаним *Ви* дієслово-присудок завжди стоїть у формі множини: *Ви працюєте (працювали; працюватимете/будете працювати)*. Вживання дієслова-присудка в однині, що спостерігається в говірках, зокрема, на Поділлі, Наддніпрянщині та в художній літературі: *Бо, як Ви справедливо зауважив, сценарій пишуться десь там у Москві* (Є. Дудар), є ненормативним і може спричинитися до комунікативних ускладнень.

Іменний присудок, виражений прикметником, при пошанному *Ви* може бути і в однині (*Ви чарівна; Ви розумний*), і в множині (*Ви чарівні; Ви розумні*). Виникає питання: від чого залежить вибір форми прикметника-присудка? Вважають, що форма

однини надає висловленню інтимності, приятні, фамільярності, а форма множини — ввічливості, офіційності. Треба, однак, пам'ятати, що прикметники із зв'язкою бути, а також діеприкметники вживаються з пошанним *Ви* тільки у множині: *Ви були (будете) щасливі; Ви створені для цієї професії; Чим Ви так стурбовані?* Якщо ж при пошанному *Ви* стоять займенники *який (а), якийсь (-ась), такий (а), весь (вся)*, то і цей займенник, і прикметник-присудок має бути в однині: *Яка Ви чарівна!; Ви такий розумний!* Порухення цього правила може мати небажані наслідки. Як, наприклад, сказати: *Якась Ви невесела, Маріє Іванівно, чи Якись Ви невеселі, Маріє Іванівно?* Може здатися, що раз ужито *Ви* замість *ти*, то треба й займенник з прикметником ставити у множині. Але, погодьтеся, від другого варіанта віє улесливістю, підлабузництвом¹.

Означення 3-ї особи (осіб)

Якщо 3-тя особа присутня в комунікативній ситуації, то неввічливо щодо неї вживати займенник *він (вона, воно)*. Цими займенниками в українській мові позначаються не лише особи, а й предмети. Тому 3-тю особу належить називати власним ім'ям або загальним іменником (словосполученням) — найменуванням за взаєминами з адресантом і/або адресатом, за професією, посадою, званням тощо. Наприклад, адресант, покликаючись на слова 3-ї особи, не має говорити *Як він (вона) сказав (ла)*, а *Як сказав пан Петро (добродій Іваненко)*, або *Як сказав наш (мій, твій, Ваш) друг (приятель, колега, знайомий)* або *Як сказав пан інженер (директор, професор, полковник)* тощо. Так само неетично вживати займенник 3-ї особи множини *вони* про присутніх декількох осіб. Тут варто скористатися висловами на зразок: *наші друзі; свідки нашого діалогу; панове офіцери*.

Є обмеження щодо вживання займенника *він* і в ділових паперах. Наприклад, у записі ділової розмови про партнера говорять як про 3-тю особу, але для її найменування використовуються

¹ Скиба М. М. Розповіді про слово. — Дрогобич, 1977. — С. 49.

власні і загальні (*партнер, контрагент, співрозмовник тощо*) іменники.

Про неприсутню людину, незалежно від глибини пошани до неї, говорять, уживаючи займенник 3-ї особи однини *він, вона*, наприклад: *Я від ректора (президента, міністра, начальника). Він (вона) пропонує...* Так само в однині, коли йдеться про неприсутню людину, вживають співвідносні присвійні займенники (*мій (моя), твій (твоя), Ваш (-а)*), наприклад: *Моя (твоя, Ваша) мати розповідала.*

Гіперпошання множина

В українському розмовному мовленні ще й у наші дні трапляється вживання форм множини щодо 3-ї особи — як присутньої, так і відсутньої. Наприклад: *Я була у начальника. Вони зараз прийдуть* (Із розм.); *На жаль, мої мама, як і мільйони жителів України, не мають можливості почути добротворче радіослово...* (Ф. Лизанчук); *Перший ситець купили мама* (А. Листопад). Як бачимо з прикладів, у такій формі вживаються і займенники, і пов'язані з ними слова. Це кваліфікується як “звичаєва форма множини”, в якій “знаходить своє вираження особлива шана до батька, матері, баби, діда, до старшої людини взагалі тощо. Це — форма своєрідного величання старших, що традиційно склалася в усному мовленні народу...”¹.

Цілком очевидно, що таке величання, у тому числі заочне, формою пошанної множини певною мірою відповідає українському менталітетові з його емоційністю, делікатністю, “жіночістю”. Однак гіперпошання множина використовується не тільки щодо батька-матері, а й щодо соціально вищих людей. І це викликає її невідповідність іншим струнам української душі. Тому вона стала об'єктом жартів, глузування, іронії в усній народній творчості: *Отче, Ваші курка зайшли в мій город і порпаються в грядках; Вони (начальник) пішли, але їхній капелюх ще висять.*

¹ Сучасна українська літературна мова: Стилістика. — К., 1973. — С. 277.

Деспективне вживання форм займенників та інших слів

Форму множини використовуєть і для вираження деспективного (від лат. *despecto* — “дивитися згори; зневажати”), зневажливого ставлення до 3-ї особи чи якоїсь людини загалом. Таке формовживання, крім розмовного мовлення, можна надибати в гумористичній і сатиричній літературі: *Його імператорське величество до батьківщини хотять ... Нещасні вони, кронпринц, корону жали, царство-государство жали. <...>. Як не як кайзери вони* (Остап Вишня).

Доволі поширене вживання деспективної множини як “глузливо-зневажального засобу”¹ в сучасному розмовному мовленні українців:

— Де начальник?

— Вони затримуються.

У літературному етикетному мовленні як гіперпошанне, так і деспективне використання множини не практикується.

У сфері вираження оцінного ставлення до людей застосовують також родові форми займенників. Займенник середнього роду *воно*, вжитий замість *він* або *вона*, має відтінок пестливості або зневажливості. Ось як сказано про це у словнику П. Білецького-Носенка: “Воно (мес. личн. 3-го лица ед. ч. общ. р.). Употребляется для выражения негодования и презрѣния. “Воно ледащо”. Говорять равно о мужчине, женщине и дитяти; онъ, она, оно негодница. “Воно ни на що”. Онъ, она никуда не годится”². Це писалося на початку 40-х рр. XIX ст. Але і сьогодні вживання займенника *воно* для іронічного, зневажливого вказування співрозмовника (замість *ти*, *Ви*) або 3-ї особи (замість *він*, *вона*), а також займенників інших розрядів із прикметниками, дієприкметниками і дієсловами у формі середнього роду належить до арсеналу інвективних мовленнєвих засобів. Це засвідчує як класична, так і сучасна художня й публіцистична

¹ Качуровський І. Основи аналізи мовних форм. — Мюнхен; Ніжин, 1994. — С. 56.

² Білецький-Носенко П. Словник української мови. — К., 1966. — С. 84.

література, наприклад: *Що? — верескнула Лесиха. — Тото засмаркане сміє підлазити до моєї доньки?* (І. Франко); *Виїхало воно з Кобенях до Москви, пожило в тій Москві нівесть скільки — вже копиить губу...* (Б. Антоненко-Давидович); *Воно звинувачує, галасує, гавкає і кусає і, кусаючи, знає достеменно, що здачі йому ніхто давати не буде. — слизняк він і є слизняк...* (І. Котовенко).

Надуживання особовими займенниками

Люди, які недостатньо вправно володіють мовою, здебільшого надто часто вживають особово-вказівні займенники, замінючи ними ледь не всі іменники, які мали б бути у висловленні, щоб його без ускладнень зрозумів адресат. Фраза на кшталт *А вона їй каже, що вона принесла їй книжку*, в якій ідеться про трьох дівчат, буде для співрозмовника незрозумілою. Тому, аби адресат не ламав собі над нею голови, не перепитував, краще називати людей власними або загальними іменниками: *А Наталка каже Лесі (подрузі, сусідці), щоб вона принесла Оксані (однокурсниці) книжку*.

Надто часте вживання займенників є ознакою бідності мовлення, або, як це характеризує англійський учений В. Бернстайн, “обмеженого коду” мовця. Тільки користування “повним кодом”, тобто мовою в усьому спектрі її виражальних можливостей, робить мовлення зрозумілим і привабливим, а мовця — цікавим, приємним партнером у спілкуванні.

Як уживаються займенники в інших етномовних суспільствах

Сприймаючи українське мовлення іноземців і зауважуючи в ньому помилки у вживанні особових і присвійних займенників, маємо розуміти, що ці відхилення в основному спричинені нееквівалентністю мов і норм етикетного мовлення в різних суспільствах. Так, у Голландії “тикають” тільки тоді, коли співрозмовники знайомі “краще, ніж добре”, а діти батькам “викають”. У Франції діти починають спілкуватися між собою на *Ви*, коли досягають шкільного віку. В Угорщині дівчата і жінки

переходять на *ти* вже після короткого знайомства, а чоловіки звертаються на *Ви*, доки не познайомляться ближче, щоправда, педагоги, лікарі, інженери відразу, з першого слова, звертаються один до одного на *ти*. В угорській мові є три еквіваленти нашого *Ви*, а четвертий, найввічливіший, засіб звертання — це допоміжне дієслово *tetsik* — “подобатися” + інфінітив, без будь-якого займенника. Угорцям важко звикнути, що в українській мові немає більш ввічливої форми, ніж *Ви*. Поляки замість пошанного *Ви* вживають іменники *пан*, *пані*, говорячи про 2-гу особу як про 3-тю, наприклад, наша фраза *Зроблю так, як Ви бажаєте* польською звучить *Zrobie tak, jak pan (pani) woli* (буквально: *Зроблю так, як пан (пані) бажає*). В італійців нашому пошанному *Ви* відповідає займенник жіночого роду (як у нас *вона*). Колишні етикетні вислови *Ваша світлість*; *Ваша володарність*; *Ваша честь* задля стислості замінялися займенником *вона*, і з часом цей займенник набув пошанного значення, як у нас *Ви*. Коли говориться у пошанному ключі *Вона пише*, то це означає по-нашому *Ви пишете*. Японці здебільшого уникають особових займенників, хоча у них цих слів значно більше, ніж у нас: тільки для 1-ї особи однини аж 12 займенників, тоді як у нас тільки *я* та рідше — *ми* в значенні *я*. Щоб не вживати особових займенників, японці користуються синтаксичними конструкціями, які дають можливість не називати осіб. Це приблизно виглядає так, якби ми замість *Куди ти (Ви) йдеш (те)?* сказали *Куди є хід (ходіння)?*

Англійці позбулися займенника *ти* ще у XVI—XVIII ст. і тепер звертаються на *Ви* навіть до собак, а тональність спілкування, яка у нас визначається вживанням займенників *ти* або, відповідно, *Ви*, в англійській мовленнєвій поведінці пов'язується з використанням імені (*first-name*) або титулу і прізвища (*title + last-name*) співрозмовника. Німці “воникають”, тобто до 2-ї особи звертаються так, як говориться про 3-тю особу у множині (*Вони*). Наприклад, фраза *Sprechen Sie Deutsch?* — *Ви розмовляєте німецькою?* — у буквальному перекладі звучить як *Вони розмовляють німецькою?* У невеликому колективі, наприклад, на кафедрі університету, німці здебільшого спілкуються на *ти* — незалежно від статі і віку комунікантів.

В історії національних культур відомі спроби вольового “наведення порядку” у вживанні займенників та інших слів і граматичних форм, що виражають взаємини між людьми. Так, революційним декретом від 8 листопада 1793 р. у Франції заборонили не лише титули, але й пошанне *Ви*. Після Лютневої революції 1917 р. в Росії, навпаки, заборонили до солдатів звертатися на *ти*. У Польщі в різні роки було декілька безуспішних спроб запровадити у звертанні *Ви* замість *пан, пані*. Практика спілкування свідчить, що вживання мовних одиниць залежить не так від урядових декретів та громадських кампаній, як від особливостей і рівня розвитку культури суспільства.

Іменники називання осіб і звернення до них

Для називання людей і звернення (звертання) до них використовують власні імена. Проте мовцєві власне ім'я людини не завжди відоме, а крім того, бувають ситуації, в яких власного імені недостатньо, його не можна або недоцільно називати тощо. Тому в мовах існують загальні іменники, які вживають для називання і/або звертання. Є два розряди цих іменників — слова-індекси і слова-регулятиви.

Слова-індекси і слова-регулятиви

Слова-індекси (лат. *index*, від *indico* — “вказую”) показують соціально-мовленнєвий статус мовця: його вік і стать (*бабуся, дідусь, дівчина, хлопець, юнак*), рід занять (*стюардеса, лікар, водій*), учений ступінь, звання (*магістр, доктор, професор*), ранг (*капітан, полковник, адмірал*), сан (*архидиякон, митрополит, патріарх*), титул (*барон, граф, князь*) тощо. Називаючи людей або звертаючись до них за титулами, званнями та іншими словами-індексами, треба бути добре поінформованим і дуже уважним щодо цього, аби щось не переплутати, не применшити гідності або, навпаки, не перестаратися в титулуванні. Люди не люблять, коли їх називають не так, як би вони самі себе назвали.

До військовиків, міліціонерів, пожежників тощо, які носять однострої зі знаками розрізнення офіцерських та генеральських звань, можна звертатися спрощено: *пане офіцере, пане генерале*. Подібного не варто дозволяти собі у спілкуванні з церковною ієрархією. До духовних осіб належить звертатися так, як цього вимагає сан кожної з них, а не так, як це роблять наші політики і громадські діячі, коли один говорить *Шановні отці!*, інший *Пани отці!*, ще інший *Святі отці* тощо.

Звернення до духовних осіб в Українській Православній Церкві

Сан	Звернення
Патріарх	<i>Ваша Святосте!</i>
Митрополит (голова Церкви)	<i>Ваше Блаженство!</i>
Митрополит, архієпископ	<i>Ваше Високопреосвященство!</i>
Єпископ	<i>Ваше Преосвященство!</i>
Архімандрит, ігумен, а також	
протопресвітер, протоіерей, що прийняли постриг	<i>Ваша Високопреподобносте!</i>
Диякон, протодиякон та іерей у чернецтві	<i>Ваша Преподобносте!</i>
Протопресвітер, протоіерей	<i>Ваше Високоблагословенство!</i>
Іерей, протодиякон	<i>Ваше Благословенство!</i>

До архієреїв будь-якого сану звертаються також словом *владика* з означенням, що відповідає санові, наприклад: *Преосвященний Владико!*, а до іерейів — словом *Отче!* (*Преподобний Отче!*). У множині треба звертатися: *Блаженніші митрополити!*; *Високопреосвященні владики!*; *Високопреподобні (Преподобні: Всечесні) отці!*

Звернення до духовних осіб в Українській Греко-Католицькій Церкві

Сан	Звернення
Папа Римський	<i>Ваша Святосте!</i>
Патріарх	<i>Ваша Святосте!</i>
Митрополит	<i>Ваше Високопреосвященство!</i>
Кардинал	<i>Ваша Превелебносте!</i>
Єпископ	<i>Ваше Преосвященство!</i>

До архієреїв УГКЦ звертаються також зворотами *Ваша Еміненціє!* (лат. *eminentia* — “довершеність, досконалість”) або *Ваша Ексцеленціє!* (лат. *excellentia* — “вищість, перевага”). До ієреїв, як і в УПЦ, вживається звертання *Отче!*, до якого можуть долучатися відповідні до сану означення, наприклад: *Високопреподобний Отче!*; *Всечесн (-иш)ий Отче!* тощо, а до архієреїв — *Владико!*, наприклад: *Високопреосвященний Владико!*; *Преосвященний Владико!*

Якщо священник є митратом, деканом тощо, до нього звертаються *Отче митрате!*; *Отче декане!* Подібно звертаються до священників, які мають науковий ступінь або вчене звання: *Отче магістре (докторе)!*; *Отче професоре!*

У множині до духовних осіб УГКЦ звертаються: *Преосвященні владиси!* (до єпископів); *Всечесн (-иш)і отці!*; *Преподобні брати і сестри!* (до монахів і черниць).

До найвищих урядових осіб українською мовою рекомендують звертатися так: *Ваша Високодостойносте Пане Президенте!*; *Високодостойний Пане Прем'єр Міністре!*; *Високодостойний Пане После!* В Україні ж здебільшого використовують формули: *Вельмишановний пане Президенте (Прем'єр Міністре)!*; *Шановний пане міністре!* тощо. Смішно виглядає, коли в державних документах до президента України звертаються на ім'я і по батькові: *Шановний Леоніде Макаровичу (Леоніде Даниловичу; Вікторе Андрійовичу)!* Так можна звертатися до людини як до приватної особи — з нагоди Нового року, дня народження тощо.

Слова-регулятиви (лат. *regula* — “правило, норма”) — це іменники (іменинкові словосполучення), які регулюють взаємини між спілкувальниками відповідно до мовленнєво-етикетних стандартів і норм, узвичаєних у певному суспільстві, його територіальній чи соціальній складовій. Ці слова “спеціалізуються” у вираженні етикетних взаємин, функція звертання у комунікативному їх використанні може переважати функцію називання (у ролі підмета, додатка тощо). У сучасній українській мові це слова *пан, добродій* та їх жіночі відповідники, а також слова *друг, товариш, брат, сестра* (в неродинному значенні) тощо. Ці слова потрібні, зокрема, для звернення до незнайомих людей. Із набуттям самостійності України деякі слова-регулятиви, заборонені в радянський час, повернулися до вжитку, інші змінилися семантично й функціонально. Проте вживання цих слів ще остаточно не стабілізувалося.

Пан, пані, панна. Пані, панове, панство. Слово *пан* в українському суспільстві функціонує щонайменше сім століть¹. Це слово застосовувалося до князів, гетьманів, козацької старшини, а також до козаків, міщан, селян:

*Козаки-панове, добре дбайте,
Одн другого одмикайте*

(Дума про Самійла Кішку);

*Ой, здоров, здоров, пане хазяїну,
Да продай в'язку сіна*

(М. Максимович. Дні та місяці українського селянина)

Проте в радянський час уважали, що це “звічлива форма звертання або називання стосовно осіб чоловічої статі привілейованих верств суспільства”, і його можна було вживати тільки до громадян іноземних держав².

¹ Срезневський *И. И.* Материалы для словаря древнерусского языка. — М., 1958. — Т. II. — С. 874, 875; Словник староукраїнської мови XIV—XV ст. — К., 1978. — Т. 2. — С. 125—126.

² Словник української мови. — К., 1975. — Т. VI. — С. 41.

Ще й сьогодні окремі українці відчувають дискомфорт, коли їх називають словами *пан, пані, мовляв, пан та Іван — різні дядьки; яка я вам пані?* Дехто пише, що “право називатися паном ще треба вибороти, заслужити”, ще інші, особливо російськомовні, ставляться до цих слів відверто вороже. Найбільший спротив викликають слова *панна, панночка*, які в сучасному мовленні можна почути дуже рідко. Це попри те, що вживання цих слів цілковито відповідає українському менталітетові та українським спілкувальним традиціям:

*Ой, біжить, біжить мала дівчинка,
А за нею русалочка:
Ти послухай мене, красна панночко!*

(М. Максимович. Дні та місяці українського селянина);

О, панко Інно, панно Інно!

(П. Тичина)

Іменники *пан, пані, панна* в етикетному застосуванні означають не людей горішніх верств суспільства на противагу “трудящим”, “народові”, а є словами-регулятивами, які засвідчують пошану до співрозмовника (3-ї особи). Їх вживають як саможестиво, так і, частіше, з прикладкою, що конкретизує особу.

Прикладки та означення до слів пан (пані). У ролі прикладки виступають і власні, і загальні іменники.

Ім'я людини в ролі прикладки до слова *пан (пані)* доречно вживати, коли адресат молодший, одного віку або не набагато старший чи соціально вищий за адресанта. Звертатися до експрезидента *пане Леоніде*, як це роблять окремі молоді журналісти, не тактовно. Особливо треба уникати такої ледь не фамільярності в офіційному спілкуванні. Тут доречними є “номенклатурні” прикладки: *Пане міністре!; Пане директоре!; Пане професоре!*

Прізвище як прикладку до слів *пан, пані* доцільно вживати насамперед тоді, коли йдеться про неприсутню людину, наприклад: *Як заявив пан Костюк; За порадою пані Куницької.* Так

можна говорити і стосовно присутньої 3-ї особи, якщо вона малознайома чи якщо взаємини з нею не виходять за межі офіційної пристойності. Те ж іще більшою мірою стосується вживання прикладки-прізвища у зверненні до 2-ї особи (адресата): *пане Федорук; пані Кузьменко*. У такому слововживанні відчувається відтінок офіційності, іноді сухості, відчуженості, байдужості.

Одночасне вживання імені і прізвища в ролі прикладки практикується рідше. Це спостерігається в офіційних ситуаціях (*Прошу до слова пана Святослава Гнатенка*), під час знайомлення (*Знайомтесь: пан Анатолій Козачук*). Іноді так пишуть у листах до незнайомих чи малознайомих людей (*Високоповажана пані Ліліє Гординська!*), у привітаннях, вітальних адресах (*Високоповажана пані Ярославо Стецько!*). Ім'я і по батькові як прикладка зі словами *пан, пані* не поєднується. Говорити чи писати про когось на кшталт *пані Оксана Миронівна, пан Гнат Петрович* або звертатися *пані Оксано Миронівно, пане Гнате Петровичу* не прийнято. Це не відповідає українським традиціям і нормам літературного мовлення.

Перелічуючи осіб, ставити слово *пан (пані)* перед кожним ім'ям і/або прізвищем не потрібно, наприклад: *Пропоную до президії пана Аркадія Козицького, пана Віталія Скакуна, пана Ігоря Кобзаря, пана Михайла Кравця* тощо. Достатньо перед переліком сказати слово *пан* у множині або й обійтися без цього слова взагалі: *Пропоную до президії (панів) Аркадія Козицького, Віталія Скакуна* тощо.

Широко прикладаються до слів *пан, пані* загальні іменники. Це, зокрема, слова-регулятиви *товариш, брат* та ін. Ще в козацькі, барокові, часи говорилося *пане товаришу, пане брате, панове товариство*. Такі звертання були поширені серед української інтелігенції до середини ХХ ст. Сполуки *пан (пані)* з деякими прикладками внаслідок частого вживання перетворилися на слова (лексикалізувалися): *панотець, паніматка, панібрат*.

У функції прикладок до слів *пан, пані* широко виступають і слова-індекси: *пані міністр, пан міський голова, пан доцент*. Якщо людина має декілька титулів, треба називати найвищий.

Означення до слів *пан, пані*. У функції означень при словах-регулятивах *пан, пані* виступають прикметники *шановний, достойний, вельмишановний, високодостойний, високоповажний, високоповажаний* тощо. Два останні слова рівнозначні. Так, визначний мовознавець Євген Тимченко до Пантелеймона Куліша писав: *Високоповажний Пане Добродію!* і *Високоповажний Пантелеймоне Олександровичу!* У минулому поширеними означеннями були також слова *любий, добрий, ласкавий* тощо. Відомий фізик Іван Пулюй у листах до Олександри Куліш звично звертався словами *Ласкава і дорога Пані!*, а Пантелеймон Куліш до Пулюя зазвичай вживав означення *любий: Вельми любий Пане Докторе!; Любий наш Пане Йване!*

У сучасному етикетному мовленні як означення до слів з коренем *пан* найчастіше вживається прикметник *шановний* (*Шановна пані!; Шановне панство!*). Це слово функціонувало, а почасти функціонує і тепер субстантивно, тобто самостійно — як іменник називання і звертання до особи (осіб): *Шановний, сюди вхід заборонено!* (З розм.); *Я доведу вас до краю, шановні!* (Ю. Яновський). Таке вживання кваліфікується як застаріле і розмовне.

У минулому слово *пані* відмінювалося, наприклад: *...проф. Грушевському вдалося по довших заходах приєднати до неї паню д-ра Феліцію Носсіг* (І. Франко). Тепер у літературній мові воно не відмінюється, але його означення і прикладки ставляться у відповідних формах, наприклад: *Зустрів чарівну пані Наталену; Розмовляв з елегантною пані Скольською.*

У множині правила поєднання прикладок з іменниками-регулятивами такі самі, як і в однині: *панове інженери (лікарі, студенти...)*. Якщо аудиторія складається з різних категорій людей (міліціонерів, студентів, пенсіонерів, юристів тощо), то називати кожну з них немає сенсу. Достатньо сказати: *Шановні пані і панове!* У такій ситуації можна також скористатися словами, які належать до розряду *nomina collectiva* та розряду збірних іменників: *Шановна громадо!; Шановне панство!* Ці ж словосполучення застосовуються і для називання: *Просимо вибачення у шановного панства* (читачів газети "Голос України". — Я. Р. В.).

Добродій, добродійка, добродії. Ці слова мають давню історію. *Добродія* — так називали доньку князя Мстислава Свйраксію (1108—1172), яка лікувала недужих. Слово добродій теж засвідчують пам'ятки руської писемності. Але в радянський час цим словам пощастило ще менше, ніж слову *пан* та похідним від нього. Академік І. К. Білодід переконував: “Відомо, що слово добродій, хоч і є в старій літературі, але в сучасній українській літературній мові після відомих соціальних подій в історії українського народу отримало негативний зміст: воно є зверненням у націоналістичних колах за рубезжем”¹. Проте після “відомих подій” відбулися інші, не менш відомі події, і слово *добродій* та його похідні повернулися до активного вжитку.

Від слова *пан* регулятив *добродій* відрізняється, так би мовити, більшою українськістю, отже, і більшою демократичністю. В офіційних комунікативних ситуаціях тепер, на відміну від часів УНР, воно не вживається. Нині не говорять: *добродій міністр; добродійка професор; добродії офіцери*.

Однак слово-регулятив *добродій* та його “дамська пара” *добродійка* (в лінгвістиці такі іменники називають парними) дуже добре надаються для називання незнайомих людей, наприклад: *приходив якийсь добродій; покличте, будь ласка, цю добродійку; із цим добродієм ми колись знайомилися*. Їх зручно застосовувати і до знайомих людей, якщо це знайомство не надто близьке. Вони можуть уживатися самостійно, з означенням (*Шановна добродійко!; Шановний добродію!*), з прикладкою-прізвищем (*Добродій Довженко не заперечує; Шановна добродійко (Оксано) Соколовська!*). Починає відроджуватися чудова традиція функціонування цих слів у ролі прикладки до слів *пан, пані: Пане добродію!; Пані добродійко!; Панове добродії!*

Застосування слова-регулятива *добродій* та похідних від нього натрапляє на психологічний спротив мовців через його значеннєву прозорість, мотивованість. Деякі мовці вважають, що

¹ Білодід І. К. Мова і ідеологічна боротьба / Вибрані праці в трьох томах. — К., 1986. — С. 226.

не завжди людина, яку називають цим словом, добра. Проте цього не варто остерігатися. По-перше, *добродій* — це не слово-індекс, а слово-регулятив. Воно характеризує не так того, про кого чи до кого говорять, як того, хто говорить, засвідчуючи його обізнаність із нормами етикету. Англієць, навіть коли називає в листі свого адресата негідником, підлотою тощо, обов'язково починає листа словами *Dear sir!* — *Дорогий пане!* Етикет є етикет! По-друге, якщо людину називати *добродієм* (*добродійкою*), то може статися, що вона подобришає — бодай на час розмови з таким чемним співрозмовником. Українське прислів'я мовить: *Ласкавими словами й гадюк чарують*.

Колега. Цей регулятив — інтернаціоналізм латинського походження (лат. *collega* — “співурядник, помічник, товариш”). Його полюбає вживати інтелігенція старшого й середнього покоління, люди, які разом працюють, мають однакову професію тощо. Так говорять науковці, лікарі, педагоги. У молодіжному середовищі, зокрема серед студентства, слово *колега* тепер уживається значно рідше, ніж у минулому.

У міському середовищі поширюється з Галичини регулятив *колежанка* як синонім до слів *товаришка*, *подруга*. Воно має розмовний характер.

Товариш, товаришка, товариші. Слово *товариш* — запозичення з тюркських мов, де воно складається з двох частин: тур. *tauar* — “майно, худоба, товар” і *es* (або *is*) — “товариш”. В українській мові *товариш* у значенні “співучасник, спільник, людина, рівна за соціальним становищем” у пам'ятках писемності відоме із XV ст.

У радянську добу це слово було одним із символів “соціалістичного способу життя”. Воно прославлялося у віршах й оспівувалося в піснях. Тепер функція універсального засобу називання і звернення залишилася за ним тільки у середовищах, які дотримуються радянських традицій, серед носіїв старої ідеології. Для більшості ж населення України *товариш* (*товаришка*) — це людина, пов'язана з кимось дружбою, приятельюванням, спільною справою тощо, тобто це слово повернуло собі

традиційну семантику. Тому використовується у спілкуванні рідше, ніж у колишньому СРСР.

Друг, подруга, друзі. *Друг* — це синонім слів *товариш, приятель*. Парний до нього іменник — *подруга*. Ці слова вживаються для називання і звернення до людей, пов'язаних дружною, довірою, відданістю, прихильністю. Тому звертатися цими словами до незнайомих і малознайомих людей (таке в побутовому спілкуванні трапляється) не варто: це може бути сприйнято як вияв панібратства, безпардонності. Найуживанішим означенням при слові *друг (подруга, друзі)* виступає прикметник *дорогий*.

В Організації Українських Націоналістів словам *друг* і *подруга* було надано функцію слів-індексів, які маніфестують приналежність до цієї організації: *друг Олег Кандиба; друг Дмитро Грицай; подруга Слава Стецько*.

Терміни спорідненості у ролі слів-регулятивів

Слова, відповідні нашим *батько, мати, баба, дід, брат, сестра, дядько, тітка, небіж, небога* тощо, у багатьох, а, може, й у більшості мов світу використовуються не тільки у своїх прямих значеннях як слова-індекси, що показують той чи інший вид спорідненості. Вони функціонують також як слова-регулятиви, що засвідчують пошану до співрозмовника (3-ї особи), дотримання традицій у міжособистісних стосунках. Наприклад, як одне із значень слова *батько* словники подають “Ввічливе звертання до чоловіка похилого віку. *Добре еси, мій кобзарю, Добре, батьку, робиш* (Т. Шевченко)”. Синонім цього слова — *отець* — уживається до Бога (*Отець небесний; Отче наш*) — молитва) і до духовних осіб (*отець декан; отець доктор; Високопреподобний отче!; Всечесн(-іш)і отці!*). Вірних називають *братами (браттями)* і *сестрами*. Є у християн і звертання без цих слів: *Дорогі у Христі!*

З усіх термінів спорідненості в українському мовленні найширше регулятивно використовують іменники *дядько* і *тітка*. Застосовуються ці слова до старших, але ще не похилого

віку людей. Таке слововживання кваліфікується як розмовне. Отже, воно не перебуває за межами літературного мовлення. Ось фрагмент розмови з поетом Іваном Драчем:

— У вашому віці (65 років. — Я. Р.-В.) вам є кому сказати просто “дядьку”?

— Ще є. Всерйоз у моїх рідних Теліжинцях, з іронією — тут, у Києві.

Не лишень американці¹, а й українці, особливо в містах, не люблять, коли їх так називають. Тому юним і молодим мовцям бажано вибирати інші слова-регулятиви для звернення до незнайомих та малознайомих старших людей. За змістом і прозорістю найкращими є слова *добродій*, *добродійка* та *пан*, *пані*.

Не викликає захоплення у старших людей, коли до них звертаються *дідусю*, *бабусю* чи, ще гірше, *дідю*, *бабо*. (Йдеться, звичайно, про регулятивне, а не індексне, тобто родинне, вживання цих слів: називати батьків своїх батьків *бабусею* і *дідусем* — це і правильно, і гарно). Не всі люди погоджуються з думкою, що їхні літа — їхнє багатство, і не всім подобається, коли такими словами їм нагадують про їхній вік, особливо якщо вони вважають, що такого віку ще не досягли.

Слова *небіж* і *небога*, у минулому широко використовувані як звертання-регулятиви, тепер у такій функції майже не застосовуються. Не часто вони використовуються і в прямому значенні. 1948 р. Остап Вишня на своїй книжці зробив дарчий напис: “Ігореві Коржу — моєму небожеві, щоб людиною був. Дядько — Остап Вишня”. А сам небіж уже писав так: “Шановний пане Павло Лимаренко! Турбує Вас племянник українського письменника-гумориста Остапа Вишні, син його рідної сестри Ганни Михайлівни Губенко-Корж”. Слова *небіж*, *небога*, як і їхні гіпоніми (гр. *оло* — префікс, що означає зниження, овоца (*ovocatoς*) — “ім’я”) — слова, що означають підви-

¹ Поуст Е. Американський етикет: Пер. з англ. — Ки. 1: Мистецтво розмови. — К.; Тернопіль, 1991. — С. 27.

ди: *братанич* (*братанець, братан*) і *сестринич* (*сестрич, сестринець, сестрінець*) та парні їм *братаниця* і *сестриниця* (*сестріниця, сестрениця*). Вони витіснені, відповідно, словами *племінник* і *племінниця*. Очевидно, тому, що в російській мові є саме такі і тільки такі слова.

З урбанізацією, поширенням міської цивілізації вживання термінів спорідненості у функції слів-регулятивів помітно зужується.

Чи вживати “по батькові”

Відомий авторитет у галузі української етнопедagogіки проф. Мирослав Стельмахович писав: “Інородне, невластиве українському етикету звертання по батькові, бо принижує жінку-матір. А в українців це не прийнято робити, якщо вже називати батька, то треба не забувати й про маму, тобто казати, наприклад, “син Василя і Галини” чи “донька Миколи і Катерини”. Або не називати нікого, бо назва одного принижує того, кого не називають, а конче мусили б назвати”¹. Це не нова думка. Якщо поглянути на титульні сторінки славнозвісного “Словаря української мови”, перші два томи якого вийшли друком 1907 р., то на російській сторінці написано: “Редактировалъ, с добавленіємъ собственныхъ материаловъ, Б. Д. Гринченко”, а на українській — “Упорядкував, з додатком власного матеріалу, Борис Грінченко”. Відмінність не випадкова. Уже за радянської влади Юрій Яновський писав до Миколи Хвильового: “Дорогий товаришу Миколо (не вживаю отчества, бо воно в українців чуже й недоцільне. Воно повелося з часів сина “тішайшого царя”, з часів Петра I, коли він почав дружити з гетьманами)”². Трохи пізніше Петро Панч зауважував: “По-українському “Павлові Тичині” добре, бо у нас не вживають по батькові, коли вже

¹ *Стельмахович М.* Український мовленнєвий етикет // Народознавство. — 1997. — № 38. — С. 3.

² *Хвильовий М.* Твори у п'ятьох томах. — Нью-Йорк; Балтимор; Торонто, 1986. — Т. V. — С. 632.

писати “Павлу Тычине”, то треба й по батькові, значить, краще “П. Г. Тычине”¹. Остап Вишня іронічно пропонував для тих, хто має труднощі зі сприйняттям України, назву “Ой, не ходи, Грицю, тай на вечорниці” перекласти: “Не ходили бы вы, Григорий Иванович, на танцевальные вечера”. Але згодом за такі та подібні слова звинувачували у підриві “дружби народів — дружби мов”. Тому тільки у вузькому колі, десь “на кухні”, українські інтелектуали саркастично посміювалися з “текекання” — настирливого вживання ініціалів Т. Г. (Тарас Григорович) у писаннях про Тараса Шевченка.

З унезалежненням України питання про “по батькові” стало знову. Українознавці здебільшого схиляться до думки, що тричленна формула найменування особи (прізвище, ім’я, по батькові) в українському середовищі нетипова, що вона під впливом російського мовлення набула поширення спочатку на Лівобережжі, а потім була розповсюджена по цілій Україні². Про це ж ідеться і в методичних публікаціях, наприклад: “В Україні поширена традиція: називаючи людину, уникати слова, що означає ім’я по батькові. Наприклад, *Сергій Петренко, Іван Онищенко...*”³.

Однак у ставленні до вживання “по батькові”, як і до більшості проблем, спричинених бездержавністю України, нині немає єдності навіть в академічних мовознавчих колах. Так, у журналі “Мовознавство” автори підписуються так, як колись Б. Грінченко на російській сторінці свого словника, а в журналі “Українська мова” — як на українській сторінці. Що ж до ділових паперів, то там продовжують діяти російсько-радянські правила. Повільно змінюється ситуація і в розмовному мовленні, де у називанні і звертанні ще широко вживаються не тільки ім’я і по батькові, але й тільки по батькові (*Поклич по Петрови-*

¹ Панч П. Твори у шести томах. — К., 1983. — Т. 6. — С. 514.

² Масенко Л. Т. Українські імена і прізвища. — К., 1990. — С. 18—19.

³ Чак Є. Мовний етикет: “Дорогий друже!”, “Бажаю щастя!” // Диво-слово. — 1998. — № 1. — С. 17.

ча!; Як справи, Олексіївно?). Таке слововживання дивує іноземців: чому людину називають ім'ям її батька?

За невживання “по батькові” говорить українська традиція¹. Візьмімо текст “Літопису Самовидця”, в якому описано події 1648—1702 рр. Усі історичні персонажі-українці мають тільки ім'я і прізвище: *Сильвестр Косов, Йосиф Тризна, Яким Сомко, Демко Многогрішній* тощо, а московити — ще й по батькові: *дворецкий Василій Василіевич Бутурлін; боярин Василій Борисович Шеремет; Григорій Григорієвич Ромодановський*.

Важливими є й аргументи етичного плану. Вербально від батька синові чи доньці переходить прізвище і по батькові. Від матері ж — нічого, хоч в українській сім'ї, за народним висловом, *три кути тримає жінка, а четвертий — чоловік*.

Як зазначалося, типовими для України були двочленні найменування людей: ім'я і прізвище (пізніше — прізвище). Коли існувала комунікативна потреба, вказувалися імена батька і матері, наприклад: *Др. Володимир Озаркевич, син Юліяна і Марії з дому Коблянських* (Хроніка НТШ, 1900 р.). Але в щоденному спілкуванні звертатися до людини *Іване, сину Петра й Олесі, чи Іване Петровичу Олесевичу* було б незручно. До того ж нелегко тримати в пам'яті² імена батьків і матерів своїх знайомих, сусідів, співпрацівників тощо. Для спілкування з людьми це не суттєво. З іншого боку, чому іменуючи когось, маємо шанувувати його батька, а матір — ні?

Тому нині в українському мовленні інтенсивно поновлюється називання і звертання за моделями “пан (пані) + ім'я або/і прізвище” та “добродій (добродійка) + прізвище або ім'я”. У формальних взаєминах дедалі ширше застосовується модель “пан (пані) + назва-індекс” (*пане професоре; пане депутате (редакторе;*

¹ Докладніше про історію слів із формантами -ович, -івна в українській та російській мовах див.: *Радевич Винницький Я.* Етикет і культура спілкування. — Л., 2001. — С. 110—118.

² Російські посібники з мовленнєвого етикету рекомендують занотувати “по батькові” у записнику — так само, як дні народження, пам'ятні дати та іншу інформацію про знайомих.

міський голово; водію)). Спостерігається тенденція до поширення використання цих моделей і, відповідно, витіснення моделі “ім’я + по батькові”. Це один із виявів реукраїнізації і водночас європеїзації українського спілкувального етикету.

Однак мовленнєві звички живучі. Є чимало мовців, особливо серед постколоніальної номенклатури, які в українському мовленні не тільки не можуть обійтися без “по батькові”, а й активно протидіють уживанню слів *пан* (*пані*), *добродій* (*добродійка*). Тому найкраще, розпочинаючи спілкування з незнайомою людиною, з’ясувати, як до неї звертатися. Як-от в англосаксонському світі прийнято запитувати, як пишеться прізвище співрозмовника. (Причина тут інша — складність англійського правопису). Подібно можна з’ясувати ситуацію і в “статутних” колективах. Наприклад, у Дрогобичі в регіональній гімназії прийнято, щоб учні зверталися до педагогів за моделлю *пане* (*пані*) + ім’я (*пане Іване; пані Ольго*) або *пане* (*пані*) + назва-індекс (*пане директоре; пані вчителько*). А в інших школах міста до вчителів учні звертаються здебільшого на ім’я і по батькові.

В усному мовленні інколи можна почути, як мовці поєднують конкурентні моделі називання-звертання, наприклад: *Шановна пані Світлано Сергіївно!* Таку контамінацію (лат. *contaminatio* — “змішування, забруднення”) часом можна спостерегти і в писемному мовленні: *Отже, дозвольте, пане Валерію Андрійовичу, зупинитися на деяких враженнях...* (“Шлях перемоги”). Літературна норма вимагає говорити і писати або *пані Світлано, пане Валерію, або Світлано Сергіївно, Валерію Андрійовичу*. Поєднувати ці моделі не прийнято.

Кличний відмінок

В українській мові іменники у функції називання й у функції звертання морфологічно розрізняються. Для другої існує спеціальна відмінкова форма — **кличний відмінок**. Але вона властива тільки іменникам чоловічого і жіночого роду в однині: *чоловіче, Святославе, дівчино, Ірино*. У середньому роді та множині кличний відмінок збігається за формою з називним,

наприклад: *Прощай, веселе сонечко ясне!* (Леся Українка); *Думи мої, думи мої, лихо мені з вами!* (Т. Шевченко).

У радянську добу кличну форму (її не вважали окремим відмінком) витіснили називним відмінком — для уподібнення до російської мови, в якій такого відмінка немає. Вживання кличного відмінка регулюється простими правилами:

1. У кличному відмінку вживають загальні іменники, в тому числі назви-індекси і назви-регулятиви, вжиті як окремо, так і в поєднанні: *пане; добродійко; пане добродію; товаришу полковнику.*

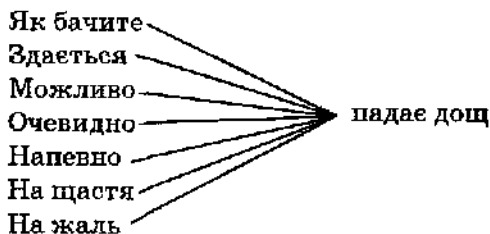
2. У кличному відмінку вживають особові імена і по батькові — як ужиті окремо, так і після загальних іменників: *Іване; Ольго; Анатолію Сергійовичу; отче Софроне; панно Софійко; учителю Лево Силенко (у)* (а не так, як читаємо в одній публікації: *Учителю Лев Силенко, дозвольте мені, як філологу, звернутися до Вас...*).

3. Прізвища — окремо чи в поєднанні з особовими іменами і загальними іменниками — переважно ставляться у формі називного відмінка: *Іваненко!; добродію (Іване) Іваненко!; пані (Софіє) Бурлака!; Шановний пане Павлик! (І. Франко); Вельмишановний пане Петруненко! (Леся Українка); Чому Ви, пане Павличко, теж покористувалися цією традиційною метою...? (Р. Рахманний); Шановний Олександрє Северин! (Л. Лук'яненко).* Звичайно, можна говорити і писати також *добродію Іваненку!; пані (Софіє) Бурлако!; пане Пилипчику!; добродію Баране!; друже Воєку!* Лексикографічні праці, в тому числі електронні “Словники України — інтегрована лексикографічна система” (К., 2001), у кличному відмінку прізвищ (*Франко, Шевченко* тощо) подають на першому місці, тобто як основну, власне кличну (*Франку, Шевченку*), а на другому — форму, що збігається з називним відмінком (*Франко, Шевченко*). Однак уживання прізвищ у кличній формі, хоч цілковито узгоджується з граматикою мови, її духом, проте не зовсім відповідає традиціям українського спілкування і часом порушує естетику мовлення. Понад те, таке формовживання в сучасній

публіцистичній і художній літературі використовується здебільшого у контекстах з негативним ставленням до когось чи чогось, наприклад: *...не знаєте ви, пане Руденку-Десняче, ні офіційної, ні справжньої статистики* (“Літ. Україна”); *Чорноволе, направляючи світ, починай від себе* (“Шлях перемоги”); *Пане Морозе, я щиро співчуваю, що Вам доводиться очолювати парламент 300-літньої руйни...* (“Сучасність”).

Вставні слова, словосполучення і речення як засіб етикетної модуляції мовлення

В етикетному мовленні важлива роль належить вставним словам (словосполученням, реченням). Вони формально не пов’язані з членами речення і не розкривають його змісту, а слугують для підкреслення важливості того, про що йде мова, для оцінки вираженої в ньому думки, висловлення побіжних зауважень тощо:



З етикетного погляду доцільно, щоб вставні слова і словосполучення стосувалися не тільки 1-ї особи (адресанта). Коли мовець постійно говорить: *по-моєму; на мій погляд; на мою думку; як мені бачиться; як мені видається; я так думаю* тощо, то це створює враження про нього як про егоцентричну (від лат. *ego* — “я” + центр) особу, що бачить лише себе. Так само небажано користуватися тільки словами і словосполученнями, які не вказують на особу: *безперечно; звісно; розуміється; само собою зрозуміло; цілком певно*, тому що ставлення до змісту мовлення, до предмета розмови в адресанта й адресата не зав-

жди і не у всьому збігається. Коли адресант стверджує про щось: само собою зрозуміло, — то це аж ніяк не означає, що воно настільки ж зрозуміле для адресата або що ці вставні слова якось допоможуть йому це зрозуміти. Навпаки, вони можуть викликати негативну реакцію.

Високий рівень етикетності властивий вставним словам кон-тактно-інтимізувального типу, за допомогою яких адресант звертається до адресата, “кооперується” з ним: *знаєш (-єте); віриш (-те); погодься (-тєсь); погодьмось; будьмо відверті; між нами (кажучи)* тощо.

У писемному мовленні вставні слова і словосполучення вживають не так часто, як в усному, де окремі мовці вставляють їх ледь не в кожному висловленні, до того ж по декілька разів. Хто з нас не чув, а часом і не підраховував отих набридливих розумієш (-єте), *так би мовити; бачиш (ите); потворних суржикізмів таскать* (рос. “так сказати”), *канешна* (“конечно”); *панімаєш* (“понимаєшь”); *кароче* (“короче”). Цими словами мовці заповнюють паузи. Проте заповнення фонетичної порожнечі тут аж ніяк не означає заповнення порожнечі значеннєвої, радше навпаки.

За своїм функціональним призначенням до вставних слів і словосполучень близькі стереотипні головні частини складнопідрядних речень на зразок *Треба сказати (відзначити; наголосити; підкреслити...), що...; Добре (давно; всім) відомо, що...; Ви розумієте (бачите; усвідомлюєте), що...* тощо. Їх використання також має регулюватися комунікативною доцільністю. Якщо мовцеві треба щось сказати, то не обов’язково повідомляти адресата про свій намір, який буде здійснений і без цих слів.

У спілкуванні зі співрозмовниками (аудиторією) адресант має тримати в полі уваги не тільки те, що він говорить, але й те, до кого говорить: апелювати до його (їх) обізнаності, привертати його (їх) увагу до найважливіших слів, викликати бажане оцінно-емоційне ставлення то того, що повідомляється, тощо. Це позитивно впливає на сприйняття повідомлення й особливо на підтримання етикетного контакту зі співрозмовником (аудиторією). Для цієї мети можуть бути використані стандартизовані

головні речення типу *Ви (добре; напевно; очевидно) знаєте що...; Вас, мабуть (напевно; можливо) зацікавить, що...; Зверн(-іть) увагу на те, що (хто; як; коли; чого...)*. Аби уникнути одноманітності в побудові тексту, ці головні частини підрядних речень можна трансформувати у вставні речення. Наприклад, фраза *Ви розумієте, що в інший спосіб цю проблему і вдалося б розв'язати* може бути перетворена на фразу *В інший спосіб, Ви розумієте, цю проблему не вдалося б розв'язати*.

Контактно-інтимізувальні засоби треба і синтаксично, і лекси́чно урізноманітнювати, щоб не набридати співрозмовнику (аудиторії) однаковими конструкціями і тими самими словами. Як сказав один француз, прекрасний поет і блискучий знавець рідної мови, слово може бути повторене в тексті не раніше як через двісті слів. Це стосується і вставних слів та словосполучень.

Питання для самоконтролю й обговорення

1. Чому вибір мовних одиниць є однією з найістотніших прикмет мовлення?

2. Як вибір слів і сталих зворотів впливає на культуру й етикетність мовлення?

3. Як Ви розумієте вислів: “Лексикою керує мовець, а граMATика керує мовцем”? Наскільки він відповідає дійсності?

4. Яка оптимальна довжина висловлень в усному й писемному мовленні? Як ц порушення може впливати на сприйняття мовлення?

5. Який зміст Ви вкладаєте в поняття “одноманітність мовлення”?

6. На підставі чого займенник називають найетикетнішою частиною мови?

7. Чому не рекомендують часто вживати займенник *я*? У яких жанрах мовлення доречно вживати *ми* “скромності”?

8. До кого варто звертатися на *Ви*?

9. У яких формах уживають з особовими займенниками дієслова, прикметники, дієприкметники?

10. Які форми займенників уживають щодо 3-ї особи?

11. Що таке гиперпошанне і деспективне вживання займенникових форм?

12. Які функції виконують в етикетному спілкуванні слова-індекси і слова-регулятиви?

13. Чому після здобуття незалежності в Україні знову почали активно використовувати слова *пан* і *добродій* та похідні від них?

14. У яких комунікативних ситуаціях функціонують слова *пан*, *пані*, *панна*, *панство*?

15. Як уживаються прикладки та означення до слів *пан*, *пані*, *панна*, *панство*?

16. Як і коли варто використовувати в етикетному спілкуванні слова *добродій*, *колега*, *товариш*, *друг* та похідні від них?

17. Чому і які саме терміни спорідненості функціонують у значенні слів-регулятивів?

18. Яке походження має тричленна формула іменування людини та звертання на ім'я і по батькові в українському суспільстві?

19. Як традиційно іменували людину і зверталися до неї в Україні?

20. Чому звертання “по батькові”, за словами проф. М. Стельмаховича, “принижує жінку-матір”?

21. Через які причини називання-звертання на ім'я і по батькові продовжує широко використовуватися в сучасному українському суспільстві?

22. Яке значення має повернення до вжитку моделей називання-звертання за моделями “пан (пані) + ім'я або/і прізвище” та “добродій (добродійка) + ім'я або прізвище”?

23. Чому не можна поєднувати у мовленні слова пан (пані), добродій (добродійка) та ім'я і по батькові?

24. Чи є зручнішим для звернення до людини кличний відмінок порівняно з називним?

25. Які існують правила вживання кличного відмінка?

26. Які функції виконують вставні слова і словосполучення в етикетному мовленні?

27. Чому у спілкуванні недоцільно використовувати тільки вставні слова і словосполучення, які стосуються 1-ї особи або не вказують на особу?

28. Як Ви розумієте термін “контактно-інтимізувальні слова”?

29. Які наслідки для спілкування може мати надто часте вживання мовцем вставних слів, словосполучень і речень?

Завдання

1. Доберіть усі слова і вислови, які використовують в українському мовленні в ситуації вітання. Охарактеризуйте їх щодо етикетності. Зіставте їх зі словами і висловами іноземної мови, якою Ви володієте.

2. Запишіть максимальну кількість “модних” слів і висловів, які тепер уживають у молодіжному середовищі. Дайте їм характеристику з погляду культури мовлення.

3. Побудуйте міні-діалоги з використанням особових і присвійних займенників, виконуючи мовленнєві ролі людей, різних за віком, статтю, соціальним становищем.

4. Укладіть алгоритм уживання присудкових слів (дієслів, прикметників, дієприкметників) у формах однини-множини при пошанному *Ви*.

5. Складіть якомога більший список слів-індексів і слів-регулятивів української мови, використовуваних в етикетному спілкуванні людьми Вашого кола.

6. З'ясуйте ставлення знайомих Вам людей різних вікових і соціальних категорій (щонайменше 30 осіб) до слів *пан (пані), добродій (добродійка), панна, товариш, дядько (тітка)* у неродинному значенні.

7. З'ясуйте, які моделі називання-звертання використовують Ваші батьки, баби і діди, знайомі, сусіди, однокурсники тощо у спілкуванні з людьми різних соціальних категорій.

8. Розділившись на дві підгрупи, проведіть дискусію на тему "Вживати чи не вживати "по батькові"?"

9. Провівши спостереження за мовленням ЗМІ, з'ясуйте, наскільки поширене вживання моделі "*пан (пані) + іменник-індекс (міністр; професор; кондуктор* тощо).

10. Побудуйте висловлення, поставивши у кличному відмінку словосполучення: *пан Євгеній; пан інспектор Нечипорук; пані Євгенія; Євгенія Гнатівна; добродій Філоненко; всесесний отець Кирило; панна Марійка; пани депутати*.

11. Запишіть максимальну кількість вставних слів і словосполучень, які не несуть значенневого навантаження і вживаються для заповнення пауз у мовленні.

12. Побудуйте декілька діалогів на довільні теми з використанням контактної-інтимізувальних вставних одиниць і головних речень.

Розділ 6

НЕВЕРБАЛЬНІ ЗАСОБИ СПІЛКУВАННЯ

Спілкування відбувається не тільки за допомогою слів, поєднаних у висловлення. Для цього використовують і невербальні (несловесні) засоби. Це передусім **соматичні** (гр. *σωμα* — “тіло”) **знаки**: міміка, погляд, поза, рухи тіла тощо. Це також різні системи штучних знаків, створених людством на шляху поступу: транспортна сигналізація, наукові символи (математичні, хімічні, географічні тощо), знаки спортивного суддівства. Тут зупинемось насамперед на тих невербальних засобах, які супроводжують усне мовлення, вживаються одночасно зі словесними знаками або замість них.

Невербальними засобами відбувається від 40 до 80 % комунікації. У сприйнятті повідомлення, ставленні до співрозмовника, до його поведінки, у взаєминах між комунікантами вираз обличчя, поза, погляди, жести часто набагато виразніші, ніж словесне мовлення. Ці знаки безпосередньо, переважно поза контролем свідомості, відбивають психічні стани і реакції людини, тоді як у мовленні ці стани і реакції виражають через мовні знаки, які пов'язані зі свідомістю і вживання яких контролюється нею. Тому невербальна інформація здебільшого правдивіша за ту, що виражена словами. Не всі знають давню інтернаціональну мудрість *Мова дана людині, щоб приховувати думки*, але всі довіряють невербальній інформації більше, ніж словесній. *Як губа не те скаже, то личко покаже; Кум красно*

говорить, але кривий писок має, — дотепно мовить український фольклор. У щоденнику Ольги Кобилянської “тон мовлення, тривалість і частота поглядів і, що найважливіше, сила, вкладаєна в потиск руки при прощанні, дбайливо записуються й аналізуються, щоб виявити можливі еротичні підтексти”, — зауважує Марко Павлишин.

“Мова тіла” має гармоніювати з вербальним мовленням, доповнювати і підсилювати його, а не дисонувати з ним та не створювати так званий інформаційний шум, який заважає сприйняттю.

Мовцєви потрібно виробити в собі звичку свідомо аналізувати цю “мову”, довести її використання до автоматизму. Американський автор Алан Піз рекомендує виділяти на це щодня бодай 15 хвилин. Тоді не буде проблем із тим, де подіти руки, як сидіти чи стояти під час розмови з різними категоріями людей, який обрати вираз обличчя тощо. Водночас мовець умітиме “читати” цю мову в поведінці своїх комунікативних партнерів.

Мова тіла здебільшого не усвідомлюється, тому мовцеві в невербальних реакціях важче прикидатись і фальшивити, ніж у словесному мовленні. Ця ж мова може збуджувати довіру співрозмовника, заохочувати його до спілкування, до відкритості й відвертості. За даними американських фахівців у галузі спілкування, приблизно 55 % інформації ми отримуємо від невербальних знаків (міміка, жести), які супроводжують мовленнєвий контакт, 38 % дають нам голос, висота тону, тембр і тільки 7 % — зміст сказаного¹. Ці дані потребують корекції стосовно того, про що йдеться у мовленні і в якому стилі воно провадиться (одна річ з’ясувати у розмовно-побутовому стилі стосунки з сусідами, інша — читати в науковому стилі лекцію про досягнення астрофізики). Адже інколи адресат чує у мовленні одне, а в поглядах, виразі обличчя, рухах тіла відчуває зовсім інше. Внаслідок цього довіра до співрозмовника може бути

¹ Скотт Дж. Г. Конфлікти, пути их преодоления: Пер. с англ. — К., 1991. — С. 96.

втраченою. У такому разі доцільно ввічливо, з м'якими інтонаціями і щирістю в голосі сказати партнерові про свою збентеженість, спричинену невідповідністю між його словами і виразом обличчя, позою тощо. Для цього можна скористатися фразами: *Можливо, це тільки моє помилкове (суб'єктивне) враження, але...; Ви чимось занепокоєні (стурбовані, розгнівані), хоч переконали у протилежному...; Чи не могли б ми з'ясувати, що Вас непокоїть, і докладніше розглянути справу?* Такий підхід корисний і для адресата, і для адресанта.

Відстань. Розташування

Успіх спілкування певною мірою залежить від "комфортності" дистанції між учасниками спілкувального акту. Важливо, щоб комфортно почували себе обидва спілкувальники — адресант і адресат (аудиторія). Незручна дистанція може несвідомо сприйматися чи й свідомо трактуватися як вторгнення в особистий простір або ж як відчуженість, небажання йти на зближення тощо. Відстань між комунікантами — це ідіоетнічна ознака: в різних народів вона не однакова. У Європі відстань між спілкувальниками збільшується, якщо рухатися з півдня на північ: від 40 см в Італії до ледь не 2 м в Англії. У деяких регіонах південної Європи, в Латинській Америці, арабських країнах під час розмови прийнято торкатися співрозмовника. Не торкатися означає ставитися холодно, неприязно. Тому в цих краях відстань між спілкувальниками менша, ніж у Європі. Існує думка, що не надто приязні стосунки між південними і північними американцями зумовлені, зокрема, тим, що другі у розмові відступають на звичну для них більшу відстань, що перші сприймають як вияв неприязного до них ставлення. Із тієї ж причини японці й інші азіяці відгукуються про європейців й американців як про людей холодних і непривітних, а ті називають азіяців надто фамільярними.

Відстань між спілкувальниками зумовлюють не тільки національні традиції, а й структура комунікативного акту, вік, стать, темперамент, соціальне становище, стан здоров'я спів-

розмовників, густина (щільність) населення. Наприклад, діти, літні люди, жінки здебільшого розмовляють із партнерами з ближчої відстані, ніж інші категорії мовців, із соціально вищими людьми мовці тримаються на більшій відстані, ніж із соціально рівними. Досвідчені чиновники й управлінці знають, що на відвідувача легше впливати, коли він сидить далше і нижче від крісла господаря кабінету.

У Європі, в тому числі в Україні, розрізняють такі дистанції: інтимна (від 0 до 0,4 м), особиста (від 0,4 до 1,5 м), суспільна (від 1,5 до 4 м) і відкрита (від 4 до 8 м). Приблизно такі ж відстані і в США. У домашніх умовах у нас відстань між дівчатами, молодими жінками становить у середньому 0,55—1 м, а між чоловіками — 0,7—1,56 м. На вулиці ці величини децю інакші: 0,3—1 м між дівчатами, молодими жінками і 1,2—1,75 м між чоловіками. За нормами етикету, інтимна розмова може відбуватися на відстані 0,5 м, спілкування з друзями — 0,5—1,2 м, ділова зустріч — 1,2—3,7 м. Інтимну й особисту відстані спілкування називають близькими.

На інтимній відстані спілкуються (у відповідних ситуаціях) з дітьми, дружиною (чоловіком), коханими, найближчими друзями. На особистій відстані люди розмовляють на зустрічах, вечорах, у кулуарах конференцій тощо. Суспільну дистанцію займає, наприклад, лектор перед аудиторією, до того ж що менше слухачів, то ближче до них має бути лектор. Узагалі надто близьке, як і надто віддалене розташування співрозмовників не сприяє ефективності спілкування. Важливо також, аби співрозмовник не сидів чи не стояв спиною до дверей або інших людей: це спонтанно викликає неспокій, тривогу.

Коли людина хвора на грип чи інші недуги, що передаються через повітря, то їй навіть під час короткотривалої розмови не варто перебувати на інтимній чи особистій відстані. Звичайно, треба, вибачившись, пояснити причини цього.

Етикетний сенс має не тільки відстань між спілкувальниками, а й конфігурація, яку вони творять. Коли двоє співрозмовників стоять паралельно один до одного, то це означає, що вони

не хотіли б, аби хтось до них підходив. Коли ж їхні плечі утворюють кут, то можна приєднуватися до розмови між ними. Якщо співрозмовників більше ніж два і вони утворюють закриту фігуру (трикутник, квадрат, коло), а при наближенні ще однієї особи (осіб) повертають у її (їх) бік голови, але не змінюють поз, це ознака того, що без запрошення до них підходити не бажано.

Коли співрозмовники сидять, а розмова не має інтимного, дружнього, конфіденційного характеру тощо, то доцільно розташовуватися під кутом один до одного, уникаючи позиції “прямо навпроти партнера”: за спостереженнями, ті, що сидять навпроти, конфліктують частіше. Англійці у спілкуванні зазвичай розташовуються під кутом 90° до співрозмовника. Вони ж вирізняються комунікативною стриманістю і толерантністю, об’єктивним ставленням до партнера (-ів) і до себе, визнанням того, що істина багатоліка і може мати різні тлумачення.

Надзвичайно важливим є розміщення людей. Зрозуміло, чому організатори засідань, нарад людей, що перебувають у поганих стосунках, намагаються посадити якомога далі одне від одного.

Місця мають неоднаковий статус. Що ближче до господаря (господині), то місце почесніше. Найпочеснішими вважаються місця справа від господаря (господині), а також навпроти вхідних дверей. Якщо ці двері збоку, то такого статусу набувають місця від вікон. Торцеві місця є почесними тільки тоді, коли там сидить господар. Справа і зліва від господині сидять чоловіки, а від господаря — жінки. Далі чоловіки з жінками чергуються. Але на торець стола, якщо там не сидить чоловік, жінку не саджають навіть тоді, коли у неї найнижчий ранг серед присутніх. Не пропонують сідати поруч: жінці з жінкою, іноземцям із однієї країни, людям у поганих стосунках, балакучим або ж мовчазним, чоловікові з дружиною (крім молодят).

На багатолюдних заходах на окремому столику кладуть схему розміщення або на столі (-ах), де сидітимуть запрошені, — карточки з прізвищами, або ж кожному з них дають карточку

зі схемою стола (номерами столів), на якій **указане місце** для запрошеного.

Від того, де людина сидить, залежить її самопочуття і поведінка. Що далі за Т-подібним столом відвідувач від господаря кабінету, то нікчемнішим себе відчуває. За квадратним столом ті, що справа від керівника наради, більше схильні до співпраці, ніж ті, що зліва, а ті, що навпроти, скоріш за все, налаштовані найбільш опозиційно.

Незручно зазвичай відчуваються люди, що сидять на куті стола. У нас пригадують про сім літ любові без взаємності та рекомендують не саджати туди неодружених дівчат і парубків. А в Австрії ніхто й не сів би на кут.

Важливою є відстань, на якій людина сидить за столом у гостині, в ресторані тощо. Коли крісло надто близько присунене до стола, це спонукає покласти лікті на стіл, коли ж надто далеко — виникає загроза, що на підлогу впаде те, що має потрапити до рота. І те, і те небажане, тому радять вибирати “золоту середину”.

Поза

Поза (фр. *pose*, від *poser* — “класти, ставити”) — це мимовільна або вмісна постава тіла. Вона також є знаком, що має комунікативний сенс і виявляє не тільки душевний стан людини, її здоров'я, манери тощо, але й її ставлення, налаштованість, наміри щодо співрозмовника (аудиторії). Є поза незалежна, бойовнича, пригнічена, скорботна тощо. Одна річ, коли спілкувальник сидить перед комунікативним партнером, інша — коли стоїть, та ще й у “позі Наполеона”.

За позами досвідчені люди вміють угадувати натрій, визначати характер, читати думки співрозмовника. Адже одні люди сідають на крісло скраєчку, інші плечима впираються в спинку, руки недбало закидають назад, ноги простягають на всю довжину й широко їх розставляють; ще інші гойдаються на кріслі або ж хитають ногою, поклавши її на другу ногу; є й такі,

що сідають на крісло, як на коня, — передом до спинки; ще хтось ритмічно погладжує собі стегна або впирається в коліна руками чи затискає їх між колінами... За такими позами можна багато що сказати про кожного з цих людей. Як і про тих, хто стоїть, опершись на одвірок чи стіну, згорбившись, втягнувши голову в плечі, опустивши голову на груди, або, навпаки, випнувши груди, задерши голову, заклавши руки за голову чи за спину, тощо.

Аналіз положення тіла використовують для вивчення характеру, вихованості, намірів людини. Наприклад, керівник сідає на обертальне крісло з бильцями, а підлеглому пропонує сісти на стілець без підлокітників. Перше дає можливість порізному повертатися до підлеглого і водночас стримує від жестикуляції, друге дозволяє займати більше різних положень тіла і жестикулювати, до чого своїм положенням та іншими засобами спонукає підлеглого керівник, аби його перевірити.

Пози треба тримати під контролем свідомості. Із приблизно 1000 поз, які можна спостерігати під час спілкування людей, бажано відібрати для себе 10—15, але гарних, таких, які личать людині, виразають її як особистість. Позами треба “керувати” ще й тому, що від них залежить сприйняття інформації. Встановлено, що коли промовця чи лектора слухати зі схрещеними на грудях і стисненими руками, то недоотримується 35 % інформації порівняно зі слуханням у вільній позі. Дуже важливою є поза, яка означає слухання (співрозмовника, лектора, оратора) “всім тілом” — вона сприяє сприйняттю мовлення і спілкувальному контактові.

Поза має бути узгоджена з характером комунікативної ситуації. Можна відпружитися в компанії друзів, у домашніх умовах, але неприпустимо дозволити собі таке під час виконання гімну, на аудієнції у високих осіб, у президії зборів. Перебуваючи у гурті, не варто прибирати однакової пози з іншими присутніми, бодай із тими, що сидять поруч. До слова, не рекомендують сидіти на публіці, підперши кулаком бороду або щоку рукою, поклавши голову на руки, тримаючи пальцями за перенісся тощо.

Нормативність/ненормативність поз залежить від національних традицій. Якщо в Японії соціальну й культурну цінність має покійна поза і не прийнято сидіти, заклавши ногу на ногу чи схрестивши їх, то у США в певних комунікативних ситуаціях не є осудливим покласти ноги на стіл перед співрозмовником. (Така поза була улюбленою деталлю в зображенні американських імперіалістів радянськими карикатуристами). В Україні вважається ознакою невихованості розмовляти з жінкою, старшою людиною, особою вищого соціального статусу, тримаючи руки в кишенях, а у Франції в такій позі можна спілкуватися навіть із королевою.

Погляд

Очі — “дзеркало душі”, “вікна душі” — часто здатні сказати більше, ніж слова. Наприклад, мало довіряють або й остерігаються тих, у кого “бігають очі”, хто “ніколи не дивиться людям в очі”, у кого “недобрі очі” тощо. Аби поглядом чогось не “поробили”, не наврочили, не врекли, серби коло хати тримають камінь (щоби погляд об нього розбився), росіяни чіпляють щось “несуразное” (безглузде, недоладне), скажімо, старі лапті, наші бойки чіпляють щось червоне, наприклад, мстужок на хвіст корові з великим вим'ям.

Знакове, в тому числі етикетне, функціонування очей регулюють певні норми, неоднакові в різних суспільствах. Так, в африканській країні Малі молодші за жодних обставин не мають дивитися в очі старшим, студенти — викладачам тощо. Японці під час розмови дивляться не в очі, а в шию партнера.

У нас невічливо, розмовляючи з людиною, відводити очі вбік, розглядати свої нігті чи якийсь предмет, роздивлятися довкола, вивчати своє відображення у вітрині, спеціально примружуватися, аби співрозмовник не бачив очей тощо. Проте й дивитися прямо в очі партнерові потрібно десь від 30 до 60 (за американськими стандартами — до 70) відсотків часу розмови, не більше. Тим, що дивляться в очі менше третини тривалості

розмови, рідко довіряють. Тому нервовим і сором'язливим людям потрібно практикуватися, аби могли дивитися в очі співрозмовникам довше. Це важливо і для їхнього здоров'я. За спостереженнями австралійських учених, у сором'язливих людей часто виникає високий кров'яний тиск. Вони дуже переймаються тим, що про них думають інші, що нерідко призводить до гіпертонії.

Погляд заохочує співрозмовника до спілкування.

Контакт очей має періодично повторюватися, триваючи щоразу 1—7 с.

Спілкуючись із гуртом людей, виступаючи перед аудиторією, треба перебувати в зоровому контакті з щонайбільшою кількістю присутніх. Це подобається людям, оскільки засвідчує, що промовець бачить їх. Якщо ж промовець боїться дивитися в очі, щоб не зустрітися з недоброзичливим поглядом або щоб не збитися з думки, він може дивитися “між людей”.

За рухом очей партнера (-ів) рекомендують стежити діловим людям. Коли очі рухаються вгору — це симптоматичний знак, що людина конструює або відтворює зорові образи, коли вліво, вправо або вправо вниз — слухові, а якщо вниз і вліво — переживає скелетно-м'язові відчуття. Так, наприклад, працює мозок людини, реагуючи на запитання, повідомлення, мовленнєву поведінку партнера. Знаючи це, ділова людина певними запитаннями може допомогти партнерові створити відповідні образи, а отже, досягти кращого взаєморозуміння, зняття бар'єрів у спілкуванні тощо.

Позиція “прямо навпроти”, про яку вже йшлося, вимушує співрозмовників дивитися один одному в очі або ж відводити вбік, опускати дондолу, “ховати” їх тощо. Тому в офіційній, діловій і подібних ситуаціях, аби уникнути цієї альтернативи, співрозмовникам краще розташовуватися під кутом. Зоровий контакт нелегко підтримувати, коли зачіпаються особисті інтереси, коли йдеться про неприємні теми, суперництво тощо.

У зорових контактах спостерігається деяка відмінність між статями: жінки зазвичай відверто дивляться у вічі співрозмовника, а чоловіки частіше прямого погляду уникають.

Оскільки безпосереднє усне спілкування потребує зорового контакту, то під час розмови прийнято знімати сонцезахисні окуляри. Звичайно, ця вимога не поширюється на окуляри типу “хамелеон”, які носять люди з вадами зору, на різні екстремальні випадки, пов’язані з травмами, лікуванням очей тощо.

Недоречно дивитися в очі людям, з якими не вступаєте в спілкувальний контакт. У нашому народі навіть є порада: коли хтось надто пильно дивиться на Вас, то, щоб припинити це, треба подивитися на його (її) черевики.

Існує чимало видів погляду і, відповідно, їх характеристик: *байдужий, веселий, глибокий, довірливий, доброзичливий, життєрадісний, колючий, кривий, привітний, скептичний, холодний* тощо. Не менше і “процесуальних” окреслень: *відривати, втопити, зводити, відводити, ловити, наводити, не зводити, не опускати, переводити, впіймати погляд; блудити, блукати, елипнути, впиватися, зміряти, зустрічатися, креснути, метнути, оббігати, обводити, обіймати, обпалювати, обсипати поглядом*. Які з цих означень і словосполучень характеризують етикетну, а які — неетикетну поведінку, встановити неважко.

Залежно від локалізованої спрямованості на співрозмовника розрізняють діловий, світський та інтимний погляди. Діловий погляд спрямовується в трикутник, вершиною якого є уявна точка посередині чола, а основу становить лінія між очима. Нижче очей діловий погляд не опускається. Світський погляд не виходить за межі трикутника, розміщеного між очима і ротом партнера. Він спрямовується нижче лінії очей. В очі і водночас нижче спрямовують також інтимний погляд. Але тут трикутник значно більший: він міститься між очима і грудьми, а з дальшої відстані — між очима і нижньою половиною тіла.

Вид погляду має відповідати типові комунікативної ситуації. Якщо на ледачого підлеглого дивитися світським поглядом, то, хоч як голосно і загрозливо звучатиме догана, вона не справить на нього очікуваного враження. Тут потрібен діловий погляд. А коли діловим поглядом дивиться чоловік чи жінка,

залицяючись, це теж не дасть бажаного результату: залицальника (-ницю) сприйматимуть як холодну або й неприязну людину. Чоловічий інтимний погляд бачать усі присутні, а коли таким поглядом дивиться жінка, чоловіки цього здебільшого не зауважують.

Погляд убік, донизу часом виявляє недовіру, неправдивість, нещирість мовця. В англійського письменника Гілберта Честертона є спостереження, що оптиміст дивиться в очі, а песиміст — під ноги співрозмовника. Короткочасне заплющування очей може означати напруження уваги, намагання правильно зрозуміти щойно висловлену партнером думку.

Погляд неоднаково трактується в різних етномовних спільнотах. Китайці, коли ще не надто добре знали європейців, дивувалися, чому це білі люди завжди люті: у них постійно “великі” очі. У Китаї, Японії, інших країнах Південно-Східної Азії спілкувальники здебільшого уникають прямого погляду. У японців “очі говорять тією ж мірою, що і язик”¹. Тому, наприклад, у метро геть усі пасажери вдають, що сплять, або ж читають, аби не зустрітися з кимось поглядом: заглядання в очі у них трактується, як у нас підглядання в шпарку від ключа в замку дверей. У Франції, Італії, Латинській Америці, навпаки, часто “витріщуються” на співрозмовника. Українці ж, як і інші народи Східної Європи, а також Скандинавії, США, займають у цьому серединне становище.

Прямий погляд у багатьох суспільствах сприймається як неетикетний, часом непристойний знак — і не лише тоді, коли спрямований він на особу жіночої статі. Єдині німці від прямого погляду не відвертаються і не відповідають зневажливим чи злостивим поглядом. Вони реагують на нього переважно позитивно: *Ви щось хочете запитати? Будь ласка!*

Не варто пильно дивитися не тільки на незнайомих людей, а й на речі. Понині в українських селах, коли посилають дітей до сусідів, наказують, аби не роздивлялися по хаті та ні в що не втуплювалися очима.

¹ Федоришин Ф. С. Диалог мировоззрений / Человек и мир в японской культуре. — М., 1985. — С. 250.

Міміка. Вираз обличчя

Міміка (гр. μιμησις — “наслідуваний”) — це рухи м’язів обличчя, що виражають психічний стан, почуття, настрої людини. Особливо промовистими є рухи м’язів навколо очей і рта. За ними досвідчені людинознавці можуть сказати про налаштованість на співрозмовника, характер людини, її почуття не менше, а часом більше, ніж за її словами. Негативні емоції більш виразно відбиваються на лівій половині обличчя.

Фіксований, застиглий стан м’язів, міміку у статичі називають **виразом обличчя**, або **міною** (фр. *mine* — “вираз обличчя”). І рухи обличчя, і їх “застигання” є знаками, що мимоволі чи “керовано” беруть участь у вираженні почуттів, оцінок, ставленням до співрозмовника, його мовлення тощо.

В українській мові є чимало слів і виразів, які описують ці знаки: *наморщити лоба; повести бровою; підморгнути; закувати губу; вишкірити зуби; скривитися (як середа на п’ятниці); насупитися* тощо. Має певне інформаційне навантаження і відсутність мімічного знака, коли він є комунікативно очікуваним (мав би бути, але його нема): *і бровою не повела; і вухом не веде; хоч би скривився*. Людей насторожує “кам’яний” вираз обличчя, обличчя-маска. Вони намагаються розгадати, чи незворушність на обличчі співрозмовника справжня чи вдавана, відчувають від спілкування з такою людиною психічний дискомфорт, уникають контактів із нею.

Особливим порухом м’язів обличчя (очей, губ) є **усмішка**. Розрізняють майже два десятки видів усмішки, які відбивають різні почуття і душевні стани: задоволення, ніжність, недовіру, зніяковіння, розгубленість, симпатію, погорду, презирство тощо.

Синонімом *усмішки* є слово *посмішка*, однак воно частіше вживається у значенні “глузлива усмішка”, яка “відбиває глузування, іронічне ставлення до кого-, чого-небудь та ін.”¹.

¹ Словник української мови. — К., 1976. — Т. VII. — С. 348.

Усмішка є винятково важливим несловесним знаком етикетного спілкування. За словами чеського соціолога Іржі Томана, “це найдієвіша зброя, за допомогою якої найлегше проникнути крізь панцир інших “Я”. Дружня усмішка усуває настороженість або агресивність, долає всілякі перешкоди у спілкуванні з людьми”¹. Вона створює позитивну ауру спілкування. Вважається, що відкрите обличчя, прямий погляд, привітна усмішка — це прикмети людини чесної, розумної, привітної, вихованої, сильної.

В американському суспільстві вже не один десяток років поширене гасло *Keep smiling!* — “Усміхайтесь!” З усміхненою людиною приємніше мати справу, ніж із насупленою, похмурою. За твердженням психологів, коли людина усміхається, то, навіть якщо вона має якийсь клопіт, негаразди, зіпсований настрій, через 10—15 хвилин їй полегшає на душі. Потрібно силою волі втримати на обличчі впродовж чверті години усмішку — і тоді неодмінно на душі розпогодиться. Американці до такого гасла прийшли не випадково і не відразу. Ще десь сто років тому їхній педагог і філософ Орісон Марден, переконуючи своїх співвітчизників іти по життю з усмішкою, констатував: “Неспокій і турботу можна прочитати майже на кожному американському обличчі. Свідчать вони про надто понуру нашу цивілізацію. Згорблена постать, передчасно сиве волосся, тяжка хода й гарячковий поспіх — ось характерні риси американського життя. Неспокій і невдоволення стали хронічними явищами й кладуть на наш вік і на наш край характерне тавро. Щороку тисячі людей умирають від душевного пригноблення, страчених надій, зрадженої амбіції й передчасного виснаження. Ще не знаємо, що таке шляхетна й щира веселість — є вона прикметою поки що лише людей сильних духом і певних у своїх силах”². Нинішня усміхненість американців, як і їхня діловитість, підприємливість, оптимізм, порядність у стосунках, не останньою чергою пояснюється впливом популярної книж-

¹ Томан І. Мистецтво говорити: Пер. з чеськ. — К., 1989. — С. 85.

² Марден О. Воля й успіх: Пер. з англ. — Дрогобич, 1996. — С. 84.

ки О. Мардена “Воля й успіх”, яка вийшла й українською мовою — 1947 р. на Заході, а 1996 р. в Україні. Славний український учений Юрій Шевельов недавно говорив, що українці мають відродити наш загублений коштовний скарб — наш жарт, нашу посмішку. Її він ставив поряд із такими програмовими для українства поняттями, як українськість, європейськість, універсальність.

Жінки значно краще аналізують емоції, настрої людини за мімікою і виразом обличчя. Вони здатні розрізнити не менше 10 емоційних станів співрозмовника: сором, страх, тривогу, невдоволення, роздратування тощо. Чоловіки ж здебільшого заважають один стан — відразу (антипатію). Краще сприйняття жінками “мови тіла” “запрограмоване” їхньою природою: жінкам треба спілкуються з малятами, які ще не вміють говорити. Адже соматичні знаки є засобом безпосереднього вираження інформації, а мовні — опосередкованого словами.

Міміка належить до ідіоетнічних ознак. Французам властива рухлива міміка, фіни обличчям реагують значно стриманіше, серед японців і нині поширене обличчя-маска, що не дає проникнути в душу і дізнатися, що там діється. Українці підморгують, аби комунікативний партнер на когось чи на щось звернув увагу, аби натякнути на щось, покепкувати, англійці ж (чоловіки) цим “мімічним жестом” супроводжують вітальні фрази або й уживають його замість цих фраз.

Пантоміміка

Якщо міміка — це рухи м’язів обличчя, то пантоміміка (гр. *παντος* — “усе” + міміка) — це значущі виражальні рухи інших частин тіла (голови, рук, плечей, тулуба, ніг), які зовнішньо відбивають психічний, насамперед емоційний, стан людини. Пантомімічні знаки, як і інші невербальні та вербальні засоби спілкування, часто є багатозначними, поліфункціональними. Наприклад, потиском руки вітаються, прощаються, знайомляться, виражають подяку, захоплення, співчуття тощо.

Жести

Жести (фр. *geste* — “жест; рух”) — це виражальні рухи рук. Із жестикуляцією те ж, що й з мімікою: одні народи дуже полюбляють жестикулювати, інші роблять це рідше, ще інші намагаються уникати взагалі. Упродовж годинної розмови італієць жестикулює 120 разів, француз — 80, фін — тільки 1 раз. У Вірменії у школі і вдома дітей навчають не жестикулювати. Жести, особливо вказівні, вважаються ознакою поганого тону, і тому всі виховані люди уникають їх. Значно менше за росіян жестикулюють татари і башкири. Це вказує на гідність людини, стриманість почуттів.

У межах однієї етномовної спільноти, в різних її регіонах ставлення до жестикуляції часом суттєво відрізняється. На півночі Франції майже не жестикулюють, а той, хто це робить, не вважається добре вихованим. На французькому півдні, навпаки, не справляють позитивного враження ті, що не жестикулюють і не торкаються співрозмовника руками. Марсельців у Парижі впізнають насамперед за жестикуляцією. Є відмінності щодо жестикуляції і в соціальному плані. Так, у США “що вище соціальне становище людини, то менше вона жестикулює”¹.

Що ж до жестикуляції українців, їм далеко як до італійців, так і до фінів. Проте і серед нас є індивіди, яким часом дають поради чи й настанови: *не махай руками, як вітряк крилами; не роби вітру руками тощо*. Трапляється й таке, що співрозмовник просто відсувається на безпечну відстань, натякаючи цим, що не хотів би стати жертвою запальної жестикуляції партнера.

За своєю природою і функціональним призначенням вирізняються декілька видів жестів.

Ритмічними жестами виділяють певні частини висловлення, вказуються їх межі, відзначають прискорення чи сповільнення темпу мовлення, підсилюють виділення слів з логічним наголосом. У цьому аспекті жестикуляція значною мірою дублює інтонацію фрази.

¹ Пиз А. Язык жестов: Пер. с англ. — Воронеж, 1992. — С. 17.

Емоційні жести теж здебільшого дублюють інтонацію, підсилюючи вираження почуттів: захоплення, радості, розчарування, подиву, роздратування тощо. У стані емоційного збудження, коли, за словами швейцарського мовознавця Шарля Баллі, “роль слів зменшується пропорційно до збільшення почуттів”, ми часом *махаємо кулаком, розводимо руками, б'ємо себе в груди, хапаємось за голову* тощо. Усе це не надто сприяє етикетності спілкування.

Вказівні жести виконують функцію виділення, відзначення якогось предмета, деталі, місця тощо. Для цього використовують рух пальця, кисті, цілої руки. За нормами етикету, показувати пальцем на людей неввічливо.

Зображальними жестами люди намагаються “намалювати” предмети, тварин, інших людей — їхню форму, розміри, рухи, прикметні особливості. Попросіть кого-небудь сказати, що таке гвинтові сходи, або як пересувається змія, або яку рибу зловив Ваш сусід, і Ви неодмінно побачите зображальні жести. Жести цього типу використовують як засіб інтернаціонального спілкування. Так можна попросити поїсти, постригтися, припалити цигарку тощо.

Зображальні жести, передусім ті, що стосуються людей, зазвичай не належать до арсеналу етикетних засобів вираження. Вживати їх треба виважено, а ще краще від них відмовитись. Людину, яка показує руками, який у кого ніс, живіт, голова, ноги, важко назвати культурною.

Жести-символи використовують для інформування про дії, властивості, наміри тощо, але, на відміну від зображальних жестів, не мають нічого спільного з діями і властивостями, які вони означають. Наприклад, піднесена рука з випрямленими і стиснутими пальцями — “прошу слова”, потирання рук — “очікуване задоволення”, крутіння пальцем біля скроні — “недоумок, дурень”. Серед жестів-символів є знаки з антиетикетним застосуванням.

Жести доцільні насамперед тоді, коли комуніканти бачать один одного, але через відлеглість, звуконепроникні чи шумові

бар'єри не можуть сприймати звукове мовлення. Жестом можна показати якийсь предмет, аби довго не пояснювати, де і який він. Жестом вітаються із знайомими, якщо це дозволяє характер взаємин з ними. Жести — стримані, “неповні” — потрібні і для того, щоби справити враження живої, не позбавленої почуттів людини.

Проте надто інтенсивна жестикуляція відвертає увагу співрозмовника (аудиторії) від змісту мовлення, викликає небажані асоціації, переносить центр сприйняття з того, що говориться, на того, хто говорить. Тому не треба схрещувати руки, постійно закладати пальці однієї руки між пальці другої, крутити великими пальцями один навколо одного, стискати кулаки, плескати в долоні на знак здивування, заламувати руки, стукати пальцем по голові, а тоді по чомусь твердому, витягувати і ламати з хрускотом пальці, торкатися носа, вух, вищипувати волосся з брів, бити кулаком об кулак або по коліні, прикривати рота рукою під час говоріння тощо. Такі та подібні рухи видають характер людини, її невміння контролювати свої почуття й поведінку, а часом засвідчують елементарне незнання добрих манер, невихованість. Жести мають відповідати змістові та стилеві мовлення, бути різноманітними і функціонально доцільними, бо тільки тоді вони корисні.

Особливо стриманим і обачним щодо жестикуляції треба бути у спілкуванні з іноземцями. Річ у тім, що доволі часто однакові значення мають у різних етномовних спільнотах неоднакове жестове втілення. Так, рахуючи, українці загинають пальці, почавши з мізинця лівої руки і здебільшого допомагаючи це робити вказівним пальцем правої руки. А французи, німці та інші європейці, рахуючи, розгинають стиснуті в кулак пальці, починаючи з великого пальця правої руки. Показуючи “один”, українці виставляють вказівний, а угорці — великий палець, так, як росіяни, коли чимсь задоволені, щось схвалюють, супроводжуючи такий жест вигуком *во!* Отже, фізично однакові рухи можуть мати в різних етномовних спільнотах цілком різне значення-навантаження. Скажімо, прощаючись, українці махають уперед-назад піднесеною рукою з долонею,

повернутою до того (тих), хто відбуває. (Останнім часом через кіно і телебачення у нас поширився “імпортований” жест прощання — махання піднесеною рукою вправо-вліво). Італійці ж у такій ситуації махають рукою з долонею, повернутою до себе, подібно, як українці, коли показують, аби хтось повернувся. А в Греції помаху рукою на прощання розуміють як “забирайся до біса!”. Потирання брови кінчиком пальця у нас не є усвідомлюваним, тобто комунікативним, знаком, отже, цей природний, симптоматичний порух не може бути ні етикетним, ні не етикетним. А японці сприймають як знак обдурювання, шахрайства, і якщо європеєць мимоволі проведе пальцем по брові, то його японський партнер може встати й без пояснень піти. Натякаючи, що від довгої розмови “вже виросла щетина”, італієць погладжує щоку, але його співрозмовникам-неіталійцям цей знак ні про що не говорить, і вони на нього не реагують. А треба би! Відома комбінація з трьох пальців, яку у нас полюбляють “скручувати” реальному чи й уявному співрозмовникові, в Японії та багатьох інших країн світу означає пікантну пропозицію дами або дамі.

А ось як тлумачать поширені жести у США:

відкриті долоні: знак правдивості, чесності, відданості;

потирання рук: швидке — на користь партнера, повільне — на свою користь;

простягання руки для потику — долонею донизу — беруть контроль над ситуацією, долонею догори — віддають контроль;

схрещення рук на грудях — людина нервує, відчуває негативні емоції і “ховається за бар’єр”;

скидання невидимої нитки, пилінки — людина незгідна, але не може цього сказати;

руки за головою — впевненість, перевага над співрозмовником;

прикривання рота рукою — людина говорить неправду;

потирання ока — людина бреше;

постукування пальцем по столі — людині нетерпеливиться.

Політикам радять навчатися мистецтва жестикуляції перед дзеркалом або відеокамерою, дотримуючись правила *Спочатку*

*відучитися, потім навчитися*¹. Таке навчання не завадить й іншим категоріям людей.

У релігійних спільнотах, деяких суспільних організаціях, силових структурах певні жести є стандартизованими й обов'язковими.

Виразальні рухи інших частин тіла

Знакові рухи голови, плечей та інших частин тіла інколи також називають жестами. Проте, хоч вони часто поєднані з рухами рук, розглянемо їх окремо.

Рухи голови. Киваючи головою, люди вітаються. Цей знак супроводжує вислови *Доброго ранку!*; *На добраніч!* тощо. Рідше він уживається самотійно. Значенню важливою є тривалість і глибина поклону, знімання чи незнімання головного убору, темних окулярів, згинання чи незгинання у поясі. У демократичних за своєю ментальністю українців поклонам не надається такого значення, як, скажімо, в Японії. У цій країні практикуються три види поклону: легкий (15°), середній (30°) і глибокий. Виконуючи останній, дуже важливо бути від партнера на такій відстані, щоб, розгинаючись, не вдаритися головою об його голову. Дуже важливо не закінчити поклону і не випростуватися скоріше за партнера, якщо той посідає вище соціальне становище.

Не набув в українському середовищі помітного поширення такий знак вітання, як реверанс (франц. *reverence* — “повага”) — присідання на праву ногу з шанобливим уклоном, та кніксен (нім. *kniksen* — “робити реверанс, присідати”) — реверанс у виконанні юної дівчини.

Киваючи один або, рідше, два-три рази донизу-вгору, українці виражають погодження, ствердження. Цей рух є синонімом слова *так!* А повертання голови вліво-вправо означає заперечення, незгоду. Такі ж значення мають ці рухи і в бага-

¹ Сучасний політик: Практичний посібник політичного діяча. — К.: Фонд Едуардо Фрея (Нідерланди), 1998. — С. 15.

тьох інших етномовних спільнотах. А у болгар вони антонімічні нашим: повертання голови вліво-вправо — це так, а рух назад-уперед — ні. В Італії і Греції нахил голови вперед означає ствердження, а назад — заперечення¹. Нахил голови вбік — знак зацікавленості, опущена голова — ставлення до партнера негативне і доволі критичне. Якщо голова повернута до співрозмовника, а тіло (ноги) — в інший бік, значить, людину туди тягне. Хитання головою збоку вбік, здебільшого зліва направо, — це знак здивування, спричинений несподіванкою, часто прикрою. Вербальними відповідниками цього знака є вигуки *Ogo-go!*; *Oй-ой!*; *Боже мій!*

Руки плечей. Схиляння голови до нерухомого лівого або правого плеча означає сумнів, піднесення плечей до нерухомої голови — подив, спантеличення. Плечима знизують, коли не знають, що сказати, або не хочуть говорити. Розправляють плечі, випинають груди, щоб показати свою силу і впевненість у собі. Коли в аудиторії багато піднятих плечей, вона налаштована вороже.

Руки ніг. Ногою часом експресивно показують, як треба чи як будуть когось звідкись виганяти. Інколи знаки ногою є неусвідомлюваними, симптоматичними. Але ці знаки-симптоми мають свою семантику і “прочитуються” співрозмовниками та присутніми. Перехрещення ніг (нога на ногу), стискання переплетених ніг, хитання ступнями або колінами, випростані на всю довжину і/або широко розставлені ноги під час сидіння, охоплення ногами ніжок крісла, розхитування з п'ят на пальці — від цих та подібних рухів у спілкуванні, насамперед із несиметричними партнерами, у різностатусному товаристві треба утриматися. Хіба може дозволити собі вихована людина, сидячи навпроти партнера чи поруч із ним, закласти ногу на ногу і гойдати нею угору-вниз або крутити ступнею перед його очима! Партнер сприйме це як вияв низької культури або ще

¹ *Якобсон Р. О.* Да и нет в мимике / Язык и человек: Сб. статей памяти проф. П. С. Кузнецова. — М., 1970. — С. 287.

гірше — як неповагу до своєї особи. Про успіх спілкування в таких випадках годі й говорити. Недарма в усіх підручниках і посібниках з культури поведінки є правила та рекомендації, як стояти, сидіти, ходити. Наприклад, парижанок учать сідати і сидіти так, аби вставання було майже непомітним рухом. Треба думати не тільки про зручність для себе, а й про враження, яке ми справляємо на інших людей.

Комбінації несловесних знаків. У спілкувальних актах невербальні засоби часто поєднуються в різних комбінаціях. Скажімо, мовчання поєднується з високим піднесенням брів, і/або стисненням губ, і/або морщенням носа, і/або нахилом голови вбік, і/або знизуванням плечима, і/або охопленням голови руками. Означати це може *не знаю, не відаю; про що ж тут говорити?; я цього не хочу коментувати!; що ти верзеш, чоловіче?! тощо.*

Вибір невербальних засобів вираження у спілкуванні. Виражальні комунікативні рухи зазвичай певною мірою або й цілком вито належать до розмовного стилю спілкування, деякі з них мають просторічний, у тому числі грубий чи навіть вульгарний характер. Зрозуміло, що просторічні знаки перебувають за межами етикетного спілкування, а вживання розмовних знаків потребує виваженості, міри і такту. Оскільки між рухами тіла і психічним станом людини існує взаємообумовлений зв'язок, то, змінюючи пози, жести тощо, можна впливати на партнера у бажаному напрямку. Так, Алан Піз, серед іншого, рекомендує:

— якщо у людини схрещені на грудях руки, що означає, що вона *нервує, відчуває негативні емоції*, і це погіршує сприйняття мовлення партнера — треба їй дати щось до рук, щоб вона їх роз'єднала, або щось показати, щоб вона трохи нахилилася, або ж сказати якусь фразу, роблячи одночасно жест з відкритими долонями;

— якщо людина сидить верхи на кріслі, несвідомо захищаючи свої груди “щитом” (спинкою крісла), що є знаком агресивності, — треба стати чи сісти за її спиною або ж стати близь-

ко перед нею і, перебуваючи в її особистому просторі, дивитися на неї згори донизу. Це зменшить її агресивність;

— якщо людина тримає руки за головою, неусвідомлено виражаючи тим свою впевненість, перевагу, всезнайство тощо, — можна щось покласти перед нею, або скопіювати цю позу, або ж, трохи нахилившись і тримаючи в полі зору співрозмовника свої відкриті долоні, сказати якусь фразу, що стимулювала б продовження розмови.

Звичайно, використання цих та подібних маніпуляцій залежить від характеру комунікативної ситуації. Скажімо, в розмові з соціально вищою особою копіювати її позу не варто.

Неканонічні звукові знаки

У давньогрецькій мові слово *κομων* означало “палиця”, а в переносному значенні “правило, норма”. Неканонічні фонетичні знаки — це “акустичні жести”: цмокання, покашлювання, повсвистування тощо. Неканонічними вони називаються тому, що відрізняються від “нормальних” звуків мови, простіше, не належать до звуків мови.

Неканонічні звукові знаки використовуються у спілкуванні між людьми, а деякі — у спілкуванні людей із тваринами та птахами. Застановившись над якоюсь проблемою, українці, не розтуляючи рота, вимовляють звук, який на письмі приблизно передається буквосполученням *гм* або *хм*. Зупиняючи копей, українські селяни застосовують звуковий знак *тпру!* Тут також літери вельми умовно відбивають звукову структуру цього знака, тому що в ньому нема виразно артикульованих [т], [п], [у], а звук [р] неканонічний, тобто не такий, як у словах *Україна, рада, мир*, а “кінський” — у його творенні вібрують губи, а не язик.

І характер неканонічних звукових знаків, і їх використання має національну специфіку. Американський лінгвіст Чарлз Фриз на лекції в Мадриді був зустрінутий звуком *шши* і розгубився: у США так виражають несхвалення. В Іспанії ж, про що професор не знав, це заклик до тиші, як в українців *тсс*.

Свист. Це засіб установлення контакту, знак “я є тут”, сигнал попередження, початку дій тощо, коли адресант й адресат (-и) перебувають віддалено. На мітингах, концертах, спортивних змаганнях свист служить засобом вираження протесту, невдоволення, обурення, зневаги. Останніми десятиліттями у нас поширився імпортований з Америки звичай свистом (і криками) виражати схвалення й захоплення виступом співака, спортсмена тощо. Етичність, етикетна цінність такого використання свисту сумнівна. Як засіб спілкування свист доцільно застосувати десь у туристичному поході, на збиранні грибів, полюванні, коли виникає загроза заблукати, відбігти від своїх, коли час збиратися додому тощо. А от свистіти на вулицях міста, під вікнами багатопверхівок — це ознака невихованості.

До сфери просторічного спілкування належить свист **невеликої інтенсивності**, яким виражають подив, спричинений якоюсь несподіванкою, здебільшого неприємною.

Антиетикетним є навистування якоїсь мелодії з метою ігнорування співрозмовника, навмисної неуваги до його слів. Не порушує етикету свист у контактах із собаками і птахами, якщо це не заважає іншим людям.

Звук плювання. На письмі його відтворюють буквеним комплексом “тьфу” або “тьху”, він є знаком сильного здивування, гострого невдоволення, повної зневаги. У всіх цих значеннях він належить до арсеналу антиетикетних засобів. У народному побуті цей знак має також “оберігальне” вживання: *не наврочити комусь, не вкрити когось*, особливо маленьких дітей. Тому говорять: *Яке гарненьке, нівроку. Тьху на тебе!* Магічне тьху — це відгомін дохристиянських вірувань, коли плюванням відганяли “нечисту силу”, оберігали від “недоброго ока”. У масаїв, що проживають у Кенії й Танзанії, плювання в бік людини — це знак побажання їй добра.

Звук відригування. За європейськими нормами поведінки це неприпустимий знак. А в деяких азійських етнокультурних спільнотах відригування — знак задоволення від частування, і його чекають від гостей. Серед німців у сільській місце-

вості ще в минулому столітті **таким знаком слугували** звуки з нижньої половини тіла.

Звук позіхання. Позіхання не спрямоване на комунікативного партнера, тому не є комунікативним знаком. Але цей природний, симптоматичний знак оцінюється співрозмовником як вияв негативного ставлення до його мовлення, отже, має для нього антиетикетний сенс. Фахівці з мовленнєвого етикету не лише забороняють позіхати під час спілкування, а й рекомендують засіб проти цього: міцно закрити рота й випустити повітря носом. Для красномовців додамо, що людей тягне на позіхи, коли вони не виспались, коли їм холодно, коли в приміщенні мало кисню тощо, а також через утому, спричинену, зокрема, кількістю та якістю мовлення оратора чи співрозмовника. Отож, не варто допускати до того, щоб співрозмовник (аудиторія) позіхав або ж імітував позіхання.

Зітхання. Це природний, симптоматичний знак. До нього етикет ставиться поблажливіше. Його заборона диспозитивна — зітхати під час розмови можна, але не надто часто і не надто тяжко, хіба що на те є якась причина, відома і співрозмовникові.

Оплески. Цей звуковий знак використовують для вітання і схвалення, а також для нагадування про те, що пора починати збори, концерт тощо, коли з цим запізняються. У час переходу від тоталітаризму до демократії в Україні оплески почали інтенсивно використовуватися не лише для того, щоб промовець припинив виступ, а й для того, аби не дати йому говорити взагалі. Практику заплескування (зааплодування) не можна вважати етикетною.

Сміх. Це, за словниковим визначенням, “переривчасті, характерні звуки, які утворюються короткими видихальними рухами як вияв радості, задоволення, нервового збудження тощо”. У спілкуванні сміх — нормальна, здорова реакція на дотеп, жарт, каламбур, анекдот, незвичну ситуацію, нестандартний учинок тощо. Людей, котрі не сміються зі смішного, вважають

позбавленими почуття гумору, характеризують їх *серйозними*, як трактор, а коли вони настирливо з'ясовують, з чого інші сміються, коли після почутого анекдоту допитуються *ну і що?*, то іменують їх занудами.

Сміятися треба. Але не з власних жаргів, дотепів, витівок, і не в будь-якому місці розповіді співрозмовника, і не з хиб його мовлення, і не з фізичних чи психічних вад інших людей, і не в обличчя, і не в спину, і не поза спину (очі), і не в бік людини, яка не бере участі в розмові та не знає, про що йдеться, що є причиною сміху. Неетично й неестетично сміятися з широко відкритим ротом, надто гучно (*сміятися на весь рот; братися від роготу за живіт; захлинатися роготом*). Є чимало обставин, у яких бажання посміятися має поєднуватися з вимогами такту, доброго тону.

У сфері сміху, "сміхової культури" є певні етнічні відмінності. Серед англійців можна натрапити на тих, котрі вважають, що сміх спотворює гримасою обличчя, і принципово не сміються. Це попри те, що вони цінують гумор, дотепність. Читачі, напевно, пам'ятають персонажів світової літератури, які сміються "беззвучним сміхом". Японцям, якщо вірити декому з європейців, не властиве почуття гумору. А отже, їм не завше будуть зрозумілі причини нашого сміху. І це треба брати до уваги у спілкуванні з ними, як і з представниками інших етномовних спільнот. Сміхова культура у різних суспільствах не однакова.

Симптоми

До невербальних знаків належать також симптоми (гр. *σημείον* — "ознака") — вияви душевного стану, які в словесному вигляді формулюються: *почервонів* (від гніву; від сорому); *позеленів* (від люті); *кинуло в піт* (від хвилювання; з переляку) тощо. Коли людина невдоволена, сердиться, негативно реагує на ситуацію, у неї звужуються зіниці. Коли ж хвилюється, то зіниці розширюються — навіть у чотири рази. Розши-

рюються вони і тоді, коли людина дивиться на щось із зацікавленням, наприклад, на якийсь товар (торговці беруть до уваги цей інформативний знак уже не одне століття). А закоханий погляд розширює зіниці в адресанта та незрідка викликає таку ж реакцію в адресата погляду. Коли людина говорить неправду, вона торкається носа: організм виробляє речовину, яка викликає сверблячку. Це встановили вчені з Ілінойського університету (Чикаго), аналізуючи поведінку президента США Біла Клінтона.

Оскільки симптоми є реакціями на певні стимули, отримувані в актах спілкування, то вони мають комунікативний сенс і впливають на співрозмовника. (Тут не торкаємося знаковості цих симптомів у фізіологічному аспекті: *почервонів від фізичного напруження; від високої температури* тощо).

Над симптомами людина має небагато влади або й зовсім втрачає її. Проте норми спілкування вимагають стриманості у виявах своїх почуттів, ставлень, оцінок, особливо негативних, і гармонійного поєднання звукового мовлення з невербальними засобами. Досягти цього неважко, якщо мати позитивну настанову на комунікативного партнера (партнерів), шанувати його як особистість і ні на мить не забувати про правила доброго тону.

Предметні знаки етикетного спілкування

У спілкуванні, у тому числі етикетному, застосовуються різні предмети і маніпуляції з ними. Існує навіть спеціальне поняття — предметна етика.

Мова квітів. У середні віки на Сході виникла мова квітів, що мала назву *селям*. Згодом вона поширилася і в Європі. Рештками цієї мови ми послуговуємося і тепер, даруючи троянди — символ кохання, лілії — символ цнотливості, стокротки — скромності, фіалки — потаємності, айстри — смутку, знаючи, що квіти червоного кольору — це знак любові, рожевого — кохання, білого — чистоти, блакитного — віри, синього — вірності, жовтого — розлуки тощо.

Квіти дарують лівою рукою — на випадок, що правою вдасться взяти руку партнера (партнерки) для потиску чи поцілунку. Людям мусульманської культури лівою рукою дарувати квіти, як і будь-що інше, не можна. Ліву руку в них уважають “нечистою”, яка виконує нешляхетні функції. Тому вручати цією рукою квіти, подарунки, гроші тощо не варто.

Прикрашаючи столи для гостей, добирають квіти, які б гармоніювали з кольором ваз, посуду, скатертини. Букети мають бути невеликими (від 3 до 7 квіток у вазі) і невисокими, квіти — не надто пахучими.

Подарунки. Це також знаки етикетного спілкування. Тут доцільно уникати крайнощів: подарунок не має бути ні надто щедрим, ні надто скромним. Дорогий подарунок ставить у скрутне становище і того, кому дарують (доведеться “віддаровувати”), і тих, що прийшли зі скромнішими презентами. Дорогі подарунки можна робити родичам або ж від усього колективу.

Подарунок — і з певного приводу, і несподіваний (сюрприз) — завжди має не лише свою пряму цінність, а й певну **конотацію** (лат. *connotatio*, від *connoto* — “маю додаткове значення”) — оцінно-емоційне “співзначення”, а тому по-різному сприймається адресатами. Увага до людини потребує розуміння, такту, делікатності.

В інтелігентському середовищі і нині чи не найкращим подарунком уважають книжку, особливо якщо вона відповідає професійним інтересам або життєвим уподобанням адресата. Щоб надписувати комусь книжку, треба бути її автором чи співавтором, упорядником, редактором, офіційним спонсором тощо. Коли ж дарувальник до написання і видання книжки непричетний, то йому варто обмежитися вкладеною в неї листівкою, на якій можна написати, кому, з якого приводу, з якими почуттями він цю книжку дарує.

Адресатові варто відразу розпізнавати подарунок, подякувати, висловити задоволення. Фрази *Ну, для чого такі витрати? Я не можу прийняти такий (дорогий) подарунок!* зайві. Подарунки, як дорогі, так і скромні заслуговують на однаковий рівень вдячності.

Жінкам дозволяється відмовитися від подарунків малознайомих їм чоловіків. Робити це потрібно твердо, а відмова має бути аргументована.

Цокання. Звичай цокатися виник давно, ще в ті часи, коли поширено було підсипати в келих отруту. Щоб гості могли пити без страху за своє життя, господар спочатку наливав собі і випивав. Окрім того, протягом бенкету його учасники обмінювалися вином, відливаючи трохи напою в келих сусіда, після чого єднали келихи — цокалися. До нашого цивілізованого часу від цієї процедури дійшло тільки цокання і те, що господар спочатку наливає трохи напою до свого келиха (якщо напій розливає офіціант, він також починає з келиха господаря), тоді наливає гостям, а насамкінець наповнює свій келих.

Завершуючи наливати напій, пляшку трохи прокручують, аби краплі не падали на стіл. Наливають напої справа від адресата. Якщо ж доводиться наливати, не виходячи з-за столу, сусідці, що сидить праворуч, це рекомендують робити лівою рукою. Вино, лікер, ром, коньяк п'ють смакуючи — невеликими ковтками, без поспіху, горілку — одним ковтком. Ротом, наповненим їжею, не п'ють, як і не говорять.

Розставляючи посуд для пиття або ж передаючи його комусь, бокал беруть за вушко, фужер (чарку) — за ніжку, склянку — за нижню половину. В жодному разі не можна брати посуд пальцями зсередини.

Цокаючись із людиною, старшою за віком, вищою за соціальним становищем, з особою жіночої статі, треба свій келих (чарку, фужер, бокал, склянку) опустити трохи нижче за келих партнера. Келих на одному рівні, й особливо — приставлений вище, сприймають як "незнання свого місця", це ознака невихованості чи й нахабства, а щодо дами — непристойна пропозиція. Дико виглядає, коли хтось цокається вертикально — дном своєї склянки до верхнього краю склянки партнера.

На офіційних прийомах цокатися не заведено. Неестетично виглядає, коли хтось, аби цокнутися, тягнеться через стіл або попри сусідів зліва чи справа. Коли адресат тосту значно молодший за адресанта, то для цокання перший підходить до

другого. Якщо хтось іде до Вас з чаркою, аби цокнутися, вирушайте йому назустріч.

Ложки, виделки, ножі. Користування столовими приборами¹ належить до тих умовностей, які є обов'язковими в культурному середовищі і впливають на взаємини між людьми. Недотримання культури поведінки за столом може зіпсувати враження навіть про людину, яка обдарована талантами і має досягнення в соціально важливих галузях життя.

Ложку кладуть опуклістю донизу справа від тарілки. За тарілкою, паралельно до краю стола, — десертну і чайну ложки.

Рідку страву з тарілки набирають від себе, справа наліво. Наповнювати ложку до країв не прийнято. Торкнувшись її денцем протилежного краю тарілки, щоб зняти краплі, підносять боковою частиною до рота і їдять з краю ложки — беззвучно і не одним ковтком.

На гарячу страву не дмухають — повільно помішуючи ложкою, чекають поки вона охолоне. Бульйон із чашки їдять ложкою, краще десертною. Залишок можна випити.

Виделки кладуть зубцями дотори зліва від тарілки. Зазвичай їх буває не більше трьох: безпосередньо біля тарілки — для м'ясних страв, далі — для рибних, ще далі — для закуски. Ножі кладуть лезом до тарілки справа від неї в такій же послідовності, як відповідні їм виделки. Їсти починають тими виделками й ножами, що найдалі від тарілки. Для фруктів, страв з устриць, крабів тощо подають додаткові прибори.

Під час їди виделку постійно тримають у лівій руці, а ніж — у правій. Лікті легко притиснуті до боків. Ручки виделки і ножа тримають у долонях або ж у трьох пальцях — великому, вказівному, середньому. Відрізавши шматок ножем, підносять виделкою (зубцями донизу) до рота. Виделку і ніж тримають під кутом до тарілки, а не вертикально. Не тримають їх сторчма і за межами тарілки. Коли треба щось узяти руками, виделку

¹ Радевич-Винницький Я., Костенко В. Етикет: кодекс добрих манер і правил поведінки: Наяч. посіб. — Л., 2006. — С. 84—108.

і ніж кладуть навхрест на тарілку: виделку опуклою частиною догори, а ніж — гострим наліво. Не всі страви їдять із допомогою ножа. Наприклад, яєчно їдять тільки виделкою; не ріжуть ножем відварену картоплю. З ножа нічого і ніколи не їдять.

Закінчивши їсти, кладуть на тарілку паралельно ніж і виделку (зубцями догори) з ручками, повернутими направо (як стрілки годинника, що показують 16.20).

Рибу їдять спеціальними виделкою і ножем. Якщо їх немає, можна їсти двома виделками або ж однією виделкою, допомагаючи собі шматком хліба у лівій руці. Хліб беруть рукою (не виделкою!) і, поклавши на тарілку, їдять, відламуючи шматочками. Із спільного блюда у свою тарілку страву не зсувають через край, а набирають прибором, що є на цьому блюді, а якщо ж немає прибору — своєю виделкою.

Полотняною серветкою накривають коліна (чоловіки незрідка тільки ліве), аби не забруднити одяг. Щоб витерти губи чи пальці, використовують паперову серветку. Виходячи з-за столу, серветку кладуть справа від тарілки, а якщо тарілки вже немає — перед собою.

Користування приборами, як і поведінка за столом узагалі, в різних країнах неоднакові. В Італії й Іспанії схрещені на тарілці виделка і ніж означають “більше не хочу”, в Німеччині “прошу ще”. В Англії, коли не їдять, тримають руки на колінах (так рекомендують робити й у нас), у Франції — на столі. Французи можуть вибачити тому, хто тримає лікті на столі, а голландці, як і ми, вважатимуть таку людину невихованою. В Італії не лише можна доїдати все до крихти, а й витерти тарілку шматком хліба, що у нас, як і в багатьох інших краях, робити не рекомендують.

Зовнішній вигляд людини. Від того, як людина одягнена, взута, яка у неї зачіска тощо залежать її самопочуття, настрої, а отже, й спілкування. Не меншою мірою це впливає на сприйняття людини та її мовлення. Перше враження про людину складається саме на основі її зовнішнього вигляду, протягом початкових кількох хвилин, і якщо в майбутньому це враження

не надто дисонуватиме з іншими враженнями від людини (її інтелекту, поведінки, ділових якостей), то стає стійким і залишається надовго або й назавжди.

Предмети одягу і взуття та маніпуляції з ними також часто мають суттєве значення для спілкування. Вони повідомляють не лише про рід занять людей (наприклад, однострої військовиків, пожежників, духовних осіб тощо), демонструють їхні фінансові успіхи, матеріальний добробут, а й виражають комунікативні наміри людини, її ставлення до інших людей, до суспільних цінностей, засвідчують вихованість, наявність естетичного смаку, відчуття міри тощо. Окремі з цих предметів набувають значення символів, які виконують ідентифікаційну функцію, засвідчують ідейні переконання тощо, як, наприклад, вишиванка в українців, сарі в індійців, ярмулка в євреїв.

Чоловічий одяг. Варто, а часом обов'язково зважати на різні параметри комунікативної ситуації, в яких перебуватиме людина. Так, у смокінгу чи фраку не прийнято приходити на заходи, які починаються до 17(18)-ї години. Але й у звичайному чорному костюмі краще не ходити у першій половині дня, аби не думали, що людина не ночувала вдома. Розрізняють одяг для урочистостей і для щоденного вжитку. Змішувати їх деталі не рекомендують.

Чоловік може бути присутнім на будь-якій церемонії чи урочистості у звичайному костюмі, але не яскравого кольору. На ділові зустрічі, зазвичай, приходять у сірих, темно-сірих, темно-синіх, чорних костюмах. Костюм і сорочка (однотонна, для особливих урочистостей — біла) мають бути у якнайкращому стані, краватка — не надто яскрава.

У застібнутому піджаку входять у чуже приміщення, в глядацьку залу, на наради, зустрічі тощо, танцюють теж у застібнутому піджаку. Розстебнути його можна тільки за столом або в глядацькій залі. Знімають піджак тільки тоді, коли це зробила перша особа (господар, почесний гість), а в гостях — попросивши дозволу в господаря.

Негарно, коли кишені костюма відстовбурчені, коли з них стремлять окуляри, авторучка, гребінець тощо.

Добираючи костюм, зважають на індивідуальні прикмети людини. Наприклад, брюнетам більше личать кольори теплих тонів (різних відтінків коричневого, жовтуватого, гірчичного тощо), а блондинам — холодних (сірих, голубих, синіх). Високим худим чоловікам не личать надто вузькі, як і надто широкі, штани, їм варто уникати костюмів у вертикальну смужку, натомість невисоким така смужка надає стрункості. Повноту певною мірою приховує костюм-трійка.

Усі деталі одягу, зокрема сорочка і краватка, добирають до костюма. Не рекомендують брати картату сорочку до костюма у смужку або навпаки. Що темніший костюм, то світлішою має бути сорочка. Для костюмів усіх кольорів, крім білого, найкраще личить біла сорочка.

Краватка має гармоніювати з костюмом і сорочкою. Звична довжина краватки — трішки вище від паска, ширина — пропорційно до ширини піджака. Рекомендують носити комплект з краватки і носовичка, кінчик якого виглядає з нагрудної кишені. Краватку-метелик одягають здебільшого на офіційні заходи.

Шкарпетки рекомендують добирати темніші, ніж костюм, але світліші, ніж взуття. Віддають перевагу темно-синім, темно-сірим, темно-зеленим і чорним шкарпеткам.

Чорні *черевики* пасують до костюмів будь-якого кольору, світлі носять зі світлими костюмами (і влітку), лаковані — тільки з фракком і смокінгом. Взувати коричневі черевики до темного костюма не рекомендують.

Зачіска. Головна вимога до неї — чистота волосся. Діловому іміджеві чоловіка не сприяє ні надто пишна шевелюра, ні волосся до плечей, ні борода лопатою. Потрібно також пам'ятати, що обличчя завжди має бути ідеально поголене.

Головні убори. До сфери предметного спілкування належать як самі головні убори, так і знімання їх у певних ситуаціях. Скажімо, до церкви чоловікам не можна заходити у головному

уборі, а до синагоги — без головного убору. Європейська традиція знімання головного убору на знак пошани започаткована чи то в стародавньому Римі, де раби мусили це робити, щоб було видно поголену — рабську — голову, чи в середні віки, коли лицарі знімали шолом, аби засвідчити добрі наміри і довіру до співрозмовника.

Тривалий час знімання головного убору вважали однією з найприкметніших ознак, за якими народи Європи протиставляли ся народам Сходу. За легендою, цар Іван Грозний наказав, аби турецьким послам, які не зняли головних уборів, прибити їх цвяхами до голови. 1613 р. посол Московії обірвав свою промову і вийшов із зали, тому що німецький імператор не знімав капелюха, коли в промові згадувався московський цар. А в угоді 1687 р. між Московією і Бранденбургом було записано, що курфюрст щоразу, як тільки чутиме ім'я царя, має знімати головний убір.

Українці знімають головний убір, коли входять до хати і коли йдуть. В Україні без головних уборів чоловіки йдуть за труною з покійником, а також знімають їх, коли повз них проходить похоронна процесія. Це остання шана тому, хто відходить у вічність.

Нині виховані чоловіки — зазвичай старшого і, рідше — середнього покоління — під час вітання, прощання, знайомлення, а деякі і під час розмови з жінкою, людиною старшого віку знімають капелюха. Їм добре відомо, що, не знявши головного убору, не можна цілувати особу жіночої статі, в тому числі у руку. В Англії декілька десятиліть тому засновано товариство джентльменів, які знімають капелюхи навіть під час телефонної розмови.

Люди, що носять однострої (духовні особи, військовики тощо), щодо головних уборів керуються спеціальними правилами.

Жіночий одяг. На офіційні заходи жінки приходять у костюмах, сукнях-костюмах, вовняних спідницях з блузою, сукнях. Рукави — довгі або “труакар”, виріз — невеликий, фасон — строгий. Аксесуари — в одній кольоровій гамі з сукнею (костюмом). Не радять поєднувати більше двох кольорів.

Рукавички не знімають до початку їди. Капелюшок можна не знімати взагалі.

До вечірньої сукні капелюшок не одягають. Мешти — шкіряні або замшеві, неяскраві; панчохи — обов'язкові.

Щоденний одяг жінки має бути насамперед функціональним. Діловим жінкам рекомендують костюм або сукню-костюм. Аби не відвертати увагу партнерів, їм не радять міні-спідниці, глибоке декольте, відкриті плечі, яскраві кольори. В офісі бути в панчохах обов'язково. Увечері і взимку одяг має бути темнішим, ніж удень і влітку.

Повним жінкам рекомендують одяг у вертикальну смужку, темних кольорів і фасонів, які приховують повноту. Їм не варто носити одяг з великими візерунками. Візерункові надається неабиякого значення. Коли він вдало дібраний, яскравий, впадає в око, то маскує вади фігури, широку талію, сутулість тощо. Чорний колір підкреслює зморшки на обличчі, білий, навпаки, вигладжує і відсвіжує обличчя. Проте блідим не варто одягатися в біле і голубе, а рум'яним — у червоне. Енергійним дівчатам личить одяг спортивного типу, скромним, мрійливим — романтичного (з мереживом, оборками, рюшами тощо). Худим жінкам рекомендують носити пишні спідниці.

Високим жінкам не личать маленькі сумочки, а мініатюрним — великі.

Зачіска. Колір волосся жінки повинен гармоніювати з кольором її обличчя й очей. Пофарбоване в темний колір волосся надає жінкам строгості, суворості, світле волосся робить їх молодшими.

Діловій жінці не личить надто яскравий колір на голові, вигадлива зачіска, дуже довге, як і надмірно коротке, волосся.

Головні убори. В Україні хустка на голові і спосіб, у який вона зав'язана, засвідчували колись, а в сільській місцевості почасти засвідчують і нині відповідний соціально-сімейний стан, отже, й мовленнєвий статус жінки. На острові Мартиніка, якщо у жінки зверху виглядає кінчик хустки, то її власниця вільна і чекає, що їй запропонують руку і серце; коли ж чотири

кінчики хустки спрямовані в різні боки, то це означає *я заміжня, але мене можна запросити до танцю*. Фундаментального значення носінню жінками хустки надають мусульмани.

Макіяж. Косметичним засобам належить неабияка роль у тому, як себе почуває жінка і як її сприймає оточення. Щоб останнє було позитивним, макіяж має бути ледь помітним і гармоніювати з формою обличчя, кольором волосся і очей.

Парфуми. За узвичаєними нормами запах парфумів може поширюватися у жінок не більше як на 45, а в чоловіків — на 15 см. Парфуми мають гармоніювати з запахом тіла, який у людей неоднаковий. Діловим жінкам рекомендують квіткові аромати.

Прикраси. Коли на людині надто багато всіляких ювелірних виробів, до того ж із різних матеріалів (платини, золота, срібла тощо), — це несмак. Для ділового чоловіка достатньо одного персня (обручки або “печатки”), запонок і шпильки для краватки. Ділова жінка одягає дорогі, високомистецькі прикраси тільки на свята, урочистості, але не на роботу. Обручки і персні не носять з тонкими рукавичками. Неестетично виглядає перстень під рукавичкою, а ще гірше — поверх неї. Натільні хрестики поверх блузки чи светра теж не засвідчують витонченого естетичного смаку, не кажучи вже про християнську мораль.

“Хліб-сіль, гарбуз, макогін”. Український звичай зустрічати гостей хлібом-сіллю широко відомий у світі. Приходили з хлібом і старости сватати дівчину. Коли замість обміну хлібами та інших ритуальних дій, зокрема пов’язування рушниками, старостам повертали хліб відразу чи дівчина відносила його наступного дня, то це була ввічлива форма відмови, яка дозволяла “предметно” виразити те, що нелегко говорити і ще важче слухати. Повернення хліба здебільшого супроводжувалося лише стандартними фразами *Хай вам Бог дає з інших рук; Наша дівчина ще мала — нехай підросте* тощо. Якщо ж претендент на руку дівчини був занадто настирливий, недостой-

ний її тощо, то на знак “відмови із зневагою” дівчина виносила гарбуза або макогона. Про такого невдачу говорили, що він *ухопив гарбуза або облизав макогона*.

Симптоматичні предметні знаки

У спілкуванні люди широко маніпулюють різними предметами, які є “під руками”, не усвідомлюючи того, що ці маніпуляції мимоволі відбивають психічний стан, настрої, інстинктивні бажання, наміри. Йдеться, отже, про симптоматичні знаки, які співрозмовник і присутні неусвідомлено сприймають (або не зауважують). Предметні знаки-симптоми мають імпліцитне (лат. *implicite* — “темно, невиразно”), неявне, приховане, комунікативне, в тому числі етикетне, антиетикетне чи етикетно нейтральне значення. Свого часу засновник психоаналізу Зигмунд Фрейд з того, що пацієнтка під час розмови знімала й одягала перстень, зробив висновок, що вона не така щаслива у подружжі, як про це розповідає. Коли люди хвилюються, нервують, то хтось поправляє краватку, інший розкручує-закручує корок авторучки, ще хтось грається запальничкою, ключами від авто, розглядає пачку з цигарками тощо. Усе це “розшифровується”. Наприклад, коли людина бере до рота дужку окулярів — це жест заспокоювання, неусвідомлюваний намір бути в безпеці. З такою ж метою дитина смоче палець, а курець бере цигарку. Постійне знімання й протирання окулярів засвідчує, що людина намагається виграти час для прийняття рішення. Коли ж вона складає окуляри і відкладає їх — це сигнал закінчити розмову. Має своє тлумачення погляджування ніжки фужера чи іншого продовгуватого предмета, висування — засування ноги в мешт, поміщення свого предмета, наприклад портфеля, на особистому просторі (столі, ліжку) партнера тощо.

Аби знати, наскільки такі дії є етикетними чи антиетикетними знаками-симптомами, доцільно з’ясувати, яке вони справляють враження, які викликають реакції. Наприклад, перевірити, чи має рацію Алан Піз, стверджуючи, що нахилитися

або спертися на якийсь предмет (стіл, крісло), не спитавши дозволу людини, якій він належить, є такою ж образою, як узяти без дозволу чужу машину. В Україні почуття власності, мабуть, не таке глибоке, як у США. Проте і нам не завадить знати, з чим і як поводитися. Адже від цього залежить сприйняття нас іншими людьми, серед яких можуть бути й американці.

Питання для самоконтролю й обговорення

1. Чому у спілкуванні, крім словесних, вживають невербальні засоби вираження?
2. Яке комунікативне значення має відстань між спілкуювальниками та їх розташування?
3. Які пози співрозмовників вважаються неетикетними?
4. Що означає фраза: *Погляд має відповідати комунікативній ситуації*?
5. Яка відмінність між поняттями *міміка* і *вираз обличчя*?
6. Яке жестикулювання засвідчує вихованість і комунікативну обізнаність людини?
7. Які пантомімічні рухи (крім жестів) належать, а які не належать до арсеналу знаків етикетного спілкування?
8. Які існують неканонічні звукові знаки і яка їхня роль в етикетному спілкуванні?
9. Що таке предметні знаки спілкування і як вони функціонують в етикетній сфері?
10. Чому і як зовнішній вигляд людей впливає на спілкування?
11. Що представляють собою знаки-симптоми?

Завдання

1. Проведіть комунікативну гру в ситуаціях: а) зустріч на вокзалі; б) відвідини хворого в лікарні; в) обід у кафе; г) розмова в міжнародному студентському таборі. Використайте максимальну кількість невербальних засобів спілкування. Обговоріть використання кожного з них.

2. Проведіть обговорення теми "Подібності і відмінності в етикетному використанні несловесних засобів спілкування в українському суспільстві в зіставленні з іншими суспільствами".

Розділ 7

ЕТИКЕТНА ПОВЕДІНКА УЧАСНИКІВ АКТУ СПІЛКУВАННЯ

Говорити можна про будь-що, але не з будь-ким, бо інколи неважко знайти аргумент, однак неможливо знайти спосіб зробити його зрозумілим чи бодай цікавим для співрозмовника. До того ж ми не завжди обираємо собі комунікативного партнера (партнерів, аудиторію). Часто обирають нас, і доводиться говорити на не нами обрані теми. Проте в будь-якому разі маємо залишатися добропристойними, ввічливими, гречними, не принижуючи ні своєї, ні чиеїсь гідності.

Якщо Ви перша особа
(рекомендації для адресанта)

Бути у спілкуванні ввічливим і доброзичливим. Уміти відчувати співрозмовника, його становище, душевний стан. Ставитися до нього позитивно, інформувати й переконувати, а не ображати, принижувати, “щипати”, “кусати” тощо. Спіряться на добро, а не зло в співрозмовнику, шукати те, що об’єднує з ним, а не роз’єднує. Пам’ятати, що “високий, гордий, надто вчительський, а часом аж пророцький тон” (І. Франко) не переконає і не справить потрібного враження. Тримати “в шорах” свої інстинкти і пристрасті. Не виходити з себе, не зриватися на крик, сичання, не вживати образливих слів і виразів.

Не припускатися типових помилок у сприйнятті адресата. На ефективність мовлення суттєво впливають помилки, що мають типовий характер, оскільки їх допускає ледь не кожний мовець. Але вчитися треба не лишень на власних помилках. Знання типових помилок у спілкуванні може допомогти мовцеві краще зрозуміти своїх співрозмовників і, відповідно, вносити корективи у власну мовленнєву поведінку. До найпоширеніших помилок належать:

Помилка нерівності — надмірна оцінка якостей співрозмовника, якщо в чомусь одному він досяг помітних успіхів, перевершив адресанта. “Ефект переваги” тисне на адресанта, сковає його, позбавляє впевненості, це негативно відбивається на його мовленні.

Помилка “естетичної виразності” — завищена позитивна оцінка всіх сторін особи, яка зовнішньо приваблива для адресанта. “Ефект привабливості” виявляє вплив на комунікативну поведінку адресанта, що схильний оцінювати розумові та морально-вольові якості співрозмовника за його фізичними даними.

Помилка “ставлення до мене” — необ’єктивне оцінювання співрозмовника залежно від того, як він ставиться (позитивно, негативно, індиферентно) до адресанта. Ця помилка спричиняє неадекватне ставлення до комунікативного партнера, відбивається на мовленнєвій стратегії і тактиці адресанта. За негативного ставлення до партнера адресант розмовляє з ним неохоче, вибирає мовний матеріал з “мінусовою” коногацією, інтонації його мовлення холодні, вираз обличчя суворий, на кожний доказ співрозмовника він намагається знайти контраргумент тощо.

Помилка впливу стереотипу — це необ’єктивне ставлення до співрозмовника як представника певного соціального, етнічного, регіонального середовища тощо. Суть цієї помилки розкривається у фразах *Ти такий, як усі міліціонери (комуняки, одесити, цигани, інтелігенти...)*. *Не всі кури одної натури*, — застерігає від такої помилки народна мудрість.

Помилка генералізації — це безпідставне узагальнення окремих випадків, учинків тощо. Мовне вираження ця помилка знаходить у фразах на зразок *Ви завжди так говорите; Ти ніколи не дослухаєш до кінця; Ти вічно мене перебиваєш*. Комунікативна поведінка, зумовлена помилкою генералізації, не обмежується вживанням наведених та подібних фраз. Із ними нерідко йде підвищення тону і збільшення сили голосу, говоріння одночасно з партнером, демонстративне припинення розмови тощо. Вплив цієї, як і інших типових помилок, не сприяє ні ефективності, ні етикетності спілкування.

Помилка попередніх відомостей — це неправильне сприйняття людини, спричинене відомостями, які отримані про неї першими, а коли йдеться про знайому людину — останніми, попри те, що вони суперечать іншим відомостям про цю особу.

Не акцентувати на своєму Я. Ознакою доброго тону є, зокрема, останнє місце, залишене для себе, у фразах із переліченням осіб: *У концерті взяли участь Вікторія Лук'янець, Ольга Басистюк, Володимир Гришко і я*, а не *У концерті взяли участь я, Вікторія Лук'янець, Ольга Басистюк, Володимир Гришко*. У Європі жартують, що галантні французи висловлюються навіть так: *Мій собака і я вчора були на полюванні*.

Не акцентувати на своєму Я зовсім не означає взагалі відмовитися від себе, знеособитися. Йдеться тільки про те, щоб не надто часто вживати займенник *я*, його відмінкові форми *мене, мені, мною...* та присвійні займенники *мій, мого, мого...*, а не приписувати свої заслуги, досягнення, думки комусь іншому чи взагалі про них не згадувати. В українській мові є достатньо можливостей “обійти” *я* словесно і водночас не втратити інформаційно. Наприклад, замість фрази *Я вже Вам говорив (-ла), що...*, можна сказати: *Ви вже знаєте (Вам уже відомо), що...*

Проте є комунікативно важливий випадок, коли доводиться наголошувати на своєму Я. Йдеться про вираження почуттів, захист власних інтересів адресанта без тиску (осуду, образ) на адресата. Адресант наголошує на тому, що він хоче, що йому потрібно, а не що має чинити адресат. Така спілкувальна так-

тика дає можливість не спонукати адресата до захисної реакції, не викликати в нього почуття вини, потреби виправдовуватися тощо. Етикетна спрямованість такої мовленнєвої поведінки стає очевидною, якщо, наприклад, зіставити фразу *Чому Ви завжди мене перебиваєте?* з таким пасажем: *Якщо Ви намагаєтеся мені щось сказати, коли говорю я, то я не можу приділити увагу тому, що Ви мені говорите, бо я зосереджений на своїх думках і словах. Я був би Вам вдячний, якщо б Ви потерпіли, поки я договорю, звичайно ж, за винятком тих випадків, коли Ви вважаєте свої слова настільки важливими, що їх треба сказати відразу.*

Такі і подібні Я-твердження, Я-звернення будуються за схемою: спочатку йде нейтральний, незвинувачувальний опис вчинку чи поведінки співрозмовника, яким адресант невдоволений, тоді опис раціональних та емоціональних реакцій адресанта на цей вчинок (поведінку), по тому — пояснення, чому і як це відбувається на адресантові, нарешті — в неагресивних, чемних тонах — чого хотів би адресант. Починати завершальну частину Я-звернення доцільно формулами: *Я був би Вам вдячний...; Я був би радий...; Мені хотілося б, щоб...; Я б віддав перевагу... тощо*¹.

Я-твердження і Я-звернення мовно є складнішими і потребують більшої самодисципліни, ніж “лобові” Ви (ти)-твердження і Ви (ти)-звернення типу *Ви повинні (Ти повинен)...; Ви не повинні (Ти не повинен)...; Ви помиляєтесь...; Ти не маєш права...*, що сприймають як осуджувальні, звинувачувальні, наступальні і обумовлюють відповідну реакцію співрозмовника. Я-твердження є одним із засобів безконфліктності спілкування.

Бути уважним до адресата, налаштованим на нього. Стежити за реакцією адресата на мовлення, апелювати до нього (*Ви пересвідчилися, що...; Зверніть увагу на...; Ви готові погодитися з тим, що...*), давати йому можливість вставляти свої репліки; коригувати або й міняти тему розмови, якщо вона не до душі

¹ Скотт Дж. Г. Конфликты, пути их преодоления: Пер. с англ. — К., 1991. — С. 11.

адресатові. Етикет спілкування вимагає уникати негативних оцінок адресата, всіляких епітетів і порівнянь, які можуть викликати небажані асоціації, образу, зіпсувати настрій. Наприклад, у розмові з людиною, кривою на ногу, недоречно говорити, що її аргументація *кульгає*, а з людиною зі слабким зором — що вона *не бачить* сенсу в такій важливій пропозиції. Так само неделікатно і нетактовно, щось пояснюючи або доводячи, обирати співрозмовника за приклад уявних прикроців, нещастя тощо: *Припустімо, твоя дружина потрапила в аварію; От як би ти, приміром, зламав ногу; Уявімо собі, що Вас укусив скажений собака.*

Брати до уваги статусні та рольові ознаки адресата. Прикрою помилкою або й виявом недостатньої культури спілкування є не звертати уваги на вік, стать, професію, рівень освіченості, посаду, національність, віросповідання та інші прикмети співрозмовника, які визначають його соціально-мовленнєвий статус, а також його соціально-мовленнєву роль, у якій він “виступає” в конкретному комунікативному акті (супутник, покупець, клієнт тощо). Не можна на ту саму тему говорити однаково з пенсіонером і підлітком, із фахівцем і необізнаною людиною, християнином і кришнаїтом тощо. Важливо це брати до уваги і перед аудиторією, в якій можуть бути різні за статусом люди. Про адресацію мовлення не варто забувати і в писемних жанрах спілкування.

Зберігати комунікативну дистанцію за несиметричності статусів і ролей співрозмовників. Якщо соціально-мовленнєві статуси і ролі адресанта й адресата (-ів), а також 3-ї особи (осіб) не однакові, не симетричні, то це дуже важливий чинник, який треба брати до уваги в комунікативній поведінці. Недотримання статусної і рольової дистанції між співрозмовниками здебільшого призводить до порушення норм спілкувального етикету, культури мовлення. Не може розмовляти онук із бабою (учень з учителем, парафіянин зі священником, пацієнт з лікарем) так само, як із співрозмовником свого віку, статі, соціаль-

ного становища. Саме із порушенням дистанції між спілкувальниками пов'язані вислови на зразок *Ти (Ви) з ким розмовляєш (-те)!*; *Знай (-те) своє місце!*; *Я з тобою (Вами) свині не пас!* тощо.

Брати до уваги можливість сприйняття мовлення адресатом. Недоречно, наприклад, у розмові з тими, хто недостатньо володіє мовою (малі діти, малоосвічені люди, іноземці), вживати невідому їм лексику і фраземику, слова в переносних значеннях, складні синтаксичні конструкції, говорити у пришвидшеному темпі, надто тихо тощо. Результат такого мовлення може виявитися близьким до нуля або й негативним, як проповіді отця Павла з оповідання Івана Нечуя-Левицького “Афонський пройдисвіт”: *Говорив він їх, здається, більше для себе, ніж для селян, бо говорив великоруською мовою та ще й повченому. Чесна громада слухала ці проповіді й нудилась, аж позіхала голосно на всю церкву. Чоловіки без сорому позіхали, а баби таки просто куняли та клювали в спину одна одну носами.*

Адресант має вміти поставити себе на місце адресата, ввійти в його становище, не заговорювати його: можливо, йому важко сприймати мовлення або ніколи слухати.

Не перетворювати діалог на монолог. Доросла людина може втримувати без перерви увагу щонайбільше 20 хвилин. А багато людей неспроможні навіть на таку кількість часу. Перша “криза уваги” настає на 15—20-й хвилині, друга — на 30—35-й. Це треба пам'ятати лекторам, ораторам, “штатним промовцям”, просто балакунам. А головне — не забувати, що співрозмовник — це теж учасник спілкування, який має що сказати і переважно хоче це зробити. Тому треба керуватися засадою, відомою з римського права: *auditur et altera pars* — “хай буде вислухана і друга сторона”. Хто намагається говорити тільки сам, подібний, за словами англійського політика і філософа Френсіса Бекона, до людини, яка сама хоче танцювати, а партнерові не дає цього робити.

Не провадити діалог як дуолог. Терміном *дуолог* (лат. *duo* — “два”) називають розмову, в якій немає обміну думками, тому що спілкувальники слухають кожен сам себе, а не комунікативного партнера. Їх цікавить те, що вони скажуть, а не те, що казатиме співрозмовник. Замість сприймати мовлення партнера, кожен обмірковує власні думки. Дуолог — це діалог, але тільки зовнішньо, позаяк у дуолозі не відбувається обміну інформацією. “Говорити і слухати лише себе не випадає; і коли говорити із самим собою — безумство, то слухати лише себе, розмовляючи з іншим, — безумство подвійне”, — повчав іспанський філософ-мораліст Бальтасар Грасіан¹ ще в XVII ст.

Вдало обирати тему, логічно розгортати мовлення, доречно використовувати засоби вираження. У домі повішеного не говорять про мотузок. Цей вислів, хоч екстремально, але влучно відбиває важливість вибору теми. Потрібно чітко усвідомлювати, про що Ви хочете говорити і з якою метою.

До розмови не потрібно робити надто довгого вступу — починати, як жартував німецький письменник Курт Тухольські, *за три милі перед початком*. Розгортання мовлення має відбуватися за принципом логічної послідовності, коли наступне впливає з попереднього, підтеми між собою пов’язані, коли немає немотивованого вклинювання матеріалу однієї підтеми чи мікротеми в іншу, коли тези підкріплюються аргументами і фактами, а висновки закономірні й обґрунтовані. Основна думка має текти широким річищем, не розгалужуючись на багато рукавів, не застрягаючи у відгалуженнях-заплявах, бо адресат (аудиторія) може її загубити, втратити нитку теми і не знатиме, про що, власне, йшлося. Ще у давньоримські часи виник вислів *ad rem!* (букв. “до речі!”) — для нагадування співрозмовникові, промовцеві, учасникові дискусії повернутися до теми. Думка (твердження, оцінка), висловлена на початку розгортання теми, має бути такою ж і наприкінці діалогу чи моноло-

¹ Грасіан Б. Кишеньковий оракул, або наука розсудливості. — К., 1994. — С. 120.

гу. Якщо вона виявилася хибною, бездоказовою, то краще це визнати, ніж відпиратись і виправдовуватись, намагаючись перекласти вину на співрозмовника (аудиторію): *Ви мене неправильно зрозуміли!*

Щодо викладу теми, то, за слушною порадою англійського політика Вільяма Гамілтона, закінчення має бути кращим від початку, а початок — від середини.

Мовний матеріал для освітлення теми потрібно добирати в такий спосіб, щоби він був максимально “прозорий”, не заглиблюючи тему, привертаючи увагу до себе, а не до того, що має бути висловлене. Уникати багатослівності, “плетіння слів”, нагромодження синонімів, метафор та інших словесних прикрас, надуживання термінами, професіоналізмами, цитуваннями, “бурсацькою латиною”, “китайською вченістю” тощо. Треба керуватися максимою *словам тісно — думкам просторо*, однак не ущільнювати текст настільки, щоб слова втратили свою однозначність й окресленість (хіба що мовець із певних міркувань ставить собі це за мету).

Нерідко партнери говорять “різними мовами”. Трапляється це не лише тоді і тому, що комуніканти належать до різних стратумів чи субетносів, керуються різними інтересами, мають неоднакові життєві орієнтації. Завжди можна знайти “спільну мову”, якщо для початку домовитися про семантику ключових для обговорюваної теми слів.

Належно аргументувати свої думки, твердження, оцінки. Не тільки непереконливо, а й неетично звучать “аргументи” на кшталт *Це я тобі (Вам) кажу!* Не кращими є докази, відомі за використанням їх персонажами світової класики. Чеховський Семі-Булатов заперечував твердження, що на сонці є плями, фразою *Цього не може бути, тому що цього не може бути ніколи*. А Сервантесів Дон-Кіхот говорив: *Будь переконаний, що Дульцінея — найкраща дама, бо живу списа й меча*. Хоч такі й подібні “докази” мають універсальний характер, оскільки можуть бути застосовані в розмові на будь-яку тему, очікувати від них позитивного враження на співрозмовника годі.

Відповідь запитанням на запитання є коректною тоді, коли виникає потреба щось уточнити чи з'ясувати в запитанні. Якщо ж запитання замість відповіді є намаганням її уникнути, перекласти тягар доведення на співрозмовника, то така мовленнєво-поведінка не відповідає стандартам етикетного мовлення.

Дотримуватися стильової тональності мовлення. Добирати мовний матеріал і будувати текст потрібно, не виходячи за межі стилю, який відповідає типові комунікативної ситуації й характерові його складових. Змішування мовного матеріалу з різних стилів доречно хіба що як засіб створення сатиричного чи комічного ефекту в художніх творах, фейлетонах, пародіях, анекдотах тощо.

У текстах наукового, офіційно-ділового, виробничо-технічного стилів уживати слова чи вирази розмовного, просторічного звучання, жаргонізми, арготизми, діалектизми не прийнято. Наприклад, у заяві, довідці, дорученні тощо замінити загальноживані, стилістично нейтральні слова *батько* на *татко* чи *татусь*, *зарплата* на *получка*, *картопля* на *бараболя*, *міліціонер* на *мент* було би грубим порушенням стилістичних норм, а відтак і культури мовлення.

Стильова тональність виступу з доповіддю, лекцією тощо зобов'язує мовця виважено застосовувати підвищення тону голосу, прискорення чи сповільнення темпу мовлення, зміну тембру, щоб не виник дисонанс між тим, що і для кого говориться, та тим, як говориться. Те ж стосується і невербальних засобів: надмірна жестикуляція, надто рухлива міміка, “круглі очі”, “довге обличчя”, інтенсивне хитання головою, часте знизування плечима, різка зміна поз — усе це не відповідає стилевій тональності цих жанрів мовлення і може спровокувати комунікативний конфлікт, не кажучи вже про те, що спричинить низьку ефективність виступу. Тільки функціонально доцільні засоби вираження можуть бути корисними мовцеві.

Дотримуватися фізичних параметрів мовлення. В усному мовленні потрібно пам'ятати про “пороги сприйняття”: надто швидке або надміру тихе вимовляння звуків не дозволяє адре-

сатові (аудиторії) розпізнавати і “розшифровувати” слова, а з ними — висловлення (речення) і цілий текст. Модуляція сили, висоти, тембру, темпу, тривалості пауз має бути спрямована на максимальне ефективне сприйняття мовлення адресатом (аудиторією), але вона не має відвертати увагу від того, що говорить, вимушуючи адресата (аудиторію) аналізувати зовнішній — звуковий — бік мовлення. Можна провести експеримент: розповісти той самий текст для двох груп слухачів, але в одній групі відповідно нормам, а в другій — із різким збільшенням сили голосу і висоти тону в окремих місцях, з вимовою напівшепотом, затягуванням пауз і несподіваним прискоренням темпу, із переходом на дитячий і старечий тембр, — а тоді запропонувати слухачам записати почуте, після чого зіставити результати першої і другої груп. Подібний експеримент можна провести і щодо нормального та надлишкового використання невербальних засобів вираження.

У писемних жанрах мовлення некоректно одну людину називати повним ім'ям і прізвищем, другу — ініціалом імені і прізвищем, третю — тільки прізвищем, наприклад: *Серед присутніх були письменники Юрій Мушкетик, І. Драч та Павличко*. Належить писати всіх із повними іменами або всіх з ініціалами імен. Коли людина в тексті згадується вперше, доречно вказати повне ім'я (*Докія Гуменна, Улас Самчук, Макс Вебер*). Називаючи її повторно, можна обмежитись ініціалом імені (*Д. Гуменна, У. Самчук, М. Вебер*). Скорочувати імена в псевдонімах не можна (*Марко Вовчок, Леся Українка, Уляна Кравченко*, а не *М. Вовчок* тощо). Якщо текст пишуть від руки, головна вимога до його фізичної сторони — розбірливість почерку. Колись вважали, що це перша умова ввічливості. Справді, якщо адресат не може прочитати написане, то краще не писати йому взагалі: він не витратить часу і не псуватиме собі нерви. Писати красиво можуть не всі, але кожен має писати розбірливо.

Брати до уваги присутність третьої особи (осіб). Якщо в комунікативному акті, крім адресанта й адресата, присутня 3-тя особа (особи), то не зважати на неї (них), провадити розмову так, ніби

її (їх) немає, — означає порушувати правила добропристойності. До того ж треба брати до уваги соціально-мовленнєвий статус і соціально-мовленнєву роль 3-ї особи (осіб) у цій комунікативній ситуації.

3-й особі (особам) має бути адресована певна кількість словесних звернень адресанта. Для цього використовуються такі формули: *Цікаво було б знати думку нашого колеги (добродія Петренка; пана Олекси) з цього питання; Гадаю, що й наш колега (добродій Петренко; пан Олекса) на це пристане; А Ви, колего (добродію Петренко; пане Олексо), не хотіли б щось додати до наших міркувань?; А Ви (ви) що з цього приводу скажете?* тощо.

З огляду на присутність 3-ї особи, потрібно суттєво коригувати вибір мовного матеріалу. Наприклад, якщо 3-тя особа старша за віком, вища за соціальним становищем, іншої статі, то це має стримувати мовця від уживання інтимно-емоційних, грубуватих (а грубих — і поготів!), жаргонних слів і висловів тощо.

Увага до 3-ї особи (осіб) має виражатися — іноді навіть більшою мірою — також невербальними засобами: рухами голови, мімікою, поглядами.

Коли 3-тя особа (особи) не бажана як свідок розмови, то недоречно переходити на шепіт, іноземну мову, вузький діалект, саморобний волапюк¹ тощо. Найкраще знайти переконливий, добропристойний привід і позбутися присутності цієї особи (осіб), а якщо це неможливо, то не порушувати тем, які становлять інтерес тільки для адресанта й адресата.

¹ Волапюк (*volapük*, від англ. *world* — “світ” і *speak* — “розмовляти”). Штучна мова, яку 1879 р. створив німецький пастор-поліглот Йоган Мартін Шляер. У переносному значенні — незрозуміла мова, набір слів із різних мов.

Якщо Ви друга особа (рекомендації для адресата)

Виявляти максимальну увагу до мовлення адресанта. *Треба слухати*, — говорить скідне прислів'я, — *не лише вухами, а й розумом, аби не бути подібним до осла, який, несучи вантаж, знає тільки його тягар, але не відрізняє золота, що дзвенить, від дрів, що стукотять*. Увагу до адресанта — насамперед до того, що він хоче сказати, чого не хоче сказати і чого не скаже, якщо йому не допомогти, а також до нього самого, зокрема до його почуттів, треба виявляти на всіх стадіях його мовлення — початковій, основній і завершальній. Для цього в розпорядженні адресата є цілий арсенал вербальних і невербальних засобів. Увага до адресанта засвідчується:

— фразами, які заохочують до говоріння: *Я Вас (уважно) слухаю; Говоріть, будь ласка!; То що Ви хочете сказати?*

— словами і короткими фразами, які потверджують комунікативний контакт. Уживаються вони на стадіях мовлення, коли адресант ще не висловив своїх думок і почуттів до кінця: *Так!; Так-так!; Авжеж!; Певно, що так!; Можливо; Може, так, а може, й ні;*

— фразами, що заохочують до продовження мовлення: *Це дуже цікаво — розповідайте далі!; Продовжуйте, будь ласка!; Ви мене заінтригували!; Розкажіть про це докладніше!; Мені приємно (про) це слухати тощо;*

— перепитуванням, з'ясуванням незрозумілих для адресата місць, "білих плям" тощо: *Перепрошую, я не зрозумів останнього слова (попередньої фрази), повторіть, будь ласка; Ви сказали...?; Я правильно Вас зрозумів: Ви маєте на увазі...?; Роз'ясніть, будь ласка, мені цей термін!; Я не зумів з'ясувати собі зв'язок між наведеними фактами та їх тлумаченням — розкажіть про це докладніше!* Однак не можна ставити запитання, як малі діти, — до безмежності, треба з'ясовувати найсуттєвіше;

— перефразуванням висловлень адресата, щоб він відчував, що його правильно розуміють, за потреби вносив корективи у своє мовлення або й сам краще усвідомлював свої думки і почуття, наприклад:

Адресант: *“Людина зору” в погляді іншої людини вмить прочитає доброзичливість, ворожість чи байдужість до неї.*

Адресат: *У японців, справді, очі — “вікна душі”, і саме через очі відбувається співвідчуття цих людей Сходу;*

— ставленням запитань, які з’ясовують, уточнюють позицію адресанта:

Адресант: *Для японців нюанси етикету важливіші за тонкощі граматики. Ввічливість мовлення цінується вище за його дохідливість. І не дивно, що найвищим способом спілкування у них є мовчання.*

Адресат: *Ви поділяєте цей погляд Бернарда Рудолфскі? А що, до слова, Ви могли б сказати в цьому аспекті про українців?*

Проте, запитань не має бути надто багато, щоб не збити адресанта з головного напрямку його думки вимушеними відхиленнями від неї;

— сприйманням не тільки раціональної, змістової, а й емоційної сторони мовлення адресанта: *Ви цим занепокоєні?; Вас, я бачу, це хвилює (підбадьорює; стимулює; обурює).* Тут потрібно бути максимально делікатним, не поспішати з оцінками, не ставити запитань, які б виявилися недоречними. Позитивну налаштованість на адресанта краще виражати невербальними засобами;

— інтерпретуванням мовлення адресанта з метою з’ясувати головне чи якісь деталі, нюанси у тому, що він висловив (часом недостатньо виразно). Вступними фразами до інтерпретування можуть бути формули *Отже, Ви говорите, що...; Якщо я Вас правильно зрозумів, то... тощо;*

— резюмуванням сказаного адресантом. Як початкові доречно використати фрази: *Із дотепер сказаного Вами випливає,*

що...: Головний зміст Ваших слів полягає в...; Якщо стисло викласти Ваші думки, то...

— коректною формою зауважень, незгоди з позицією адресанта: *Ви маєте рацію в тому, що..., але...; Ви мали б (цілковіту) рацію, коли б...; Із Вами можна було б погодитись (у всьому), якби...* Зрозуміло, що зауваження адресата мають бути належно аргументовані.

Попри всі перелічені вияви уваги до адресанта, в поведінці адресата високо цінують також “нерефлексивне слухання”, тобто уважне мовчання, бо, як кажуть, *гарно мовчати важче, ніж гарно говорити*.

Велика роль у вираженні уваги належить поглядіві, виразові обличчя, рухам голови, позі, меншою мірою — жестам і неканонічним звуковим знакам.

Адресат має мало говорити, а багато слухати. “Уміння слухати — це мистецтво рідкісніше і вартісніше, ніж уміння точити розмову”, — пише польська авторка Ірена Гумовська¹. “Невміння правильно слухати, — стверджує американська авторка Джералдин Скотт, — є одним із основних джерел конфлікту, крім очевидних причин. Коли людина бачить, що її не слухають, у неї можуть виникнути почуття ворожості, упереженості або осуду. Похмурий вигляд, покvapливність, нетерплячі жести можуть свідчити про відсутність зацікавлення, поваги і співчуття до мовця”².

Брати до уваги статусні і рольові ознаки адресанта. Це має особливо велике значення, коли ці ознаки в адресанта й адресата не збігаються, тобто комуніканти асиметричні: начальник — підлеглий, учитель — учень, бабуся — підліток, клієнт — офіціант, громадянин України — іноземець тощо.

Своєчасно реагувати на мовлення адресанта. На запитання потрібно давати відповідь одразу або ж попросити відтермінувати

¹ *Gumowska I. ABC dobrego wychowania. — Warszawa, 1974. — S. 234.*

² *Скотт Дж. Г. Конфлікти, пути их преодоления: Пер. с англ. — К., 1991. — С. 106.*

її фразами типу *Дозвольте подумати (зосередитися; поміркувати); Я не готовий зараз дати відповідь; На жаль, не володію достатньою інформацією, щоб уже Вам відповісти*. Так само без зволікання потрібно погодитись, не погодитись чи висловити сумнів щодо тверджень співрозмовника, якщо він попросить висловити ставлення до них. У разі потреби доцільно перепитати його, попросити уточнити деталі тощо.

Виявляти витриманість і вихованість. Не перебивати адресанта “на півслові”. Найкраще місце для того, щоб “уклинитися” — це пауза після мікротеми (абзацу) або хоча б після висловлення.

Трапляється, що адресант не в змозі зупинитися, не дає співрозмовникові вставити бодай одне слово. Зробити спробу перетворити його монолог на діалог можна за допомогою формул *Дозвольте мені сказати декілька слів (перебити Вас; звернути слово); Я б хотів лишень додати, що...; Перепрошую, зупиніться на хвилинку і не забудьте, що кажете, бо я мушу зауважити, що...*

Як чинити, коли адресант, особливо в стані роздратування, гніву, ні на що не зважає і не дає можливості сказати й слова? Якщо є потреба зберегти взаємини, “то найкращий вихід у такій ситуації — просто слухати”, — радять фахівці з конфліктології. Слухати терпляче і чемно, доки адресант не виговориться, не “викладеться”, а тоді почати нормальну розмову. Коли ж його роздратування і ворожість через самозбудження нарастають і цьому не видно краю, то краще відмовитися від такого спілкування і піти, без образливих жестів і реплік.

Що ж до людей, які “не знають, коли замовкнути” і своєю нескінченною балаканиною “заговорюють” співрозмовника, то з ними найкраще мовчати і не стимулювати продовження розмови запитаннями, зауваженнями, запереченнями. Якщо це не зупинить говоруна, то доведеться знайти якийсь привід, аби перервати розмову: “згадати”, що кудись спішно треба йти, щось терміново зробити, з кимось зустрітись, до когось зателефонувати тощо. “Привід” має бути у належний спосіб оформлений: *Перепрошую, що перебиваю. За Вашою цікавою розповід-*

дю я ледь не забув, що буквально за 10 хвилин у мене ділова зустріч, а я ще тут; Вибачайте, ми продовжимо нашу розмову іншим разом, а тепер я вимушений поспішати, бо на мене чекають; Пробачте, на жаль, ми мусимо припинити розмову, бо я згадав, що... Говорити це бажано з привітною усмішкою і трохи заклопотаним виразом обличчя. У жодному разі не можна припиняти контакт різким відходом, з міною нетерплячки, з жестом, що виражає безнадію, тощо.

Брати до уваги присутність третьої особи (осіб). Присутність 3-ї особи (осіб) вимагає від адресата дотримання певних норм етикетного спілкування. Її не можна ігнорувати або ж у різний спосіб натякати, що вона тут небажана. Нетактовно рухами голови і очей, мімікою, жестами сигналізувати адресантові, аби він при ній (них) “цього” не говорив. Краще, знайшовши переконливий привід, перервати адресанта і змінити тему розмови.

Неетично реагувати на мовлення адресанта так, щоби перед 3-ю особою (особами) він виглядав у непривабливому світлі: кидати іронічні репліки, брати на кпини, ставити запитання, які б змушували його “обходити” їх, викручуватися, відповідати мовчанкою тощо. Не варто підморгувати чи кивати головою в бік адресанта, натякаючи 3-й особі (особам): *ви тільки послухайте, що він верзе!; чусте, куди гне!; ото бачите, який він!*

Якщо Ви третя особа

(рекомендації для присутнього при розмові)

З'ясувати, чи Ваша присутність бажана. На запитання *Можна до вас (приєднатися)?; Я не заважатиму вам?; У вас не конфіденційна розмова?* тощо адресант і адресат з різних причин не завжди відповідають *так* або *ні*. Тому потрібно вслухатися в інтонацію їхньої відповіді та аналізувати невербальну поведінку. Так, якщо співрозмовники стоять чи сидять симетрично навпроти або на ближчій, ніж нейтральна, відстані, то підходити до них (і перебувати біля них) без особливої потреби не варто. Якщо ж вони стоять чи сидять, утворюючи плечима

кут, і перебувають на нейтральній або більшій відстані, — це означає, що в їхній розмові, напевно, немає чогось такого, що робило б присутність 3-ї особи (осіб) зайвою.

Коли розмова між адресантом і адресатом не виходить за межі партнерських інтересів, коли вона має інтимний характер, підвищено емоційна тощо, 3-й особі (особам) треба знайти зручний привід і, вибачившись, відійти. За словами Жана-Жака Руссо, “мудра людина відходить за хвилину до того, коли вона стала б зайвою”.

Не перебивати розмови, не втручатись у неї. 3-й особі найкраще дотримуватися тактики нерелексивного слухання (уважного мовчання) і вступати в розмову лише тоді, коли про це попросить адресант або адресат. Коли ж виникне власна причина щось сказати або несила стриматися, то доцільно використати формули на зразок *Пробачте (Вибачте, що втручаюсь; Я не хотів би втручатись у вашу розмову, але...; Дозвольте втрутитися!; Можна і мені сказати децю (кілька слів; одну фразу))*²

Упродовж “чужого діалогу” треба зберігати нейтральний або приязний вираз обличчя, не знизувати плечима, не морщити носа, не примружувати ока тощо, аби в такий спосіб не виявляти свого негативного ставлення до того, що говорить один чи обидва учасники розмови. Тим паче, потрібно утримуватися від оцінних реплік. Нехтючи ці вимоги, 3-тя особа (особи) ризикує почути на свою адресу: *Не до тебе п'ють — не кажи: “Дай, Боже, Здоров'я!”; Як не твоє мелеться, то не відсувай!; Не пхай свого носа до чужого проса!* або щось іще гостріше.

Питання для самоконтролю й обговорення

1. Які з рекомендацій для адресанта видаються Вам найважливішими?
2. Які типові помилки допускає адресант у сприйнятті адресата і як це відбивається на його мовленні?
3. Які рекомендації для: а) адресанта; б) адресата; в) 3-ї особи до ознайомлення з посібником були Вам невідомі?
4. Якою має бути комунікативна поведінка: а) адресанта; б) адресата в присутності 3-ї особи (осіб)?
5. Які рекомендації для: а) адресанта; б) адресата; в) третьої особи (осіб) мають заборонний характер?

Завдання

1. Сформулюйте і запишіть норми, якими, на Вашу думку, варто доповнити подані в посібнику рекомендації для: а) адресанта; б) адресата; в) 3-ї особи.
2. Проведіть 3—4 комунікативні ігри за участю адресанта, адресата і 3-ї особи (осіб), які мають різні соціально-мовленнєві статуси і “грають” різні ролі. Використайте максимальну кількість стандартних формул, вживаних у типових комунікативних ситуаціях.

Розділ 8

СПІЛКУВАННЯ У СТАНДАРТНИХ ЕТИКЕТНИХ СИТУАЦІЯХ

Є доволі багато комунікативних ситуацій, які за своєю суттю належать до етикетних, оскільки в них взаємини між спілкувальниками стоять на передньому плані, а не є тлом, на якому сприймається зміст мовлення, чи етикетною “приправою” до змісту. Це ситуації вітання, знайомлення, прощання, вибачення тощо.

У суспільному житті людини такі ситуації повторюються безліч разів. І було б нелегко, та й недоцільно, кожного разу придумувати інакші вислови, фрази для їх мовного оформлення.

Оскільки ці ситуації мають стандартний, узагальнений характер, то їхнє мовне “забезпечення” є стереотипним, тобто усталеним, узвичаєним. Немає потреби доводити, що такі стереотипи полегшують комунікативне життя людини. Навіщо вигадувати, як і що казати, коли існують “комплекти” готових фраз, словесних формул для кожної із типових ситуацій, і мовцеві потрібно тільки зробити вдалий вибір із цього набору? Однак і ці комплекти й особливості їх застосування мовець має добре знати.

Вітання

Зустрічаючись, знайомі люди вітаються. Вітаються між собою і незнайомі. Це залежить від традицій, соціальної належності людей, обставин, у яких люди перебувають, нарешті, від вихованості.

Формули вітання. За своїм змістом вітальні формули у різних етномовних спільнотах дуже відмінні, різноманітні, іноді дивні з нашого погляду. Стародавні єгиптяни запитували: *Як пітнієш?*, античні греки закликали: *Радуйся!*, а сучасні монголи з'ясовують: *Як кочуєш? Як худоба?* — і такими фразами вітаються навіть університетські професори, які, звісно, не кочують і здебільшого не мають худоби. Проте всім вітанням властива однакова етикетна спрямованість: засвідчити увагу до людини, гречно ставлення до неї, побажати їй чогось доброго тощо.

Українська мова багата на вітальні формули. Вислови *Доброго ранку!* / *Добрий ранок!*; *Добрий день!* / *Доброго дня!*; *Доброго вечора!* / *Добрий вечір!* є стилістично нейтральними. Їх у відповідну пору дня можуть уживати адресанти всіх категорій до адресатів будь-якого соціально-комунікативного статусу і в будь-яких ролях. Останнім часом увійшов в обіг вислів *Доброї ночі!*, яким найчастіше вітають свою аудиторію журналісти нічного теле- і радіофіру.

Стягнене *Добридень!* у літературному мовленні нині вживають рідко, в основному мовці старшого покоління, а *Добри вечір!* майже вийшло з ужитку. Із таких стягнених в одне слово етикетних словосполучень залишилося тільки *Добраніч!* Наведені вітальні фрази є уламками більших синтаксичних конструкцій на зразок *Дай, Боже, добрий день!*

Формулами *Вітаю (тебе; Вас; вас)!*; *Радий (тебе; Вас; вас) вітати!*; *Моє шанування!*; *Дозвольте Вас (вас) привітати!* вітаються зазвичай інтелігенти старшого і середнього покоління. У ширших соціальних сферах, але також здебільшого людьми старшого і середнього віку використовується вислів *Доброго здоров'я!*

На Галичині чоловіки старшого і середнього покоління вітаються також висловом *Дай, Боже, щастя!*, на який відповідають *Дай, Боже, здоров'я!* Кажуть *Дай, Боже, щастя!* люди всіх вікових категорій тим, хто зайнятий якоюсь працею. А відповіддю на таке вітання служать слова *Дякую (-ємо)! Дай, Боже, й тобі (Вам; вам)!* У багатьох місцевостях України для вітання з тими, хто в цей час працює, послуговуються висловом *Боже, помагай!* Синонімічний йому вигук *Помагайбі!* (деформоване *Помагай, Біг (Бог)!*) кваліфікується в словниках як застаріле слово.

У народному мовленні донині збереглися вітання-побажання *З неділею святою будьте здорові!*; *Зі святом будьте здорові!*; *Будьте здорові з Новим роком, з Василем!*

Молоді люди, вітаючись із друзями, знайомими, здебільшого звертаються до них словами *Привіт!* або *Здоров!* Слово *Привіт!* уживають як хлопці, так і дівчата, а також чоловіки середнього покоління. Словом *Здоров!* вітаються особи чоловічої, зрідка жіночої статі. На теренах центральних і східних регіонів у селах і частково в містах вітаються висловами *Здоров був!*; *Здорова була!*; *Здорові (Здоровенькі) були!* На Наддніпрянщині до кількох осіб чи входячи до хати вітаються також словом *Здорові!* Усі наведені в абзаці вітальні формули мають розмовний характер і, за винятком *Привіт!* і *Здоров!*, уживаються переважно людьми старшого й середнього віку. На схід від Збруча в розмовному мовленні поширене старослов'янсько-російське *Здравствуй (-те)!* у спотворених, суржикових, варіантах: *Здрастуй (-те)!*; *Драстуй (те)!*; *Здрасьте!*; *Драсьте!*; *Дрась!*

У національно-патрістичних середовищах, особливо під час святкування, ювілеїв, зборів, вітаються словами *Слава Україні!* Це вітання зародилося у 20-х рр. ХХ ст. у Легії українських націоналістів, яка складалася в основному з наддніпрянців і мала свій центр у Подебрадах (Чехія).

Західні українці, які практикують християнську обрядовість, вітаються фразою *Слава Ісусу Христу!*, на яку відповідають фразою *Слава навіки!*

Зайшовши до церкви, спочатку потрібно помолитися, а тоді, підвівшись з колін, стиха привітатися з людьми, що стоять зліва і справа словами *Слава Ісусу Христу!* Зустрівшись у церкві поглядом із знайомою людиною, вітають її тільки легким нахилом голови.

У приміщенні з нарядженим покійником люди, що дотримуються українських християнських традицій, спочатку моляться за упокій душі померлого, а тоді неголосно вітаються з присутніми фразою *Слава Ісусу Христу!* Відповідають, як і в церкві, словами *Слава навіки!* Іншими словесними формулами на похороні не вітаються. Близькі знайомі можуть привітатися потиском рук, але цього не потрібно робити в кімнаті, де лежить покійник.

У дні двох найважливіших християнських свят і протягом визначеного часу після них українці, які шанують релігійні звичаї, вітаються словами *Христос рождається!* (відповідь — *Славіте Його!*) і *Христос Воскрес!* (відповідь — *Воістину воскрес!*).

Мовленнєва практика засвідчує доволі часте поєднання двох вітальних фраз: *Добрий день! Вітаю (Вас)!; Моє шанування! Доброго здоров'я!; Доброго ранку! Радий тебе (Вас) бачити!* У такий спосіб акцентується щирість взаємин. Підкреслює звичливість, доброзичливе ставлення, теплоту стосунків називання після вітальної формули імені адресата: *Доброго ранку, Софійко!; Моє шанування, пане Любомире!; Вітаю вас, панове студенти!* Цій же меті слугують поширювальні фрази: *Доброго дня! Кого я бачу! (Давненько ж ми не зустрічалися!; Яка не сподіванка!; Яка приємна зустріч!)*.

Відповідь на вітання. Правила доброго тону вимагають на вітання обов'язкової відповіді. Вона має бути словесною і супроводжуватися невербальними знаками вітання. Вживання тільки невербального знака (поклон, кивок, усмішка тощо) за рівнем гречності поступається словесному вітання. Звичайно, не йдеться про невербальні вітання на відстані, у церкві чи в інших місцях, де є багато людей і де партнери не можуть зблизитися чи не хочуть привертати до себе увагу, заважати

комусь тощо. За будь-яких обставин обмін вітальними репліками має супроводжуватися зоровим контактом. Дуже неввічливо вітатися чи відповідати на вітання, не дивлячись на партнера.

В українців не прийнято, як, скажімо, у сербів, словесно вітатися протягом дня під час кожної зустрічі з тією самою людиною. Але зустрітися поглядом, приємно посміхнутися або й кивнути головою завжди потрібно. Це засвідчує приязне ставлення до людини. Не можна проходити повз неї, наче вона незнайома.

Репліки-відповіді часто є повторенням вітальних формул, ужитих адресантом:

- *Доброго ранку!*
- *Доброго ранку!*

Останніми роками поширилося вживання подібної відповіді без іменника:

- *Добрий день!*
- *Добрий!*

У такий спосіб відповідати не варто. Це сприймається як вияв недостатньої поваги до того, хто привітався, зверхності щодо нього, вимушеності відповіді тощо. Багатьох людей така відповідь дратує, особливо коли чують її від працівників громадських служб, довідкових бюро, секретарок установ.

Вітальні репліки-відповіді можуть бути іншої структури і лексичного складу, ніж репліки-вітання. Це залежить від соціально-статусних ознак і мовленнєвих ролей учасників комунікативного акту, характеру взаємин між ними. Так, на вітання *Доброго дня!* можна почути у відповідь: *Моє шанування!*; *Вітаю (Вас)!; Привіт!* тощо.

Існують, однак, вітальні формули з облігаторними (від лат. *obligatus* — “обов’язковий”) формулами-відповідями, заміна яких неможлива без порушення нормативності мовлення. Це не загальнозживані вітання, а формули, використання яких регламентоване релігійно, конфесійно, партійно, професійно тощо, наприклад:

Христос воскрес! — Воістину воскрес!

Слава Україні! — Героям слава!

Здрастуйте (товариші)! — Здоров'я бажаємо (товаришу полковнику)!

Фатичні фрази. Після вітальних реплік мовлення часто продовжується фатичними фразами. Латинське слово *fatior* має (крім інших) значення “говорити нісенітницю; провадити пусто-порожні балачки”. Отже, фатичні фрази використовуються не для повідомлення інформації, а щоб надавати природності спільному перебуванню з іншою людиною, привернути до себе її увагу, підготувати до сприйняття інформації тощо. Тому фатичні фрази називають “контактостановлювальними”, потрібними для “обміну словами”. Це, наприклад, вирази: *Як поживає-те?; Як живеться; Що нового?; Що чувати? Що у тебе (Вас) доброго?; Як справи?* Можна питати і про здоров'я (*Як почуваетесь?; Як здоров'я?*) і навіть про сім'ю (*Як твоя; Ваша) дружина?; Як діти?*), але в такому разі треба бути обачним і добре зорієнтованим щодо справ, характеру і настрою партнера, аби не потрапити в незручне становище або не спровокувати неочікувану відповідь.

Було би смішно й нудно, якби на фатичні запитання співрозмовник почав детально розповідати, як йому живеться, в якому стані його здоров'я, як почувуються члени його сім'ї. Зазвичай ці запитання ставлять тому, що “так прийнято”. Отже, на них достатньо подякувати і обмежитися короткою фразою: *Прекрасно!; Добре; Задовільно; Не скаржусь; Нічого; Усе по старому; Як тобі (Вам) сказати?; Не найкраще; Погано!* Ясна річ, що репліки з негативною семантикою доречні тільки в тому разі, коли співрозмовник — людина співчутлива, близька, якщо від неї можна очікувати доброї поради чи допомоги.

Давши на фатичне запитання позитивну, нейтральну чи негативну відповідь, також потрібно запитати: *А ти (Ви) як поживаєш (-сте)?; А в тебе (Вас) як (ідуть) справи?; А тобі (Вам) як ведеться?; У тебе (Вас) що нового?*

Фатичні запитання можуть використовуватися і без формул вітання, переймаючи на себе їхню функцію. В українській мові

це насамперед вислів *Як ся маєш (-єте)?*, що став своєрідним запитанням-вітанням. Ще три-чотири десятироки тому в Західній Україні цим висловом здебільшого супроводжувався вітальний потиск руки. Тепер таке функціонування цієї фрази спостерігається значно рідше і переважно в мовленні чоловіків старшого покоління.

Хто з ким вітається. Важливою проблемою в ситуації вітання є те, хто має вітатися першим. Деякі люди надають цьому виняткового значення й оцінюють інших людей за тим, чи ті вітаються першими, чи чекають, що привітаються з ними. Взагалі першим вітається молодший із старшим, підлеглий з начальником, чоловік із жінкою, але молода жінка першою вітається з літнім чоловіком. Не можна, однак, забувати, що у різних країнах традиції вітання неоднакові і вони не завжди збігаються з нормами українського суспільства. Наприклад, в Англії жінка, щоб “уповноважити” чоловіка вклонитися їй, вітається з ним першою.

Щодо вітання, є дуже розумне правило: першим вітається той, хто краще вихований. Проте, навіть знаючи це правило, багато хто його не дотримується, бо “шанує свою гідність”. Насправді ж, гідність людини, що привітається першою, не тільки нічого не втрачає, а, навпаки, виграє. Але все-таки першими мають вітатися молодші зі старшими, чоловіки з жінками, соціально нижчі з соціально вищими.

Першим незалежно від віку, статі, посади вітається той, хто проходить повз когось або переганяє його. І звичайно, той, хто підходить до гурту, заходить у приміщення тощо. У гостині спочатку вітаються з господинею, потім із господарем, а тоді з рештою присутніх, не обминаючи й дітей.

Коли зустрічаються пара, то спочатку вітаються між собою жінки, тоді чоловіки і жінки, а насамкінець чоловіки з чоловіками.

Фонетика вітальних фраз та їх невербальний супровід. Акт вітання короткотривалий. Короткими є і вітальні формули. Тому в ситуації вітання важливого значення набувають фоне-

тичні складники мовлення: сила голосу, тон, тембр, темп, а також невербальні знаки: погляд, вираз обличчя, поза тощо. Вітальна репліка, вимовлена тихо, "під ніс", і без зорового контакту, може бути не зауважена або витлумачена як вияв негативного ставлення до адресата. По-різному сприймають вітальні фрази в поспішному й повільному темпі, з м'яким, несміливим, пригніченим чи злим тембром, з насупленим, іронічним, меланхолійним поглядом, з радісною, удаваною, ехидною посмішкою тощо.

Словесні вітання супроводжують невербальними знаками з такою ж (вітальною) семантикою: жінки — плавним нахилом голови, чоловіки — легким схилянням верхньої частини тулуба і/або голови, молоді люди такими ж, але трохи нижчими поклонами. *Поклони горбіє не роблять*, — повчас народна мудрість.

Тим, хто вітається, дуже личить привітна усмішка. Поклоном із усмішкою можна привітатись і без слів, але тільки з близькими знайомими, друзями. Це також стосується вітання піднесеною вгору рукою, стисканням власних рук тощо.

Де як вітатися. Вітаючись на вулиці з тим, хто стоїть або проходить у зустрічному напрямку, потрібно повернути голову в його бік і вклонитися. Коли з кимось вітається Ваш супутник, то і Вам треба це зробити. Так само треба відповісти поклоном і тому, хто привітався з Вашим супутником. Це правило стосується тільки чоловіків. Жінка відповідає на вітання з її супутником незнайомої їй особи лише тоді, коли воно виразно стосувалося її (жінки).

Вітаючись через вулицю, не потрібно кричати: це вважають непристойним. Достатньо зорового контакту і нижчого поклону. Якщо відстань перевищує 30 кроків, можна не вітатися.

Неправильно вітатись, порівнявшись із адресатом. Так само негарно вітатися з надто великої відстані, бо це може бути трактовано як схильність до чиношанування, підлабузництва, улесливості.

Вітаючись, обов'язково треба виїняти цигарку з рота, а руки з кишень і зняти темні окуляри. Останнє не поширюється на людей із вадами зору.

Що робити з головним убором. До “комплекту” знаків вітання на відкритому повітрі входить і здіймання головного убору чоловіками. Такий етикетний знак поширений головно серед європейських народів.

Капелюх рекомендують знімати рукою, протилежною від людини, повз яку проходять. Беруть його спереду-згори за наголовок й описують невелике півколо до висоти обличчя. Роблять це приблизно за три кроки до адресата, який стоїть або йде назустріч. Одягають капелюх щойно розминувшись із адресатом.

Шапку знімають спереду за дашок. Шапку без дашка, а також берет знімати не прийнято.

Вітальний потиск рук. Важливим невербальним знаком вітання є потиск рук. Це елемент європейської культури спілкування, який поширився на цілий світ. Ще й нині в Японії потиск рук на знак вітання використовують переважно у спілкуванні з європейцями й американцями, а жінки уникають його взагалі, бо це сприймається негативно. У перші десятиліття існування СРСР рукостискання трактували як пережиток капіталістичного минулого і один із шляхів перенесення інфекції.

У Європі потиск рук застосовується не всюди однаково. Англійці, приміром, використовують його нечасто, а в німців, навпаки, рукостискання настільки поширене, що, як пишуть місцеві гумористи, саме за ним у світі впізнають туристів із Німеччини.

Першим руку подає старший молодшому, жінка чоловікові, соціально вищий соціально нижчому, а не навпаки. Якщо присутніх багато, то доречно обмежитися потиском рук із господарем (господинею) дому чи начальником, а з іншими, вклонившись, привітатися словами.

Вітатися за руку з людьми, які сидять за обідом, вечерею тощо не треба. Не можна подавати руку через стіл. Навіть найвищий начальник для цього має вийти з-за стола. Не вітаються потиском рук через поріг. Некультурно вітатися рукостисканням, тримаючи другу руку в кишені, спершись на одвірок чи щось інше, напівлежачи тощо.

Чоловіки, за винятком дуже старих і хворих, подаючи руку, підводяться. Жінки, особливо старшого віку, коли вітаються з чоловіками або молодшими жінками, можуть подавати руку сидячи.

Коли руки мокрі, в мастилі тощо, потрібно, вибачившись, привести їх до порядку і тоді обмінятися потиском рук. Тут можна обмежитися словесним вітанням і поклоном з приємною усмішкою. Не завадить до того ж сказати: *Тисну твою (Вашу) руку!*

Подають тільки праву руку. Ліву руку, зап'ясток чи передрам'я можна простягнути для вітання тільки найближчим друзям, і то в крайньому разі.

Жінкам, які подають руку для вітання, дозволено не знімати рукавичку, до того ж не тільки тоді, коли рукавички є елементом жіночого туалету. Натомість чоловіки мають завжди, за винятком великого морозу, травм тощо, подавати оголену руку. Коли чоловік подає для потиску руку в рукавиці, то знімати свою рукавицю не потрібно, аби тим самим не натякнути, що і партнер мав би подати руку оголеною.

Накривати стиснуті руки лівою рукою, брати нею партнера за лікоть, вище ліктя, за плече етикет дозволяє тільки між дуже близькими людьми.

Якщо людині подають руку, грубо порушуючи етикет (наприклад, молодий хлопець жінці, старшій за нього і вищій за соціальним становищем), то свою руку треба простягти.

Після тривалої розлуки люди, що перебувають у близьких, щирих стосунках, часто на знак вітання обнімаються. Поплескувати при цьому партнера по плечах, як це роблять араби й американці, у нас не узвичаєно.

Вітальні поцілунки. Поцілунком вітаються чоловік із дружиною, наречені, родичі, рідше — близькі друзі, особливо дівчата і молоді жінки. У брежнєвську епоху було модно цілуватися і серед політиків. Традиція певною мірою збережена на теренах СНД.

Поцілунок у руку тривалий час уважався за "пережиток капіталістичних часів", що його як "форму пошани належить звести

до мінімуму”¹. Проте цей “пережиток” пережив і “добу реального соціалізму” та доволі широко практикується в нашому суспільстві. Найважливіші моменти застосування цього етикетного знака:

— у руку цілують тільки заміжніх і старших жінок. Дівчат цілують у щічку або ж обмежуються потиском руки;

— простягнуту жінкою руку беруть за пальці, підносять (щоб не надто згинатись — це неестетично) і в легкому нахилі голови цілують у тильну сторону пальців або ж у передню частину тильної сторони долоні, але в жодному разі не в зап'ясток — це може бути сприйняте як непристойний натяк;

— поцілунок у руку, а дівчат — у щічку має бути радше символічним, принаймні не надто щільним, міцним і гучним;

— неетично цілувати дамі руку, не знявши капелюха, рукавиць, тримаючи другу руку в кишені;

— не прийнято цілувати руку дамі на відкритому повітрі (на вулиці, у парку, на пляжі), а якщо вже дуже захочеться зробити це, то рекомендовано не підносити руку до губ, а низько нахилитися для поцілунку. Не засвідчують пошану до дами поцілунком її руки також під час їди, пиття тощо.

Як і інші комунікативно-етикетні знаки, поцілунок не можна однаково застосовувати в спілкуванні з представниками різних етнічних спільнот. Наприклад, в англійців немає звичаю цілуватися під час зустрічі (і прощання), а також цілувати жінкам руку. Майже не цілують дамам рук німці, болгари, американці. Угорці, вітаючись, часто говорять дамам: *Kezet (kezedet) csokolom* — букв. “руку Вашу (руку твою) цілую”, проте насправді руку не цілують, хіба що в особливих випадках, коли перебувають у близьких взаєминах тощо. Румуни цілують дамам руки частіше, до того ж роблять це і на вулиці. Для

¹ Крижан Э., Орлик Ю. Как себя вести: О правилах приличия: Пер. со словацк. — Братислава, 1966. — С. 35—36.

народів Південно-Східної Азії, зокрема китайців і японців, цей знак вітання не характерний.

В українців колись був звичай цілувати в руки батьків, родичів, узагалі старших людей, з якими віталися зблизька. У радянські часи ця традиція припинила своє існування.

Вітальне вставання. Чоловіки, за винятком похилих віком, інвалідів, хворих, вітаючись, завжди повинні підвестись. Жінки підводяться тільки тоді, якщо друга особа набагато старша.

Коли жінка входить до приміщення, чоловіки підводяться і стоять доти, доки вона не сяде або не піде. Якщо жінка проходить повз чоловіка, що сидить у парку, на вокзалі чи в інших громадських місцях, чоловік підводиться тільки тоді, коли жінка зупиниться біля нього і заговорить з ним. Якщо ж жінка проходить повз чоловіка і, не зупиняючись, привітається з ним, то йому треба встати і відповісти на вітання словами й поклоном.

Прийнято стоячи зустрічати гостей. Вони сідають тільки на запрошення господаря (господині).

Діти мають уставати щоразу, коли приходять дорослі, й сідати після того, як сядуть вони. Взагалі сідати треба лише тоді, коли сяде жінка, старший або соціально вищий.

Хто і чому не вітається. Якщо людина не вітається з іншими через свою зарозумілість, бундючність, зазнайство, непошану до людей, то така поведінка сприймається як відверто антиетикетна. Проте часто невітання є знаком того, що особу ігнорують, не бажають з нею підтримувати особисті контакти через її непорядність, недотримання слова, наклепництво, хамство тощо. Саме так робили у XIX ст. ірландські орендарі щодо одного управителя маєтку. Прізвище цього управителя, Бойкот, стало загальним іменником.

Звернення до незнайомої людини

Ми в чужому місті, нам треба про щось довідатись. Отож підходимо до людини, яка стоїть, або ж зупиняємося перед перехожим. Знаком нашого наміру вступити в комунікативний

контакт є скорочення відстані між нами і нашим потенційним співрозмовником. Нагадаємо, що ця відстань має бути не меншою за простягнену руку.

Стандартна послідовність фраз у розмові з незнайомою людиною може мати вигляд такого “алгоритму”:

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

Розмову з незнайомою людиною обов’язково починати з вітання. Якщо людина просто стоїть чи сидить нічим не зайнята, то перед проханням можна не вибачитися. У фразі з проханням варто, але не обов’язково вживати регулятивні і/або індексні слова-звертання (*Шановний добродію!; пані добродійко; юначе; дівчинко; пане міліціонере!*). Пункти 3 і 4 “алгоритму” можна міняти місцями.

Вибачитися, подякувати і попрощатися потрібно і тоді, коли співрозмовник не зміг чи не зумів задовольнити наше прохання. Проте декілька разів повторювати фрази з вибаченням і подякою не потрібно, бо у співрозмовника може скластися враження, що ми недооцінюємо його пам’ять або ж дякуємо і вибачаємося механічно, отже, нещиро. Не забуваймо також, що мовленнєвому контактові сприяє легка, щира усмішка.

Привернення до себе уваги

Щоби вступити у спілкувальний контакт, адресантові часом доводиться привернути до себе увагу потрібної йому особи (осіб), яка зайнята своїми справами. Для цього спочатку треба звернутися до неї зі словами вибачення (*Пробачте!; Прошу*

пробачити!) і, коли потенційний співрозмовник виявить знаки уваги (поглядом, мімікою, позою, реплікою тощо), продовжити розмову стандартною фразою: *Чи можна на хвилинку зайняти Вашу увагу? (Чи дозволите на хвильку відірвати Вас від...; Скажіть, будь ласка...).*

Дальше розгортання розмови для адресанта має сенс лише після реплік-відповідей: *Прошу!; Слухаю (Вас)!; Чим можу (Вам) допомогти?; Ви до мене звертаєтесь?; До Ваших послуг!* Якщо таких чи подібних реплік не було або ж якщо репліки мають заперечний, відмовний зміст (*Даруйте, не можу Вам допомогти; Вибачте, мені ніколи*), потрібно попросити вибачення і відійти, не демонструючи ні словами, ні невербальними засобами свого розчарування чи гостріших негативних емоцій.

Знайомлення

Для успішного етикетного спілкування комунікантові потрібен певний мінімум інформації про свого мовленнєвого партнера (партнерів). Цей мінімум становить передусім особова назва: ім'я чи ім'я і прізвище, ім'я і по батькові або всі ці три компоненти — залежно від віку партнера, ситуації тощо. До цього мінімуму можуть входити також дані про фах комуніканта, посаду, заклад праці, навчання, місце проживання тощо. Важливе значення для потенційного мовленнєвого контакту мають відомості про захоплення, позапрофесійні інтереси (спорт, колекціонування, самодіяльне мистецтво тощо), життєві уподобання комунікативного партнера.

Знайомлення можна окреслити як встановлення контакту між людьми із повідомленням ними чи про них комунікативного мінімуму знань, потрібних для спілкування. Повідомити про себе цю інформацію — означає **відрекомендуватись**.

Відрекомендовується молодший старшому, підлеглий начальникові, чоловік жінці. Тільки молода жінка відрекомендовується (а таки краще, щоб була відрекомендована) літньому чоловікові або ж чоловіку високого соціального становища.

Відрекомендовуватись належить і зателефонувавши комусь, і подзвонивши чи ввійшовши до чийогось помешкання. Якщо Вас не знають, то потрібно сказати одну-дві інформувальні фрази, наприклад: *Моє ім'я Аскольд Петришин. Я однокурсник Ліди. Чи могли б Ви покликати її до телефону? Мене звати Степан Коляда. Ми недавно познайомилися з Лідєю, і вона просила принести їй книги.*

Якщо на дзвінок до дверей підійшла дитина, то відрекомендуватись потрібно і їй: *Я Сергій Летенко. Поклич, будь ласка, тата або маму.*

Знайомлення без посередника

Словесні формули. Коли люди знайомляться безпосередньо, тобто без 3-ї особи, для цього вживають такі словесні формули: *Будьмо знайомі!; Я хочу (хотів би) з Вами познайомитись; Мені конче треба з Вами познайомитись!; Ви не проти, щоб ми познайомилися?; Чому б нам не познайомитися?; Дозвольте відрекомендуватися* тощо. Після цих формул ідуть фрази самоназивання: *Моє ім'я ...; Моє прізвище ...; Мене звати...; Я ...* Застосування цих стандартних фраз у неофіційних ситуаціях не є обов'язковим, і адресант може відрекомендовуватись, назвавши тільки своє ім'я (прізвище, по батькові), наприклад: *Я хотів би з Вами познайомитись. Олекса; Будьмо знайомі. Андрій Кіндратюк; Дозвольте відрекомендуватися: Василь Іванович Коровайченко.*

Як себе відрекомендувати. Називання імені, імені й по батькові, імені і прізвища чи й усіх трьох компонентів особової назви, як говорилося, залежить від характеру комунікативної ситуації, складу учасників комунікативного акту, їхнього віку, роду занять, статі тощо. Коли знайомляться пасажир в купе потягу, в салоні літака тощо, називати своє прізвище без особливої потреби немає сенсу. Коли ж знайомляться, скажімо, учасники конференції, то не назвати свого прізвища було б порушенням етикету. Це стосується і називання професій, посад та інших характеристик комунікантів. Тепер на конфе-

ренціях, симпозіумах, з'їздах тощо учасники пришпилюють карточки (ідентифікатори, бейжі), на яких, крім прізвища, імені, звань, титулів, указана посада, організація, країна тощо.

За правилами доброго тону жінкам знайомитися з чоловіками без посередника не бажано. Проте бувають винятки. Зокрема, у службових, функціональних взаєминах жінці доводиться відреконструюватися самій. Часто це роблять, наприклад, журналістки. У такому разі прийнято, крім імені, неодмінно називати своє прізвище. Якщо жінка підходить до чоловіка, він має відреконструюватися.

Коли людина, запропонувавши познайомитися, назвала себе, а партнер зволікає з реплікою-відповіддю, його можна запитати: *А як Ваше ім'я? (А Вас як звати?)*. У практиці українського мовлення використовуються також формули *Пробачте, а Ви хто (будете)?; Пробачте, з ким я розмовляю?; Ми, здається, незнайомі. З ким маю честь розмовляти?* тощо. Ці фрази мають різний семантико-стилістичний характер, і тому їх належить використовувати зважено, якщо мовець хоче справити враження тактовної людини.

Знайомлячись без посередника, особове ім'я (прізвище, по батькові) треба вимовляти розбірливо, достатньо голосно і без поспіху. Це правило зобов'язує і тоді, коли, знайомлячись, мовець дає партнерові свою візитну картку.

Акт знайомлення здебільшого відбувається у формі такого діалогу:

— *Будьмо знайомі! (Мое ім'я / Мене звати) Богдан (Вишницький).*

— *Анатолій (Сергійович; Козловський). Дуже приємно!*

Щодо останньої фрази (*Дуже приємно!*), то деякі фахівці з проблем мовного етикету мають застереження — начебто вона “застаріла”, “стереотипна”, “телеграфічна”. Тому рекомендують уживати фрази з більш особистісним звучанням: *(Мені) дуже приємно з Вами познайомитися!; (Я) радий знайомству з Вами!; Нарешті ми знайомі (познайомились)! тощо*. Важлива

деталь: такі репліки мають належати особі, з якою знайомляться, а не ініціаторові знайомлення. “Було б верхом нетактовності, якщо б, відрекомендовуючись, молодший сказав так літній людині або високопоставленій особі”, — пишуть Е. Крижан і Ю. Орлик¹.

Знайомлячись із російськомовними комунікантами, які не володіють українською мовою, доцільно називати себе (звісно, якщо Ви вже не в юнацькому віці) ім'ям та по батькові, наприклад: *Ірина Петрівна; Святослав Сидорович*. Таке іменування людей для росіян, на відміну від німців, французів, поляків, американців тощо, є звичним і зручним. У ситуації знайомлення в російському середовищі часто застосовують стандартні фрази *Будем знакомы!*; *Давайте знакомиться!*; *Разрешите представиться!* Українськими відповідниками цих фраз є *Будьмо знайомі!*; *Дозвольте відрекомендуватися!*, а не *Будемо знайомі!*; *Давайте знайомитись!*; *Дозвольте представитись!*, оскільки останні фрази є ненормативними кальками (фр. *calque* — “слово або вираз, скопійовані засобами рідної мови з іншої мови”) наведених російських фраз, отже, мають суржиковий характер.

Невербальні знаки. Під час знайомлення комуніканти мають перебувати у зоровому контакті, дивитись один одному в очі, але не надто пильно, провикливо чи іронічно. Жінки при цьому легко нахиляють голову, а чоловіки — тулуб і/або голову. Чоловіки встають, жінки можуть сидіти, але коли їх знайомлять із жінками старшими або соціально вищими, вони також встають. Підіймаються жінки і на знак особливої поваги до тих, із ким їх знайомлять.

Знайомлення зазвичай супроводжується потиском рук. Українці, як і росіяни, поляки, словаки, роблять це майже завжди, в англосаксонському світі партнери обмежуються поклоном і рук не подають.

¹ Крижан Э., Орлик Ю. Как себя вести: О правилах приличия: Пер. со словацк. — Братислава, 1966. — С. 45.

Першими руку простягають жінки, особи, старші за віком, вищі за соціальним становищем. Руку треба простягати рішуче, але не холерично і не сповільнено. Вона має бути простягнена не на всю довжину, проте й не надто близько до власного тіла. Неетично подавати руку, як “порожню рукавицю”, не стискаючи долоню партнера. Потиск має бути короткий, але енергійний. Руку партнера можна трохи затримати, однак не трясти нею і не накривати лівою рукою.

Не прийнято подавати руку з розчепіреними пальцями, долонею донизу або догори. Всі ці жести мають психологічне тлумачення, яке промовляє не на користь людини, що ними послуговується. Зауважено, що люди владні, агресивні подають руку долонею донизу, а пасивні, які часто змінюють свою думку в перебігу розмови, простягають її долонею догори.

Обмінюючись потиском рук із представником суспільства, де узвичаєно цілувати дам у руку, жінці потрібно розслабити руку: можливо, чоловік захоче піднести її до губ. “Але, навіть розслаблена, рука має залишатися живою, а не нагадувати вогку ганчірку”, — застерігає Емілія Поуст.

Знайомлячись без посередника, треба робити це так, щоб намір ініціатора не було сприйнято як настирливість, улісливість тощо. Особливо потрібно про це пам'ятати дівчатам і жінкам, а також хлопцям і молодим чоловікам.

Коли людині хтось відрекомендується, то вона має зробити те саме, навіть якщо особа ініціатора неприємна, з поганою репутацією тощо. Відмова від знайомлення трактується як вияв непристойності. Однак, познайомившись із такою людиною, не краще з нею починати спілкування.

Візитні картки. Нині у нашому суспільстві дедалі ширше впроваджуються візитні картки, які містять комунікативно потрібну інформацію про особу і водночас засвідчують намір підтримувати контакти. Саме з метою контактувати в майбутньому люди й обмінюються візитними картками.

Вручають візитну картку безпосередньо під час знайомлення. Її можна також переслати поштою або передати через іншу

особу. В такому разі доцільно поставити на картці свій особистий підпис. Можна також написати якусь коротку фразу.

Знайомлення через посередника.

Через посередника (3-тю особу) люди знайомляться “волею долі”, тобто під час випадкових зустрічей, за збігом обставин, і “на замовлення”, коли одна з осіб (а часом і обидві) просить по-знайомити її з певною людиною. Обов’язково знайомляться через посередника у діловому середовищі. У кожній із цих ситуацій посередник повинен знати обидвох учасників акту знайомлення.

Репліки посередника. Отримавши на запитання *(Чи) Ви знайомі?* негативну відповідь, посередник пропонує: *(По)знайомтесь, будь ласка!* або *Дозвольте познайомити вас!* і відреккомендує одну особу іншій: молодшого старшому, чоловіка жінці, підлеглого начальникові, неодруженого одруженому, наприклад: *(Це) Богдан Майданюк (студент університету) — (А це) професор Андрій (Трохимович) Зарічний (керівник експедиції).*

Відреккомендуючи жінок, завжди називають їхні прізвища.

Існує “американська” манера знайомлення, суть якої легко зрозуміти з таких реплік посередника: *Ларисо, це Іван — Іване, це Лариса.*

Посередник має говорити виразно, достатньо голосно, з привітною інтонацією в голосі. “За допомогою тону — і це є надзвичайно важливим у всіх рекомендуваннях — одні й ті самі слова можуть виражати цілу гаму почуттів: від холодної байдужості до щирої любові”¹. Особливе значення, на думку Е. Поуст, має вказівне слово (в українській мові — займенник *це*). Воно разом із піднесеною інтонацією надає рекомендуванню тепла й невимушеності, яких позбавлені формули іншого типу. Наприклад, школяр може відреккомендувати свою улюблену вчительку: *Мамо, це (і є) моя вчителька (пані Ольга; Ольга Іванівна)!*

¹ Поуст Е. Американський етикет: Пер. з англ. — Кн. 1: Мистецтво розмови: — К.; Тернопіль, 1991. — С. 9.

Посередник має можливість застосувати і форму непрямого рекомендації: *Ольго (Пані Левицька; Ольго Іванівно), Ви знайомі з пані Христиною (пані Бойко; Христиною Климівною)?* Після такої питально-інформувальної фрази здебільшого додають декілька слів з якоюсь короткою інформацією про одного чи й обох партнерів, наприклад: *Пані Христина (пані Бойко; Христина Климівна) — прекрасна вишивальниця; недавно вона мала персональну виставку в Києві. (А пані Левицька займається дослідженням українського вишивальництва).* Надуживати такими характеристиками не варто, аби не склалися враження, що посередник хоче долучитися до чужих успіхів.

Відрекомендовуючи когось, не потрібно називати титули, звання, високі посади тощо батька цієї людини (діда, брата, сусіда, співробітника). (*Знайомтесь: Валерій Козоріз — син доктор наук, лауреата Національної премії імені Тараса Шевченка, директора Науково дослідного інституту, мешкає на одному сходовому майданчику з чемпіоном Олімпійських ігор з боксу*). Адже цікавляться переважно особистими заслугами саме цієї людини, а не її родичів чи знайомих.

Неетично називати осіб, що знайомляться, різними іменами-регулятивами: *Пані Сардарчук, знайомтесь із добродієм (товаришем) Лук'янцем!* Таке слововживання може бути сприйняте як образа. А крім того, вживати до однієї з осіб дієслово в наказовому способі (*знайомтесь!*) нечемно. Значно краще сказати, наприклад, так: *Пані Сардарчук, дозвольте познайомити Вас із паном Лук'янцем!*

Коли посередник знайомить своїх батьків, старших сусідів, керівників тощо з людиною свого кола, то про неї можна сказати: *мій друг (товариш; приятель; колега тощо), наприклад: Мамо, це мій товариш Денис. Але, знайомлячи когось із людиною такого ж рівня, цих слів бажано не вживати, аби адресат не подумав, що посередник не вважає його за товариша, друга тощо. Отож, коли Орест — Ваш товариш, то, знайомлячи його з кимось, не треба казати: Оресте, познайомся (дозволь познайомити тебе) з моїм товаришем Денисом!* Це буде

нетактовно щодо Ореста. Тому замість слова-регулятива *товариш* (*друг; приятель*) потрібно скористатися словом-індексом: *одногрупник; спаринг-партнер; співавтор* тощо. Якщо комунікантів декілька, то завжди одну особу відрекомендують двом чи більше особам. Коли одна з осіб належить до родини посередника, то першою відрекомендують саме її: *Дозвольте відрекомендувати Вам мого сина Андрія (Знайомтесь, будь ласка. Це мій син Андрій).*

Як знайомлять у гурті. Коли знайомлення відбувається на якомусь “організованому” заході — презентації, аудієнції, рауті, зустрічі тощо, — посередником виступає організатор цього заходу. В “домашніх умовах” цю роль виконує господар або господиня. Якщо гості різні за віком і статусом, то спершу відрекомендують молодших і нижчих за соціальним становищем.

Господарі зустрічають гостей і відрекомендують їх присутнім. На багатолюдних заходах новоприбулу особу не відрекомендують кожному з присутніх, а лишень одному-двом або й нікому. Ця особа може розмовляти з тими, що стоять поруч, і без попереднього знайомлення. Так само не обов’язково знайомитися, щоб розмовляти, й тим, що опинилися поруч за столом. Але якщо одна особа себе назве, те саме має зробити й друга. Навіть тоді, коли першою особою є чоловік, а другою — жінка.

Не знайомлять новоприбулого з тим, хто вже відходить. Не варто переривати розмову, якою дуже захоплені її учасники, аби з ними когось познайомити.

Відрекомендовуючи людину гуртові осіб, посередник голосно і виразно вимовляє її ім’я (прізвище, звання, посаду тощо — залежно від типу ситуації й особливостей комунікантів), а тоді імена (прізвища тощо) присутніх, називаючи їх поспіль, одно-го за одним, якщо немає якоїсь важливої причини називати їх за певним ранжиром — віком, становищем тощо. Американка Е. Поуст вважає, що набагато доцільніше спершу назвати тих, хто присутній, а тоді новоприбулого. Мотивує вона це тим, що

новоприбулий зосереджений, а присутнім, які провадять розмову, “потрібно почути своє ім’я, перш ніж їм назвуть новоприбулого”.

Посередник може сказати декілька слів і про характер свого знайомства чи взаємин з тими, кого він відреконує: *Познайомтесь, будь ласка. Це мій односелець (співпрацівник; компаньйон) пан Василь Старченко; Дозвольте відреконувати Вам мого побратима Олега.* Додаткова інформація посередника про рекондовану особу може стати зручним приводом для початку розмови між щойно познайомленими: *А це мій колега Ігор Козак. Пан Ігор недавно видав монографію з проблем виховання (стає чемпіоном міста з шахів; повернувся з Індії).* Як уже говорилося, такі характеристики не мають бути надто розлогими. Знайомлять людей для того, щоб вони могли між собою спілкуватися, а не слухати монологи посередника.

Як поведуться ті, кого знайомлять. Знайомлячись через посередника, партнери мають перебувати у зоровому контакті. Руку першим подає той, кому відрекондовують, а не той, кого відрекондовують. Це стосується фраз *Я вже чув про Вас; Мені відомі Ваші досягнення в...; Мені про Вас розповідали стільки цікавого!* і стандартних формул *Дуже приємно!; Мені (надзвичайно) приємно з Вами познайомитися!; Я радий знайомству з Вами!* тощо. Висловлювати свої почуття такими фразами має та особа, якій відрекондовують, а не та, яку відрекондовують, навіть якщо це чоловік, якого відрекондовують жінці.

Коли не вдалося запам’ятати чиєсь ім’я, то потрібно вибачитись і попросити: *Даруйте (вибачте; перепрошую), я недо чув (не певний, що добре запам’ятав) Ваше ім’я — назвіть його, будь ласка, ще раз.* Краще перепросити людину, ніж заміняти в розмові її ім’я займенниками, словами-регулятивами чи уникати називання співрозмовника взагалі. Ще гірше називати людину навмання — з надією, що її ім’я вдасться вгадати, а якщо ні, то посередник чи співрозмовник допоможе виправити помилку.

Знайомляться через посередника стоячи. Тільки старші жінки можуть сидіти, коли їм відрекомендують молодого чоловіка або дівчину.

Людам, яких знайомлять, пасує приємна усмішка, щирий вираз обличчя, приязні інтонації в голосі. Натомість бундючний або понурий вигляд, погляд “крізь партнера”, пишні та веломовні фрази, надто глибокі поклони — все це справляє негативне враження й не відповідає вимогам спілкувального етикету.

Як це виглядає в інших спільнотах. В Англії без посередників майже не знайомляться. Позаяк розмовляти з незнайомою людиною у цій країні не заведено, то для охочих поспілкуватися, наприклад, у міському транспорті кілька десятків років тому почали випускати спеціальні значки. До власника такого значка можна підходити і починати розмову. У США з такою ж метою понад два десятки років тому продавали “світлофор душі” у вигляді медальйона, брошки або значка з маленькими зеленою і червоною лампочками, які, відповідно, сигналізували про бажання чи небажання спілкуватись. А в Латинській Америці незнайомість із людиною не є перешкодою для спілкування. За три-п’ять хвилин незнайомого вже можуть попросити вислухати сповідь душі або історію життя, поділяться радістю чи смутком.

Запрошення

Комунікативний зміст запрошення полягає у зверненні до адресата з проханням прибути до адресанта або в якесь місце з певною метою — в гостину, на урочистості, презентацію, змагання, концерт тощо.

Запрошення на “малі” заходи, тобто з невеликою кількістю присутніх, роблять усно — безпосередньо або телефоном. На “великі” заходи запрошують у письмовій формі. Письмові запрошення потрібно висилати завчасно, щоб адресат мав можливість спланувати свої справи. Запрошення не передають через 3-тю особу. Неетично запрошувати когось у присутності осіб, яких це запрошення не стосується.

Залежно від характеру комунікативної ситуації, намірів адресанта тощо застосовуються різні формули запрошення. Їх поділяють за стильовою тональністю на **нейтральні**: *(Я) запрошую тебе (Вас)...; Я хочу (хотів би) запросити тебе (Вас)...; підвищені*: *Дозволь (те) запросити тебе (Вас)...; Маю честь запросити тебе (Вас)...; знижені*: *Приходь (те), будь ласка!; Коли ласка, заходь (те)!; Прошу заходити; Заходь (-те)!; Ходімо!*

Виражене у формі питального речення запрошення звучить некатегорично, так би мовити, неспіливо, нерішуче і водночас із підвищеним рівнем чемності: *Чи можу (міг би) запросити Вас...?; Чи не погодитесь (не дасте згоди) запросити Вас...?; Ви дозволите (не дозволите) запросити Вас...?*

Для **позитивної** відповіді адресат використовує репліки *Дякую!; Вдячний за запрошення!; Добре!; З радістю!; З великим задоволенням!; Домоглись!; Згоден!; Згода!; Не відмовлюся!* тощо. Ці слова і словосполучення можуть бути продовжені трансформованим повторенням того, що сказав, запрошуючи, адресант, наприклад: *Дякую! Я прийду обов'язково (Домоглись! Зустринемося у...).*

Негативну відповідь, тобто відмову, можна дати за допомогою таких стереотипних фраз: *Дякую, але не можу (не маю такої можливості); Я б із радістю, але мені не дозволяє час; Даруйте, я вимушений відмовити Вам через незалежні від мене причини; Ні, я не зможу. Але дякую за запрошення!; Вибачте, про це не може бути й мови! Дякую!* Відмовлятися від запрошення треба відразу, а не спочатку спитавши, хто ще запрошений (це має сказати той, хто запрошує). Вибачитися за відмову й подякувати за запрошення доречно в будь-якому разі.

Ухильна відповідь на запрошення може звучати так: *Дякую, може (можливо), прийду; Вдячний за запрошення! Але (мені) треба подумати; Твердо не обіцяю: не знаю, як складуться обставини; Як матиму можливість, прийду. Дякую!*

Якщо Вас не запросили кудись, а Вам конче потрібно там побувати, то найкраще спочатку зателефонувати і домовитися

про свої відвідини. Узагалі, якщо Ви не найближчий сусід, родич, друг, то, йдучи до когось на роботу, додому тощо, треба заздалегідь повідомляти про свій прихід.

Вибачення

Вибачення — це прохання виявити поблажливість, пробачити провину. По-іншому, це “словесне спокутування провини”.

Позаяк провини бувають різні за своєю величиною і за наслідками, то мовець має вибирати з чималої парадигми стандартних фраз українського мовного етикету таку формулу, яка була б сумірна провині й водночас давала можливість досягти бажаного результату: *Вибач (те) (мені)!*; *Пробач (те) (мені)!*; *Даруй (те)!*; *(Я) перепрошую (тебе; Вас)!*; *Вибач (те), будь ласка (з ласки своєї)!*; *Пробач (-те), якщо можеш (ете)!*; *Прошу вибачити (пробачити)!*; *Прошу вибачення (пробачення)!*; *Будь-те вибачливі!*; *Я повинен (маю; хочу; мушу) вибачитися перед тобою (Вами) (перепросити тебе (Вас); (Я) не можу не вибачитися перед тобою (Вами)!*; *(Я) не можу не попросити у тебе (Вас) пробачення!*; *Я так винен (завинив) перед тобою (Вами)!* тощо.

Запозичене з французької мови слово *пардон* як вигук (= “вибач (-те), пробач (-те), даруй (-те)!”) і як іменник (= “прощення, вибачення”) в сучасному українському мовленні майже не вживається.

Дієслова *вибачати, пробачати, простити* вимагають давального відмінка залежних слів, наприклад: *вибачте (пробачте; простіть) мені (йому; їй; нам; малому; ледареві)*, а не знахідного, як у російській мові: *извините (простите) меня (его; ее; нас; малого; лентяя)*. Отже, поєднання цих українських дієслів із залежними від них займенниками та іменниками у знахідному відмінку — це калька російського словосполучення, яка має суржиковий, ненормативний характер. Говорити *пробач (те) мене; вибачте нас; простіть його* не варто. Наші класики писали: *Пробачте мені все!* (І. Огієнко); *Прости мені, брате!* (О. Довженко). Це і є нормативне формовживання.

У російській мові форму 1-ї особи однини дієслова *извиняеться* кваліфікують як просторічну¹, вона перебуває за межами літературного мовлення. Деякі стилісти пояснюють ненормативність цієї форми тим, що вона будібно означає “извиняю сам себя”, а *извиняеться*, звісно, має співрозмовник. Від цієї нелітературної російської форми “падає тінь” на українські слова *вибачаюся* і *пробачаюся*: у сучасному літературному мовленні їх майже не вживають (у науці таке явище називається ретардацією (від лат. *retardatio* — “затримання, зупинка”), хоч обидва ці слова є літературними². Щоправда, слово *пробачаюся* має дещо вужчу значеннєву спеціалізацію: воно “вживається як вияв перепрошення”³.

Синтаксичне поширення фраз вибачення здебільшого розкриває причину цього акту: *Вибачте (мені) за некаліграфічний почерк; Я маю (повинна) перед тобою (Вами; вами) вибачитися за невдалий жарт; Я завинив перед тобою (Вами; вами), що так довго не писав.*

Стандартні відповіді-реакції на вибачення звучать так: *Нічого!; Нема за що (вибачитися)!; Не варто (не треба; немає потреби) вибачитися; Дрібниці! Що сталося, то сталося; Я приймаю твоє (Ваше) вибачення; Тут є і моя вина; Ваше вибачення прийнято; Я не приймаю твого (Вашого) вибачення (пробачення)!*

¹ Словарь русского языка: В 4 т. — 3 е изд. — М., 1985. — Т. I. — С. 639.

² На підставі того, що морфема -ся означає “себе”, можна було б відмовитись від уживання багатьох слів. Проте у природній мові значення слова (його форми) часто не рівне сумі значень його складників. Ілюстрацією до сказаного можуть слугувати жартівливі слова визначного українського філолога Юрія Шевельова: *Я народився... Це вже неправда. Бо я не народив себе. Мене народили, і при тому не питаючи моєї на те згоди...*

Як бачимо, *народитися* має ще менше підстав на існування в літературній мові, ніж *вибачитися* та *пробачитися* у формі 1-ї особи однини. А проте існує! Чи не тому, що його російський відповідник не викликає застережень тамтешніх мовознавців?

³ Словник української мови. — К., 1977. — Т. VIII. — С. 112.

Під час мовленнєвого акту вибачення відстань між спілкувальниками не має бути надто великою. Словесні формули вибачення можуть підсилюватися невербальними знаками: провинною усмішкою, притисненням долоні до серця, розведенням рук, схиленою головою тощо.

Прохання. Наказ

Спонукальна мовленнєва дія у ввічливій формі з метою чогось домогтися від адресата називається проханням. Наказ (розказ) — це розпорядження, вказівка, настанова тощо. Відмінність між проханням і наказом полягає в тому, що обов'язковим елементом прохання є ввічливість. Вона передається мовними (інтонація, слова гнучкості), а також позамовними (погляд, вираз обличчя, поза) засобами. Але оскільки і прохання, і наказ є спонукуванням, то основною граматичною формою вираження обох цих мовленнєвих дій є дієслово імперативного (лат. *imperativus* — “владний”) — наказового способу дії, наприклад: *передай (-те)*; *читай (те)*; *переглянь (-те)*; *принеси (-ть)*.

У спілкуванні рекомендують уникати імперативних форм, аби не зачіпати в душі співрозмовника струнки особистої гідності, не нагадувати йому про становище підлеглого тощо, і це правильно.

Українська мова має низку засобів пом'якшення наказовості. Варто знати, що дієслова недоконаного виду звучать менш категорично, ніж доконаного: *Сідайте і розкажіть про свої справи і Сядьте і розкажіть про свої справи*. Пом'якшують імперативність частки *-но* і *бо*, наприклад: *Переглянь (-те) -но цей матеріал; Не зволікай (те) бо з цією справою!* Дуже бажано у фразах із дієсловами в наказовій формі вживати слова і звороти ввічливості, наприклад: *Організуй (те), будь ласка...; Зроби (-ть) ласку, організуй (те)...*; *(Я) дуже прошу тебе (Вас): організуй (-те)...*

У нашій мові є синтаксичні конструкції, які дають можливість “обійти” наказову форму 2-ї особи і поставити потрібне

дієслово у формі наказового способу, але 1-ї особи множини. Ця форма створює ілюзію спільної дії — за участю адресата й адресанта, тобто не лише “виконавця”, а й “замовника”, “розпорядника”: *Пане Никончук! Виконайте це завдання до кінця тижня!* і *Пане Никончук! Виконаймо це завдання до кінця тижня!*

Читач розуміє, що і в першому, і в другому разі завдання доведеться виконувати Никончукові, а не тому, хто Никончука до цього спонукає. Але, погодьмось, почути слово *виконаймо* приємніше, ніж *виконайте*.

Існують типи спонукальних синтаксичних побудов етикетного характеру, які не потребують використання наказового способу дієслова, наприклад: *Прошу (Вас) виконати це завдання до кінця тижня; Я (дуже) хочу (хотів би), щоб це завдання було виконане до кінця тижня; (Чи) Ви могли б (Чи не могли б Ви) виконати це завдання до кінця тижня?; (Мені) дуже потрібно, щоб Ви це завдання виконали до кінця тижня.*

Не треба забувати і про лексику, вживану в цих моделях. Якщо сказати *Я вимагаю виконати це завдання до кінця тижня*, то, хоч у цій фразі й не буде дієслова у наказовій формі, вона погано сприйматиметься співрозмовником. Це ж стосується й інтонації. Залежно від неї, *Прошу виконати!* може звучати не краще, ніж *Вимагаю виконати!*

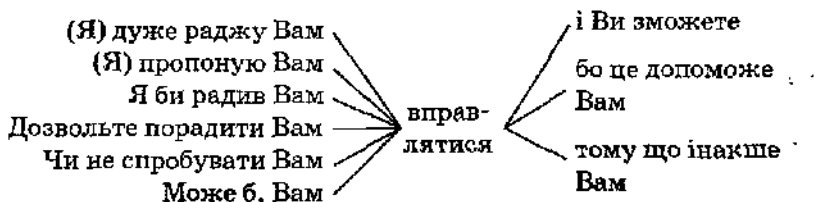
Формулами позитивних реплік-відповідей на прохання є: *Прошу; Будь ласка; Добре; Із (великим) задоволенням; Звичайно; (Я) постараюсь це зробити; Доведеться виконати; Що ж, зроблю тощо.*

Відмовні етикетні відповіді на прохання звучать: *Вибач(те), (я) не можу (не маю можливості); Даруй(те), але я змушений тобі (Вам) відмовити; Я б із радістю (мені дуже хотілося б), але...; На жаль (шкода), я цього не можу (не зумію) зробити. Вибачайте!*

Порада. Пропозиція

Порада — це “пропозиція, вказівка, як діяти в яких-небудь обставинах, допомога добрим словом у скруті; рада”¹. Порада (пропозиція) цілком спрямована на адресата мовлення, орієнтована на його інтереси, тому тут центральним лексико-граматичним засобом вираження є дієслово у формі наказового способу (*Напишіть статтю; Підійть до лікаря*), а також умовного способу (*Написали б (Ви) статтю; Пішли б (Ви) до лікаря*) й інфінітива (*Вам би написати статтю; Вам би піти до лікаря*).

Дієслівне ядро зі змістом поради (пропозиції) в етикетному мовленні може синтаксично поширюватися як зліва, так і справа. **Лівостороннє поширення**, тобто слова, які стоять перед дієслівним ядром, здебільшого характеризує ставлення адресанта до висловлюваної ним поради (пропозиції), а **правостороннє** — слова, що йдуть після ядра — переважно розкриває наслідки можливого виконання чи невиконання поради (пропозиції):



Стандартизовані формули лівостороннього та правостороннього поширення, як бачимо, мають свої синтаксичні й стилістичні особливості, і мовець вибирає ту фразу, котра найбільше відповідає характерові ситуації, його намірам, ставленню до адресата тощо.

Репліки адресата можуть мати позитивний, негативний (відмовний) або ухильний зміст. Але незалежно від нього щоразу

¹ Словник української мови. — К., 1976. — Т. VII. — С. 244.

мають бути слова подяки, наприклад: *Я тобі (Вам) дуже дякую (щиро вдячний) за пораду (пропозицію)! Я нею неодмінно скористаюсь; Я не зможу скористатися з твоєї (Вашої) поради (пропозиції), але щиро дякую за неї!; Дякую за пораду (пропозицію)! Я мушу над нею добре подумати (обміркувати її).*

Згода

Семантичною основою формул згоди є позитивна відповідь на прохання, наказ тощо: *Добре!; Будь ласка!; Згоден!; погоджуюсь!; Мушу погодитись; Доведеться погодитись.*

Згоду з думкою, твердженням співрозмовника виражають фразами: *Так!; О, так!; Авжеж; Звичайно; Ви маєте рацію; Безперечно; Поза всяким сумнівом; І я такої ж думки; Очевидно, це саме так; Правдоподібно, що так воно і є тощо.*

Автор популярної книжки “Як набувати друзів і впливати на людей” Дейл Карнегі радить провадити розмову за методом Сократа. Цей давньогрецький філософ ставив співрозмовникові запитання в такий спосіб, що той був вимушений відповідати: *Так.* А коли цих “так” накопичувалося достатньо, співрозмовник несподівано для себе доходив думки, яку на початку розмови заперечував. Отож співрозмовника потрібно, наскільки можливо, стримувати від потреби сказати: *Ні!* “Коли людина говорить “ні” — і насправді так думає — вона робить значно більше, ніж вимовляє слово “ні”. Весь її організм — нерви, залози внутрішньої секреції, м’язи — налаштовуються на заперечення”¹.

Відмова

Слово відмова — антонім слова згода. Ці слова мають однакову значеннєву основу, але згода є позитивною відповіддю, а відмова — негативною.

¹ Карнегі Д. Как приобретать друзей и оказывать влияние на людей: Пер. с англ. — К., 1989. — С. 129.

Психічно відмова дається людині важче, ніж згода. Здебільшого важче вона і сприймається. Тому дуже важливо вибрати відповідну формулу відмови і поширювальну фразу, щоб не образити партнера, не спричинити комунікативного конфлікту. Використовуючи репліки відмови *Ні!*; *Звичайно, ні!*; *(Ні) я не погоджуюсь (не згоден)*; *(Я) ніяк не можу погодитись!*; *Я б дуже хотів (Мені дуже хотілося б), але...*; *(Мені) шкода (жаль), однак...*; *Даруй (-те), але я змушений тобі (Вам) відмовити*; *(Шкода, але) про це не може бути й мови!* тощо, доцільно поширювати їх фразами з переконливою аргументацією або ж причинами загального характеру, наприклад: *Я вимушений тобі (Вам) відмовити через незалежні від мене причини (бо це не відповідає моїм моральним принципам; тому що я маю зобов'язання перед іншими людьми).*

Винятково делікатно відмовляють співрозмовникові японці. За спостереженнями європейців, японці всіляко уникають слів *ні, не можу* тощо, наче це лайливі вирази. Відмову японці висловлюють не прямо, а натяками, “в обхід”, інакомовленням. Наприклад, відмовляючись від другого горнятка чаю, гість, замість *Ні, дякую!*, скаже: *Мені й так уже добре!* А коли на якусь пропозицію японець заявить у відповідь, що йому треба порадитися з дружиною, то це тільки одна з можливостей не вимовляти *ні*. До речі, і в розмові з українцями, почувши фразу *Мені треба подумати (Мушу порадитись; Я маю спочатку це обміркувати* тощо), не варто наполягати на негайній відповіді *так* або *ні*, оскільки ці та подібні висловлювання здебільшого є делікатною формою непрямой відмови.

Привітання

Людей вітають з нагоди небуденних подій у їхньому особистому й родинному житті, з релігійними, національними і державними святами, соціально-політичними подіями, історичними датами тощо. Привітання є виявом уваги до людини, воно засвідчує приязне ставлення до неї. Це один із найпоширені-

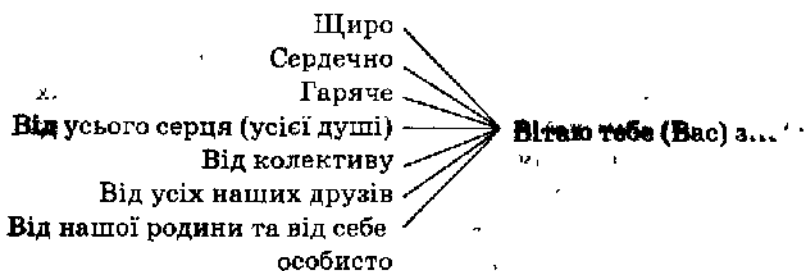
ших засобів підтримування добрих взаємин між людьми, контактування взагалі. Якщо людина коче, щоб про неї пам'ятали інші, вона сама не повинна забувати про них.

Привітання здебільшого не обходяться без побажань адресатові, а бажають передусім здоров'я. Тому синонімом слова *привітання* є слово *поздоровлення*, яке в сучасному літературному мовленні уживають рідше. Можливо, тому, що воно виглядає ніби калька російського слова *поздравление*, а може, через те, що у привітанні бажають не тільки здоров'я, а й щастя, успіхів, здійснення задумів, душевного спокою, вічної молодості тощо.

У Західній Україні в дорадянські часи побутував європеїзм латинського походження *гратуляція* — “побажання з приводу радісної події в життю якоїсь особи”¹ (лат. *gratulatio* — “співвняв радощів; привітання, віншування; урочисте оголошення подяки”).

Оскільки у привітанні адресант виступає від власного імені, то в основній формулі цього жанру етикетного мовлення функцію граматичного центру виконує дієслово в 1-й особі однини: *Вітаю тебе (Вас)...* У множині це слово вживають тоді, коли адресантом є дві або більше осіб.

Для лівостороннього поширення цієї формули використовують стандартні слова і звороти, наприклад:



¹ *Топольницький М.* Політично-економічний словничок чужих слів. — Л., 1938. — С. 12.

У наш динамічний час широко практикуються привітання з еліпсисом (гр. ελλειψις — “опущення”), тобто пропуском, дієслова: *З одруженням!*; *З поверненням у рідні краї!*; *З нагородою!*; *З перемогою на виборах!* Такі привітання більшою мірою властиві усному мовленню. Вони звучать енергійно, “по-діловому”.

Вітальні формули, розміщені справа, поширюються словами й виразами з побажаннями адресатові (-ам), наприклад: *Сердечно вітаю Вас із Новим роком і Різвем Христовим. Бажаю Вам міцного здоров'я, щастя й успіхів у праці. Хай береже Вас Господь!*

Фрази, які поширюють формулу привітання справа, теж можуть бути еліптичними: *Вітаю тебе із вступом до університету. Щастя й успіхів у навчанні!*; *З Днем незалежності України! Здоров'я й нових досягнень!*

У привітальних фразах семантично стрижневим словом може бути також дієслово в неозначеній формі (інфінітиві): *Радий вітати тебе (Вас) з...; Спішу привітати тебе (Вас) з...; Дозволь (-те) привітати тебе (Вас) з...*

Формули привітання, як і інші етикетні фрази, мають свої комунікативно-стилістичні особливості, що впливають на вибір адекватної щодо адресата одиниці в мовленні. Скажімо, формулою *Дозвольте привітати Вас з...* вітають людину старшу, іншої статі, шановану в колективі, а не однокурсника чи однокласника.

У письмових привітаннях деякі мовці після слова *вітаю* вживають не займенник *тебе (Вас)*, а ім'я адресата в знахідному відмінку: *Вітаю Ольгу Петрівну з Новим роком!* Така синтаксична конструкція змушує писати про адресата як про 3-тю особу. А це породжує ефект відчуженості, канцелярського ставлення до людини, що особливо відчутно у фразах правостороннього поширення, в яких іменник заміщується займенником, наприклад: *Вітаю Ольгу Петрівну з Новим роком! Бажаю їй щастя, здоров'я, гармонії в душі.* Звичайно, у поширювальній фразі можна поставити займенник у давальному відмінку (*Вам*), але тоді буде граматична невідповідність між основним

і поширювальним висловленням (*Вітаю Ольгу Петрівну, але: Бажаю Вам*). Отже, не можна, пишучи до 2-ї особи, говорити про неї як про 3-тю особу. Так людину можна привітати хіба що через посередника.

Репліки-відповіді на привітання також мають стандартний характер: *Сердечно (щиро; від усього серця) дякую тобі (Вам) за...; Дякую! І тебе (Вас) вітаю з... Дозволь (-те) і тебе (Вас) привітати з...; І тебе (Вас) (також)!; Взаємно!*

Людей, які добре володіють мовою, мають поетичну уяву, багатий внутрішній світ, стереотипні привітання і відповіді здебільшого не задовольняють. Звичайні ж носії мови, взявшись за перо напередодні Нового року чи з якоїсь іншої події, коли треба писати привітання, щоразу переживають “муки слова”, бо те, що лягає на папір, було вже писане і минулого, і позаминутого року тощо. Безперечно, ті самі фрази щороку повторювати тому самому адресатові не варто. Але й не потрібно надто переживати з приводу стандартності привітань. Адже ні щастя, ні здоров'я, ні успіхи людині не завадять ніколи. Важливо, що саме цього їй хтось не забуває побажати.

Нині вже й до нас дійшов із Заходу звичай посилати близьким та знайомим листівки з готовими, видрукowanymi привітаннями-побажаннями, під якими адресантові залишається тільки підписатися. Щоправда, поки що більшість українських адресатів ще не звикла до такої форми уваги і воліє отримувати хай не таке досконале, але “живе” привітання, до того ж написане рукою.

Скориставшись телефоном, можна привітати тільки рідних, друзів і близьких знайомих. Інших людей вітають або безпосередньо, або письмово. Листівку бажано не друкувати, а надписувати. Й обов'язково — чітким почерком.

На кожне письмове привітання треба, не зволікаючи, дати відповідь. Якщо письмове, то протягом тижня, якщо телефоном, то протягом одного-двох днів.

Побажання

Про побажання в привітаннях уже йшлося. Тепер розглянемо цей жанр етикетного мовлення докладніше.

Комунікативно-етикетна суть побажання як мовленнєвої дії полягає у висловленні адресантом бажання про здійснення чогось для адресата. Тому основною формулою побажання в українській мові є *(Я) бажаю (зичу) тобі (Вам)...*

Існують також формули побажання, в яких граматичним центром є дієслово в наказовій формі. Від основної формули вони відрізняються дещо вищим рівнем шанобливості, наприклад: *Дозволь (-те) побажати тобі (Вам); Прийми (-ть) мої (найкращі) побажання... тощо.*

Лівостороннє поширення формул побажання може мати зміст, пов'язаний із станом душі адресанта, причиною або приводом його побажань тощо: *Гаряче (від щирого серця; від глибини душі) (я) бажаю (зичу) тобі (Вам)...*; *З нагоди... дозволь (-те) побажати тобі (Вам)...*; *У день твого (Вашого)... прийми (-ть) мої найщиріші побажання ...*

Для правостороннього поширення цих формул характерні одиниці зі стереотипною для цього жанру семантикою: *бажають щастя, здоров'я, успіхів, довголіття, нових досягнень у праці, творчій (науковій, політичній) діяльності тощо.* Здебільшого не шкодують і епітетів: *здоров'я міцного, щастя великого, успіхів блискучих, досягнень неперевершених.* Проте бувають — і цілком доречно — конкретні побажання: *закінчити школу з медаллю, перемогти на змаганнях, вступити до університету, захистити дисертацію, придбати будинок тощо.*

У комунікативній ситуації побажання доволі часто використовують еліптичні, “телеграфні” фрази, які складаються тільки з одиниць правостороннього поширення: *Щастя тобі (Вам)!; Успіхів тобі (Вам)!; Щасливої дороги!; Успішного повернення!; Смачного!*

Побажання висловлюють також фразами з дієсловами у формі наказового способу: *Не переживай (те)!; Бережи (-ть) себе!; Хай (тобі; Вам; вам) щастить!; Щастя, Боже (доле)!*

На гуртових зустрічах, вечірках, зрідка на публічних заходах українці співають “Многая літа!”, що теж є своєрідною формою побажання. На Новий рік, під час Різдвяних і Йорданських свят “Многая літа!” співають колядники, віншувальники після традиційних, переважно віршованих побажань, наприклад:

*Віншую вам з тими святами,
Щоб ви їх відпровадили,
Других дочекались —
Рік від року, на многії літа!*

За нормами спілкувального етикету адресат, якому висловили побажання, має подякувати за це. У його розпорядженні є низка формул стандартної відповіді: *(Щиро; сердечно) дякую!; І тобі (Вам) того ж бажаю (зичу)!; Дякую (за побажання). Дай, Боже, і тобі (Вам) тощо.*

У Галичині ще декілька десятиліть тому на побажання *Смачного!* Відповідали: *Дякую (-ємо)! Прошу (симо) до обіду (вечері)!*

Тост

Слово тост в українській мові запозичене. Свою історію воно почало в латинській мові, де *panis tostus* означало буквально “хліб підсмажений”. Потрапивши до англійської мови, латинське *tostus* набуло вигляду *toast* і, крім “шматок хліба, підсмажений на вогні”, набуло інших значень, зокрема, стало означати “застільне побажання з пропозицією випити чарку” (у старі часи мешканці Британських островів перед тим, як випити вино, опускали в нього шматок підсмаженого хліба, щоб напій набрався хлібного аромату). В такому значенні, а також у менш відомому — “підсмажені шматочки хліба” — це слово з англійської мови потрапило до української. У нашій мові *тост* не просто застільне побажання, а “коротка застільна промова з побажанням чогось і пропозицією випити чарку на честь кого-, чого-небудь”¹. Щоправда, для короткої застільної промови в нас є ще одне, але менш вживане англійське слово — *спіч*.

¹ Словник української мови. — К., 1979. — Т. X. — С. 212.

Оскільки тост — це промова з чаркою, то його універсальною змістовою серцевиною є пропозиція випити з побажанням здоров'я. Саме це відбито у звучанні і значенні російського синоніма слова *тост* — слові *здравица*, яке потрапило й до українських словників¹.

Найчастіше вживаними формулами “здоровної” частини тостів є: *За твоє (Ваше) здоров'я!*; *За здоров'я наших друзів (молодих; усіх присутніх)* тощо. Позаяк застільні промовці в Україні не забувають і за власне здоров'я, то у нас побутує фраза з наказовим дієсловом у 1-й особі множини, яка поєднує адресанта з адресатом (-ами), — *Будьмо здорові!*, від якої з часом залишилося тільки наше знамените *Будьмо!*

Наведеними й подібними фразами тост завершується, а починається він формулами *Дозвольте запропонувати (виголосити) тост за...; Я хочу (Мені хотілося б) запропонувати тост...; (Я) пропоную підняти (піднести) келихи за...*

Знавці стилістичних тонкощів мови доводять, що не можна говорити *Я піднімаю (підіймаю; підношу) тост*, бо таку фізичну дію виконують із чаркою (келихом, фужером, бокалом, склянкою, кухлем, гранчаком тощо). А тост можна лише виголошувати або пропонувати. Попри те, що навіть академічний словник фіксує словосполучення *підіймати, піднімати тост* й ілюструє його вживання прикладами з радянської класики², тост таки треба виголошувати, бо тост, за цим же словником, — промова, а як можна підняти чи піднести промову?

Українці — народ, охочий до слова. Проте тост як мовленевий жанр у нас не надто розвинений. Найбільше славляться тостами, як відомо, кавказці. У радянські часи пишномовні грузинські гості, оздоблені своєрідним гумором, мандрували Радянським Союзом.

¹ Здравица, і, ж. Коротка промова з побажанням здоров'я, слави, успіхів тощо; заздоровний тост / Словник української мови. — К., 1972. — Т. III. — С. 548.

² Словник української мови. — К., 1979. — Т. X. — С. 212.

Кавказькі тости були поширені й в Україні. Тепер більше доводиться фантазувати самим, бо мистецтво виголошування тостів цінується, як і колись.

Фахівці з етикету не радять виголошувати надто довгих тостів. Велемовні тости можна дозволити собі хіба що на початковій стадії веселощів, коли присутні ще в стані втримувати увагу. Як відомо, що ближче до кінця забави, то менше стає охочих слухати тости, а охочих говорити — щораз більше, і тут не допомагають ні гучні заклики до уваги, ні дзенькання виделкою по фужеру. Компанія на цій стадії вже поділилася на групки, в якій є свої неформальні лідери і, звісно, свої промовці.

Тостові не завадять якийсь жарт, спогад, бувальщина, комплімент, дотеп. Але все це має бути цікаве й доречне, відповідати нагоді, з якої зібралось товариство. На студентській вечірці його прикрасить безтурботність, на весіллі — сентиментальність, на передпенсійному ювілеї — ностальгійність, а в усіх ситуаціях — гумор. Головне ж — не говорити надто багато і не забути того, кому тост має бути адресовано.

Особа — адресат тосту — говорить у відповідь на тост: *Дякую! І за твоє (Ваше) здоров'я!; І тобі (Вам) того ж зичу!; Дай, Боже, і тобі (Вам)!; Маю надію (на Бога), що саме так і буде; Сподіваюся, що так і станеться* тощо. Адресатові тостів належить подякувати адресантам і в тості-відповіді.

У ситуаціях із тостами люди мають справу зі спиртними напоями. У компаніях завжди знайдуться такі, що п'ють мало або й зовсім не уживають спиртного, але також і такі, що настирливо наливають і припрошують. Рятуючись від останніх, непитуці, крім подяк і словесної відмови, вдаються до невербальних знаків: ставлять келишок догори дном або лежачи, накривають його серветкою чи долонею, тримають у руці під столом, наповнюють мінеральною водою тощо. Усі ці знаки не вважаються етикетними. Проте ще гіршою є поведінка тих, хто вимагає горілчаної пошани до себе: *Ти мене (нас) не поважай!*; *Ти що — тільки закутити (поїсти) сюди прийшов?*; *Не залишай господарям сліз у келишку!* (це коли спиртне не випите або недопите).

На пропозицію наповнити чи долити чарку достатньо сказати: *Дякую!*, а щоб застільний дотепник не перепитував: *“Дякую” — так чи “дякую” — ні? — самому додати: Я (більше) не п’ю (Мені, будь ласка, не наливайте).* Цього має бути достатньо для обох комунікантів. Пояснення того, чому людина не п’є спиртного, не відповідає нормам доброго тону. А вимагати такого пояснення від когось — це елементарна невихованість.

Виховані люди під час виголошення кимось тосту, навіть якщо промовець або/і тост їм не подобається, не розмовляють, не їдять, не п’ють, не гримлять посудом, не пересувають із шумом крісла. І не кидають реплік та не виголошують промов на теми абстиненції (лат. *abstinentia*, від *abstineo* — “утримуюсь”) — повного утримання від вживання спиртних напоїв, заборони їх виготовлення і продажу, шкідливості алкоголю для здоров’я людини та життя суспільства, не читають лекції про те, що шампанське належить пити перед їдою або після неї, а коньяк — тільки після їди, до того ж нічим не закушуючи, навіть шоколадом чи лимоном.

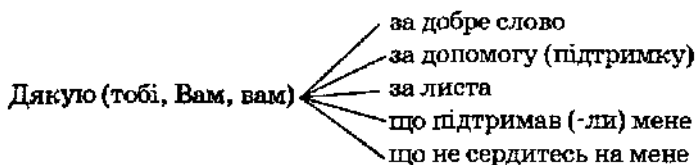
Етикет не зобов’язує присутніх після проголошення тосту пити, але вмочити губи в чарку (не порожню!) годиться.

Подяка

Виявом етикетної культури, ввічливості є висловлення подяки за добре слово, послугу, допомогу тощо. Митрополит Андрей Шептицький повчав: “Вдячність є обов’язком, а сповнення обов’язку — чеснотою”. До того ж, як пише І. Томан, “не чекайте на великі події та виняткові вчинки, щоб висловити подяку людині”.

Основним засобом вираження подяки в українській мові є слово *дякую*. Для лівостороннього поширення фрази з цим ядром використовують слова і вислови *дуже; щиро; сердечно; щиросердо (щиросердно; щиросердечно); безмежно; від усього серця; від глибини душі* тощо. Вони підсилюють семантику дієслова.

Правостороннє поширення переважно розкриває причину подяки — за що дякують:



На землях України, що входили до складу Російської імперії, для вираження подяки доволі широко використовують слово *спасибі* (у суржиковому варіанті — *спасіба*), яке за походженням є лексикалізованим (злитим в одне слово) і фонетично видозміненим сполученням слів *спаси*, *Біг* (Бог)¹. У творах української художньої літератури класичного періоду, в тогочасному листуванні це слово з кінцевим г (*спасибіг*) — доволі звичне явище. Подекуди його вживають і сьогодні: *Ще раз щире спасибіг Вам і Вашій подвижницькій праці* (З листа завідувача відділу україністики Бібліотеки Конгресу США Б. Ясінського до проф. М. Феллера, 1998 р.).

Спасибі певною мірою поширилося в Західній Україні і навіть у західній діаспорі, яка донедавна складалася в основному з вихідців із Західної України та їхніх нащадків. Але вживали це слово переважно у спілкуванні з вихідцями із підросійської України і громадянами колишньої УРСР: *Пане Павличко! Спасибі Вам за статтю-відповідь на мою статтю "За гідну українську державу"* (Р. Рахманний).

За час незалежності України частотність уживання слова *спасибі* помітно зменшилася, а в Західній Україні воно фактично вийшло з активного вжитку.

¹ Відома українська письменниця Докія Гумєнна, описуючи праісторичні корені звичаїв, вірувань (і слів!) нашого народу, зазначає, що "спаси, Біг!" — це "побажання мійому добродійникові, найкраще, що я можу йому побажати — щоб Бог його спас, тобто з"ів. (...). В усьому цьому ми зустрічаємось із якимось могутнім запереченням смерті, із відсутністю страху звикнення, із непереможною вірою в дальше життя. Хіба це смерть, коли я переходжу до тіла Бога чи до тіла моїх нащадків?" (Гумєнна Д. Благослови, Мати! Казка-есеї. — Репр. вид. — К., 1994. — С. 26—27).

Залежні прикметники поєднуються із *спасибі* як з іменником середнього роду: *велике (щире; сердечне) спасибі*. Правостороннє поширення фрази із словом *спасибі* як її семантико-граматичним центром не відрізняється від поширення фраз із словом *дякую*.

В українському мовленні застосовуються й інші формули подяки:

— з прикметником як семантико-граматичним центром: *(Я) (так; щиро; сердечна) вдячний тобі (Вам) за...*;

— з іменником як семантично центральним словом, наприклад: *Моя тобі (Вам) подяка (вдячність) за...; Прийми (їть) мою (глибоку; сердечну; щирю) подяку за...*;

— з головним реченням, яке виражає стан душі адресанта, його наміри тощо, і підрядним, в якому містяться слова вдячності: *Мені бракує слів, щоб висловити тобі (Вам) усю глибину моєї вдячності; Якби ти (Ви) знав (ли), наскільки я вдячна тобі (Вам) за...!; Хочу вірити, що ти (Ви) відчуваєш (сте), як я вдячна тобі (Вам) за...*

Невербальні знаки, які супроводжують мовні формули вдячності, — це більш або менш глибоке нахилиння голови, потиск руки, обійми, поцілунок. Останні три несловесні вияви вдячності можливі лише між близькими людьми: родичами, членами згуртованого колективу, друзями. В інших ситуаціях свої наміри щодо вираження вдячності у такий спосіб варто спочатку висловити: *Дозвольте потиснути Вашу руку (обняти Вас; поцілувати Вас (Вашу руку))*.

Як репліки-відповіді на подяку вживають стандартні фрази *Будь ласка!; Нема за що (дякувати); Не варто дякувати; Мені було приємно тобі (Вам) допомогти; Я радий, що ти (Ви) задоволений (-ні); Це я мав би тобі (Вам) дякувати* тощо. У Галічині поширена формула *Прошу на другий раз*. Дітям, за доброю українською традицією, говорилося, а подекуди й нині говориться: *Рости великий (-а)!*

Розрада

Розрадити людину — означає заспокоїти її, втішити, принести полегшення у тривозі, смутку тощо. Основна формула розради — дієслово у формі наказового способу однини або множини: *Не переживай (те)!*; *Не хвилюйся (тесь)!*; *Заспокойся (тесь)!*; *Не журись (-іться)!* тощо. Для розради широко використовуються стереотипні висловлювання з цією ж формою дієслова як ядерної семантико-граматичної одиниці: *Візьми (-іть) себе в руки!*; *Не бери (-іть) собі це так близько до серця!*; *Викинь (те) собі це з голови!*; *Не думай (те) про це!*; *Не звертай (-те) на це уваги!*; *Надійся (тесь) (сподівайся (тесь)) на краще!*

Розрада виражається й іншими граматичними конструкціями:

— з предикативним (присудковим) прислівником як граматичним центром: *Не треба хвилюватися!*; *Не потрібно про це думати!*; *Не варто брати собі це до серця (до душі; до голови)!*

— з дієсловами й прикметниками, які мають подібну до присудкових прислівників модальну (лат. *modus* — “спосіб”) семантику і виступають граматично головною частиною присудка: *Ти (Ви) маєш (-єте) (мусиш (-ите)) надіятися (сподіватися) на краще!*; *Ти (Ви) не повинен (-ни) втрачати самоконтролю (влади над собою)!*

Для поширення — як лівостороннього, так і правостороннього — формул розради застосовують фрази *Всяке буває*; *Це не твоя (Ваша) вина*; *Це все дрібниці*; *Не бачу причини для такого настрою*; *Все буде добре (гарзд)*; *Це несерйозно — так побиватися з цього приводу тощо.*

Співчуття

Висловити співчуття (спочуття) — це засвідчити чуйне ставлення до людини в її переживаннях, стражданнях, нещасті, горі. Співчуття цілковито спрямоване на особу адресата.

Етикетні формули співчуття мають урочисте, піднесене, близьке до офіційного звучання: *(Я) приношу тобі (Вам) своє*

глибоке (щире) співчуття; Прийми (-ть) моє глибоке співчуття; Прошу прийняти моє глибоке співчуття; Дозволь (-те) висловити тобі (Вам) моє щире співчуття.

Наведені та подібні формули поширюють справа фразами, що виражають:

— співпереживання адресанта, його чуйне ставлення до адресата. *(Я) горюю разом із тобою (Вами); (Я) розумію твоє (Ваше) горе; (Я) поділяю твій (Ваш) смуток;*

— оцінку, емоційно-експресивну констатацію того, що сталося: *Тебе (Вас) спіткало велике нещастя!; У тебе (Вас) таке горе!; Ви понесли велику (непоправну) втрату!; Яке (жахливе) нещастя!; Який фатальний випадок!*

Після таких фраз доречними є тактовно вжиті формули розради. Висловлювання співчуття здебільшого супроводжується потиском руки, а жінки, якщо вони близько знайомі з адресатом, обнімають і цілують його (ii).

Схвалення

Схвалення — це позитивна характеристика адресантом слів, дій, вчинків адресата. Ступінь схвалення може бути різним — у розпорядженні мовця є широка парадигма відповідних формул: *Ти (Ви) правильно вчинив (ли) (сказав; виступив); Дуже правильний (розумний; доречний) вчинок; Твоє (Ваше) рішення надзвичайно вдале (розумне; продумане); Я в захопленні від твого (Вашого) вчинку (рішення; виступу) тощо.*

За нормами доброго тону, особа, вчинок якої схвалено, має належно відреагувати. З цією метою застосовуються формули, відповідні й адекватні ступеневі оцінки вчинку: *Дякую!; Це тобі (Вам) тільки здається; Мені приємно, що ти (Ви) так оцінив (-ли) мій вчинок; Я не вартий такої оцінки (таких слів); Те ж саме я можу сказати і про тебе (Вас).*

Ці та подібні фрази в усному спілкуванні супроводжуються несловесними засобами вираження вдячності: ввічливим кивком голови, приязною усмішкою тощо.

Комплімент

Слово *compliment* у французькій мові означає “вітання”, а також “люб’язний, приємний вислів із похвалою, схваленням”. У другому значенні слово комплімент потрапило до інших мов, у тому числі до української.

Етикетним призначенням компліменту є зробити словами приємність співрозмовникові, піднести йому настрій, викликати взаємну симпатію тощо. А за словами відомої письменниці Франсуази Саган, комплімент удвічі підвищує продуктивність праці жінок.

Компліменти говорять переважно особам прекрасної статі. У Франції, на батьківщині цього слова, мистецтва висловлювати захоплення жіночими усмішками, зачісками, сукнями, капелюшками тощо навчають у старших класах школи. Однак не варто скупитися на компліменти і для членів сім’ї, незалежно від їхньої статі і віку. А в діловому спілкуванні комплімент — засвідчення звічливості, яким починається або, частіше, закінчується лист, вважають обов’язковим реквізитом листа. Йдеться про звороти *Принягідно прошу прийняти наші запевнення в готовності до дальшої взаємовигідної співпраці; Ми з надією дивимось на перспективи нашої дальшої співпраці*¹ тощо.

Суттю компліменту є позитивна характеристика адресата. Перелік прикмет, які згадуються в компліментах, обмежений, а самі характеристики — стереотипні. Вони стосуються зовнішнього вигляду, розумово-вольових і морально-етичних якостей, одягу, дітей тощо.

Особливістю жанру компліменту є використання слів (прикметників, прислівників, іменників), які виражають високий ступінь якості, міри тощо: *У тебе (Вас) такий чудовий вигляд!; Ти (Ви) так чудово виглядаєш (-те)!; Ти (Ви) така красуня!; У тебе (Вас) такі красиві очі!; Ти (Ви) така чарівна!; Ти (Ви) першокласний фахівець!; Ти (Ви) фантастично танцюєш*

¹ Деловой этикет / Авт.-сост. И. Афанасьев. — 3-е изд., перераб. и доп. — К., 2004. — С. 228.

(-ете)!; Ти (Ви) маєш (-ете) тонке почуття гумору (витончений смак; прекрасні манери)!; З тобою (Вами) так приємно спілкуватися; Тобі (Вам) винятково личить цей капелюшок (костюм; пальто)!; Ти (Ви) неперевершена господиня!; Твої (Ваші) діти прекрасно виховані!; У тебе (Вас) така молода мама (славний батько; порядний брат)! тощо.

Оскільки комплімент — це здебільшого не лише похвала, а й лестощі, що містять у собі елемент перебільшення, то дуже важливо це перебільшення правильно “дозувати” і спрямовувати, аби не спричинити ефект, відомий у мовознавстві як антифразис (гр. *αντι* — префікс, що означає “протилежність, протидію, ворожість, заміну”, фразис — “спосіб вираження, зворот”), коли слово чи фразу треба розуміти у протилежному значенні. Скажімо, якщо у дівчини чи дами не надто красива зачіска або не новий і не модний костюм, то обирати їх об’єктом для компліменту не варто. Це може спровокувати небажану для адресанта реакцію або й комунікативний конфлікт.

У компліменті не бажано обмежувати позитиви адресата коротким проміжком часу (*сьогодні, вчора, тепер* тощо). Замість *Ви сьогодні співали (танцювали, виступали, виглядали) неперевершено* варто сказати: *Ви, як завжди, співали (танцювали, виступали, виглядали) неперевершено.*

Для сприйняття адресатом компліменту суттєво, щоб мовлення адресанта супроводжувалося теплими інтонаціями, невдаваною усмішкою, щоби було щирим. Тому іноді потрібно не лише похвалити щось, але й сказати чому: *У Вас прекрасний костюм: він так підкреслює Вашу фігуру й засвідчує Ваш витончений естетичний смак.*

За правилами етикетного мовлення, комплімент потребує відповідної словесної (і невербальної) реакції адресата. Звично говорять: *Дякую!; О, дякую за комплімент!; Ви такі люб’язні!; Ви мені лестите!; На жаль, це лише комплімент.*

Відразу “віддячувати” компліментом за комплімент, а особливо говорити про партнера те саме, що почули від нього *Ви теж красень!; У Вас теж красива (ще красивіша) зачіска!* не треба. Це не відповідає вимогам доброго смаку. Краще підбра-

ти найпривабливіший для похвали об'єкт, прикмету, здібність тощо і, вловивши слухний момент, висловити це співрозмовникові.

Зауваження. Докір. Критика

В етикетному сенсі зауваження — це вказівка на помилки у поведінці, закид, докір (звинувачення в чомусь, невдоволення чимось). Оскільки тут ідеться не про схвальну оцінку вчинків, дій, слів співрозмовника, то зауваження має бути максимально об'єктивним, зваженим, делікатним. Дуже важливо, щоби воно було спрямоване на вчинок, а не на людину.

Жанр зауваження в українській мові має широкий набір стереотипних словесних формул: *Я змушений зробити тобі (Вам, вам) зауваження; Ти (Ви) не зовсім добре вчинив (ли) (зробив; сказав); Ти (Ви), напевно, недостатньо це обміркував (-ли) (продумав (-ли) як слід); Тобі (Вам) так робити (чинити; говорити) не личить; (На мою думку,) цей вчинок не робить тобі (Вам) честі; У такому тоні мені неприємно провадити розмову; З тобою (Вами) нелегко мати справу; Твій (Ваш) вчинок виходить за межі етичних норм тощо.*

У кожному з наведених висловлювань фігурує співрозмовник, репрезентований займенниковими формами *ти, тобі, Ви, Вам, Ваш* тощо. Для пом'якшення зауваження можна вибрати синтаксичну конструкцію, яка дозволяє не вживати ці слова, і в такий спосіб перенести центр докору з суб'єкта вчинку на сам вчинок, порівняйте: *Ти (Ви) це недобре сказав (-ли)* і *Це було недобре сказано.*

Залежно від предмета розмови і змісту зауваження, відповіддю адресата може бути:

— вибачення: *Вибач (те), я помилюся; Я не хотів (не мав наміру) чинити тобі (Вам) прикроці; Я це зробив не навмисно; Мені дуже неприємно!; Не сердьтеся на мене!;*

— заперечення: *Даруй (те), ти (Ви) мене неправильно зрозумів (-ли); На мою думку, твоє (Ваше) зауваження не цілком*

обґрунтоване (цілком необґрунтоване; безпідставне); Вибач (-те), але ти (Ви) тут не маєш (-сте) рації.

— з'ясування: *Не бачу причини для зауваження (докору); Не розумію, в чому ти (Ви) бачиш (-ите) мою помилку (за що ти (Ви) на мене образився (-лись)); Вибачте, а в чому, власне, річ?*

У ситуації зауваження, докору комуніканти не повинні і на хвилину забувати про фонетичні параметри мовлення (мелодика, тембр, сила звучання, висота тону, темп) та про невербальні засоби спілкування (поза, міміка, жести, вираз обличчя, погляд). Кожен із цих складників усного спілкування, не кажучи вже про вибір слів та виразів, може зіпсувати взаємини. А нормальні стосунки між людьми завжди цінніші за миттєве емоційне збудження, що спонукає мовця артикулювати слова “з притиском”, дивитися на співрозмовника зневажливим поглядом або й крутити пальцем біля скроні. Робити зауваження (докір) і реагувати на нього потрібно з максимальною виваженістю, стриманістю, делікатністю.

Критика (від гр. *κριτικη* — “здатність розрізняти”) — це, за словниками, “розгляд і оцінка когось, чогось з метою усунення вад, хиб”. Вона потрібна і корисна, коли вади, хиби, недоліки є насправді, а також з метою їх недопущення, якщо існує така небезпека.

Критика має бути об'єктивною, аргументованою, спрямованою на виправлення недоліків, а не на пошук ворогів, на зневажання, приниження людей. Не можна критикувати в загальному — потрібно говорити про конкретні хиби та недоліки, до того ж указувати можливі шляхи та засоби їх подолання. Цінується конструктивна критика, а не критиканство, критика задля критики чи задоволення своїх амбіцій. Коли говорять, що критикувати треба кваліфіковано, то це стосується і використання мовних та позамовних засобів вираження.

У діловій сфері, зокрема на перемовинах, рекомендовано не лише не заперечувати проти критики, а навіть заохочувати до

неї, спрямовуючи її в конструктивне річище (*Що заважає Вам прийняти мої пропозиції?; Як Ви вчинили б на моєму місці?*). У певних ситуаціях для випередження критики радять застосувати самокритику.

Висловлення сумніву

У сфері етикетного мовлення сумнів спрямовується на слушність, правдивість, вірогідність того, що висловив співрозмовник. Залежно від глибини сумніву, стилю мовлення, характеру взаємин між спілкувальниками застосовуються різні словесні формули, синтаксичні структури з неоднаковими семантичними та стилістичними властивостями. Можна виділити дві групи цих одиниць.

У фразях першої групи сумнів виражається специфічною, модифікованою під непевність, недовіру питальною інтонацією: *Так?; Хіба?; Невже?; Та не в не в?; Правда?; Ти (Ви) справді так вважаєш (-ете)?; Цю інформацію ти (Ви) отримав (-ли) з надійного джерела?; І я в це маю повірити?* тощо.

Фрази другої групи вимовляються з розповідною інтонацією, а сумнів передається за допомогою слів, що заповнюють відповідні синтаксичні конструкції: *Сумнівно, щоб...; Вельми сумніваюся, чи...; Вам краще видно, але...; Воно ніби переконливо, проте...; (Мені) хотілося б вірити, однак...; (Мені) важко сказати, чи...; Мені здається, що цей варіант розв'язання проблеми хибує на... .*

У вираженні сумніву застосовують й невербальні засоби спілкування, які вживають паралельно із словесними формулами або автономно. Це — позначена недовірою міна, скептична посмішка, знизування плечима, одноразовий помах кистю невисоко піднесеної руки, чухання потилиці тощо.

Вираження сумніву містить у собі приховану оцінку того, що висловив співрозмовник. Тому тут потрібне підтвердження фактами, об'єктивними доказами. Не можна висловлювати сумнів тільки тому, що так хочеться.

Якщо твердження комунікативного партнера не мають засадничого, принципового значення, то висловлювати сумнів не завжди доцільно, особливо в присутності інших людей. Не рекомендують навіть вигляду подавати, що Ви сумніваєтесь у правдивості слів партнера (-ів) на ділових перемовинах. Краще звичливо, з вибаченням сказати, що Ви завжди, без винятку, перевіряєте інформацію, отриману від ділових партнерів.

Висловлення власного погляду

Цей жанр етикетного мовлення має рефлексивну (лат. *reflexio* — “відображення”) суть: він орієнтований на самого ж адресанта, на ставлення його до власного мовлення, підкреслення свого авторства тощо.

Найуживанішими формулами висловлення власного погляду є: *На мій погляд; На мою думку; На моє переконання; Я переконаний, що...; Я думаю, що...; Мені здається, що...; На скільки я розумію...; Я хочу (хотів би) підкреслити, що...; Що стосується мене, то...; Як на мене, то...; Можливо, моя думка (тобі; Вам) видається неслухною, але ...; Мушу (маю) зауважити, що...; Я такої (іншої) думки:...; Я думаю (вважаю) так:...; Така моя думка; (Я) ще раз повторюю (вимушений повторити) своє бачення...; На завершення (розмови; дискусії) вважаю за доцільне (потрібне) ще раз сказати (повторити сказане мною) тощо.*

Майже в кожній із наведених формул висловлення власного погляду є займенники першої особи (*я, мене, мені* тощо) або співвідносні з ними форми присвійного займенника (*мій, моя* тощо). В усних і писемних текстах наукового та публіцистичного стилів, як уже говорилося, ці особові та присвійні займенники традиційно вживалися і значною мірою й тепер уживаються у множині (“множина скромності”), наприклад: *Як нами встановлено; На нашу думку; На завершення підсумуємо сказане нами* тощо.

Надміру часто застосовувати формули вираження власного погляду не варто. Це обмеження поширюється й на “множину

скромності". Недотримання мовцем цієї вимоги може спричинитися до сприйняття його як людини з дефектом еготизму (фр. *egotisme* — "самозакоханість", від лат. *ego* — "я"), переоцінення своєї персони, хвалькуватості тощо. Тут також треба керуватися почуттям міри і такту.

Прощання

Фінальна фаза комунікативного акту називається **прощанням**. Жанр прощання має багатий арсенал словесних формул і невербальних знаків. Семантико-стилістичні властивості прощальних формул дають можливість мовцеві зробити оптимальний вибір, взявши до уваги структуру комунікативної ситуації, взаємини із спілкувальним партнером (партнерами, аудиторією), його вік, стать, соціальне становище тощо: *До побачення!*; *Будь (-те) здоров (-і)!*; *Бувай (-те) здоров (-і)!*; *Бувай (те)!*; *До зустрічі!*; *Дозволь (те) попрощатись!*; *Добраніч (На добраніч)!*; *До завтра!*; *На все добре!*; *Усього (Тобі; Вам) найкращого!*; *Хай (тобі; Вам) щастить!* Із двох варіантів: *Прощай (те)!* і *Прощавай (те)!* — більш прийнятним вважається другий¹. Річ у тм, що *Прощай (те)*, крім того, що має значення "пробачати чиюсь провину", вживається адебільшого перед розлукою на довгий час або й назавжди. Цим словом прощаються із тим, хто відходить у вічність. Принагідно зауважимо, що в цій ситуації, за українським звичаєм, після слова *Прощай!* говорять: *Хай тобі земля буде пером!* Це засвідчує українська літературна класика, наприклад: *Нехай над тобою земля пером!* (Г. Квітка-Основ'яненко); *Може, вже й померла (панна), то нехай над нею земля пером* (М. Кропивницький). Так пишуть і сучасні майстри художнього слова:

*Пришліте пір'їнку із наших перин,
Щоб легше в могилі було їй лежати.*

(А. Листопад)

¹ Чак С. Мовний етикет: "Щасливий мого!" // Дивослово. — 1998. — № 10. — С. 21.

Вислів *Хай буде земля пухом* є калькою з російської формули.

Прощальним формулам можуть передувати стереотипні фрази лівостороннього поширення: *Уже пізно; Мені пора; Будемо прощатися (розходитись); Шкода (жаль), але я мушу йти; Ми прекрасно (чудово; з користю) провели час; Дякую (тобі; Вам) за зустріч!; Вдячний за все!; Даруй (-те), що так довго тебе (Вас) затримаю; Не буду більше зловживати твоїм (Вашим) часом (терпінням; твоєю (Вашою) гостинністю); Не смію (тебе; Вас) довше затримувати тощо.*

Характер стосунків між спілкувальниками часом вимагає й правостороннього поширення прощальних формул. Для цього існують відповідні мовні кліше (фр. *cliche* — “відбиток; утертий вислів, словесний штамп”) — стереотипні вислови, що відтворюються у певних комунікативних ситуаціях (інколи механічно, через звичку): *(Ми) ще побачимося; Не забувай (-те) мене (нас)!; Приїжджайте!; Телефонуй (-те)!; Пиши (-ть)!; Вітай (-те) свою дружину (свого чоловіка, батька, дядька); Цілуй (-те) діток!*

Репліки-відповіді переважно є простим повторенням прощальних формул (*До побачення! — До побачення!*), однак можуть бути й інакшими:

— *До побачення!*

— *Бувайте здорові! (Ідть (ходить) здорові; З Богом!; Прощайтесь!)*.

Якщо після прощальної фрази адресанта були слова з якоюсь пропозицією чи побажанням, то у відповідь треба подякувати і/або сказати щось подібне, наприклад:

— *До побачення! Вітайте свою дружину і батька.*

— *Дякую! Ви теж вітайте від мене своїх домашніх. (До зустрічі! Радий буду почути від Вас телефонний дзвінок!)*

Молоді люди інколи прощаються “імпортними” фразами: *Г'уд бай!* (англ.); *Чао!* (іт.). Французьке *адью* у наш час уживають значно рідше.

Репліки прощання першим промовляє той, хто збирається йти. Якщо це робить той, хто застається, то вони звучать як незауважливий натяк або й груба спонука покинути приміщення, піти геть, отже, набувають антиетикетного, образливого сенсу. Виявом зневаги, зверхності, обурення тощо є піти, не попрощавшись, або не відповісти на слова прощання. Ці знаки мовчання теж мають антиетикетний зміст. Вони, як кажуть французи, вбивають стосунки.

Невербальними знаками прощання за безпосереднього контакту спілкувальників є потиск рук (часто із затриманням руки на час вимовляння прощальних фраз), обійми, поцілунок (в губи, щоку, руку — залежно від взаємин). На відстані — це прощальний погляд, помах піднесеною рукою, летючий поцілунок.

Прощаючись жестами по-українськи, махають рукою з долонею, повернутою до того, з ким прощаються. Помахи здійснюються або вперед-назад, або, рідше, вліво-вправо. Поцілунок рукою, або “летючий” поцілунок, — це помах рукою від губ у напрямку того, з ким прощаються. Для цього знаку прощання (і вітання) у словниках радянської доби є ще одна назва — “повітряний поцілунок”. Відомий знавець сучасної української мови Святослав Караванський відкидає цю назву як кальку з російського вислову *воздушный поцелуй* і рекомендує вираз *ручний поцілунок*.

Молоді люди сьогодні інколи посилають такі поцілунок на італійський лад: доторкнувшись губ рукою, простягають долону в напрямку адресата і “здувають” з неї поцілунок.

Попрощавшись із людиною і розходячись, неетично повертати голову і дивитись услід тому, з ким ми щойно розійшлися.

Відходячи від гурту, треба сказати прощальну фразу, яка найбільше підходить до ситуації, і з легким поклоном та приязною усмішкою до тих, хто на Вас дивиться, піти. Якщо гурт великий, то прощаються тільки з тими людьми, з якими Ви спілкувалися перед відходом. Коли виникла потреба піти дочасно з гостини, можна попрощатися тільки з господинею (господарем), не привертаючи уваги інших гостей. Деякі люди

йдуть із гостини чи подібного гуртового заходу “по-англійськи” — непомітно і ні з ким не прощаючись. У такому разі, а також тоді, коли не було можливості попрощатися з господарями, доцільно пояснити свій вчинок і подякувати за гостину телефоном або поштівкою.

Нас іноді може здивувати комунікативна поведінка іноземців, які розмовляють українською. Скажімо, німець, покидаючи купе потягу, салон літака тощо, може сказати нам *Доброго ранку!* або, відповідно, *Доброго дня!* чи *Доброго вечора!* Річ у тім, що за нормами німецького етикетного мовлення *Auf Wiedersehen!* — “До побачення!” говорять тільки тому, з ким справді скоро будуть бачитись¹, а всім іншим бажають доброго ранку, дня чи вечора — так само, як під час зустрічі. Отож коли німець каже нам на прощання *Доброго дня!*, то це є виявом інтерференції — перенесення норм німецького слововживання в українське мовлення.

Телефонування

Телефонна розмова — це надзвичайно поширений вид усного дистантного невізуального спілкування. Співрозмовники не бачать одне одного (відеотелефон ще не набув значного поширення), і тому з усіх невербальних засобів спілкування тут у розпорядженні мовця є лише неканонічні фонетичні знаки, паузи і мовчання. З огляду на відсутність підтримки мовлення позами, жестама, поглядами, мімікою тощо, воно суттєво відрізняється від контактного усного спілкування.

У телефонній розмові фрази потрібно вимовляти виразніше, у дещо повільнішому темпі (стиль мовлення — середній між повним, монологічним, і розмовним, діалогічним), голосніше. Не потрібно будувати синтаксично надто великі і складні висловлювання. Час від часу (у паузах між фразами) доречно

¹ *Smolka K. Gutes Benehmen von A—Z. — 6-e Aufl. — Berlin, 1966. — S. 835.*

підтверджувати своє сприйняття і розуміння того, що говорить партнер, короткими репліками: *Так!; Розумію!; Зрозуміло!; Ясно!* тощо. Розмовляти потрібно стисло, щоб не забирати багато телефонного часу.

В українській мові слово *дзвонити* багатозначне, і тому на означення розмови телефоном краще вживати однозначне, семантично прозоре дієслово *телефонувати* та його похідні, наприклад: *Як тобі (Вам) телефонувати?; Зателефонуйте мені завтра; Мені вдалося потелефонувати до...*

Є люди, котрим властива звичка, набравши номер і почувши в слухавці *Алло!*, гукати: *Хто там?* або *З ким я розмовляю?* Інші дещо скромніше допитуються: *Куди я попав?* На такі й подібні запитання дехто мовчки кладе (“кидає”) слухавку, а хтось і дає саркастичну, роздратовану, вельми негречну відповідь. *Як зовуть, так і озиваються,* — мовить українське прислів'я.

Щоб уникнути комунікативного конфлікту і справити враження людини, обізнаної з нормами спілкувального етикету, потрібно дотримуватися правил спілкування телефоном:

1. Почувши дзвінок і знявши слухавку, відповідаємо вигуком-інтернаціоналізмом *Алло!* (від англ. *hallo*, що означає вітання на зразок нашого “*Здоров (був)*!”). Коли ми на роботі, то належить назвати свою фірму, відділ тощо: *Видавнича фірма “Відродження”; Приймальня ректора університету.* Керівний персонал додає свою посаду: *Видавнича фірма “Відродження”. Головний редактор* або посаду і прізвище (*Видавнича фірма “Відродження”. Редактор Іван Сидоренко*). Керівники високого рангу можуть обмежитися тільки прізвищем.

2. Ініціатор телефонної розмови, почувши *Алло!*, вітається із співрозмовником (*Доброго ранку (дня; вечора)*!) і відрекомендується, називаючи — залежно від обставин — своє ім'я або ім'я і прізвище, або ім'я, прізвище і посаду, або тільки посаду чи тільки назву закладу, установи тощо. “Штамповані” фрази на кшталт *Вас турбує...; На проводі...* тут зайві. Говоримо просто: (*Мене звати*) *Дмитро Зарічний; (Це) інспектор з техніки безпеки; (Це) міський клуб філателістів.*

Коли телефонуємо в довідкове бюро, на бензоколонку чи в інші подібні служби, то відрекомендовуватися без спеціальної потреби недоцільно.

3. У разі неотримання потрібної відповіді, недостатньої чутності тощо не питаємо: *Куди я потрапив?*, а уточнюємо номер телефону, ім'я (прізвище) співрозмовника, назву установи: *Перепрошую, це номер 41 45-98?; Це кафедра фізики?; Це Ви, пане Іваненко?; Це ти, Оксано?*

4. На запитання ініціатора розмови адресат має дати конкретну позитивну або негативну відповідь: *Так, це номер 41-45-98; Ні, це не Оксана. Ініціаторові з'ясувати, який це номер, яка установа, хто це, немає потреби. Так само неетично допитуватись ініціатора розмови, який номер йому потрібен, осуджувати його (*Ви що, не навчились телефонувати (користуватися телефоном)?*), повчати (*Набирайте правильно номер!*) тощо.*

5. Якщо особа співрозмовника знайома і ми впізнали її голос, то розмову починаємо звертанням: *Оксано!; Пане Іваненко!; Колего Сергійчук!* Коли ж співрозмовник нам не відомий, то використовуємо формули типу *Чи можна покликати до телефону добродія Зайченка?; Покличте, будь ласка, до телефону професора Витвицького!; Як мені зв'язатися з головним бухгалтером?*

6. На зазначені вище прохання потрібно дати конкретну відповідь: *Добре, зараз покличу; Почекайте, будь ласка, хвилинку!; Він на засіданні — зателефонуйте, будь ласка, через годину!; Його немає. Може, щось йому переказати?*

Завершують телефонну розмову фразами подяки, вибачення і прощання: *Дякую Вам за розмову! Даруйте, що забрав Ваш час. Усього (Вам) найкращого!* Якщо мовець не відчуває потреби вибачатися й дякувати, він може цього не робити. Однак попрощатися потрібно за будь-яких обставин. Цього вимагають норми спілкувального етикету.

Завершення телефонної розмови, за правилами культури спілкування, ініціює адресант — особа, яка почала діалог. Він

може сказати, що всі питання вичерпав, з'ясував суть справи тощо. Якщо ж співрозмовником є жінка, людина старша за віком, вища за соціальним становищем, то ініціатор розмови має почекати, поки її закінчить партнер.

І ще декілька рекомендацій стосовно телефонної розмови. Їх професор Алла Коваль адресує діловим людям, однак це не завадить знати всім, хто користується телефоном:

“Тільки близьких друзів і знайомих можна поздоровити по телефону зі святом чи сімейною подією, запитати про стан здоров'я хворого члена родини. Людей, з якими підтримуєте офіційні стосунки, поздоровляти слід особисто.

Висловлювати співчуття по телефону неприпустимо (лише особисто і листом).

Просити про послугу по телефону можна лише людину, близьку вам або рівну вам за своїм службовим становищем.

Подякувати за послугу по телефону можна, але при нагоді подяку варто повторити в особистій розмові.

Перш ніж зателефонувати комусь додому, треба уважно вибрати час (не слід цього робити рано вранці, пізно ввечері, не кажучи вже про ніч).

Не слід у приватних справах звертатися до приятеля чи знайомого по службовому телефону. Так само не слід у службових справах телефонувати додому, та ще й пізно, без крайньої потреби.

Не слід викликати до телефону незнайому або малознайому людину і просити її про щось; у таких випадках звертаються особисто.

Телефоном не користуються при розв'язанні складних і відповідальних питань, тому що заочною розмовою можна завдати справі непоправної шкоди”¹.

Перебуваючи в гостях, телефоном можна скористатися тільки за крайньої потреби і тільки з дозволу господарів. Йдучи

¹ Коваль А. П. Ділове спілкування. — К., 1992. — С. 51—52.

в гості, в театр, до церкви, лікарні, не беруть із собою мобільний телефон, а взявши, вимикають його. Вимикають також на зборах, заняттях у класі чи аудиторії, прийняттах, аудієнціях тощо.

Користування мобільними телефонами потребує дотримання певних етичних засад і правил поведінки. У багатьох країнах водіям заборонено користуватися мобільним телефоном за кермом, бо аварійність із телефоном у руці вища у 14 разів за звичну. Отож, коли в автомобілі телефон не встановлений так, щоб його не треба було тримати в руці, потрібно зупинити машину і тоді говорити. При вході до лікарень є таблички-прохання вимкнути мобільні телефони; такі прохання є і в літаках, кінотеатрах, навіть у ресторанах. Постійно звімкнений мобільний телефон не дає розслабитися його власникові, але ще більше він впливає на присутніх, яких дратують несподівані дзвінки, часто у вельми неслухний момент.

Не треба зловживати телефонним часом, навіть коли розмовляєте з дому. Якщо телефонуєте у важливій справі, спочатку варто запитати, чи у співрозмовника є достатньо часу. Рекомендована тривалість ділової розмови — 3—5 хвилин.

Не набирайте номер “напам’ять”, якщо не знаєте його точно, і не пропонуйте адресатові вгадати, хто це говорить. Не говоріть про справи з некомпетентними людьми. Приватні справи краще обговорювати вдома, в кав’ярні, під час прогулянки тощо, а не в телефонній розмові. Це ж стосується і всіляких особистих, виробничих, партійних та інших таємниць.

Телефонне спілкування, як говорилося, позбавлене інформації, що йде через зоровий канал. Але дуже важливим складником мовлення залишається інтонація. Серед порад щодо того, як набувати друзів і впливати на людей, Дейл Карнегі пропонує й таке: “Говоріть “алло” таким тоном, який виражає вашу радість, що вам зателефонували”. Отож будемо провадити телефонну розмову так, як би ми хотіли, щоб інші провадили її з нами.

Листування

Листування як засіб дистантної комунікації в минулому відіграло значно більшу роль, ніж у наші дні. Достатньо згадати, що в часи, коли не існувало наукових журналів, основним засобом поширення ідей та інформації серед учених слугували листи. У розвинених мовах існував навіть спеціальний стиль, що мав назву епістолярного (гр. *ἐπιστολή* — “лист, послання”). Навчитися цього стилю можна було з “письмовників”, у яких подавалися зразки листів на всі випадки життя. 1790 р. у Львові видано буквар із додатком “Політика світська” — правилами доброго тону, зокрема, як слід листуватися. Зрештою, і без таких посібників наші діди знали низку стандартних фраз, які були обов’язковими в кожному листі. Наприклад, практикувався такий зачин: *У перших рядках мого листа повідомляю, що я живий-здоровий, чого і тобі (Вам; вам) зичу.*

Суцільна телефонізація та інші набутки технічного поступу завдали монополії листування потужного удару, проте цілковито його з ужитку не витіснили. “Листів не заступлять ані телефони, факси чи електронна пошта”, — пише Петро Моцюк (США).

Розрізняють листування: службове, ділове, приватне офіційне і приватне неофіційне. Для службового і ділового листування є спеціальні бланки і чіткі тематичні та стилістичні стандарти¹, яких потрібно неухильно дотримуватися. Однак якість кореспонденції також формує уявлення про установу чи фірму та їхніх керівників і працівників. Це більшою мірою стосується ділового листування.

Діловий лист повинен бути коротким, простим, логічно побудованим, без багатозначності в словах, без категоричності і заперечувальних форм, зате ввічливим, не надміру традиційним

¹ Універсальний довідник з ділових паперів та ділової етики. — К., 2003. — С. 48—84 (розділ “Службові листи”); Там само. — С. 467—548 (розділ “Ділове листування”).

і навіть із гумором. Фахівці з етикету особливо нагадують авторам ділових листів не забувати про компліменти для адресата, якими починають і/або завершують лист: *Прийміть, пане директоре, запевнення у моїй глибокій пошані; Цілком щиро Ваш* тощо.

Найкраще, коли текст ділового листа вміщується на одній сторінці. Якщо він займає більше сторінок, то їх, почавши з другої, нумерують арабськими цифрами, а на кожній попередній пишуть: *Далі буде (Continued over)*. У рядку друкують не більше 65 знаків. Переносити частини слів з рядка в рядок не бажано. У листі не має бути виправлень. Згинають лист текстом до середини і тільки один раз. Важливі документи, щоб не згинати, вміщують у конверт відповідного формату. Відповідають на листа протягом 10 днів.

• **Приватний офіційний лист** пишуть за такою схемою:

1. Місце і дата написання — справа вгорі аркуша.
2. Звернення.
3. Основна частина.
4. Прикінцева частина.
5. Підпис автора (адресанта).

У приватному офіційному листі для звернення використовуються слова-регулятиви *пан* або *добродій* з означеннями, що засвідчують пошану, і прикладками — найменуваннями статусу адресата: *Шановний добродію редакторе!*; *Високоповажний пане професоре!*; *Вельмишановний пане міністре!*

В основній частині викладають суть справи, з приводу якої написано листа. Прикінцева частина містить у собі формулу прощання з проханням дати відповідь; тут може бути також стисле повторення суті справи.

Неофіційний приватний лист має таку структуру:

1. Місце і дата написання — вгорі справа.
2. Вітання — необов'язково.
3. Звернення.
4. Основна частина.

5. Прикінцева частина.
6. Формула прощання.
7. Підпис автора.
8. P.S. (постскрипtum, від лат. *post scriptum* — “після написаного”) — необов’язково.

Розглянемо структуру приватного листа детальніше.

Якщо адресант забув написати місце і дату справа вгорі, то це треба зробити зліва вниз, нижче від лінії підпису.

Форма звернення адресанта до адресата залежить від характеру взаємин між ними, їхніх соціально-мовленневих статусів та ролей, наприклад: *Вельмишановний пане...!*; *Шановний добродію...!*; *Дорогий друже...!*; *Кохана...!* Присвійні займенники як означення до слів-звертань надають зверненню відтінку близькості, сердечності: *Високоповажаний наш наставнику!*; *Кохана моя дружино!*; *Любий мій Іванку!*

Вживання в ролі прикладок імені і прізвища (*Високоповажна пані Ларисо Кузьменко!*) підкреслює повагу, позначену урочистістю й щирістю, вживання самого лише прізвища (*Високоповажна пані Кузьменко!*) звучить офіційно або нейтрально; ім’я без прізвища (*Шановна пані Ларисо!*) засвідчує близькість знайомства, товариські, приятельські стосунки. Проте завжди треба пам’ятати про гармонійність поєднання слів: означення, іменника-звертання та власного імені і/або прізвища. Скажімо, сполучення *Вельмишановний колего Тарасе!*; *Коханий пане Федюк!* звучать неприродно.

Іноді приватний неофіційний лист починають не зверненням, а вітанням. Практикується це зазвичай людьми старшого покоління, які послуговуються вітальними формулами християнсько-релігійного змісту: *Слава Ісусу Христу!*; *Христос рождається!* *Христос воскрес!* (залежно від часу написання листа). Вживаються також світські вітання: *Доброго здоров’я!*; *Добрий день!* (ще декілька десятиліть тому використовувався стереотипний зворот: *Добрий день, а може, вечір...*). У практиці листування незрідка трапляється поєднання формул вітання і формул звернення: *Слава Ісусу Христу, дорога родино!*; *Доброго*

дня, дорогі друзі! Привіт, Грицю! Такі комплекси вітання-звернення не порушують норм етикетного мовлення тільки у спілкуванні людей, що перебувають у близьких — родинних, приятельських тощо — стосунках. Але було б нетактовно написати, наприклад, так: *Добрий день, вельмишановний пане професоре!*

Щодо змісту листа, то стандартизована форма викладу практикується тільки в діловій та особливо службовій кореспонденції, а в приватному листуванні вона має бути довільною, нетрафаретною. Проте не варто забувати про послідовність і логічність викладу думок, про однозначність і чіткість їх формулювання. Адже те, що нам цілком зрозуміле, не завжди є таким для того, хто читатиме листа. Адресант має узяти себе на місці адресата. У прикінцевій частині приватного неофіційного листа можуть бути:

1. Формули завершення: *На цьому закінчую (дозволь (-те) закінчити).*

2. Повторна подяка, вибачення тощо: *Ще раз дякую за повідомлення (прошу вибачити, що затримаєся з відповіддю).*

3. Прохання дати відповідь, писати: *Сподіваюсь на скору (твою; Вашу) відповідь; Чекаю з нетерпінням на відповідь; Наперед дякую за відповідь!*

4. Прохання привітати когось: *Вітайте свою дружину; Прошу передати вітання Вашому братові (нашим спільним знайомим; моїм колишнім сусідам).*

5. Фраза прощання: *З глибокою (широю; сердечною) повагою (пошаною); З найкращими побажаннями; Усього тобі (Вам) найкращого).*

Справа внизу під текстом листа ставимо особистий підпис. Він теж залежить від характеру взаємин між комунікантами. Було би смішно, коли б лист до коханої дівчини закінчувався повним прізвищем чи закарлючним підписом. Уявімо собі, наприклад, таке поєднання: *...обнімаю і ніжно цілую. Нечипоренко*. Не менш недоречно було б написати лише своє ім'я або ж нерозбірливий "автограф" у листі до людини, з якою адресант не знайомий або мало знайомий. Найкраще тут написати ім'я (або першу літеру імені) і прізвище.

Коли виникає потреба додати до листа ще якусь інформацію, пишуть латинські літери *P.S.* і після двокрапки коротко викладають її. Тоді знову підписуються. Якщо постскриптум додано через день або більше після написання основного тексту листа, то, якщо це важливо, під ним ставлять дату. Інколи, коли листа відправляють не відразу і в ньому вже є постскриптум, пишуть *P.P.S.*, що означає буквально “після після написаного”. Надуживати такими “постпостскриптумами” не варто. Якщо адресантом є людина, не дуже зайнята, то краще листа переписати наново.

Коли лист не має офіційного характеру, коли адресатом не є якась установа, організація тощо, то листа не друкують, а пишуть. У жодному разі не можна друкувати лист з висловленням співчуття. Це ж стосується подяки, привітання, особистого запрошення, тобто тих жанрів мовлення, де потрібна не лише ввічливість, а й щирість. Лист, написаний рукою, — це вияв поваги, близькості, сердечності почуттів до адресата.

У наш комп’ютерний вік у школах майже не приділяють уваги каліграфії (гр. *καλλιγραφία* — “красивий почерк”), або по-українському краснопису, тому рідко хто вміє писати гарно. Але чітким почерк має бути у кожного, хто береться за перо. Недарма в часи, коли єдиним надійним засобом спілкування на відстані були листи, дотримувалися засади, що виразний почерк — це вияв пошани до людини. Найкраще листа спочатку написати на чернетці, а тоді старанно переписати.

Скорочення слів, за винятком загальновідомих абревіатур, у листах не практикується. Отже, пишемо, наприклад: *Вельмишановний пане директоре!*, а не *Виш. п. Директоре!* (Таке можливе хіба що в записці, та й то коли адресант у близьких взаєминах із адресатом).

У західній діаспорі збереглася дорадянська орфографічна норма¹ писати з великої літери не лише займенники *Ти* і *Ви*

¹ Український правопис / Упоряд. І. Зілинський. — 3-тє вид. — Краків; Л., 1943. — С. 56; Моцюк П. Звичаї, приписи доброї поведінки (Поради молодим і старшим). — Л., 1994. — С. 29.

(у всіх відмінкових формах) і співвідносні з ними присвійні займенники (*Твій; Теоя; Ваш* тощо), але й іменники, якими звертаються до адресата: *Найдорожча Мамо!; Дорогий Друже!; Високоповажний Пане Докторе!; Преосвященний Владико!* Те ж рекомендує відомий україніст професор Юліан Редько у виданому 1994 р. посібнику “Антисуржик”¹.

У чинному нині в Україні офіційному правописі правил, які б регулювали уживання великих літер в етикетному писемному мовленні, немає. Отож пошанне *ви*, його відмінкові форми і співвідносні присвійні (*ваш, ваш*) займенники пишуть з малої літери.

Листа бажано писати на нелінійованому білому папері або на папері того ж кольору, що й конверт. Адреса має бути написана абсолютно розбірливо. Це стосується і зворотної адреси, яку для надійності можна “продублювати” в листі або ж на невеликому аркушику, вкладеному з листом у конверт. Адреси листів за кордон доцільно писати друкованими літерами.

Неілюстровану поштову картку (поштівку; листівку) надсилають тільки до рідних і близьких людей. Ілюстровану листівку можна надсилати до адресатів будь-якої категорії, пам’ятаючи, однак, що ознакою гречності адресанта є все-таки поштова картка в конверті. Особливо про це варто пам’ятати, надсилаючи листівку до людини з високим соціальним становищем.

Рекомендують спочатку заадресувати конверт, а тоді вже вкладати в нього листа. На конверті перед прізвищем адресата треба написати його титул, звання, сан тощо (звісно, якщо адресат їх має), наприклад: *Професору Олександрові Гординському; Президентові фірми Василеві Скоробагатьку; Преосвященному владіці Олексієві Карпенку*. Є переказ, що російська імператриця Катерина II не відкривала листа, якщо на ньому не було написано: *Йї Імператорській Величності*.

Листуючись із організаціями, установами, товариствами, доцільно вкладати маркований конверт зі своєю адресою. Це значно збільшує шанси отримати відповідь.

¹ Антисуржик. Вчімося вичливо поводитись і правильно говорити: Посіб. — Л., 1994. — С. 18.

Рекомендаційний лист і візитку з рекомендацією, що передаються особою, яку рекомендують комусь, прийнято вкладати в конверт і не заклеювати його.

Люди значно більше люблять отримувати й читати листи, ніж їх писати й надсилати. Тому швидка відповідь завжди промовляє на користь людини, яка дотримується цієї етикетної вимоги. Славний англійський письменник Вальтер Скотт відомий не лише своїми історичними романами та романтичними поемами, а й тим, що відповідав на листи того ж дня, коли їх отримував. Узагалі ж, відповідь рекомендують давати протягом тижня від дня отримання листа.

Особистий підпис

Особистий підпис, по-іншому — власноручний підпис, або автограф (від гр. *αυτοζ* — “сам” і *γραφο* — “пишу”) — це своєрідна емблема людини, якою вона не лише засвідчує свою особу, а й концентровано виражає свою сутність, своє ество як індивіда.

Відчуття важливості цієї емблеми виникає вже в початкових класах, коли учень намагається досягнути її таємничий зміст у поєднанні з оцінками й повеліннями вчительки у щоденнику та зошитах. Школярі й собі починають експериментувати зі своїми прізвищами і творити автографи, замінюючи літери химерними закарлюками, орнаментуючи їх прямими й крученими лініями, гаками, закрутками, рисками та крапками. Усе це робиться з метою, щоб підпис був якнайоригінальніший та щоб його ніхто не зміг підробити. З переконаністю, що їхній автограф відповідає саме таким стандартам, люди здебільшого користуються ним і в дорослому віці.

Пригадаймо, однак, як підписувалися найвидатніші представники нашої нації Тарас Шевченко й Іван Франко. Виявляється, у найзвичайніснійший спосіб: перша літера імені (у Франка — дві перші) і повне, виразно написане прізвище. Чіткий підпис — це перша ознака культури людини, наявності у неї естетичного смаку, зрештою, здорового глузду.

Підписи з викрутасами можна надібати повсюдно, навіть на банкнотах — колись тільки іноземних, а тепер і наших,

українських. Це автографи директорів національних банків, міністрів фінансів. Ці підписи слугують своєрідною прикрасою банкнот, інших цінних паперів. Цілком можливо, що високим особам допомагають виробити вигадливі автографи фахівці з каліграфії або графології (сфери знань про пов'язаність почерку з характером людини). Що до пересічних людей, то їхні закарлюки ніхто знати не зобов'язаний. А такі підписи доволі часто створюють проблеми з ідентифікацією їхніх авторів.

Особистий підпис має бути акуратний, чіткий, виразний, аби його можна було легко впізнавати, ідентифікувати. Найкраще, щоб це були перша (або дві-три перші) букви імені і повне або скорочене прізвище. У скороченому варіанті треба писати таку кількість літер (принаймні три), щоб її було достатньо для ідентифікації прізвища.

Звичайно, не забороняється орнаментувати автограф різними прикрасами з ліній, рисок, гачків, хвостиків та їх комбінацій. Деякі люди вбачають у цьому неабиякий сенс.

Є серед громадян України і такі, що свою любов до всього імпортного поширюють і на власноручний підпис, зображаючи його по-іноземному: по-англійськи, по-польськи, по-угорськи тощо. Іноколи це призводить до кумедних ситуацій, оскільки однакові за написанням літери мають у латинській і слов'янській графіці різні звукові значення, що зумовлює ускладнення із встановленням особи власника підпису.

Небагатьом людям подобаються особи з химерною поведінкою і розхристаною зовнішністю. Люди, яким не байдуже, що про них думають інші, намагаються гарно виглядати й справляти приємне враження. Це має стосуватися й особистого підпису. Адже він — наше Я в мініатюрі.

Користування візитними картками

Візитна (фр. *visite* — “відвідання кого-небудь, переважно офіційне”, від лат. *visito* — “відвідную”) **картка** (візитка) — це атрибут сучасної цивілізації. Без неї важко уявити собі життя дипломата, політика, ділової людини, митця, службовця. Во-

на представляє собою аркушик не надто цупкого білого паперу розміром 4 × 8 см для жінок і 5 × 9 см для чоловіків. На ньому чорною фарбою типографським способом друкують логотип (якщо він є) і назву організації (закладу, фірми, установи), ім'я (по батькові) та прізвище, посаду, телефон, факс, e-mail, поштову адресу. Наукові і творчі працівники можуть друкувати також домашню адресу.

Зворотний бік залишається незаповненим: на ньому роблять записи. Якщо людина має контакти з зарубіжними партнерами, їй потрібно виготовити собі візитні картки також англійською чи іншою іноземною мовою. Люди, які працюють у сферах, де доводиться рекламувати продукцію, послуги тощо, користуються “нестандартними” візитними картками — різного кольору, з фотографією власника, барвистим символом, гаслом фірми тощо. Якщо змінився номер телефону, факсу, електронна чи поштова адреси, їх можна закреслити і вписати нові. Нову ж посаду вписувати не прийнято — треба замовляти іншу картку. Візитки не підписують і не датують.

Візитними картками обмінюються у ситуаціях знайомлення, привітання, запрошення, вираження співчуття, їх посиляють із подарунками, залишають після візиту і надсилають замість візиту-відповіді — це прирівнюється до нього. З візиткою залежно від ситуації надсилають короткого листа або записку (наприклад, із запрошенням). Зі зміною адреси надсилають дві візитки — стару і нову. Отримавши візитку, відповідають своєю не пізніше, як за добу. Виявом особливої уваги є завести візитку особисто. У такій ситуації прийнято загинати верхній кутик або ж сторону візитки; надписувати на ній прізвище адресата не потрібно.

Коли познайомилися рівні за становищем люди, то першим залишає свою візитку молодший, коли нерівні — то соціально нижчий.

Питання для самоконтролю й обговорення

1. Для чого люди вітаються?
2. Який зміст мають українські вітальні формули?
3. Хто має вітатися першим?
4. Які невербальні засоби вітання функціонують в українському суспільстві?
5. Як не потрібно поводитись, коли вітаєшся?
6. Як вступити у спілкувальний контакт з незнайомою людиною, привернути до себе увагу?
7. Що означає акт знайомлення?
8. Як знайомляться без посередника?
9. Які словесні формули і невербальні засоби використовуються у процесі знайомлення?
10. Які мовленнєві дії виконує посередник в акті знайомлення?
11. Від чого залежить використання нейтральних, підвищених і знижених формул запрошення? Проілюструйте відповідь прикладами.
12. Які словесні формули і невербальні засоби використовують адресант і адресат у ситуації вибачення?
13. Які мовні форми, крім наказового способу дієслова, застосовують для вираження наказу? Які є засоби пом'якшення наказовості?
14. Яка роль ліво- і правостороннього поширення дієслівного ядра висловлення у фразах із порадою (пропозицією)?
15. Чому відмова психічно для людини важча, ніж згода? Які формули згоди і відмови вживаються в українському мовленні?
16. Які словесні формули і невербальні засоби використовують для привітання?
17. Що і як зазвичай бажає адресант адресатові (адресатам)?
18. Як виголошувати тост і поводитись у ситуації, де використовують цей жанр мовлення?
19. Як висловлюють подяку по-українськи?
20. Якою має бути комунікативна поведінка при висловленні розради і співчуття?
21. Які словесні формули використовують для схвалення?

22. За що говорять компліменти і як належить це робити?
23. Як треба робити зауваження і критикувати, дотримуючись культури й етикетності мовлення?
24. Які словесні та невербальні засоби використовують для вираження сумніву?
25. Як висловити власний погляд?
26. Які вербальні та невербальні засоби застосовуються у ситуації прощання?
27. Як треба провадити телефонну розмову з дотриманням вимог етикету спілкування?
28. Які є нормативні обмеження в телефонуванні?
29. Які є вимоги до ділового листа?
30. Чим приватний неофіційний лист відрізняється від приватного офіційного?
31. Як Ви розумієте слова “власноручний підпис, або автограф, — це своєрідна емблема людини”?
32. Для чого і з дотриманням яких вимог використовують візитні картки?

Завдання

1. Проведіть комунікативні ігри в ситуаціях: а) “розмова з незнайомою людиною”; б) “знайомлення без посередника”; в) “знайомлення з посередником”.
2. Напишіть статтю на тему: “Типові помилки в ситуації вітання”.
3. Проведіть навчальну гру з імітацією комунікативної поведінки в різних варіантах ситуації вітання: а) з колишнім однокласником; б) з викладачем; в) зі священником; г) з іноземцем — представником ділових кіл.
4. Укладіть текст письмового запрошення на факультетський вечір або на інший студентський захід.
5. З'ясуйте, як ставляться Ваші друзі, знайомі, родичі до вживання слова *вибачаюсь* у літературному мовленні.
6. Проведіть комунікативну гру: а) з вибаченням; б) з проханням або наказом; в) з порадою або пропозицією та згодою і відмовою.

7. Напишіть текст привітання з побажаннями до: а) Дня незалежності України; б) дня народження; в) знаменної події в житті адресата.

8. Проведіть комунікативну гру: а) з висловленням подяки; б) з проголошенням тосту; в) з вираженням співчуття.

9. Проведіть комунікативні ігри: а) з висловленням схвалення і зауваження; б) з компліментами на адресу дівчини (жінки); в) з прощанням з: однокурсником; викладачем; учасниками “круглого столу”.

10. Напишіть статтю на тему: “Суржик і культура мовлення” з висловленням сумніву і власного погляду.

11. Укладіть правила етикетного користування мобільним телефоном.

12. Напишіть: а) приватного офіційного листа; б) приватного неофіційного листа.

13. Проведіть дискусію на тему: “Яким має бути особистий підпис?”

14. Зробіть макет своєї візитної картки: а) з даними про Вас сьогодні; б) з даними про Вас у планованому майбутньому.

Розділ 9

СПІЛКУВАЛЬНИЙ ЕТИКЕТ У СПЕРЕЧАННІ

Сперечання — це словесна боротьба, в якій кожна із двох чи більше осіб-учасників домагається перемоги своїх думок, поглядів, переконань.

Ще давньогрецький філософ Арістотель поділяв сперечання на діалектичне (гр. *διαλεκτική* — “мистецтво провадити бесіду”) та еристичне (гр. *ερίζ* — “суперечка”). Перше — це дискусія, знаходження істини в розмові шляхом зіставлення аргументів і контраргументів. Друге — використання різних словесних і несловесних засобів з метою подолати суперника незалежно від того, має він рацію чи ні. Отже, в еристичному сперечанні йдеться не про істину, а про перемогу над супротивником, позбавлення його здатності сперечатися, захищати свої погляди, навіть якщо істина на його боці і він у цьому переконаний. Зрозуміло, що в еристичному сперечанні місця для етикетності мовлення не надто багато.

У XIX ст. німецький філософ Артур Шопенгауер теоретично поєднав ці два види сперечання в еристичній діалектиці. Він уважав, що доволі часто позірна аргументація збиває, зваляє істину й слухність, а тому потрібно знати, які засоби використовує для отримання перемоги у сперечанні супротивник, і самому володіти мистецтвом їх застосування.

В еристичній діалектиці і в полеміці (від гр. πολεικη — “військова майстерність”; πολειος — “ворог”), яку ще називають войовничою дискусією, бо вона має за мету перемогу, утвердження власного погляду, етикетність теж не завжди перебуває на передньому плані. Проте варто дотримуватися поради давніх римлян: *suaviter in modo, fortiter in re* — “приємно в способі, міцно в суті”, або, як не цілком делікатно висловлювалися інтелігенти в минулому, *ввічливо, але в зуби!* Іншими словами, навіть вільно володіючи всіма 34 способами “еристичної діалектики”, описаними А. Шопенгауером у його “Мистецтві провадження сперечань”, не варто забувати про особисту гідність і пошану до супротивника. Тому наведемо декілька правил для дискутантів і еристів.

1. Намагатися уникати сперечань, особливо безпредметних — сперечань задля сперечань. Тут цілковито підходять слова Д. Карнегі: “Існує тільки один спосіб домогтися найкращого результату в суперечці — це уникнути її”¹. Проте навіть у ситуаціях (диспути, дискусії, передвиборна боротьба тощо), у яких уникнути сперечання неможливо, доречно сперечатися лише на теми, що, за словами Арістотеля, потребують роботи думки. А крім того, трапляються сперечальники, які не дають говорити, перекикують опонента, затикають вуха, наспівують або насвистують мелодії тощо, аби потім сказати: “*Юнітере, ти сердишся, отже, не маєш рації!*”.

2. Визначити тему сперечання і за потреби уточнювати її в перебігу розмови. Не піднімати самому і не дозволяти підміну теми, “сповзання” з неї опонентові.

3. Виявляти готовність до примирення, узгодження позицій на основі взаємної симетричності поступок.

4. Намагатися знаходити спільне у позиціях — своїй і опонента. Дуже важливо робити це від самого початку розмови. Наполягати на істині, а не на своїй думці.

¹ Карнегі Д. Как приобретать друзей и оказывать влияние на людей: Пер. с англ. — К., 1989. — С. 100.

5. Уважно слухати співрозмовника (-ів), добре запам'ятовувати важливі моменти (як слабкі, так і сильні) його мовлення. Стежити за його намірами.

6. Не підвищувати висоти тону і не збільшувати сили голосу: опонент зробить те ж саме.

7. Не сперечатися про те, чого добре не знаєте, аби не виявити свою необізнаність. Не сперечатися на надто загальні та надто вузькі теми. Не вживати слів і виразів, значення яких добре не знаєте і не можете пояснити.

8. Якби люди домовилися про значення слів, суперечок стало б наполовину менше, — говорили ще в античну добу. Не втратила актуальності ця думка і сьогодні. Так, Ричард Гроссман писав: "Більшість порожніх дискусій, на які ми марнуємо час, пояснюються переважно тим, що кожен із нас має своє власне невизначене значення для слів, які вживає, і гадає, що наші опоненти вживають їх у тому самому значенні". Тому завжди доцільно з'ясувати, про що йдеться. Скажімо, коли сперечання торкається націоналізму, то насамперед треба порозумітися щодо обсягу і змісту цього поняття, адже захисний і агресивний націоналізм, як і націоналізм гнобленої і гнобительської нації, — це не лише різні, а й у певному сенсі протилежні феномени. Та й узагалі, як зауважує відома вчена і письменниця з діаспори Віра Вовк, слово "націоналізм" може мати таку барву і такий запах, яких кому запрагнеться. У Бразилії, наприклад, націоналістами називають... місцевих комуністів!

9. Аргументація має бути переконливою, стосуватися суті справи, демонструвати причинно-наслідкові зв'язки — не давати підстав для реплік на зразок *До чого тут міліція, як поросся громом убило?* Здебільшого не є вдалим аргументи, пов'язані з самим мовцем, його емоційно-психічним станом, обізнаністю, інтересами тощо: *Мені це незрозуміло (неясно; неприємно); Я, як і будь-яка нормальна людина, не можу повірити, що...; Я вельми сумніваюся, чи...* Коли людині щось незрозуміло, невідомо або вона з чимось не може погодитися, то не обов'язково

в цьому винен її опонент. А якщо й винен, то треба в його аргументації знайти слабкі місця, хиби, суперечності, обґрунтувавши це та навівши вагомі контраргументи, і тоді незрозумілість, помилковість, заплутаність тощо стане очевидною, а опонент не зможе зробити закид словами філософа Бенедикта (Баруха) Спінози: *Ignorantia non est argumentum* — “незнання не доказ”.

10. Недоцільно відразу наводити всі відомі Вам докази. По-перше, не варто, як каже народна мудрість, вміщати весь сир в один пиріг, а, по-друге, завжди треба мати щось у запасі, бо невідомо, як поведеться опонент. *Бережи хліб на обід, а слово — на відповідь* — радили наші мудрі предки. Якщо опонент зігнував наведені Вами аргументи, які Вам видаються важливими, то про них йому можна нагадати фразами: *Ви ще не висловилися щодо...; Чи не могли б Ви сказати, якої Ви думки про...; Ви чомусь не зауважили...* Коли Ви зауважили, що співрозмовник говорить неправду, попросіть повторити або уточнити сказане ним, часом це допомагає.

11. Вправно використовувати знання законів формальної логіки: зв'язки між твердженнями, висновки із своїх (і чужих!) тверджень, протиріччя між твердженнями тощо.

12. Не говорити про свою особу, не виставляти себе на перше місце, не хизуватися своєю ерудованістю, дотепністю, не вихвалитися.

13. Бути щирим у розмові — словесна аргументація не має містити в собі “задніх думок”, прихованих цілей, “три на публіку”.

14. Не боятися виправляти свої помилки, вносити корективи в свої міркування й докази.

15. З повагою ставитися до партнера: не насміхатися з його вад і помилок, не ображати, не дратувати оцінними висловлюваннями на зразок: *Ви не компетентні в цих питаннях; Що*

Ви про це знаєте!; Не Вам про це говорити!; У Вас дитяча аргументація.

16. Перебивають співрозмовника не лише, аби щось з'ясувати, уточнити, повернути до теми, а й для того, щоб він утратив концентрацію, збився з головного і застряг у поясненні дургорядних деталей, роздратувався, не встиг укластися у визначений регламентом час тощо. Якщо Вас некоректно перебили і Ви знаєте, що відповісти, то треба це зробити спокійно, коротко, але достатньо вичерпно. Коли ж на провокаційне запитання відповідь Вам невідома, то, щоб виграти час і вийти із становища без великих утрат, можна “здивуватися” (*Невже Вам це незрозуміло?*), “обуритися” (*Як можна таке питати?*), перейти в контраст (Ви могли б докладніше сказати, що саме і чому Вам це незрозуміло?), вдатися до тактики затримування (*Дайте мені закінчити! Я ще повернусь до Вашого запитання*). У будь-якому разі тут не зашкодить жарт, дотеп (*Бачу, Ви дотримуетесь тактики “мовчи, коли я перебиваю!”*).

17. Змінити тему або й зовсім припинити розмову, якщо, використавши всі аргументи і факти, Ви не змогли переконати співрозмовника (-ів) через його свідому впертість та непоступливість і/або некомпетентність. Однак у діловому світі не рекомендують демонстративно припинити перемовини, “трюкнути дверима”, навіть якщо партнер (-и) провадить нечесну, підступну гру, поводить не тактовно й агресивно.

18. Не втрачати почуття гумору, але не сміятися з власних жартів, дотепів, розказаних Вами ж анекдотів, кумедних аналогічних випадків тощо. Пам'ятати, що найпривабливіша властивість дотепу — стислість.

19. Не вживати і не дозволяти вживання супроти Вас некоректних та непорядних засобів еристики.

Про ці засоби поговоримо докладніше, оскільки їх застосування у нашій країні, що перебуває на початковій стадії становлення громадянського суспільства, можна спостерігати на кожному кроці і на всіх рівнях соціальної структури — від

будинку для людей похилого віку і старшої групи дитсадка до парламенту. Понад те, в очах багатьох людей “майстри” такої еристики користуються неабияким авторитетом, хоч у нормальних суспільних умовах їхня мовленнєва поведінка мала б кваліфікуватися як вияв елементарної невихованості або й хуліганства. Які ж це засоби?

Аргумент до публіки (лат. *argumentum ad auditores*): замість говорити про суть справи, доводити істинність своїх думок чи хибність тверджень опонента, мовець звертається до присутніх, використовуючи їхню необізнаність, настрій тощо, намагається осмішити супротивника, викликати недовіру до нього, обурливе ставлення тощо. Мовець обминає опонента, але спрямовано проти нього апелює до публіки (“публіку” може становити й одна 3-тя особа): *Ну, ви бачите, що це за людина!; Хіба такому можна вірити: він же не має зеленого уявлення про це!; Напевд чи серед вас знайдеться бодай одна людина, яка б погодилась із такими безпідставними твердженнями мого опонента.* Не суттєво, має мовець рацію чи ні, — думка про опонента подається як така, що не потребує доведення, з чого випливає “очевидна” хибність, безвартісність сказаного ним.

Аргумент до незнання (лат. *argumentum ad ignorantiam*): мовець оперує правдивими, правдоподібними або й хибними аргументами, сподіваючись на необізнаність співрозмовника, щоб переконати його в чомусь, збити з пантелику, виявити його “непоінформованість”.

Аргумент до особи (лат. *argumentum ad personam*) — це випад не проти тверджень опонента, а проти нього самого, аби виставити його в негативному світлі і так заперечити його твердження, підірвати довіру до сказаного ним, відкинути з центру уваги. Наприклад, ще порівняно недавно, в доперебудовний період, коли хтось говорив про засміченість української мови русизмами, йому зауважували: *Так твердять українські буржуазні націоналісти. Ви не з їх числа?* Аргументом до особи виводять супротивника з рівноваги. Замість того, щоб переконувати в слушності своєї позиції, правильності поглядів тощо,

він мусить або доводити, що він не такий, яким бачить його опонент, або платити опонентові тією самою монетою, тобто говорити про його персону.

Аргумент до особи може мати протилежний щойно розглянутому зміст: опонента оцінюють як найвище, вказують його позитивні якості й переваги (звичайно, перебільшені або й цілком позірні, уявні), аби його роззброїти, зробити поступливішим. Вислови *З Вашою ерудицією; Ви як неперевершений фахівець у цій галузі; Ви людина, відома не лише в Україні, але й далеко за її межами* тощо самі собою не є етикетними чи антиетикетними. Вони звучать доречно (якщо на це є хоч якісь підстави) на ювілейному вечорі, проводах на пенсію тощо. Але в сперечанні такі вирази здебільшого використовують як засіб зауваженої іронії або ж як *аргумент до марнославства*. Римляни називали такий засіб сперечання *argumentum ad vanitatem*, що в буквальному перекладі означає “аргумент до порожнечі”.

Аргумент до авторитету — звернення за підтримкою власних поглядів, тверджень, версій до слів й імен тих, із ким через різні причини не посміє сперечатися супротивник: партії, керівництва, народної мудрості, священних текстів тощо. Особливо популярний такий спосіб отримання перемоги у сперечанні в суспільствах із тоталітарним режимом правління. Як писав один радянський автор, “докази начальства діють незрівнянно сильніше за цицеронівське красномовство”.

Аргументом до авторитету треба вміти користуватися, знати, як подавати його. Наприкінці 60-х рр. ХХ ст. на вченій раді одного з провінційних педінститутів відбувався “диспут” між двома доцентами — “інтернаціоналістом” та “націоналістом”. Останній, рятуючись від безпідставних звинувачень, ясно цитував праці В. І. Леніна. Його опонент на це сказав: *“Оце, бачите, К. приніс Леніна під пахвою. А я Леніна в серці ношу!”*. Переконана таким аргументом рада інституту проголосувала за звільнення бідного “націоналіста” (між іншим, викладача кафедри російської мови) з роботи за “погляди, що межують з українським буржуазним націоналізмом”.

В історії еристики відомий також *argumentum ad baculum*, що означає “*аргумент до кия*”. Визначний схоласт Дунс Скотт, наприклад, щиро вважав, що тих, які заперечують, що людина має вільну волю, треба бити й бити, поки цього не визнають. Упродовж багатьох століть силу цього аргументу відчували на собі не тільки дорослі, а й діти, яким траплялося відбувати науку. Пригадаймо для прикладу персонажів Франкового “Отця-гумориста”. У наші демократичні часи такий аргумент у сперечанні, як фізичне і всіляке інше насильство, теж застосовують. Песимісти навіть сформулювали закономірність: аргумент сильнішого завжди переконливіший. Єдина втіха, що все це відбувається за межами ситуацій, де в пошані етикетне мовлення.

Інсинуація (лат. *insinuatio* — “закрадливість”) — це повідомлення неправдивих, наклепницьких вигадок про опонента. Інсинуації можуть стосуватися мотивації тверджень супротивника (*Ви так говорите, бо хочете зробити кар’єру (через партійну дисципліну; із заздрощів; тому що боїтеся начальства)*); змісту тверджень, зокрема спотворювати сказане опонентом або приписувати йому те, чого він не говорив; позиції, займаній опонентом (*Ви ще двадцять років тому говорили, що...*), хоч людина змінила свою позицію або цей інцидент був випадковий; негативних характеристик опонента як людини (*Ви завжди поєднуєте напівправду з напівбрехнею; Ви ніколи не мали власної думки; У тебе комплекс неповноцінності*).

Застосовують й інші неетикетні засоби подолання супротивника у сперечанні: його повідомляють перед початком дискусії про якусь неприємну — справжню або, частіше, вигадану — новину; говорять швидко, складними синтаксичними побудовами з хитромудрими стилістичними фігурами, іншомовними словами, вузькоспеціальними термінами, абрєвіатурами; спрямовують розмову на другорядні деталі; наводять неіснуючі висловлювання визначних людей, аби спантеличити опонента чи “впіймати” його на незнанні; грають на людських слабкостях, побоюванні виглядати “несучасним”, “некультурним”, “недемо-

кратичним”, “непатріотичним”; “навішують”, “приписують” стереотипні ярлики: *фашист, комуняка, казєбіст, мафіозі, демагог, манкурт, перевертєнь*, — і все це з метою оголосити себе переможцем.

20. Сучасні технології дебатування (а дебати, на відміну від дискусій, містять у собі елементи еристики) рекомендують пристойні, але не без певних відхилєнь від етики методи здобування перемоги, наприклад:

— *умовне схвалення* (*Певна річ, Ви маєте рацію і до недавнього часу це дійсно було так, але я можу відзначити зміни...*);

— *ігнорувальна тактика*: Ви ігноруєте реакцію опонента і поверхово розглядаєте його заперечення, водночас наводячи лавину аргументів “за”;

— *відкладна тактика*: Ви визнаєте, що опонент має рацію у чомусь одному. Визнаєте, що є певний сенс у його аргументах, але *...зараз вони децю недоречні, можливо, вони стануть у нагоді пізніше* (прекрасно розуміючи, що “пізніше” ніколи не настане);

— *повторення*: для того, щоб переконати аудиторію, Ви повторюєте своє повідомлення різними засобами, виразами і з різного погляду. Ви, по суті, кажете одне й те саме, але аудиторія не зауважує, що Ви повторюєтесь;

— *підміна понять*: при запереченні опонента Ви змінюєте його аргумент на *так, це, певна річ, дуже цікаве питання*, тоді як заперечення зовсім не є питанням. Далі Ви відповідаєте на “питання”¹.

Перелічені методи не надто далекі від “намагання загнати опонента в глухий кут, роблячи висновки, які безпосередньо не випливають із його (опонента. — Я. Р. В.) аргументів”, що

¹ Сучасний політик: Практичний посібник політичного діяча. — К.: Фонд Едуардо Фрея (Нідерланди), 1998. — С. 22.

ті ж “технологи” відносять до неприйнятних засобів дебатування¹.

21. Володіти мистецтвом запитань. Воно непросте, тому що є запитання: закриті, на які відповідають *так* або *ні*, і відкриті, які починаються питальними займенниками *хто*, *що*, *коли*, *чому*, *як*, *скільки* тощо, є вступні, контрольні, альтернативні, підтверджувальні, провокативні, завершальні. Є запитання з пригадуванням того, що опонент говорив раніше, є з інформацією, йому недостатньо або й зовсім невідомою, є запитання на запитання тощо. Не всі типи запитань відповідають стандартам етикетного мовлення. Гречна людина не дозволить собі ставити запитання з хибною інформацією для компрометації співрозмовника, наприклад: *Коли Данило Галицький зустрівся з Річардом Левовим Серцем і про що вони домовилися?* (Насправді такої зустрічі не було і не могло бути: ці історичні особи жили в різний час).

Оскільки твердження викликають заперечення, а запитання — відповіді, то досвідчені учасники дискусії більше запитують, ніж стверджують.

22. Володіти мистецтвом відповіді. Польський дослідник Тадеуш Піцоловський у книзі “Уміння переконувати і дискутувати” дає такі поради:

— не кожне запитання вимагає від співрозмовника відповіді. З риторичних, як і з погано сформульованих запитань, можна й покепкувати;

— на запитання з хибним засновком ввічливо відповідаємо, що не дамо себе надурити, або спростовуємо цей засновок. Так, наприклад, можна відповісти на запитання *Коли почалася норвезько-бельгійська війна?*, якої ніколи не було.

— відповідь важливо давати швидко і добре сформульовану;

— відповідь має бути ввічлива і вичерпна, але не надлишкова².

¹ Сучасний політик: Практичний посібник політичного діяча. — К.: Фонд Едуардо Фрея (Нідерланди), 1998 — С. 25.

² *Pszczotowski T. Umiejętność przewykonania i dyskusji. — Warszawa, 1974. — S. 123—124.*

Варто знати й інші рекомендації:

- на складні проблемні питання відповідати тільки тоді, коли є добре продумана відповідь;
- що емоційнішим було запитання і поведінка опонента, то коротше і спокійніше треба відповідати;
- у відповіді не повторювати некоректні слова, які були в запитанні.

23. Недоцільно від самого початку розмови доводити протилежне до сказаного опонентом, побивати кожен його аргумент контраргументом, особливо, коли співрозмовник зумів переконати 3-тю особу (осіб; аудиторію) і симпатії публіки на його боці. Навіть якщо опонент розуміє, що не має рації, він цього не визнає, бо це зачепить його престиж. Докази, аргументи, факти у такому разі здебільшого виявляються безсилими. Тут найкраще чемно погодитися з опонентом в окремих деталях, визнати свої помилки. Це відкриває йому шлях до відступу із збереженням гідності, отже, й до можливого компромісу. Течер можна сказати своє *але* в найсуттєвішому.

Обачність і гнучкість у сперечанні особливо потрібні у ділових стосунках. Тут перемога може обернутися втратою вигідного партнера. Тому рекомендують, коли партнер не має рації, дати йому зрозуміти це жестом, мімікою, інтонацією, а не прямо сказати, що він помиляється, бо це зачепить його самолюбство і він не відступить від свого.

Загалом же найкращий, найефективніший спосіб переконати співрозмовника, спонукати його до зміни поглядів, уникнути суперечок — це розмовляти з ним так, аби він сам дійшов потрібного для Вас висновку.

Питання для самоконтролю й обговорення

1. Чим відрізняється еристичне сперечання від діалектичного?
2. Яких засад варто дотримуватися у будь-якому сперечанні?
3. Які засоби застосовують в еристичному сперечанні?
4. Чим відрізняються дебати від дискусії та які методи дебатування використовуються?
5. Чи завжди, на Ваш погляд, можна реалізувати тезу “Найефективніший спосіб переконати співрозмовника, спонукати його до зміни поглядів, уникнути суперечок — це розмовляти з ним так, аби він сам дійшов потрібного для Вас висновку”?

Завдання

1. Проведіть групу: а) діалектичну; б) еристичну дискусію на тему: “Людину не зміниш, хоч трісни” (Марк Аврелій).
2. Проведіть дебати на тему “Інтелігентність — це усядиноківана чи сформована риса людини?”

Розділ 10

АНТИЕТИКЕТ У СПІЛКУВАННІ

У цьому розділі йтиметься про порушення норм спілкувального етикету у взаєминах між людьми. Ці порушення не завжди є одиничні і випадкові. Тут також є певна система, виразні закономірності, національна специфіка, тенденції розвитку тощо.

Як і етикет, антиетикет має свій арсенал мовних і позамовних виражальних засобів, свої способи використання їх у спілкуванні, свої поведінкові моделі. Наприклад, у лексиці мови є великі гнізда синонімів, які використовують для негативної оцінки людей (*дурень, недоумок, іолоп, телепень, бевзь, ту пак, ідіот, кретин* тощо). Є також слова для образливого називання людей за їхньою етнічною приналежністю (*кацап* — “росіянин”, *фриц* — “німець”, *жабоїд* — “француз”, *пшек* — “поляк”, *чурка* — “особа середньоазійської національності” тощо).

Про наслідки вживання таких слів “ще як були ми козаками” пише автор “Історії русів”. Московські стрільці і сагайдачники у сріяках і лаптях, неголені і “в бородах” “були про себе незрозуміло високої думки і мали якийсь паскудний звичай давати всім народам презирливі прізвиська, як-от: “полячишки”, “німчурки”, “татаринишки” тощо. За цим дивним звичаєм називали вони козаків “чубами” і “хохлами”, а інколи і “безмозкими хохлами”, а ті сердилися за те, аж пінилися, заводили

з ними часті сварки і бійки, а врешті нажили непримиренну ворожнечу і дихали повсякчасно огидою”¹.

Антиетикетна поведінка не завжди є свідомою. Доволі часто люди порушують норми етикетного спілкування, бо не знають, що дозволено, а що заборонено. Наприклад, західні українці після возз’єднання з Українською РСР у складі СРСР 1939 р. вельми дивувалися, коли їм погрожували висилкою за слово *жид*. Звідки їм було знати, що в російській мові це слово “презрительное, бранное название еврея”², адже ні самі західні українці (згадати хоча б славетний цикл Івана Франка “Жидівські мелодії”), ні окупанти краю — поляки іншого слова для називання євреїв не знали, і вживали без найменшого натяку на образу, як і слова *чех*, *німець*, *француз* тощо. Тут, навпаки, у глузливому значенні подекуди вживалося слово *єврей*³. Для самоназивання слово *жид* використовували і самі євреї. Вітаючи у вересні 1939 р. в галицькому селі Куровичі червоноармійців, єврейська дівчина сказала, що в селі всі українці і жиди чекали советів і запрошують їх на урочисту зустріч до читальні, на що офіцер відповів: “Здесь нет жидов и уже не будет. Здесь будут только еврей”. Це вразило і налякало місцевих людей, які вважали, що євреї — це тільки вихідці з Росії⁴.

Ті самі мовні і позамовні одиниці, залежно від контексту й ситуації, можуть мати нейтральний щодо етикету, етикетний або антиетикетний сенс. В українських словах *баран* і *пень* нічого антиетикетного, як і етикетного, немає. Проте вжиті переносно, як метафоричні назви людей, ці слова звучать образливо. Вислови похвали належать до арсеналу етикетного

¹ Конисский Г. История русовъ или Малой Россіи. — М., 1846. — С. 145.

² Словарь русского языка: В 4 т. — 3-е изд. — М., 1985. — Т. I. — С. 483.

³ Рабинович Я. Й. На зламі віків. До 1000-річчя проживання євреїв в Україні. — К., 1998. — С. 39.

⁴ Ковба Ж. Людність у безодні пекла. — К., 1998. — С. 23.

мовлення. Коли ж, наприклад, якомусь нездарному професорові кажуть, що він *визначний учений, засновник відомої наукової школи* тощо, це виглядає як ледь не відверте глузування з нього.

У різних суспільствах співвідносні слова й однакові невербальні знаки щодо етикетності-неетикетності часто не збігаються. Те, що в одному етномовному середовищі сприймається як ненормативне, образливе тощо, в іншому може мати етикетно нейтральне або й етикетне значення. Так, в українців подавати для вітання руку старшому за віком або вищому за соціальним становищем уважається ознакою невихованості, незнання добрих манер, а в азербайджанців, навпаки, “молодший може і повинен (виділення наше. — Я. Р. В.) подати руку на початку розмови”¹.

Інвективна лексика і фраземіка

Інвектива (лат. *invectiva (oratio)* — “лайлива” (промова), від *invehor* — “нападаю”) — це образливе слово, лайка, словесний випад. Інвективна лексика (грубі, вульгарні слова) і фраземіка (грубі, вульгарні вислови) є в усіх мовах, очевидно, за винятком штучних.

Чому люди лаються? Інвективи потрібні мовцям у стані афекту (лат. *affectus* — “настрій, хвилювання, пристрасть”) — короткочасного сильного переживання: гніву, люті, відчаю, раптової бурхливої радості тощо, коли в критичних умовах людина неспроможна знайти вихід із ситуації.

Лайка, за твердженнями сучасних учених, допомагає людині “випустити пару”, психічно розвантажитись, уникнути стресу, що важливо з огляду на масову невротизацію населення,

¹ *Балаян А. Р., Шабанов А. Ш.* Некоторые особенности коммуникативного поведения азербайджанцев / Национально-культурная специфика речевого общения народов СССР. — М., 1982. — С. 90.

особливо в містах. А понад сто років тому англійський медичний журнал писав, що “той, хто перший на світі вилаяв свого одноплемінника замість того, щоб, не кажучи поганого слова, розчерепити йому голову, тим самим заклав основи нашої цивілізації”. Отже, інвективи стали заміниками, субститутами (від лат. *substituo* — “підставляю, замінюю”) виявів фізичної агресивності. Щоправда, є культури, наприклад, японська, в яких таку ж функцію виконують “вишукані правила етикету”¹.

Оскільки інвективи, як і формули ввічливості, є засобом суспільства дати собі раду з антигромадськими тенденціями, що прориваються назовні, то з цього окремі вчені роблять висновок, що мовленнєвий антиетикет не поступається за своєю суспільною користю етикетові.

Інвективи, безперечно, менше зло, ніж фізична агресія. Але вони теж мають антигромадський характер, і тому за словесну образу честі й гідності карали, а в багатьох суспільствах і тепер карають майже як за фізичне насильство. У Німеччині, — застерігає один із “дорожніх кодексів” для автомандрівників, — можуть притягти до відповідальності за лайку та образливі жести. Також інвективи вживають — до того ж значно частіше — і тоді, коли для фізичної агресії немає жодних підстав. Нарешті, в культурах на зразок японської, категорія ввічливості цілковито орієнтована на адресата, але водночас вона є засобом вираження гідності адресанта, отже, вживати інвективи означало б “утратити лице”, принизити власну гідність, показати себе невігласом”², тобто було б для адресанта самопокаранням. Ставити знак рівності між інвективами в одних культурах і тонкощами словесного ритуалу в інших вельми ризиковано, особливо з морально-етичного й естетичного поглядів. Зрештою, в японській мові, хай у незначній кількості, є й інвективи.

¹ Жельвіс В. Й. Инвективная стратегия как национально-специфическая характеристика / Этнопсихоллингвистика / Отв. ред. Ю. А. Сорокин. — М., 1988. — С. 106.

² Там само. — С. 106.

Інвективи вживають не тільки й не стільки як психотерапевтичний засіб. Лайка, зазначає німецька дослідниця Карін Бюхле, стала “невід’ємною частиною людського спілкування”, “повноправною складовою повсякденної культури”. Особливо спонукають до неї закриті приміщення: кабіна чи салон автомобіля, кімната з телевізором, зала засідань парламенту тощо. Лайливі, вульгарні, брутальні слова вживають без особливої на те причини, навіть не для словесного епатажу (фр. *epatage* — “скандальна витівка”), тобто умисного порушення узвичаєних норм і правил, а просто так — для заповнення пауз між словами, для “зв’язку слів”, аби “прикрасити” мовлення. Це вже не субститут фізичної агресії, не засіб проти стресу, а звичка чи, можливо, вимога душі, що нагадує потребу алкоголіка регулярно “дозаправлятися” спиртним. Як існує нікотинна, алкогольна, наркотична залежність, так, виявляється, є вульгарномовна залежність.

Суттєва деталь: коли людина лається в стані афекту, коли лайка є виявом “словесної агресії” тощо, то це супроводжується посиленням гучності голосу, прискоренням або, навпаки, вповільненням темпу, зміною тембру та іншими відхиленнями від нормального, звичайного мовлення. Коли ж інвективи вживаються просто як словесні “прикраси”, за звичкою, то фонетично таке мовлення нічим не відрізняється від безінвективного.

Як лаються українці? Інвективна лексика і фраземіка стали атрибутом і українського мовлення. Це явище в Україні — породження новітніх часів, тому що в українських традиціях не було вживання брудних слів і лайок для “плавності” мовлення, його “орнаментування” тощо. Автор першої граматики нової української літературної мови писав: “Пристрастные къ отчизнѣ своей сочинители говорятъ, что *языкъ Малороссійскій есть нѣженъ*... Кто не знаетъ навпротивъ того, сколь многія, и сколь сильныя выраженія употребляетъ Малороссіянинъ противу кого-либо раздраженный? “Нижъ твоѣму батьковѣ въ сердце; сто-надцять чортывъ твоій матері” и еще горшія брани, ужасное

понятіє представляють о его характеръ”¹. Як бачимо, *стонад цять чортів твоїй матері* “и еще горшія брани” українець уживав, коли був роздратований. До слова, вже згадувана дослідниця К. Бюхле визначає лайку як “вербально агресивні дії, здійснювані в стані афекту” (виділено нами. — Я. Р. В.).

Турецький мандрівник Елвія Челебі, який три століття тому побував в Україні, писав, що українська мова всеосяжніша, ніж перська, китайська, монгольська. Проте у цій “всеосяжній” мові йому вдалося знайти й записати аж чотири (!) лайливі вирази: *дідько; свиня; чорт; щезни, собако!* Ці ж слова в основному фігурують і в відомому листі запорожців до турецького султана Ахмета III.

Український звичай вимагав заміняти вульгаризми іншими словами:

*За цим словом, вражі турки,
Поцілуйте десь там нас!*

(С. Руданський)

Це спостерігається і в наш час, **наприклад**, у такому імпроваційному жанрі фольклору, як **кодомійка**:

*Ішли дівки дорогою,
Надибали рака.
Сюди-туди обертають:
Де у нього вуса?*

Подібне призначення мали сталі звороти, в яких слово, що характеризує людину, наявне імпліцитно: його немає, але воно цілком зрозуміле з контексту: *Не будь людиною, що догори щетиною; Не будь тим, що землю рие; Це той пан, що в соломі спить, зубами ся чіхає* (як кого хочуть собакою назвати).

Одним із способів пом’якшення інвектив є заміна в них найгостріших, найнебезпечніших для адресата слів “легшими”, ла-

¹ Павловский А. П. Грамматика малороссийского наречия. — Фотопередрук. — Мюнхен, 1978. — С. 108—109. (Літера *ѣ* (ять) у російських словах озвучувалася як [e], а в українських як [i], а також як [je]).

гіднішими. Так, поширений донедавна у Галичині прокльон польського походження *Кров би тебе залляла!* нерідко використовували в модифікованому варіанті: *Кров би тебе не грля!*

Українська мова і в сфері інвективів не позбавлена зменшувально-пестливих суфіксів. Популярний західноукраїнський прокльон-лайку німецько-польського походження *Шляк би тебе (вас) трафив!* чимало мовців у певних спілкувальних ситуаціях вимовляють як *Шлячок би тебе трафив!* А дехто й епітет додає *Шлячок би тебе ясний трафив!*

Питомо українським способом ляятися є вживання псевдопрокльонів та прокльонів із запереченням, наприклад: *Щоб тобі голову потилицею назад повернуло!*; *Щоб тебе чорти не забрали!* Такі вислови дають можливість людині емоційно розвантажитися і не нашкодити словом адресатові.

Українцям було властивим “зупинятися у гніві” — не догворювати прокльон, лайку до кінця. Фактично тут вимовлявся тільки зачин, а замість продовження із самою суттю кари, лиха тощо вживали якесь семантично нейтральне слово. Такі вислови у словнику Номиса (Матвія Симонова) супроводжуються ремарками на кшталт *Хотів ляяти, та стримався, наприклад: А щоб вас — тьма!* (наляяти хотів, та роздумався)¹.

Люди, для яких прокльон, лайка — це гріх, але які не позбавлені людських почуттів, часом висловлюють свої негативні емоції у ставленні до когось фразами з цілком позитивною семантикою, наприклад: *А щоб тобі добро було!*; *Бог би тебе любить!* тощо. Однак характер ситуації, спричиненість фраз, інтонації мовлення, вираз обличчя свідчать, що інша людина тут скористалася б не такими доброзичливими словами й виразами.

Ще один спосіб “розвантажитися” і не накликати словами біди на співрозмовника — заміна займенника другої особи займенником третьої особи або ж іменником (іменниковим зворотом). Негативні побажання спрямовують не на адресата, а на якийсь пов’язаний із ним предмет, процес тощо.

¹ Номис М. Українські приказки, прислів’я і таке інше / Перевидан Д. Гулей. — Торонто; Київ, 1993. — С. 201.

Усе це мотивовано вірою в магію слова, яка ґрунтується на стотожненні слова і предмета (процесу, дії), на, так би мовити, органічності зв'язку між предметом і знаком, їх взаємозамінності.

Чужомовні інвективи-варваризми (гр. βαρβαροζ — “чужоземний”) на загал сприймаються легше і здебільшого не викликають реакції адресата, рівносильної його реакції на рідномовні лайки, вульгаризми. З цієї причини, наприклад, у Галичині ще три десятки літ тому в українському мовленні можна було чути польські інвективні слова і вирази. Їх сприймали менш образливо, ніж українські (власні чи кальковані) інвективи, зокрема, тому, що не всі мовці знали польську мову. Саме через те польські інвективи застосовували тоді, коли мовці лялися при дітях.

Німецькі інвективи, які теж побутували в Галичині, ще меншою мірою, ніж польські, спричиняли реакцію обурення і були радше засобом мовленнєвого комізму, імітації поведінки німців тощо.

Як боролися з бруднослів'ям у минулому? Мовленнєва доброчесність в Україні підтримувалася громадськістю, Церквою, суспільними інституціями. У Статуті ткацького цеху Дрогобича (1653 р.) було визначено кару за непоштиву поведінку і за безсоромні слова: зокрема, “...якщо б майстер накинувся на товариша й обізвав його непристойними словами, має бути караний бочкою пива і фунтом воску”. Боротьба за словесну добropорядність мала різні мотиви, включно з вірою в магічну силу слова, в те, що словом можна спричинити чи домогтися того, що досягається дією предметів. Тому в карпатських селах, на Бойківщині, під час будівництва хат, господарських приміщень дуже пильно стежили, аби хто з майстрів часом не сказав поганого слова. Коли ж лайливі слова вживали галицькі інтелігенти, то не забували при цьому і про етикет: *Перепрошую, але ви, пане, є свиня; Вибачайте, добродію, але Ваша робота г...на врта.*

За вживання непристойних слів карали зборові й війтівські суди. Так, 1744 р. представники ковальського цеху в Старій

Солі (Старосамбірщина) покаржилися на цехмайстра В. Струдзінського, який сказав, що кожен русин (українець) — пес. Суд постановив, що оскаржений має сплатити грошову кару, покрити судові витрати, купити для церкви два фунти воску і публічно, перед ратушею, просити пробачення; повторення вчинку потягне за собою суворіше покарання. 1784 р. війтівський суд села Черешневого присудив якомусь Балабанові 15 ударів палкою: 5 за слово *безстыдница*, 5 за слово *шлюха* і 5 за те, що ображав цими словами жінку Я. Бочара протягом цілого дня¹. Якщо після чіхось прокльонів справді ставалося щось недобре, то таку людину могли навіть вигнати з громади.

Єдиною ознакою, де можна було публічно співати сороміцькі пісні, зокрема коломийки, правити масні жарти (все це, однак, робилося з усілякими евфемістичними замінами непристойних слів, більше натяками), було весілля. Етнологи пояснюють це тим, що такі пісні й жарти підготовляють молодих до шлюбної ночі, а сміх сприяє плодючості. Таке ж значення, очевидно, має поширений в Індії звичай лаяти весільних гостей².

За чинним законодавством України, нецензурну лайку в громадських місцях, як і образливе чіпляння до громадян, вважають дрібним хуліганством, карають штрафом від 3 до 7 неоподатковуваних мінімумів або виправними роботами від 1 до 2 місяців із відрахуванням 20 % заробітку, а за певних умов — адміністративним арештом до 15 діб³. Однак правовий нігілізм, який сьогодні охопив наше суспільство, панує і в цій сфері.

Звідки прийшли матюки? У сучасному українському мовленні в значенні “вульгарно лаятися” вживають слово *матюкати* (-ся); є й іменник *матюк* — “вульгарна лайка (звичайно з образливо вжитим словом *мати*)”⁴. А ось слово *батькувати*

¹ Гошко Ю. Покарання за окремі порушення громадського співжиття // Народознавчі зошити. — 1997. — № 2. — С. 77, 81.

² Пандей Р. Б. Древнеиндийские домашние обряды (обычай): Пер. с англ. — М., 1982. — С. 282.

³ Кодекс України про адміністративні правопорушення. — К.: Юрінком Інтер, 1998. — С. 231.

⁴ Словник української мови. — К., 1973. — Т. IV. — С. 654.

(ся) — “лаяти, сварити, образливо згадуючи при цьому батька”¹, фактично перестало вживатися. Приклад — *маємо колишній музей Леніна, тепер Український дім, у якому на виставці українських авангардистів сидить у скляній банці якийсь голий добродій і батькує дам, які підходять до нього* (В. Скуратівський) — належить до рідкісних у сучасному мовленні.

У минулому це слово використовувалося активно, що засвідчують приказки і прислів'я, наприклад: *Батькуси, а гріх; Суча дочка, коли не вибатькую*². Саме ж слово *батько* у різних лайках фігурувало не менше за слово *мати*: *Чорт би мучив твого батька, сучий сину!*; *Нехай твій батько сказиться!*³. Це показує і художня література:

В батька й матір отамана

І громаду лає.

10

(П. Гулак-Артемівський)

Тепер батькування, як зазначалося, майже вийшло з ужитку, натомість надзвичайно поширилося матюкання — попри те, що в українському народі, в його ментальності ще й нині є чимало слідів матриархату, а жінка-мати в українців завжди була еталоном порядності, доброти, самозреченості.

Визначний німецький мислитель Вільгельм Гумбольдт наприкінці XVIII ст. писав, що “моральність народів завжди тісно пов'язана з пошаною до жінки”⁴. Тому матюкання є особливо гидким, грубим порушенням не лише норм спілкувального етикету, культури мовлення, а й соціальної культури загалом.

Матюкаються українці в основному під впливом російського мовлення; звідти прийшли й матюки. У позаминому

¹ Словник української мови. — К., 1970. — Т. I. — С. 113.

² *Номис М.* Українські приказки, прислів'я і таке інше / Перевідав Д. Гулей. — Торонто; К., 1993. — С. 48—49.

³ Там само. — С. 51.

⁴ *Гумбольдт В.* Язык и философия культуры: Пер. с нем. — М., 1985. — С. 42.

столітті вислови *погано* (*гидко; брудно*) *лягтися і лягтися по-московськи* були синонімами:

Ей, не бийсь, кажу, Твардовський!

Гвалт, рятуйте, люди!

Бо вилаю по-московській — !

Сором слухать буде.

(П. Гулак-Артемівський)

А ляється гидко, як москаль, та палкий, та битливий! (І. Нечуй-Левицький). Як синоніми подано слова *погано* (або: *по-московському*) *лягати* і *матюки загинати* у збірнику Номиса¹. І ще один цікавий факт. У славнозвісному словнику за редакцією Б. Грінченка до слова *батькувати* подано ілюстративний приклад (*Вона як подивилася, давай його батькувати: "Ти, каже, сякий-такий сину!"* (Рудч.)), а до слів *матюк, матюкати* (-ся) прикладів уживання немає².

1905 р., описуючи свою подорож Україною, Максим Горький звертав увагу на те, що на малоросійських базарах не матюкаються.

Експансія матюків стала особливо інтенсивною після встановлення радянської влади в Україні і пов'язана зі зросійщенням українців. У роки громадянської війни "матерну брань" уважали атрибутом революційної поведінки³; більшовизм, за словами російського філософа С. Н. Булгакова, народився з матірної лайки. "Совети прийшли... і залунав мат, якого я за все життя не чула ні від батька, ні від дядьків моїх, а тим більше дідів..." — згадує Ольга Дмитренко з Одещини⁴.

¹ Номис М. Українські приказки, прислів'я і таке інше / Перевидан Д. Гулей. — Торонто; К., 1993. — С. 49.

² Словарь украинского языка / Ред. Б. Д. Гринченко. — Репр. вид. — К., 1996. — Т. I. — С. 38; Т. II. — С. 411.

³ Байбурич А. К., Топорков А. Л. У истоков этикета: Этнографические очерки. — Л., 1990. — С. 107.

⁴ Дмитренко О. Диво-села у степу... // Український світ. — 1996. — № 4—6. — С. 43.

В українців звичаю використання таких вульгарних слів і виразаів не було. Навпаки, уникали навіть загальноновживаних слів, якщо в них був бодай найменший відтінок неделікатності. “Який цнотливий народ! Ніколи не скажуть “народила”, а “в неї знайшлася дитинка”, — захоплювався українцями знаний літературознавець Семен Шаховський (Гельфонд)¹.

Копролалія. В українців не можна було лихословити, бо “під у хаті”, а згодом — “образи в хаті”. Людей, які лаються, проклинають, лихословлять, у нашому народі називають *чорноротими* (Наддніпрянщина), кажуть, що у них *невипарений писок* (Галичина).

Тепер брудне мовлення в Україні стало явищем соціальної психології, вульгаризація суспільства йде прискореними темпами. Часом закрадається думка про масове захворювання на **копролалію** (гр. *κοπρος* — “кал” і *λαλία* “базікання, патакання”) — патологічну схильність до вживання непристойних, цинічних, образливих слів і виразів, до бруднослів’я, яка найчастіше трапляється у шизофреніків. Особливо це впадає в око у Західній Україні, де ще три десятиліття тому приїжджі з Росії захоплено ділилися враженнями від того, що тут на вулицях міст (а сіл і поготів!) не чути “матерщини”. “У нас в Галичині, — пише відомий гуморист Євген Дудар, — взагалі “непристойно” ляються не вміли... Того, хто лявся, не поважали. Як не поважали злодія чи пияка. Потім “советская власть” навчила галичан лятися “непристойно” і страшно, пити чорно і красти усе, що потрапляє під руку”². Останніми двома десятиліттями поширенню вульгарщини в Україні сприяє також американська кіно- та відеопродукція. У США тепер у моді “ситуативна етика”, за якою правила моралі не є обов’язковими, якщо людина обожнює себе, то для неї моральні абсолюти пе-

¹ Феллер М. Пошуки, роздуми і спогади єврея, який пам’ятає своїх дідів, про українсько-єврейські взаємини, особливо про нелюдське і людне в них. — Дрогобич, 1998. — С. 186.

² Дудар Є. Спогади про себе. — Тернопіль, 2001. — С. 12—13.

рестають існувати. Чи варто дивуватися з поведінки, у тому числі мовленнєвої, їхніх кіно- та відеоперсонажів.

Гендерний аспект лихослів'я. За спостереженнями дослідників інвективного мовлення, чоловіки й жінки лаються кількісно й якісно однаково. Проте якщо в лайці чоловіків убачається динамізм, упевненість у власних силах, то в лайці жінок — просто істерика. Тому до жінок, що лаються, в більшості цивілізованих країн ставляться з осудом. У стародавній Індії чоловік мав право поміяти жінку, яка не народжувала дітей, на восьмому році подружнього життя, яка народжувала тільки дівчаток — на одинадцятому, а сварливу — одразу ж. У Китаї дозволяли виганяти дружину не лише за зраду, а й за розпускання пліток.

Коли ж говорити про українське жіноцтво, то ще у VI ст. візантійський автор Маврикій писав про антів — предків українців: "Жінки у них цютливі понад міру"¹. Західні європейці, які відвідували Україну в добу козаччини і в часи після неї, відзначали ввічливість місцевого населення, зокрема ласкавість у словах і жестах жінок. А в 30-х рр. XX ст. професор Роман Смаль-Стоцький уважав лайку прикметою мовлення тільки чоловіків². І навіть на початку 70-х рр. відомий дисидент-патріот Микола Тихий зауважував про свою рідну Донеччину: "У чоловічому товаристві процвітає лайка — незважаючи на вік та родинне оточення. Часто син гне на батька триповерховим матом і одержує відповідь у тому ж ключі. Серед моїх колег-робітників живе переконання, що без мату взагалі не можна працювати. Матюкаються інженери, начальники на робітників, робітники на начальників, матюкаються при жінках і дітях, бо ж мат став своєрідною окрасою мови"³.

¹ Грушевський М. Історія України-Руси: В 11 т. — К., 1991. — Т. I: До початку XI віку. — С. 311. (У М. Грушевського ця фраза звучить: "Жінки їх честні над всяке поняття...").

² Смаль Стоцький Р. Українська мова в советській Україні. — 2-ге вид. — Нью Йорк; Торонто; Сідней; Париж, 1969. — С. 11.

³ Горбачук В. Барви української мови. — К., 1997. — С. 66.

Сьогодні брудну лайку можна почути із уст жінок та дівчат, до того ж не тільки і не стільки в істеричці, а просто так, аби смачнішим чи “крутішим” було мовлення. Навряд чи українки вже “кількісно і якісно” зрівнялися в матюканні з чоловіками, але така тенденція простежується.

Як лаються інші народи. Українці не єдиний народ, що по-слуговується запозиченими лайками. В івриті основними елементами лайливої лексики є слова арабського і російського походження. Японці, рідна мова яких належить до інвективно найчистіших мов світу (найбрудніші вислови, відомі звичайному японцеві, — це *кривий зад і з'їж свої екскременти*), теж використовують чужоземні лайки. Традиційно це слова канго (з китайськими коренями), а в нові часи також інвективи з англійської мови. Проте засяг чужомовного інвективного проникнення в японське мовлення не витримує порівняння з українською спілкувальною практикою.

Широту побутування інвектив, яке прогресує у сучасних суспільствах, деякі вчені пояснюють насамперед деритуалізацією культури: “традиційні механізми регуляції поведінки зникають (“сходять на нет”), а інвективні форми, втрачаючи ритуалізований характер, переходять у побут”¹. У Росії нечистими словами боролися з “нечистою силою”: виганяли її з хворого, відганяли “лешего” (“лісовика”, “шезника”), лікували хвороби тощо. Люди, мовляв, постійно відчували присутність нечистої сили, її підступні дії, тому лайка з часом стала дуже поширеною й безадресною. “Безперечно, що психологія лайки, переважно сексуально спрямованої і зверненої до неживих предметів (особливо під час роботи), свідчить про пережитки магічних поглядів (“воззрений”)”². За такого тлумачення залишається

¹ Байбури А. К., Топорков А. Л. У истоков этикета: Этнографические очерки. — Л., 1990. — С. 107.

² Лихачев Д. С. Черты первобытного примитивизма воровской речи / Словарь тюремно-лагерно-блатного жаргона (речевой и графический портрет советской тюрьмы) / Авт.-сост. Д. С. Балдаев, В. К. Белко, И. М. Исупов. — М., 1992. — С. 362.

нез'ясованим питання, яке дивує і західних дослідників: чому лайка у росіян пов'язана переважно з родинними взаєминами? Невже нечиста сила вселялася саме у матір, а відігнати її можна було називанням статевого акту й геніталій?

У німецькій мові вульгарно-лайливі вислови мають скатологічну (гр. σκαλ (σκατοζ) — “кал, гній”) основу, в іспанській, італійській мовах поширені блюзнірські інвективи (мірою наближення до нашого часу їх уживання звужується), ідиш — побутова мова європейських євреїв — майже не знає брудної лайки. Щодо інвектив загалом, то в цій мові існують “складні, трохи жартівливі прокльони: *Щоб у тебе були цілі кораблі золота і ти все потратив на лікарів; Щоб я тебе бачив на одній нозі, а ти мене — одним оком*”¹.

За кількістю та якістю інвективних одиниць мови значно відрізняються між собою. Загальноновизнаними лідерами під цим оглядом є російська, арабська, угорська. В Арабській Республіці Єгипет навіть проводяться конкурси, на яких учасники демонструють не лише своє знання лайок, а й уміння лаятися віртуозно.

Мовлення — дзеркало соціальної культури. Мав глибоку рацію В. Гумбольдт, коли стверджував, що за станом мови у суспільстві можна робити висновки про стан його культури. Хіба сучасне українське мовлення не є підтвердженням правдивості цих слів німецького філософа? Бруднослів'я, масове вживання занесених “з чужого поля” матюків, гидка вульгарщина, безсоромне жонгливання нею на вулиці, серед незнайомих людей — це не тільки прикмети мовного життя суспільства. Як писав американський учений Едвард Сепір, мовні моделі мають паралель у поведінкових моделях. Спрощено кажучи, що є у мовленні, те є й у поведінці людей. Прикладом можуть слугувати “сороміцькі мальовидла і гидотні чужі матюки, що

¹ Феллер М. Пошуки, роздуми і спогади єврея, який пам'ятає своїх дідів, про єврейсько-українські взаємини, особливо ж про мови і ставлення до них. — Дрогобич, 1991. — С. 80.

їх залишила по собі якась сволота на тій стіні, з котрої поцупила образи"¹ в хатах чорнобильської зони, в якій уже через рік після ядерної катастрофи не лишилося жодного непограбованого села. А поведінка, в тому числі спілкувальна, залежить від стану психіки. Отож, брудне мовлення є виявом запаскудженості душ, симптомом морального нездоров'я народу, і не тільки морального. Є люди, яких лихослів'я, словесні образи вражають не менше, ніж тілесні побої. За даними дослідників з Вашингтонського університету, жінки, які терплять словесну наругу, схильні до застуди, захворювань сечового міхура, кандидамікозу, гастроінтестинальних розладів тощо. Невідомо, чи з цієї причини, але в шлюбних контрактах жінки на Заході незрідка ставлять умовою для майбутнього чоловіка не лише, скажімо, не хропіти, ділити домашні обов'язки, зберігати спортивну форму тощо, а й не лягтися.

Хто винен і що робити з бруднослів'ям? Люди, занепокоєні таким ненормальним становищем, шукають із нього виходу. Пропонують різні заходи: від законодавчої заборони бруднослів'я з відповідними санкціями щодо порушників до заміни запозичених брутальних висловів лагіднішими рідномовними на зразок *щоб тебе підняло та гепнуло; щоб тебе качка копнула* тощо. А дехто, очевидно, підсвідомо дотримуючись марксистської тези "буття визначає свідомість" та улюбленого брежневського афоризму "хліб — усьому голова", риторично запитує: "Чи можливо і чи доцільно виховувати в людині чистоту мови, якщо вона півроку не отримувала зарплати, не має грошей на лікування?"².

Не заплатити за працю — це один із найтяжчих гріхів, гріх, який "кликає про помсту до неба". Проте не існує альтернативи: або зарплата, або матюки. Нашим дідам-прадідам, у тому числі і не найбільшим, у переднівок, тобто перед новим уро-

¹ Панчишин А. Експедиція в істину: Чи можна звикнути до страждань? // Політика і культура. — 1999. — № 4. — С. 21.

² Синяк Д. Навіщо нам російська лайка, коли маємо свою, не таку брутальну? // Високий замок. — 1998. — 30 жовтня.

жаєм, не раз доводилося два-чотири тижні жити надголодь, але ж це не спонукало їх після кожного слова згадувати чиюсь матір! Може, й не знали вони слів апостола Павла: “Нехай жадне слово гниле не виходить із уст ваших” (Послання до ефесян, 4: 29), але шанували свою гідність.

З іншого боку, радянські можновладці не відчували жодних матеріальних нестатків, однак послуговувалися “матірною мовою” не лише в усному спілкуванні, а й у письмових документах. Приклад подавали вожді. 16 червня 1941 р. Й. В. Сталін написав на донесенні: “Т-щу Меркулову. Можете послать ваш “источник” из штаба германской авиации к е...ной матери. Это не “источник”, а дезинформатор”. Коли чекісти, завагавшись, що чинити з дітьми і дружинами “ворогів народу”, подали список на рішення партії, то “Молотов наклав резолюцію “растрелять к ... матери”. Офіційна матерщина з Москви за часів панування комуністичної партії зафіксована не лише в документах органів терору, а й у численних телетайпограмах на заводи і в урядові установи”¹. Така мовленнєва поведінка була властива і попередникам більшовицьких вождів — царям. Петро I, наприклад, так звертався до українських козаків: “Полно вам, бл...ы дети, кохлы свои вверх подымать! Уже вы у нас в мешке”. Загалом же російська імперія найбільше матюкалася в катерининську і більшовицьку добу.

Фахівці з проблем спілкування відзначають, що лихослів’я, лайка, мовленнєве приниження, вульгарне ображення пов’язані з владністю, агресивністю, підкоренням інших, домінуванням над ними. Така мовленнєва поведінка поширена не лише в побутових, сімейних, в’язнично-табірних взаєминах. Практикується вона також у внутрішній і зовнішній політиці недемократичних держав. За приклад може слугувати розмова кремлівських вождів з привезеними примусом до Москви лідерами “празької весни” 1968 р.

¹ Братко-Кутинський О. Феномен України: наукове дослідження. — К., 1996. — С. 107—108.

Життя у словесному смороді — це ненормальне, негідне людини життя. Воно не відповідає ні ментальності, ні традиціям українців. Матюки — це мовне тавро колоніальної, отже, й духовної залежності українців, від якої дуже багато з них ще й сьогодні не звільнилося. Часто вживані брудні слова знищують енергетику українців, негативізм цих слів і виразів поширюється на ставлення до рідних і близьких, до природи і народу, до національних цінностей, до всього святого. Хіба не називали колись матірну лайку “молитвою сатані”?

Бруднослів'я — суспільна хвороба. А будь-яку хворобу, в тому числі і спілкувальну, треба лікувати. У мовленнєво-моральному оздоровленні нашого суспільства якнайдіяльнішу участь мали б узяти освітні заклади, Церква, державні структури, засоби масової інформації, товариство “Просвіта” тощо. А починати потрібно кожному зі себе.

.. Невербальні антиетикетні знаки

Антиетикет має у своєму розпорядженні чималу кількість невербальних знаків, які у спілкуванні супроводжують словесне мовлення або ж виступають самостійно. Вони не однакові за ступенем інвективності, образливості для адресата чи третьої особи, але всім їм властива груба або й непристойна експресивність, що робить їх неприйнятними з погляду етикетності й культури спілкування.

До арсеналу антиетикетних невербальних знаків належить артикуляційно й мімічно спотворене повторення або імітування слів співрозмовника чи 3-ї особи, перекривляння, стукання себе по голові, а тоді по чомусь твердому, адресоване співрозмовникові, крутіння пальцем біля скроні, висолоплення язика, замах рукою (кулаком) у бік співрозмовника чи 3-ї особи, відвернення пальцем нижньої повіки, демонстративне повернення спиною до співрозмовника, показування дулі, простягання півруки з затиснутим кулаком, перегнутої другою рукою в ліктьовому суглобі, плювання в бік людини, зображення копняка (удару ногою) тощо.

Інвективний, отже, неетикетний, характер мають “зображальні” знаки, використовувані для того, щоб “наочно” показати реальні чи уявні вади людини: кульгаву ходу, невисокий зріст, довжину або форму носа, величину живота, ширину тазу, криві ноги тощо.

Не є інвективними, але часто справляють негативне враження спонтанні, неадресовані, симптоматичні знаки, які виявляють психічний стан людини, її неконтрольовані звички. Тому не треба, наприклад, “ламати” або витягувати з хрускотом пальці, барабанити ними чи кулаком по чомусь, колупатися в носі, вухах, зубах, пощипувати ніс, вуха, бороду, шморгати носом, почухуватися, пошкрябуватися, гризти нігті й задирки, тупати, трясти, крутити ногами, накручувати локон на палець, гладити себе по животі, стегнах, слизяти палець, гортаючи сторінки, мугикати тощо. Це стосується і різних рухів та маніпуляцій із предметами. Неестетично і неетично виглядає, коли хтось із присутніх постукує виделкою, ножем чи ложкою по столі, дзвонить склянкою або фужером, бавиться перснем, коралями, крутить ключами на пальці, жонглиє запальничкою, відгвинчує-загвинчує авторучку, бере в рот дужку окулярів, смикає співрозмовника за краватку, крутить на ньому гудзик, витягає нитки, сіпає за рукав тощо.

Перелічені та подібні мимовільні знаки не спрямовані на те, щоб образити когось, дати йому негативну оцінку, виразити зневажливе ставлення до нього. Але вони не можуть не привертати уваги співрозмовника (аудиторії), а тому часто переносять її з того, що говориться, на того, хто говорить, — із висновками не на користь останнього.

Культура й етикет спілкування вимагають відмови від застосування невербальних інвективних знаків і контролю за своєю комунікативною поведінкою з метою уникнути небажаного “самовикористання” спонтанних знаків. З часом, коли сформулюються стійкі навички, у безперервному контролі за поведінкою свого тіла в комунікативному акті не буде потреби.

Арсенал невербальних антиетикетних знаків у різних суспільствах неоднаковий. Наприклад, у Франції, якщо провести стиснутим кулаком із випрямленим середнім пальцем два рази згори донизу, адресуючи це автоінспекторові, можна за це через суд отримати штраф. Українським водіям і міліціонерам такий жест незвідомий. У нас водії виражають своє ставлення до міліціонерів в інший спосіб, зокрема, показують дулю (але здебільшого в кишені).

Табу й евфемізми

У рекомендаціях щодо етикетності й культури спілкування доволі часто надibuємо “заборонні” слова: *уникати, остерігатися, не вживати* тощо. Суспільна заборона — чогось не торкатися, щось не вживати, про щось не говорити тощо — має назву полінезійського походження — *табу*.

Табування слів, невербальних знаків, дій тощо відоме з прадавніх часів. У народів, що перебувають на невисокому рівні культурно-цивілізаційного розвитку, воно пов'язане з міфічними уявленнями, з вірою в магію слів і речей, у сучасних суспільствах воно мотивоване політичними, етичними й естетичними міркуваннями та уподобаннями.

Офіційна заборона слів *Україна, Січ, козак, запорожець* мала винятково політичне підґрунтя: так Росія намагалася позбавити українців історичної пам'яті, отже, й національного майбутнього. А коли радять у домі повішеника не говорити про мотузок, то керуються не політичними, а етичними мотивами. Якщо говориться, що, розмовляючи з кимось, не можна куйовдити на собі волосся, то тут на першому місці естетичний чинник.

Заборона вживати інвективні слова, вирази, невербальні знаки ґрунтується на етичних і/або естетичних засадах. Табування цих одиниць в етикетному спілкуванні може бути як постійним, так і ситуативним. Табу на інвективну лексику, фраземіку, інвективні невербальні знаки є, так би мовити, вічним: вихована, інтелігентна людина за жодних обставин не лягатиметься матірню і не плюватиме в бік співрозмовника. Що

ж до наведеного вище слова *мотузок*, то в ньому немає нічого, що мотивувало б його заборону в мовленні, але в ситуації з повішеником уживати його вельми нетактовно, бо це може викликати болючі асоціації у рідних і близьких загиблого. Особливо уважно треба ставитися до слововживання у спілкуванні з хворими, з людьми, що мають фізичні і психічні вади, з особами, які переживають горе, невдачу, поразку.

Спілкуючись із представниками інших народів, варто знати, що є образливим для них, що у них табується. Відомо, наприклад, як бурхливо реагують люди, приналежні, за радянською неофіційною етнографією, до “осіб середньоазійської національності”, коли взяти в руки поли шинелі чи ватянки і з їх кінців зобразити “свинячі вуха”. Ці люди, як і мусульмани загалом, а також юдеї, свинини не їдять, і до свиней у них таке ставлення, що цю тему краще не зачіпати в розмові з ними.

Що, однак, чинити, коли слово табуйоване, а його значення мовець хочє висловити? Для цього застосовуються слова-замінники. Їх називають *евфемізмами* (від гр. εὐφημισμός — “пом’якшений вираз”). Для прикладу наведемо студентський жарт.

Першокурсника запитали:

— *Де краще вчитися: в школі чи в університеті?*

— *Звичайно, в університеті!*

— ?

— *У школі мені говорили: Кучерук, ти ледар і нероба! А в університеті кажуть: Кучерук, Ви недостатньо працюємі.*

Отож, коли замість *Брешете!* кажуть: *Ви відхиляєтеся від істини*, а замість *Ви невіглас!* — *Ви недостатньо поінформовані; Ви не володієте інформацією* тощо, то це і буде використання евфемізмів замість табуйованих слів і виразів.

Евфемізми дають можливість мовцеві висловити те, що він вважає за доцільне, але у формі, прийнятній для співрозмовника. Сьогодні використання евфемізмів не так поширене, як у ХІХ і на початку ХХ ст., але воно залишається ефективним засобом етикетного спілкування, тому що як сказати часом не менш важливо, ніж що сказати.

Питання для самоконтролю й обговорення

1. Який зміст має поняття “антикетикет”?
2. Що таке інвективи, чому вони широко побутують у сучасному мовленні?
3. Які способи заміни інвектив Вам відомі?
4. Що таке “невербальні антикетикетні засоби”?
5. Чому у використанні словесних і невербальних засобів спілкування існують табу і для чого слугують евфемізми?

Завдання

1. Проведіть дискусію на тему: “Чи справді антикетикет в українському спілкуванні стимульований іноетнічними впливами?”
2. Складіть якомога повніший перелік табуйованих слів і виразів та запишіть евфемізми, якими їх заміняють у мовленні.

Розділ 11

ПОМИЛКИ У МОВЛЕННІ — ЦЕ ПОРУШЕННЯ КУЛЬТУРИ Й ЕТИКЕТУ СПІЛКУВАННЯ

Можна досконало знати мовний етикет, володіти засобами діалектики й еристики, розумно і переконливо говорити про суть речей, але водночас не справляти належного враження на співрозмовника чи аудиторію. Причиною цього можуть бути порушення норм літературного мовлення.

Співрозмовник замість того, щоб заглиблюватись у суть сказаного, захоплено стежити за течією думки адресанта, досконалістю її мовного оформлення, буде тамувати в собі роздратування, спричинене неправильною вимовою, звертати увагу на всілякі помилки в мові (лат. *lapsus linguae*), аналізувати їх, подумки виправляти тощо. Його увага зміщуватиметься з того, що адресант говорить, на те, як він це робить. А в такому разі адресантові важко досягти бажаного — ґрунтовно поінформувати адресата, переконати його, викликати у нього певну налаштованість, настрої тощо. Іншими словами, без культури мовлення, насамперед дотримання його нормативності, не може бути повновартісним ні етикетне мовлення, ні спілкування загалом. Давньогрецький філософ Демокріт говорив, що розумну людину можна впізнати за вмінням правильно приймати рішення, діяти як належить, говорити без помилок.

Однак, як показують спеціальні дослідження, навіть учителі, що працюють в обласному центрі західного регіону України (м. Тернопіль), володіють у цьому плані українською мовою в середньому тільки на 53,3 %, а, наприклад, рівень учителів фізкультури становить 11,8 %¹.

Нормативна сторона мовлення є предметом уваги всіх більшою чи меншою мірою авторитетних фахівців з проблем не тільки спілкувального етикету, а й етикету взагалі².

Основна маса помилок у спілкуванні українською мовою спричиняється впливом російського і/або говіркового та просторічного мовлення. Ці помилки численні й різноманітні. Цілком можливо, що за насиченістю помилками в мовленні людей, для яких мова є основним інструментом їхньої діяльності в суспільстві, Україна посідає провідне місце в Європі. Інколи видається, що деякі “майстри слова” навмисно так говорять.

Обмежимо наш розгляд тими помилками, котрим властива найвища частотність у мовленні, через що вони найбільше впадають в око й обумовлюють негативні реакції сприйняття. Значна кількість типових, “серійних” помилок зафіксована в різних посібниках і списках, що публікуються в українських часописах. Про ці помилки часто йде мова у пересиланнях радіожурналу “Слово” та в радіопрограмах для школярів.

Проте, як писав німецький філософ, блискучий стиліст Фрідріх Ніцше, “людство радше приглядається до манер, ніж прислухається до суджень”. Інколи складається враження, що чимало людей, для яких українське слово є фаховим знаряддям: журналісти, педагоги, управлінці, політики, артисти, священики тощо, — або не звертають уваги на ці матеріали, або їх

¹ Струганець Л. Культуромовна діяльність учителя (Соціолінгвістичний аспект) // Дивослово. — 1997. — № 11. — С. 15.

² Див., наприклад, розділи “Вживання слів” та “Вдосконалення своєї мови” у кн.: Поуст Е. Американський етикет: Пер. з англ.: Кн. 1: Мистецтво розмови. — К.; Тернопіль, 1991; розділ “Культура речі” в кн.: Деловой этикет / Авт.-сост. И. Афанасьев. — 3-е изд., перераб. и доп. — К., 2004. — С. 109—113; розлогі списки під рубрикою “Типові мовні звороти” у кн.: Універсальний довідник з ділових паперів та ділової етики. — К., 2003.

не запам'ятовуюють, або ж просто не хочуть їх знати. Кількість помилок у мовленні “майстрів слова” останнім часом навіть зросла. Можливо, це тому, що українське слово все-таки більше часу, ніж у радянську добу, звучить у радіо- і телеэфірі, а українське мовлення стало жанрово ширшим і різноманітнішим.

З іншого боку, у нас процвітає таке унікальне серед цивілізованих суспільств явище, як професійне спотворення національної мови “фахівцями” типу “Веркі Сердючки”, “довгоносиків”, “телекумів”, “кроликів”, навіть персонажем серіалу “Життя відстанню в 10 хвилин”, який виробляє “Освітній (!) центр реформ” Національного радіо. “Український закон про мови, на відміну від французького, не передбачає нічого — ні механізму й послідовності впровадження, ні стягнень, котрі повинні накладатись на нехлюй, саботажників і зловмисників”¹. З української мови, яка ампутована, знекровлена, ледь жива вийшла з концтабору “дружби народів — дружби мов”, можна як заманеться знущатися, можна її перекручувати і паплюжити, аби показати її меншовартість та нікчемність. Владомошці, які керували державою (а без цієї мови не було б ні цього народу, ні держави), не звертали на це уваги. Отож, будемо сподіватися, що ситуацію змінить на краще громадська думка, підкріплена фаховими публікаціями, та діяльність людей, для яких рідна культура, мова, національна гідність належать до пріоритетних життєвих цінностей.

Наведені нижче типові помилки взяті нами з професійного мовлення фахових журналістів, які працюють в українськомовних вітчизняних та зарубіжних засобах масової інформації.

¹ Михайльченко М., Самчук З. Україна доби міжвоєнної: Блиск та убозтво куртизанів. — Дрогобич, 1998. — С. 237.

Фонетика

Вимовляння звуків і звукосполучень

1. **Неправильно:** вимовляти звук [ч] і звукосполучення [шч] (на місці літери щ) м'яко, наприклад: [ч']ай (чай); *оба*[ч']но (обачно); *рі*[ч'] (річ); [ш'ч']е (ще); [ш'ч']ю (щю); *бор*[ш'ч'] (борщ). Це інтерференція російської вимови.

Правильно: вимовляти [ч] і [шч] (літера щ) твердо: [ч]ай; *оба*[ч]но; *рі*[ч]; [шч]е; [шч]ю; *бор*[шч]. Однак ці звуки не мають бути надто твердими, як у польській і білоруській мовах та в деяких українських говірках, що межують із цими мовами.

Тільки перед голосним [і] та будучи подовженим звук [ч] вимовляється пом'якшено (напівм'яко): [ч']ільний (чільний); *плечі*; [шч']ітка (щітка); *доці*; *кло*[ч':а] (клоччя); *річчю*.

2. **Неправильно:** вимовляти звук [и] на місці літери і після кінцевого твердого приголосного префіксів і прийменників, наприклад: *роз*[и]йтись; *дез*[и]нформація; *із* [И]спанії; *в* [И]вано-ві проходить кубок СНД з боксу; *в* [и]талійському місті Граньяно; *газета об*[и]грує цю ситуацію; *вчилася в* [и]нституті кінематографії. Ця помилка є наслідком інтерференції російської мови, в якій після твердих приголосних може бути тільки звук [ы], отже, вимова *об*[ы]граць; *дез*[ы]нформація; *в* [Ы]ванове; *із* [Ы]спаниї; *в* [ы]нституте є нормативною.

Правильно: на місці літери і після кінцевого приголосного звука префіксів і прийменників вимовляти звук [і]: *роз*[і]йтись; *дез*[і]нформація; *із* [І]спанії; *в* [і]талійському місті; *в* [і]нституті.

3. **Неправильно:** на місці ненаголошеного [о] вимовляти [а], тобто “акати”, наприклад: *к*[а]лгосп (колгосп); *м*[а]л[а]ко (молоко); [А]ксана (Оксана); *Світлана* Усенк[а] (Усенко); *капелюх під назвою с*[а]мбрер[а] (сомбреро); [а]перативна (оперативна) група тимчасов[а] (тимчасово) р[а]зташована; *завдання полягал*[а] (полягало) *в тому*. “Акання” — це прикметна особливість

білоруської (сильне) і російської (помірне) мов, а також деяких українських говірок, що межують із цими мовами. Воно полягає в тому, що ненаголошений [о] вимовляється без участі губ і уподібнюється до [а].

Правильно: вимовляти ненаголошений [о] так само, як і під наголосом: к[о]лгосп; ж[о]л[о]ко; с[о]жбрер[о]; [О]ксана; Світла на Усенк[о]; [о]перативна.

4. Неправильно: вимовляти кінцеві дзвінки приголосні глухо: хлі[п]; са[т]; гара[ш]; нака[с]. Особливо “ріже вухо” вимова [в] як [ф]: Івано[ф] пішо[ф] на ста[ф]. Те ж стосується вимовляння [в] перед глухими приголосними: пі[ф]фінал (півфінал); пі[ф]коло (півколо); пі[ф]пальто (півпальто); [ф]ступ (вступ).

Відмінність між глухими і дзвінками приголосними полягає в тому, що у творенні дзвінких звуків беруть участь голосові зв'язки: вони вібрують, створюючи голос. Аби у цьому пересвідчитися, можна прикласти пальці до горла і вимовляти спочатку дзвінкий, а тоді парний глухий. Артикулюючи, наприклад, звуки [ж], [з], легко відчутти, як дрижить гортань. А при вимовлянні парних їм глухих [ш] і [с] вібрації не відчутно.

Правильно: дзвінки приголосні [б], [д], [г], [ґ], [ж], [з] на кінці слів вимовляти дзвінко: хлі[б], са[д], гара[ж], нака[з], сні[г].

Кінцевий [в] вимовляється як короткий (нескладовий) [ÿ]: Івано[ÿ] пішо[ÿ] на ста[ÿ]. Те ж саме перед глухими приголосними в середині і на початку слова та на місці прийменника в: пі[ÿ]фінал; пі[ÿ]коло; пі[ÿ]пальто; [ÿ]ступ; [ÿ] школі (в школі); [ÿ] класі (в класі).

5. Неправильно: вимовляти в запозичених словах [і] на місці [и] та пом'якшувати приголосні перед [е], наприклад: інс[т'і]тут (інститут); кон[д'іт'е]р (кондитер); лі[т'е]ратура (література); [т'е]атр (театр); у стані магічної [д'іл'е]ми (дилеми). Іноді таке вимовляння спричиняє і неправильне написання слів. Поважна київська газета давньоримського історика і письменника на ім'я Suetonius зобразила Свєтонієм. Ці відхилення від норми —

також результат інтерференції російської вимови. У мовах, з яких запозичені наведені та подібні слова, приголосні звуки перед [е] м'яко не вимовляються.

Правильно: в запозичених словах після приголосних вимовляти [и] згідно з останньою редакцією правил українського правопису¹, а приголосні перед [е] вимовляти твердо: *інс[ти]тут*; *кон[дите]р*; *лі[те]ратура*; *[те]атр*; *[диле]ма*; *С[ве]тоній*.

6. Неправильно: у словах із апострофом вимовляти губні звуки [б], [в], [м], [п] перед йотованими голосними м'яко (пом'якшено) і без наступного звука [й]: *лю[б'а]зний* (люб'язний); *[в'а]нути* (в'янути); *[м'а]со* (м'ясо); *[п'а]ть* (п'ять). Це відхилення від норм української орфоєпії зумовлене впливом російської мови. В українській мові губні звуки стверділи, а їхня м'якість виокремилася у звук [j] (йот); для зручності позначаємо його літерою й). Цей звук окремо в таких словах графічно не передається: на письмі він разом із наступною голосною зображається "йотованою" літерою: [й] + [а] = я; [й] + [е] = є; [й] + + [і] = ї; [й] + [у] = ю. Призначення апострофа — сигналізувати, що ці голосні букви треба озвучувати саме так.

Правильно: у словах із апострофом вимовляти твердий приголосний, після нього звук [й], а тоді — голосний: *лю[б'йа]зний*; *[в'йа]нути*; *[м'йа]со*; *[п'йа]ть*.

7. Неправильно: "дзекати" і "цекати", тобто вимовляти м'які [д'] і [т'] як [дз'] і [ц']: *[дз']якую* (дякую); *Ін[дз']ія* (Індія); *[ц']ільки* (тільки); *ле[ц']я[ц']ь* (летять). Особливо небажане "дзекання" і "цекання" в озвучуванні іношомовних власних найменувань. Адже, наприклад, не всі телеглядачі знають, що російською службою Радіо "Свобода" керує *Маріо Корті*, а не *Маріо Корці*, як це повідомляла їм диктор каналу "1+1".

Українським м'яким [д'] і [т'] відповідають м'які африкати [дз'] і [ц'] у польській та білоруській мовах. Значною мірою

¹ Український правопис. — 4-те вид. і випр., доп. — К., 1993. — С. 101—102.

навіть сильна або й повна африкатизація м'яких [д'] і [т'] властива російській мові¹. Під впливом останньої “дзекання” і “цекання” проникає і до української ненормативної мови.

Правильно: вимовляти українські м'які [д'] і [т'] без африкатизації, тобто без “дзекання” і “цекання”, які не тільки не надають українській вимові “шарму”, а, навпаки, сприймаються як щось штучне і примітивно зумисне. Отож, вимовляємо, як написано: [д']якую; Ін[д']ія; [т']ільки; ле[т']я[т']ь; *Маріо Кор[т']і*.

Наголошування слів

Є доволі стійка група слів, які часто вимовляють з неправильним місцем наголосу. Причина помилок — вплив російського мовлення і менше — просторіччя та діалектів.

8. Неправильно: наголошувати прикметники *но́вий; ста́рий; ма́лий; тве́рдий; пересі́чний; пода́тковий; прожі́тковий*.

Правильно: наголошувати *нові́й; старі́й; мали́й; тве́рді́й; пересі́чний; податко́вий; прожитко́вий*.

9. Неправильно: наголошувати числівники *оді́надцять; чоти́рнадцять; сі́мдесят; вісі́мдесят; серед них оді́надцятєро ді́тей*.

Правильно: наголошувати *одина́дцять; чотирна́дцять; сімдеся́т; вісімдеся́т; одина́дцятєро*.

10. Неправильно: наголошувати іменники *ім'я; не́навість; при́ятель; на́пій; колє́с; різнові́д; середі́на*.

Правильно: наголошувати *ім'я́; ненáвість; прія́тель; напíй; ко́лесо; різно́вид; серéдина*.

11. Неправильно: наголошувати у множині іменники жіночого роду так само, як у родовому відмінку однини: *кни́жки*;

¹ Динамика структури сучасного російського мовлення. — Л., 1982. — С. 30.

пляшки; бұлки; спираючись на думки християнських філософів; поставити крапки над і; на алюмінієві скриньки просто натрапили.

Правильно: у формі множини цих та подібних слів наголошувати закінчення: *книжкі; пляшкі; бұлкі; думкі християнських філософів; крапки над і; алюмінієві скринькі.*

12. Неправильно: наголошувати дієслівні форми *бу́ла; бу́ло; бу́ли; бра́ла; зібра́лися; виводі́ти; перевозі́ти; зайдé; прийдéш.*

Правильно: наголошувати *була́; було́; були́; бра́ла; зібра́лися; виводити; перевозити; зійде; прийдеш.*

13. Неправильно: переносити наголос з іменника або числівника на прийменник, наприклад: *за́ день; по́ троє; беруть по 270 доларів за́ ніч; подружжя Клінтонів трималося за́ руки.* Таке явище є нормативним у російській і польській мовах, але не в українській.

Правильно: наголошувати іменник і числівник, а не прийменник перед ними: *за дéнь; по трóє; за ніч; за рúки.*

Найменування літер

14. Неправильно: називати українські літери — як окремо, так і в складі абrevіатур — на російський, у тому числі ненормативний, лад: *вітамін [йе] (вітамін Е); команди групи [йе] (групи Е); [ререфесер] (РРФСР); [фереен] (ФРН); [сешеа] (США).* Останнім часом латинські літери називають на англійський лад: *футбольні команди групи I,* — говорить спортивний коментатор, маючи на увазі *команди групи E* (в англійській абетці літера E має назву [i:]). Але ж не всі шанувальники спорту в Україні володіють англійською мовою.

Правильно: називати букви так, як це прийнято в українській абетці: *вітамін [e]; команди групи [e]; [еререфесер]; [ефе-*

рен]; [сша]¹. Латинські літери треба озвучувати так, як це традиційно робиться в Україні вже сотні років, — тоді спортивні уболдвальники не плутатимуть команди *групи Е* з командами *групи І*.

Грамматика

15. **Неправильно:** у кличному відмінку до чоловіків з ім'ям на -ій звертатися, як до жінок, наприклад: *Віталіє; Геннадіє; Сергіє*. Так звучать у кличній формі жіночі імена на -я: *Даріє; Вікторіє; Маріє*.

Правильно: чоловічі імена на -ій у кличному відмінку закінчувати на -ію: *Аркадію; Віталію; Геннадію; Мусію; Сергію*.

16. **Неправильно:** надавати закінчення -ей запозиченим іменникам чоловічого роду на -ль у родовому відмінку множини, наприклад: *взяти на борт 250 автомобілей; тексти пасквілей; починається кілька фестивалей*. Так закінчуються відповідні слова в російській мові. А українською це те саме, що замість *ковалів* сказати *ковалей*.

Правильно: родовий відмінок множини запозичених іменників чоловічого роду на -ль закінчувати на -ів: *250 автомобілів; тексти пасквілів; кілька фестивалів*.

17. **Неправильно:** не відмінювати прізвища на -ко, енко, якщо вони належать особам чоловічої статі, наприклад: *виступ Віктора Шпортько; зустріч з Миколою Петренко; коментар*

¹ Незручна для вимови аббревіатура США утворена від назви *Сполучені Штати Америки*. Назва калькована не з англійської, а з російської, а та теж не з англійської, а з німецької мови. Англійською мовою ця країна називається *United States of America*, а німецькою *Vereinigte Staaten von Amerika*. Отож у російському варіанті назви друге слово, як бачимо, німецьке (*Штати*), а не англійське (*Стейти*). У західній діаспорі українці називають цю країну *З'єдинені* (або *Залучені*) *Стейти* (або *Держави Америки*, скорочено *ЗСА* (або *ЗДА*), що більшою мірою відповідає англійському оригіналові.

Віктора Сидоренко; на думку пана Бутко. Такі чоловічі прізвища не відмінюються в російській мові.

Правильно: прізвища на -ко, -енко, які належать особам чоловічої статі, відмінювати як звичайні іменники II відміни: *виступ Шпортька; зустріч із Петренком; коментар Сидоренка; на думку Бутка.*

18. Неправильно: у складних числівниках від *п'ятдесяти* до *дев'ятдесяти*¹ відмінювати обидві частини слова: *п'ятидесяти; шестидесяти; семидесяти* тощо. Так відмінюються числівники у російській мові.

Правильно: у числівниках *п'ятдесят — дев'ятдесят* відмінювати тільки другу частину слова: родовий відмінок — *п'ятдесяти (ьох);* давальний — *п'ятдесяти (-ьом);* орудний — *п'ятдесятьма (-ьома)* тощо.

Не має бути звука (літери) [и] після числівникової частини і в складних іменниках типу *шістдесятник, сімдесятиріччя.*

19. Неправильно: після числівників *два, три, чотири* ставити іменники чоловічого роду в родовому відмінку однини із закінченням -а (-я), наприклад: *два хлопця; три гола; тридцять два зуба; три представника радянських служб у Бейруті; дві події — два коментаря; дві поетеси — два митця.* Це теж явище, властиве російській граматиці.

Правильно: після числівників *два, три, чотири* ставити іменник чоловічого роду у формі множини: *два хлопці; три голи; три представники; два коментарі; два митці; “Два Володьки”* (поема В. Сосюри). Академічна граMATика української мови робить виняток для іменників із суфіксом -ин, “який зникає у множині”: *два громадянина; три киянина*². Проте

¹ Числівник *дев'ятдесят* повільно, але таки повертається до українського мовлення. Звертаємо увагу на те, що у беззаперечно авторитетному словнику за редакцією Б. Гринченка слова *дев'яносто* немає. Є тільки *дев'ятдесят*.

² ГраMATика української мови: Морфологія. — К., 1969 — С. 252.

українською краще сказати (написати) *двоє громадян; троє киян; четверо селян*, якщо вже *два громадяни; три кияни; чотири селяни* чомусь здаються поєднаннями, що не мають права існувати в літературній мові. А вони таки існують, наприклад: *Два громадяни Ірландії переходять Антарктиду* (“Голос України”).

20. Неправильно: після прийменника *по* вживати іменники у формі множини у давальному відмінку: *по заводам; по полям; ударив по воротах; завдати удари по терористичним таборам; по нафтовим підприємствам Югославії*. Так говорять по-російськи.

Правильно: після прийменника *по* ставити іменники у формі множини у місцевому відмінку із закінченням *-ах (-ях)*: *по заводах; по полях; по воротах; по терористичних таборах; по нафтових підприємствах*. Цього “українська граматики категорично вимагає”, — писав визначний майстер української літератури і неперевершений знавець багатств української мови Борис Антоненко-Давидович¹.

21. Неправильно: надуживати прийменником *по*, який, за словами авторитетних російських мовознавців, поводить екепансивно і в російському мовленні. Під російським впливом цей прийменник намагається не лише витіснити інші українські прийменники, а й проникнути туди, де прийменник узагалі не потрібен: *харчування, збалансоване по білках, вітамінам, жирам і вуглеводам; автор кількох праць по історії медицини; заходи по оздоровленню економіки; міське управління по фізичній культурі і спорту; комітет по захисту навколишнього середовища*.

Правильно: вживати ті прийменники або ж безприйменникові конструкції, які відповідають духові й нормам української мови: *харчування, збалансоване за білками, вітамінами* (щодо

¹ Антоненко-Давидович Б. Як ми говоримо. — К., 1970. — С. 34.

білків, вітамінів); праці з історії медицини; заходи для оздоровлення економіки; управління фізичної культури і спорту; комітет захисту середовища.

22. Неправильно: після прийменника *понад* ставити числівник у формі родового відмінка, наприклад: *понад п'ятдесяти чоловік; понад шістнадцяти кубометрів; понад семисот кілометрів; Індія випускає найбільше фільмів у світі: щороку понад однієї тисячі.* Таке ненормативне словосполучення почало поширюватися буквально декілька років тому, але вже встигло потрапити навіть у мовлення заокеанських радіожурналістів. Це словосполучення є калькою російського сполучення прийменника *свыше* з родовим відмінком числівника: *свыше пятидесяти человек; свыше шестнадцати кубометров; свыше семисот километров; свыше тысячи* тощо.

Правильно: після прийменника *понад* ставити числівник у формі знахідного відмінка: *понад п'ятдесят осіб; понад шістнадцять кубометрів; понад сімсот кілометрів; понад тисячу; понад вісімдесят тисяч уболівальників; понад двадцять учасників демонстрації.*

23. Неправильно: після прислівників і прикметників у формі вищого ступеня вживати слова без прийменника: *виступив краще всіх; вартість (автомобіля) на кілька порядків нижча світової; (товари) дешевші імпортих; що може бути привабливіше білих зубів?* Таке поєднання — наслідок інтерференції російської мови, і воно ненормативне.

Правильно: після прислівників і прикметників у формі вищого ступеня вживати прийменники *за, від, над, проти*, сполучники *ніж, як*: *виступив краще за всіх (від усіх; над усіх); вартість, нижча за світову (від світової; проти світової; ніж світова; як світова); товари, дешевші за імпорти (від імпортих; ніж імпорти; як імпорти); привабливіше за білі зуби (від білих зубів; над білі зуби; ніж білі зуби; як білі зуби).* Чи потрібно за такого багатства рідної мови заглядати в комори чужої?

24. Неправильно: використовувати слово *самий* для творення форми найвищого ступеня прикметників і прислівників,

наприклад: *самий рентабельний; один із самих визначних пам'ятників; самий шанований діяч; саме краще не вступати в бійку*. Це суржикова форма.

Правильно: вживати просту (синтетичну) форму найвищого ступеня прикметника чи прислівника: *найрентабельніший; один із найвизначніших пам'ятників; найшанованіший діяч; найкраще не вступати в бійку*. Можна скористатися також складеною (аналітичною) формою найвищого ступеня зі словом *найбільш (найменш): найбільш рентабельний; один із найбільш визначних; найбільш шанований*.

25. Неправильно: будувати словосполучення за російськими моделями поєднання слів: *подякуємо вас усіх; згідно угоди з Талібаном; пролетарі всіх країн, вибачте мене*.

Правильно: будувати словосполучення за законами українського синтаксису: *подякуємо вам усім; згідно з угодою; вибачте мені*. Якщо допускаються варіанти поєднання слів, то бажано надавати перевагу тому з них, який у словнику подано на першому місці. Отже, краще сказати не *сміятися над безробітними; знищуєтесь наді мною; кепкувати над такими гаслами; одружитися на принцесі, а сміятися з безробітних; знищуєтесь із мене; кепкувати з гасел; одружитися з принцесою*.

Лексика і фраземіка

26. Неправильно: вживати українські слова у невластивих їм значеннях, наприклад: *як він відноситься до цієї теорії?; усім відоме її відношення до журналістів; соціальне положення погіршується; наказав воротаря; він являється нападаючим; я рахую, що він у другому турі програє вибори; вона живе на одну пенсію*. Всі виділені слова в українській мові існують, але в таких значеннях не вживаються. Ці значення їм додали мовці за аналогією до співвідносних слів російської мови. Так, слово *один (одна; одно; одні)* у російській мові вживається в обмежувальному значенні. Коли по-російськи говорять: *У меня одна мать; Я живу на одну стипендию*, то це означає, що у мовця

немає нікого з близьких родичів, крім матері, що він живе тільки на стипендію, а інших доходів не має. Якщо ж українською хтось говорить *У мене одна мати; Я живу на одну стипендію*, то це провокує запитання: *А скільки матерів може бути у людини? А хіба хтось отримує дві стипендії?*

Правильно: вживати українські слова у значеннях, зафіксованих у нормативних словниках української мови: *як він ставиться до цієї теорії?; усім відоме її ставлення до журналістів; соціальне становище погіршується; покарав воротаря; він нападник (він є нападником — якщо цю функцію футболіст виконує тимчасово); я вважаю, що...; вона живе тільки на пенсію або вона живе на саму пенсію.*

27. Неправильно: вживати в українському мовленні російські слова, фонетично і/або морфологічно перекручуючи їх на український лад: *у любій рекламній казці; у сто разів подорожчавший хліб; у мідному замку заточена принцеса; це відволікає від вирішення важливих проблем.*

Правильно: користуватися власне українськими словами або їх субститутами, тобто заміниками з тим же значенням і функцією: *у будь-якій рекламній казці; хліб, що подорожчав у сто разів; у мідяному замку ув'язнена принцеса; відвертає увагу (відриває) від розв'язання важливих проблем.*

Якщо в процесі усного мовлення потрібне українське слово не спадає на думку, то можна вжити російське слово, супроводивши його ремаркою або/і попросивши партнера допомогти підшукати український відповідник, наприклад: *Це, як кажуть по-російськи, "отвлекает" від розв'язання важливих проблем; Це "отвлекает" (даруйте, не можу пригадати, як це звучить українською, — допоможіть, будь ласка!) від розв'язання важливих проблем.*

28. Неправильно: калькувати сталі звороти російської мови, наприклад: *участь приймають Антонія Цвік і Верка Сердючка; Сергій успішно здав іспити і поступив до інституту; інформацію вирішили прийняти до уваги; Тепер зрозуміло,*

чому Ви такий прихильник біогумусу. — *Ще би!* Це суржик: російські звороти з українською фонетикою.

Правильно: вживати українські сталі звороти: *участь беруть; склав іспити і вступив до інституту; інформацію по-становили взяти до відома. Тепер зрозуміло, чому ви такий прихильник біогумусу. — Ще б пак!*

29. Неправильно: вживати у калькованому вигляді російські прислів'я, приказки, “крилаті слова” тощо: *Буде і на нашій вулиці свято; Вік живи — вік учись; Гора родила миш; Два чоботи — пара; На всі руки майстер; Не май сто гривень — май сто друзів; Після дощичку в четвер; А віз і нині там.*

Правильно: використовувати багатства української фраземіки, створені впродовж віків нашим народом і майстрами українського слова: *Колись і на нас сонечко гляне (Буде й на нашому тижні свято); Не вчися розуму до старості, але до смерті; Могила мишу родила (З великої хмари малий дощ); Обоє рябоє; У нього руки на всі штуки; Не май сто кіп, як сто друзів; На Миколи і ніколи; А хура й досі там (Л. Глібов).*

30. Цитувати зарубіжних авторів, наводити фрагменти з їхніх текстів, поетичні рядки тощо треба або мовою оригіналу, або ж українською, аби не склалося враження, що не тільки Крилов і Достоевський, але й Гомер, Конфуцій, Шекспір, Сервантес, Гете, Міцкевич, Петєфі, Гашек писали російською або ж що їхні твори не перекладалися українською.

У величезному масиві помилок, яких припускаються мовці, наведені в цьому розділі приклади становлять незначну частку. Але вони належать до помилок з найвищою частотністю в українському мовленні. Коли пригадати важливу статистичну константу: 100 найчастотніших слів покривають 25 % будь-якого тексту і перенести це на помилки, то можна бути певним, що навіть цей обмежений матеріал спричиниться до помітного піднесення нормативності й культури, а опосередковано — й етикетності мовлення. Звичайно, якщо буде взятий до уваги.

Питання для самоконтролю й обговорення

1. Чому типові мовленнєві помилки розглядаються в підручниках і посібниках з культури спілкування й комунікативного етикету?

2. Які є причини відхилень від нормативності в українському мовленні?

3. Які фонетичні помилки найчастіше трапляються в українському мовленні?

4. Які граматичні правила часто порушують мовці?

5. Які є типи помилок у вживанні української лексики і фраземіки?

Завдання

1. Складіть перелік типових: а) фонетичних; б) граматичних; в) лексичних помилок, які допускають в українському мовленні Ваші однокурсники.

2. Напишіть твір на тему: “Чи впливає порушення нормативності мовлення на ефективність спілкування?”

15. Завжди пам'ятати, що кожна людина має свою гідність і потребує визнання її важливості. Люди більше люблять схвалення, похвалу, ніж критику й осуд. Тому доцільно й до негативних рис та вчинків людини підходити з “позитивного боку”, використовуючи добро для подолання зла. Важко знайти посправжньому добру людину, але можна знайти добро в кожній людині. Коли не вдається обійтися без критики, то вона має бути доброзичлива, спрямована на “гріх”, а не на “грішника” і без найменшого наміру принизити гідність людини, образити, зневажити її.

Хвалити — на людях; указувати на недоліки, помилки, хиби — наодинці.

16. Розмова, діалог — це вулиця з двостороннім рухом. Це обмін думками, почуттями, враженнями, оцінками, а не просто okazія показати свої інтелектуальні м'язи та словесну вправність перед партнером. Навіть найкращий мовець-ерудит, який уміє цікаво й дотепно говорити, перетворюється на осоружного красномовця-базіку, якщо не залишає співрозмовникові, за словами Е. Поуст, “нічого іншого, як чекати своєї черги, яка ніколи не настане”.

Сказане стосується й полілогу. У товаристві, компанії “вміння добре вести розмову означає також бути її організатором, так би мовити, упорядником, і надавати можливість висловлюватися всім за чергою, якщо всі прагнуть говорити”¹.

Уміння своєчасно зупинитися у мовленні — це вияв внутрішньої дисципліни й комунікативного такту людини. Перефразувавши відомий вислів, можна так сформулювати головне правило поведінки в розмові: говори і дай говорити іншому (-им).

17. Давати можливість співрозмовникові і навіть заохочувати його говорити про себе, про свої проблеми. Не забувати, що самовираження належить до найсильніших потреб людини і що ця потреба властива всім, і Вашому теперішньому спів-

¹ *Томан І. Мистецтво говорити: Пер. з чеськ. — К., 1989. — С. 120.*

ні — як українському, так і особливо в іншомовному, — не піднімати на клини за манеру говоріння, жестикуляцію, регіональну вимову, іншомовний акцент тощо. Більшість людей це сприймає негативно як особисту образу. Якщо вже дуже хочеться виявити педагогічні нахили і надати людині мовну допомогу, то треба це робити дуже делікатно, тактовно, доброзичливо. Взагалі ж у спілкуванні треба не вчити, а вчитися. Люди не люблять повчального тону, і мало хто захоче покластися саме на Вашу мудрість.

13. Приязно ставитися до співрозмовника. Життя не настільки коротке, говорив американський філософ і письменник Ралф Волдо Емерсон, щоб не вистачало часу на привітність. Треба уникати вживання слів і виразів негативного оцінно-емоційного змісту: *Ви помиляєтесь!*; *Ви погано поінформовані!*; *Ви не маєте про це зеленого уявлення!*; *Ви поводитеся, як дикун!* тощо. У відповідь почуєте такі ж або й “міцніші” слова.

Не робити висновків про комунікативного партнера за однією-двома розмовами. Люди не завжди розкриваються відразу: в них може бути якийсь клопіт, зіпсований настрій або поганий фізичний стан, хибна налаштованість на партнера тощо. А крім того, не всі люди однаково комунікабельні й добре володіють мистецтвом спілкування.

14. Уміти поставити себе на місце комунікативного партнера, взагалі інших людей. Це не тільки дієвий спосіб успішного спілкування, а й ключ до оптимальних стосунків із людьми, до піднесення особистого престижу в суспільстві. Це дуже складно, і не всі люди здатні дивитися на речі очима співрозмовника, тому часто наводять докази, які є переконливими хіба що для них самих. Такі докази не відповідають обізнаності, уявленням, бажанням співрозмовника — вони його не переконують. Аби цього досягти, треба говорити з ним “його мовою”, тобто максимально брати до уваги життєвий досвід співрозмовника, його спосіб мислення, погляди, уподобання, рівень мовної компетенції тощо. Важливо розуміти, як співрозмовник ставиться до сказаного Вами, до Ваших намірів, Вашої комунікативної поведінки, до Вас взагалі.

з ноги на ногу тощо, треба якнайшвидше припиняти монолог і не з'ясовувати, чи співрозмовникові цікаво, а тим паче, не спонукати його: *Слухай но далі!*

Особливого такту в цьому плані потребує спілкування з людьми високого соціального рангу: політиками, громадськими діячами, керівниками великих колективів, ученими, митцями. У них дні сплановані за хвилинами. Тому до розмови з ними доцільно заздалегідь підготуватися, зокрема, орієнтовно визначити її тривалість. Перед початком спілкування бажано сказати, скільки Вам потрібно на це часу. Отримавши згоду, коротко і чітко викласти суть справи. Розмову закінчити точно за домовленістю, якщо її не продовжить Ваш високостатусний співрозмовник.

9. Ініціатива завершення розмови за статусної несиметричності спілкувальників має належати особі жіночої статі, людині старшій за віком, вищій за соціальним становищем. Про це особливо варто пам'ятати підліткам, юнакам, молодим людям. Це стосується і розмови телефоном.

10. Не брати участі у поширенні пліток, чуток, побрехеньок, образливих характеристик тощо. Уникати людей із схильністю до таких жанрів мовлення, бо цим особам, крім іншого, притаманна звичка з адресата робити адресанта, тобто приписувати співрозмовникові те, що вони самі про когось наговорили.

11. Уникати негативних людей, яких не "пробивають" жодні аргументи й факти, бо вони "своє знають". Не марнувати зусиль на скептиків, які не хочуть слухати, тому що "ніколи нікому й ні в що не вірять". Не витрачати словесної енергії на тих, котрі завжди "все знають" і через те не дають говорити іншим, ані на тих, котрі "завжди проти" і з тієї причини заперечують усе, хоч би хто що сказав.

12. Не накидати іншим своїх мовних послуг, якщо про це не просять. Не повчати, не давати порад, як позбутися дефектів артикуляції (гаркавості, гугнявості, шепелявості, "ковтання" звуків, заїкуватості), не виправляти помилок у чужому мовлен-

недоліки і слабкості інших людей, чужі гроші, любовні пригоди, речі, неприємні або важкі для сприймання тощо. Не розголошувати довіреної інформації, службових таємниць, не читати своїх віршів, не хвалити власні твори, взагалі — свої здібності, таланти, можливості, статки, коштовності, вчинки, досягнення, знайомства, зв'язки тощо. Не намагатися показати себе більшим, значнішим, ніж є насправді.

Коли розмова йде в річищі якоїсь Вашої чи запропонованої партнером теми, неетично “сповзати” з неї, “перестрибувати” на іншу тему. Темовий перехід має бути поступовий та/або в якийсь спосіб мотивований, і за згодою обох сторін.

6. “Спасенну (рятівну) неправду” (наприклад, хворому, що він поправляється, гарно виглядає) **говорити** з максимальною мобілізацією зусиль у доборі слів, голосових (тембр, мелодика) і соматичних (погляд, міміка, жести) засобів вираження.

7. Жартуючи (хоч і говориться *сльози — разом, сміх — навпіл*), треба бути неабияк обачливим і тактовним. Люди порізному сприймають жарти, особливо на свою адресу. Жан де Лабрюєр писав: “Навіть найневинніший жарт можна собі дозволити лише з людьми ввічливими й розумними”. Цьому афоризмові вже понад 300 років, однак він не втратив своєї слухності.

8. Ощадно ставитися до чужого часу, уваги й терпіння. Серед християнських молитв є і така: *Господи і Владико мого життя! Духа лінивства, недбальства, владолюбства і пустомовства віджени від мене!* Як бачимо, пустослів'я належить до низки вельми поважних гріхів, яка засвідчує і його “вагу”. Отож не варто захоплюватися своїм мовленням настільки, щоб важко було вчасно зупинитись. Не треба чекати, поки співрозмовник не скаже чогось на зразок *Мушу йти, бо бачу, що ти вже втомився говорити або Жінко, ходімо спати, бо наш гість хоче йти додому*. Коли на обличчі, у позі, рухах співрозмовника (аудиторії) помітне бодай найменше нетерпіння, коли він поглядає на годинника, коли його очі блукають по різних предметах, коли він починає позіхати, переступати

4. **Знати, про що говорити.** Коли мовець надто переймається якоюсь темою, то — так радять фахівці — її не варто порушувати взагалі. Принаймні, недоцільно на цю тему висловлюватися категорично.

Не говорити багато про себе. “Людина, яка говорить тільки про себе, тільки про себе й думає”, — зауважує Д. Карнегі. А інші люди відчують і розуміють це.

Уникати критики релігійних переконань, політичної zaangażованості, статевих орієнтацій співрозмовника. *De gustibus non (est) disputandum* — “про смаки не сперечаються”, — говорили стародавні римляни. Коли ж розмова торкнулася небезпечних, “слизьких” питань і змінити тему не вдається, намагатися не перетворити діалог на суперечку з гарячковим блиском в очах, нервовими рухами, зміною висоти, сили й темпу голосу, образливими випадками тощо. Щоби цього не трапилось, доречно скористатися висловами, які зменшують категоричність тверджень, наприклад: *Мені здається...; Можливо, я помиляюсь...; Мабуть, я недостатньо компетентний у цьому питанні...; Я не настільки ґрунтовно обізнаний із відповідною інформацією, щоб погодитися з Вами або заперечити Вам* тощо.

Без страху можна говорити на загальні теми (класична тема — погода). Проте тут також є свої нюанси: чоловіки любляють говорити про політику, економіку, спорт, подорожі, риболовлю, а жінки — про роботу, дітей (онуків), моду, кохання. Щоб з’ясувати, яка з тем найближча до душі співрозмовникові (співрозмовниці), можна спочатку “прозондувати ґрунт”. У будь-якому разі треба надати можливість говорити партнерові — і він прийде до своєї теми. Щоправда, тут також бажано впливати на розгортання розмови, бо є люди, які дуже люблять розповідати про свої хвороби, сімейні проблеми, подробиці особистого життя, всілякі трагедії тощо. Особливо тягне їх на такі теми під час випадкових зустрічей: у потягу, в чекальних залах, на пляжі тощо, де люди стають набагато відвертішими, ніж у спілкуванні з давніми знайомими та приятелями.

5. **Не говорити самому без потреби про домашні справи, сімейні взаємини, професійні проблеми, хвороби, дитячі сутички;**

“Навіщо я, дурний, це сказав!” — треба тримати язик “у шорах”. Недостатньо керуватися правилом: *Говори лише тоді, коли маєш що сказати*. Дуже важливим є, в який спосіб сказати, скільки говорити, а головне — як це сприйме співрозмовник.

Коли людина роздратована, їй хочеться критикувати, осуджувати, навіть ображати партнера, а не розуміти його думки, твердження, погляди. “Не говори відразу, якщо ти роздратований!” — застерігали шумери ще понад чотири тисячі років тому, а біблійне ім’я *Хам*, яке стало прозивним, у перекладі з давньосврейської означає “гарячий”. Отож не треба піддаватися хвилі емоцій, не гарячкувати, не виходити з себе, не підвищувати тону і не збільшувати сили голосу, не відповідати грубощами на грубощі, уникати емоційних коментарів. Не показувати свого роздратування від слів, поведінки, манер партнера. Не переносити враження від попередньої розмови (співрозмовника, аудиторії) на наступну. Не демонструвати своєї переваги над партнером.

Говорити спокійно, виразно, зрозуміло, переконливо, із стриманими, розумно дозованими почуттями. Позбутися (само)настанови, що останнє слово завжди має бути за Вами.

3. У стратегії мовлення дотримуватися чотирьох основних правил¹:

1) правило кількості: Ваша участь у спілкуванні не має містити більше інформації, ніж потрібно для актуальної мети розмови;

2) правило якості: не говоріть того, у правдивості чого Ви не певні, для ствердження чого не маєте достатньо доказів;

3) правило релевантності: говоріть тільки те, що стосується теми;

4) правило способу: уникайте: а) неясності; б) розкиданості; в) хаотичності.

¹Grice H. P. *Logic and Conversation / Syntax and Semantics / Eds. P. Cole, J. L. Morgan.* — Vol. 3: *Speech Acts.* — New York, 1975.

— приділяти особливу увагу ключовим (найважливішим, тим, які були б уміщені в телеграмі) і структурним (*спочатку; насамперед; потім; з часом; по-перше; по-друге; однак; підсумовуючи*) словам;

— не ставити надто багато запитань, зокрема особистого характеру, не перетворювати розмову на допит;

— зосереджуватися на фактуальності повідомлення чи критичних зауважень; відокремлювати реальні факти, які повідомляє співрозмовник, від його оцінок і тлумачень, а також суджень, які видаються за факти;

— не надто захоплюватися емоційною стороною мовлення і несловесної поведінки, аби не пропустити деталей змісту повідомлення і правильно зрозуміти наміри партнера, які не завжди бувають шляхетними;

— аналізувати, як реагує партнер на Ваші слова;

— не поспішати з висновками, запереченнями, спростуваннями, критикою, пам'ятаючи, що якщо не будуть висловлені різні думки, то не буде з чого вибрати найкращу.

Доцільно з кожним говорити насамперед про те, що йому добре відомо або що його цікавить.

Винятково важливим є мистецтво слухання у діловому спілкуванні. Йому присвячують цілі розділи в підручниках і посібниках¹ або й окремі книжки². Правильно застосовуване **нерефлексивне** (без мовленнєвих реакцій) і **рефлексивне** (зі зворотним мовленнєвим зв'язком — з'ясуванням, перефразуванням, резюмуванням почутого) **активне слухання** суттєво впливає на успіх у ділових, так і в будь-яких інших контактах.

2. Керувати своїми почуттями. Бажання говорити у багатьох людей сильніше за їхню волю. Аби наступного дня не каятися:

¹ Зубенко Л. Г., Немцов В. Д. Культура ділового спілкування: Навч. посіб. — К., 2002. — С. 54—81.

² *Атлетер И.* Я вас слушаю: Пер. с англ. — М., 1984.

Розділ 12

РЕКОМЕНДАЦІЇ

Викладений у посібнику навчально-довідковий матеріал спрямований на розширення комунікативного світогляду студента, піднесення рівня культури й етикетності його мовлення, опляхетнення спілкувальної поведінки, підготовки до активного життя в суспільстві. У цьому матеріалі є моменти, які видаються особливо важливими. Їх потрібно запам'ятати як найкраще для того, щоби безпомилково керуватися ними у контактах з іншими людьми і досягати мети спілкування.

1. **Добре вміти слухати.** Це вважається критерієм комунікабельності. “Захоплено слухати, — переконував Д. Карнегі, — це найбільший комплімент, який ми можемо зробити тому, хто говорить”. А людям подобаються компліменти! Уміння слухати — це мистецтво, без якого неможливо бути добрим фахівцем, керівником, просто шанованою людиною.

Хто хоче опанувати це мистецтво, повинен:

— забути про особисту упередженість, намагатися бути доброзичливим, навіть коли співрозмовникова манера спілкування дратує;

— вникати в суть мовленого, незважаючи на плутанину, нелогічність, занудливість мовлення партнера; “перекладати” собі зміст мовленого простою або професійною мовою;

розмовникові. Намагатися зрозуміти його і тоді, коли, на Ваш погляд, він помиляється, стоїть на хибних позиціях, захищає чужі Вам ідеали. Шукайте спільну мову — і може виявитися, що Вас із Вашим комунікативним партнером більше об'єднує, ніж роз'єднує.

18. Не бути невільником співрозмовника, в усьому з ним погоджувачись, говорячи його словами, пливучи в його мовленнєвому фарватері. Висловлювати свої думки, погляди, почуття, бажання, наміри ввічливо, але переконливо, з доцільною (дозованою) твердістю. Долати свою сором'язливість, зайву поступливість, надмірну делікатність, особливо якщо партнер намагається цим скористатися Вам на шкоду. Не давати ловити себе на слові. Але не показувати своєї моральної вищості, не демонструвати зневаги, презирства тощо.

19. У монолозі (промові, доповіді, виступі) початок має мобілізувати слухачів, треба зосередити їхню увагу — передіком питань, які буде розглянуто, якимось цікавим цитуванням, приповідкою, оповідкою, фактом із життя тощо. Слухачів потрібно втягнути в силове поле промовця, налаштувати, підготувати до сприймання основної частини. Вступ не має бути надто довгий, бо у промовця може не вистачити часу, а в слухачів — терпіння. Завершення монологу повинно бути змістово й емоційно сильнішим за початок, а початок — за середину. Монолог, особливо його початок і прикінцеву частину, потрібно продумати заздалегідь. Імпровізувати тут ризиковано.

Успішним вважають виступ, якщо слухачі шкодують, що він закінчився, і відчують, що промовець сказав не все і здатний повідомити значно більше.

Навіть найзмістовніша й риторично досконала промова втрачає свої барви, якщо своєю тривалістю втомила аудиторію. Ніколи не варто затягувати монолог. Що довше людина говорить, то більше шансів на те, що вона скаже якусь недоречність або й нісенітницю. А що вона набридне слухачам, то це беззаперечно.

Найбалакучішою людиною є у віці чотирьох років. Тоді вона, знаючи середньо 920 слів, вимовляє за день 12 000 слів. Дитині це потрібно для розвитку її мовлення і мислення. А дорослим треба пам'ятати, що балакучість не належить до комунікативно привабливих прикмет особи.

20. У дебатах учасники намагаються не так переконати опонента (-ів), як справити враження на аудиторію. Тому виступи мають демонструвати щире зацікавлення, переконаність, віру в те, що Ви говорите, довіру до присутніх (радіослухачів, телеглядачів). У мовленні й поведінці взагалі не має бути жодних натяків на свої переваги, вищість, не кажучи вже про зверхнє ставлення до опонента й аудиторії, ображення їх. Варто дізнатися наперед, наскільки аудиторія готова сприймати Ваші твердження, аргументи й висновки.

21. Дотримуватися культури спілкувальної поведінки на людях: не коментувати вголос побачене чи почуте, зокрема в театрі, кінозалі, під час концерту, лекції тощо. Не кидати реплік на адресу інших людей, не прислухатися до чужих розмов і не втручатись у них, не читати з-за спини чужі книжки, газети.

22. У компанії не причинятися до творення грубки, комунікативно відірваної від решти товариства, не шептатися (краще людину відкликати), не перегукуватися через залу, не намагатися бути постійно в центрі уваги (як кажуть дотепники, *на весіллі — молодію, а на похороні — небіжчиком*), навіть якщо Ви господиня (господар) вечора чи іншого заходу.

23. Тільки після запрошення входити до зали з накритими столами. Відчиняти двері, як і пересувати крісла, тільки руками, до того ж безшумно. Першими сідають жінки. Гості п'ють і їдять тільки після того, як їх попросять це зробити. За столом не пудряться, не підмальовують губи, не зачісуються, не бавляться виделками й іншими предметами, нічого не представляють. Коли не їдять, руки тримають під столом, а не на столі. Спиратися ліктями на стіл негарно. Неестетично, тримаючи в руці ложку, виделку, посуд для пиття, відстовбурчувати

мізинець. Не говорити, коли їжа в роті. Не коментувати меню, не давати оцінку страв (*До такої кількості солі тут надто мало картоплі!*), не вправлятися у дотепності в розмові з офіціантами (*Я просив Вас дати рахунок за обід, а Ви принесли бюджет Вашого міста!*).

Не нав'язувати іншим свої смаки щодо страв і напоїв. Відмовляючись від якоїсь страви або напою, не пояснювати причини. Не говорити про хімічні, біологічні, гігієнічні та інші властивості страв і можливі наслідки їх споживання.

Першими з-за столу встають дами. Чоловіки також підводяться, але виходять після жінок. Не можна виходити з ряду спиною до тих, що сидять чи стоять.

24. У гостині не сидіти мовчки, ні з ким не розмовляючи. Це неабияка нечемність щодо господині (господаря) і решти гостей. Як кажуть, *мудрості личить мовчання, але мовчання — ще не мудрість.*

Починаючи розмову, треба перепросити потенційного співрозмовника (співрозмовницю), почекати, поки він (вона) зробить ковток, тоді щось запитати чи повідомити. За столом розмовляти з сусідом (сусідкою) як справа, так і зліва, а не тільки з одним (однією) з них. Можна обмінятися репліками і з особою, що сидить напроти. Розмовляти з тими, що далі, неетично. Негарно для того, щоб було зручніше розмовляти з однією особою, повертати крісло спинкою до іншої особи.

Під час аперитиву здебільшого обмінюються репліками, знайомляться тощо. Триваліші розмови провадять після основної частини обіду.

25. Запрошуючи когось потанцювати, підходять до потенційної партнерки (партнера), злегка вклоняються і говорять: *Дозвольте запросити Вас на танець!* Під час танцю не завдає невимушена розмова, а після нього кавалер відпроваджує даму до її попереднього місця (або туди, куди вона скаже). За танець треба подякувати.

Якщо на прохання потанцювати відмовили, треба спокійно, без особливих емоцій, висловити жаль. Запрошувати ту (того), хто поряд, небажано.

У гостині вихований кавалер танцює зі своєю супутницею, господинею, тією, кого найменше або й зовсім не запрошують. Якщо дама з чоловіком (приятелем, братом, батьком), то за дозволом запросити до танцю звертаються спочатку до нього, а тоді — за позитивної відповіді! — до неї.

26. На тротуарі, в коридорі та подібних місцях, розмовляючи, партнери стоять уздовж, а не впоперек, аби не заважати рухові інших людей.

На сходках чоловік угору йде за жінкою, а донизу — перед жінкою, на ескалаторі завжди стоїть нижче за свою супутницю.

27. На вулиці, якщо про це не просять, не починати розмову з тим, хто поспішає або чекає на даму. Достатньо привітатися й обмінятися однією-двома репліками. Якщо хтось іде з дамою, то звернутися до нього доречно тільки у важливій справі. Не можна залишати даму саму, щоб із кимось поговорити. Цього правила потрібно дотримуватися не тільки на вулиці.

28. Поступатися дорогою: молодший — старшому, соціально нижчий — вищому, чоловік — жінці. Біля входу (виходу) не сперечатися, не наполягати, не пояснювати, хто і чому має проходити першим. Останнім іде той, хто запропонував проходити іншому (іншим), відчинивши двері, зробивши жест рукою тощо. Коли людині вдруге запропонували проходити, то потрібно йти, навіть якщо це суперечить якійсь із зазначених вище етикетних вимог. Не говорити: *Тільки після Вас!*; *Ви старший!*; *Ви начальник!* тощо. Не відходити демонстративно від дверей, не відстрибувати від них, аби партнер мусив іти першим. Не втискатися в двері одночасно з партнером. Усе це не узгоджується з добрими манерами. А якщо вже дуже хочеться в такий спосіб з'ясувати, хто кого більше поважає, то для цієї процедури треба вибрати такий час і місце, щоб не заважати проходити іншим.

Із дамою до ресторану, кафе, бару, казино, неосвітленого приміщення першим входить чоловік. Він також першим заходить до глядацької зали і йде перед дамою до їхніх місць.

Двері перед гостем, який відходить, відчиняють, але не розчиняють на всю ширину — це було б образою.

29. Бути людиною слова. Це одна з найцінніших соціальних ознак особистості. Коли немає твердої впевненості у дотриманні слова, то доцільно про всяк випадок “застрахуватися” фразами на зразок *Я постараюсь (намагатимусь) зробити все, що зможу; На жаль, не можу дати тобі (Вам) стовідсоткових гарантій. Єдине, що обіцяю, — це докласти максимум зусиль; Якщо не завадять якісь непередбачені обставини, зроблю це неодмінно.* Головне ж — справді докласти зусиль і виконати обіцяне. Можна не обіцяти, але зробити. Є така східна мудрість: *сказав і зробив — людина, сказав і не зробив — віслюк, не сказав і зробив — лев!*

30. У розмові з іноземцями в Україні послуговуватись українською мовою, якщо вони нею бодай трішки володіють. Їхньою або третьою мовою спілкуватися лише тоді, коли вони цього однозначно бажають. За кордоном, особливо у Франції, Японії, невеликих державах Європи, намагатися говорити мовою країни перебування.

31. Чітко усвідомлювати, що те, як людина говорить, засвідчує, яка вона є. “Ніщо не виказує походження, освіту, самодисципліну й виховання так швидко й промовисто, як слова, що ми їх уживаємо, і те, як ми їх вимовляємо”, — писала “перша дама етикету” в Америці Емілія Поуст. Це не нова думка. Подібне писали ще в стародавніх Єгипті й Індії. Вміння розумно й гарно говорити, мистецтво спілкування цінувалося й цінуватиметься скрізь і завжди.

Якщо людина хоче йти шляхом самовдосконалення, щоб бути кориснішою і приємнішою для інших людей, вона має постійно поглиблювати й розвивати свою комунікативну компетенцію та вдосконалювати майстерність спілкування.

Питання для самоконтролю й обговорення

1. Якими, на Вашу думку, тезами варто було б доповнити “Рекомендації”?
2. Як Ви розумієте вислів “невільник співрозмовника”?
3. Чим відрізняються дебати від дискусії?
4. Що означає “бути людиною слова”?
5. Як можна обґрунтувати або заперечити рекомендацію “В Україні спілкуватися з іноземцями українською мовою (звісно, якщо вони нею хоч трохи володіють), а за кордоном — мовою країни перебування”?

Завдання

На основі окремої тези “Висновків” (на вибір) сформулювати тему і написати статтю або реферат.

ВИКОРИСТАНА ЛІТЕРАТУРА

1. *Антисуржик*. Вчімося ввічливо поводитись і правильно говорити: Посіб. — Л., 1994.
2. *Антоненко-Давидович Б.* Як ми говоримо. — К., 1970.
3. *Атватер И.* Я вас слушаю: Пер. с англ. — М., 1984.
4. *Байбурин А. К., Топорков А. Л.* У истоков этикета: Этнографические очерки. — Л., 1990.
5. *Балаян А. Р., Шабанов А. Ш.* Некоторые особенности коммуникативного поведения азербайджанцев / Национально-культурная специфика речевого общения народов СССР. — М., 1982.
6. *Берн Э.* Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры: Пер. с англ. — М., 1988.
7. *Вілецький Носенко П.* Словник української мови. — К., 1966.
8. *Вілодід І. К.* Мова і ідеологічна боротьба / Вибрані праці в трьох томах. — К., 1986.
9. *Братко-Кутинський О.* Феномен України: наукове дослідження. — К., 1996.
10. *Горбачук В.* Барви української мови. — К., 1997.
11. *Гошко Ю.* Покарання за окремі порушення громадсько-співжиття // Народознавчі зошити. — 1997. — № 2.
12. *Грасіан Б.* Кишеньковий оракул, або наука розсудливості. — К., 1994.
13. *Грушевський М.* Історія України-Руси: В 11 т. — К., 1991. — Т. 1: До початку XI віку.

14. Губенко Л. Г., Немцов В. Д. Культура ділового спілкування. — К., 2002.

15. Гумбольдт В. Язык и философия культуры: Пер. с нем. — М., 1985.

16. Гуменна Д. Благослови, Мати!: Казка-есеї. — Репр. вид. — К., 1994.

17. Деловой этикет / Авт.-сост. И. Афанасьев. — 3-е изд., перераб. и доп. — К., 2004.

18. Динамика структуры современного русского языка. — Л., 1982.

19. Дмитренко О. Диво-села у степу... // Український світ. — 1996. — № 4—6.

20. Дудар С. Спогади про себе. — Тернопіль, 2001.

21. Жельвис В. Й. Инвективная стратегия как национально-специфическая характеристика / Этнопсихоллингвистика / Отв. ред. Ю. А. Сорокин. — М., 1988.

22. Карнеги Д. Как приобретать друзей и оказывать влияние на людей: Пер. с англ. — К., 1989.

23. Качуровський І. Основи аналізу мовних форм. — Мюнхен; Ніжин, 1994.

24. Коваль А. П. Ділове спілкування. — К., 1992.

25. Ковба Ж. Людність у безодні пекла. — К., 1998.

26. Конисский Г. История русовь или Малой Россіи. — М., 1846.

27. Корніяка О. Мистецтво гречності. Чи вміємо ми себе поводити? — К., 1995.

28. Крижан Э., Орлик Ю. Как себя вести: О правилах приличия: Пер. со словацк. — Братислава, 1966.

29. Лихачев Д. С. Черты первобытного примитивизма воровской речи / Словарь тюремно-лагерно-блатного жаргона (речевой и графический портрет советской тюрьмы) / Авт.-сост. Д. С. Балдаев, В. К. Велко, И. М. Исупов. — М., 1992.

30. Марден О. Воля й успіх: Пер. з англ. — Дрогобич, 1996.

31. Масенко Л. Т. Українські імена і прізвища. — К., 1990.

32. Михальченко М., Самчук З. Україна доби межичасся: Блиск та убогство куртизанів. — Дрогобич, 1998.

33. *Моцюк П.* Звичаї, приписи доброї поведінки (Поради молодим і старшим). — Л., 1994.
34. *Номис М.* Українські приказки, прислів'я і таке інше / Перевідав Д. Гулей. — Торонто; К., 1993.
35. *Павловский А. П.* Грамматика малороссийского наречия. — Фотопередрук. — Мюнхен, 1978.
36. *Пандей Р. Б.* Древнеиндийские домашние обряды (обычай): Пер. с англ. — М., 1982.
37. *Панч П.* Твори у шести томах. — К., 1983. — Т. 6.
38. *Панчишин А.* Експедиція в істину: Чи можна звикнути до страждань? // Політика і культура. — 1999. — № 4.
39. *Пиз А.* Язык жестов: Пер. с англ. — Воронеж, 1992.
40. *Поуст Е.* Американський етикет: Пер. з англ. — Кн. 1: Мистецтво розмови. — К.; Тернопіль, 1991.
41. *Рабінович Я. Й.* На зламі віків. До 1000-річчя проживання євреїв в Україні. — К., 1998.
42. *Радевич-Винницький Я.* Етикет і культура спілкування. — Л., 2001.
43. *Радевич-Винницький Я., Костенко В.* Етикет: кодекс добрих манер і правил поведінки. — Л., 2005.
44. *Синяк Д.* Навіщо нам російська лайка, коли маємо свою, не таку брутальну? // Високий замок. — 1998. — 30 жовтня.
45. *Скиба М. М.* Розповіді про слово. — Дрогобич, 1977.
46. *Скотт Дж. Г.* Конфликты, пути их преодоления: Пер. с англ. — К., 1991.
47. *Словарь русского языка:* В 4 т. — 3-е изд. — М., 1985—1988.
48. *Словарь украинского языка /* Ред. Б. Д. Гринченко. — Репр. вид. — К., 1996. — Т. 1—4.
49. *Словник староукраїнської мови XIV—XV ст.:* У 2 т. — К., 1977—1978.
50. *Словник української мови.* — К., 1970—1980. — Т. I—XI.
51. *Смаль-Стоцький Р.* Українська мова в советській Україні. — 2-ге вид. — Нью-Йорк; Торонто; Сідней; Париж, 1969.

52. *Срезневський І. І.* Матеріали для словаря древнерусского языка. — М., 1958. — Т. I—II.

53. *Стельмахович М.* Український мовленнєвий етикет // Народознавство. — 1997. — № 38.

54. *Струганець Л.* Культуромовна діяльність учителя (Соціолінгвістичний аспект) // Дивослово. — 1997. — № 11.

55. *Сучасна українська літературна мова: Морфологія.* — К., 1969.

56. *Сучасна українська літературна мова: Стилїстика.* — К., 1973.

57. *Сучасний політик: Практичний посібник політичного діяча.* — К.: Фонд Едуардо Фрея (Нідерланди), 1998.

58. *Томан І.* Мистецтво говорити: Пер. з чеськ. — К., 1989.

59. *Топольницький М.* Політично-економічний словничок чужих слів. — Л., 1938.

60. *Український вимір: від слів до дієслів* // Голос України. — 2000. — 21 квітня.

61. *Український правопис / Упоряд. І. Зілінський.* — 3-тє вид. — Краків; Л., 1943.

62. *Український правопис.* — 4-е вид., випр. і доп. — К., 1993.

63. *Універсальний довідник з ділових паперів та ділової етикет.* — К., 2003.

64. *Федоришин Ф. С.* Диалог мировоззреній // Человек и мир в японской культуре. — М., 1985.

65. *Феллер М.* Пошуки, роздуми і спогади єврея, який пам'ятає своїх дідів, про єврейсько-українські взаємини, особливо ж про мови і ставлення до них. — Дрогобич, 1991.

66. *Феллер М.* Пошуки, роздуми і спогади єврея, який пам'ятає своїх дідів, про українсько-єврейські взаємини, особливо про нелюдське і людяне в них. — Дрогобич, 1998.

67. *Хвильовий М.* Твори у п'ятьох томах. — Нью-Йорк; Балтимор; Торонто, 1986. — Т. V.

68. *Чак С.* Мовний етикет: "Дорогий друже!", "Бажаю щастя!" // Дивослово. — 1998. — № 1.

69. Чак Є. Мовний етикет: “Щасливецько!” // Дивослово. — 1998. — № 10.
70. Чмут Т. К., Чайка Г. Л. Етика ділового спілкування: Навч. посіб. — 3-тє вид., стер. — К., 2008.
71. Шерер Ж.-Б. Літопис Малоросії, або Історія козаків-запорожців та козаків України, або Малоросії / Пер. з фр. — К., 1994.
72. Якобсон Р. О. Да и нет в мимике / Язык и человек: Сб. статей памяти проф. П. С. Кузнецова. — М., 1970.
73. Grice H. P. Logic and Conversation / Syntax and Semantics / Eds. P. Cole, J. L. Morgan. — Vol. 3: Speech Akts. — New York, 1975.
74. Gumowska I. ABC dobrego wychowania. — Warszawa, 1974.
75. Pszczółowski T. Umiejętność przewykonania i dyskusji. — Warszawa, 1974.
76. Smolka K. Gutes Benehmen von A—Z. — 6-e Aufl. — Berlin, 1966.

Навчальне видання

Серія “Вища освіта ХХІ століття”

РАДЕВИЧ-ВИННИЦЬКИЙ Ярослав Костянтинович

ЕТИКЕТ І КУЛЬТУРА СПІЛКУВАННЯ

Навчальний посібник

Підп. до друку 06.05.2006. Формат 60×84^{1/16}.
Папір офс. Друк офс. Гарнітура SchoolBook.
Умов. друк. арк. 17,20. Обл.-вид. арк. 15,47.
Зам. № 6-935

Видавництво “Знання”
01034, м. Київ-34, вул. Стрілецька, 28.
Свідоцтво про внесення до Державного реєстру
видавців, виготівників і розповсюджувачів **видавничої продукції**
ДК № 1591 від 03.12.2003.
Тел.: (044) 234-80-43, 234-23-36.
E-mail: sales@znannia.com.ua
<http://www.znannia.com.ua>

Видруковано на ЗАІ «ВПЮЛ»
03151 Київ вул. Волинська, 69

Свідоцтво про внесення до Державного реєстру
серія ДК № 752 від 27.12.2004 р.

В Україні книгу можна придбати за адресами:

- м. Київ, вул. М. Грушевського, 4, маг. "Наукова думка", тел. (044) 278-06-96;
- м. Київ, вул. Л. Толстого, 11/61, маг. "Книги", тел. (044) 230-25-74;
- м. Київ, вул. Хрещатик, 44, маг. "Знання", тел. (044) 234-22-91;
- м. Київ, вул. Стрілецька, 13, маг. "Абзац", тел. (044) 238-82-65;
- м. Вінниця, вул. Привокзальна, 2/1, маг. "Кобзар", тел. (0432) 61-77-44;
- м. Донецьк, вул. Артема, 147А, "Будинок книги", тел. (062) 343-89-00;
- м. Дніпропетровськ, Театральний б-р, 3, маг. "Книжковий супермаркет", тел. (056) 372-80-18;
- м. Житомир, вул. Київська, 17/1, маг. "Знання", тел. (0412) 47-27-52;
- м. Запоріжжя, просп. Леніна, 147, маг. "Буква-Запоріжжя", тел. (0612) 49-00-08;
- м. Запоріжжя, просп. Леніна, 142, маг. "Спеціальна книга", тел. (0612) 13-85-53;
- м. Івано-Франківськ, Вічовий майдан, 3, маг. "Сучасна українська книга", тел. (03422) 3-04-60;
- м. Кіровоград, вул. Набережна, 13, маг. "Книжковий світ", тел. (0522) 24-94-64;
- м. Кривий Ріг, пл. Визволення, 1, маг. "Букніст", тел. (0564) 92-37-32;
- м. Луганськ, вул. Совєтська, 58, маг. "Глобус-книга", тел. (0642) 53-62-30;
- м. Луцьк, просп. Волі, 41, маг. "Знання", тел. (03322) 4-23-98;
- м. Львів, вул. Шевська, 6/2, маг. "Літера", тел. (0322) 94-82-08;
- м. Львів, просп. Шевченка, 16, маг. "Ноти", тел. (0322) 72-67-96;
- м. Львів, просп. Шевченка, 8, маг. "Українська книгарня", тел. (0322) 79-85-80;
- м. Одеса, вул. Бупіна, 33, маг. "Будинок книги", тел. (0482) 32-17-97;
- м. Одеса, вул. Дерibasівська, 27, маг. "Дім книги", тел. (048) 728-40-13;
- м. Рівне, вул. Соборна, 57, маг. "Слово", тел. (0362) 26-94-17;
- м. Тернопіль, вул. Миру, 3А, маг. "Знання", тел. (0352) 53-21-22;
- м. Харків, вул. Сумська, 51, маг. "Books", тел. (057) 714-04-70, 714-04-71;
- м. Херсон, вул. Леніна, 14/16, маг. "Книжковий ряд", тел. (0552) 22-14-56;
- м. Хмельницький, вул. Подільська, 25, маг. "Книжковий світ", тел. (03822) 6-60-73;
- м. Черкаси, вул. Б. Вишневецького, 38, маг. "Світоч", тел. (0472) 47-92-20;
- м. Чернігів, просп. Миру, 45, маг. "Будинок книги", тел. (04622) 7-30-03.

Книготорговельним організаціям та оптовим покупцям звертатися за тел.: (044) 537-63-61, 537-63-62; факс: 235-00-44.

E-mail: sales@books.com.ua

ВИДАВНИЦТВО "ЗНАННЯ" ПРОПОНУЄ

Сагайдак О.П.

Дипломатичний протокол та етикет: Навч. посіб. — 2-ге вид., перероб. і доп. — К.: Знання, 2006. — 380 с. — Мова укр. — Формат 60×84 1/16. — Пал. тв.

ISBN 966-346-103-9

У запропонованому посібнику розглянуто основні аспекти діяльності дипломатичних працівників. Висвітлено суть та історичні етапи становлення дипломатичного протоколу, детально охарактеризовано поняття дипломатичного корпусу. Показано важливість дипломатичного листування, зокрема подано вимоги до такої документації. Зазначено, як організуються дипломатичні прийоми, а також акцентується увага на необхідності дотримання вимог ввічливості та провадженні протокольної діяльності дипломатичного представництва. Окремий розділ розкриває традиції дипломатії у різних країнах світу. Посібник доповнює короткий довідник дипломатичних термінів і понять.

Призначено для студентів факультетів міжнародних відносин, міжнародного права, міжнародної економіки вищих навчальних закладів.

Книготорговельним організаціям та оптовим покупцям звертатися за тел.: (044) 537-63-61, 537-63-62, факс: 235-00-44.

E-mail: sales@books.com.ua <http://www.books.com.ua>

www.BOOKS.com.ua

Широкий вибір навчальної та ділової літератури

Тел. для довідок: (044) 235-00-44, 234-80-43

ВИДАВНИЦТВО “ЗНАННЯ” ПРОПОНУЄ

Тимошенко Н.Л.

Корпоративна культура: діловий етикет: Навч. посіб. — К.: Знання, 2006. — 391 с. — (Вища освіта XXI століття). — Мова укр. — Формат 60×90 1/16. — Пал. тв.

ISBN 966-346-080-6

У запропонованому посібнику розглянуто основні питання невід'ємної складової корпоративної культури — ділового етикету. Висвітлено норми та принципи ділового спілкування (усного та письмового), поведінки у різних ділових ситуаціях (вітання, рекомендування, ведення неформальної бесіди, проходження ділового інтерв'ю, організація та проведення робочих зустрічей, засідань, ділових їж, підготовка ділових поїздок як у межах країни, так і за кордон). Розглянуто норми ділового етикету при використанні сучасної ділової техніки: телефонів, автовідповідачів, факсів, персональних комп'ютерів, мобільних телефонів. Представлено основні принципи тайм-менеджменту. Висвітлено питання конфіденційності та безпеки офісних документів і матеріалів, а також питання створення професійного іміджу ділової людини, іміджу компанії чи організації.

Для студентів та викладачів вищих навчальних закладів, дипломатів-практиків, державних та громадських діячів, ділових людей усіх сфер діяльності як у державному, так і приватному секторах.

Книготорговельним організаціям та оптовим покупцям звертатися за тел.: (044) 537-63-61, 537-63-62, факс: 235-00-44.

E-mail: sales@books.com.ua <http://www.books.com.ua>

www.BOOKS.com.ua

Широкий вибір навчальної та ділової літератури

Тел. для довідок: (044) 235-00-44, 234-80-43

ВИДАВНИЦТВО “ЗНАННЯ” ПРОПОНУЄ

Чмут Т.К., Чайка Г.Л.

Етика ділового спілкування: Навч. посіб. — 5-те вид., стер.
— К.: Вікар, 2006. — 223 с. — (Вища освіта ХХІ століття). —
Мова укр. — Формат 84×108 1/32. — Обкл. м'яка.

ISBN 966-7131-80-7

У пропонованому посібнику розглядаються етичні норми та психологічні механізми ділового спілкування, розкриваються складові, що формують його культуру. Автори розглядають спілкування як особливий вид творчої діяльності людини та загальнолюдську цінність. Поряд з теоретичними матеріалами у посібнику подаються практичні поради, які допоможуть читачеві краще пізнати себе та інших людей, внести відповідні корективи у свою поведінку і поведінку осіб, які спілкуються. Значна увага приділяється в'ясуванню шляхів розвитку культури спілкування студентів вищих навчальних закладів.

Розраховано насамперед на студентів вищих закладів освіти, викладачів, усіх, хто прагне до підвищення культури спілкування.

Книготорговельним організаціям та оптовим покупцям
звертатися за тел.: (044) 537-63-61, 537-63-62, факс: 235-00-44.
E-mail: sales@books.com.ua <http://www.books.com.ua>

www.BOOKS.com.ua

Широкий вибір навчальної та ділової літератури
Тел. для довідок: (044) 235-00-44, 234-80-43