

**Кудрявцева Зоя Феліксівна,**  
кандидат філологічних наук,  
доцент кафедри української та іноземних мов  
Національної академії  
державного управління  
при Президентові України

## **УКРАЇНСЬКИЙ МОВЛЕННЄВИЙ ЕТИКЕТ: ДАВНИНА ТА СУЧАСНИЙ КОНТЕКСТ**

У час, коли українська спільнота, активно розбудовуючи свою державність, перебуває “в процесі реалізації нових ідей з більш-менш чітким уявленням про минуле і майже невизначеним майбутнім” [5, 5], важливого значення набуває мовленнєвий етикет як моральна частина культури, яка, у свою чергу, “є показником розвитку громадянського суспільства, його сутнісною характеристикою” [2, 6].

Походження слова “*ввічливість*”, його первісне значення пов’язується з виразом “у вічі” — “той, хто дивиться у вічі”. “Ніщо не обходиться нам так дешево і не цінується так дорого, як увічливість”, — писав Мігель Сервантес де Сааведра.

У діловому спілкуванні прийнято звертатися на “**Ви**”. Така практика розповсюджена і в німецькомовних країнах. Займенник “**Ви**” (пошанна форма) варто писати з великої літери тоді, коли звертаємося до однієї особи: “*Іване Петровичу! Запрошуємо Вас ...*”, “*Шановна Ірино Степанівно! Вітаємо Вас ...*”, “*Пане (пані) голово! Звертаємося до Вас ...*” тощо. При звертанні до кількох осіб займенник слід писати з малої літери: “*Дорогі колеги! Вітаємо вас ...*”.

Які норми мовленнєвого етикету використовувати в діловому спілкуванні, радять автори [1;4;6] та ін.

Як жест поваги у давнину при вітанні активно використовували поклін. Глибина поклонів залежала від статусу партнерів і характеру ситуації. Фразеологічне сполучення “*бити чолом*” означало шанобливо вклонятися,

вітаючи кого-небудь. Серед ритуальних поклонів, особливо церемоніальних, існує своєрідний уклін землі. Наші предки кланялись землі та цілували її на знак пам'яті, пошани. Від ритуальних поклонів сакральному об'єктові (землі, божеству) до етикетного поклону — такий шлях еволюції відповідного жесту.

При вітанні, як правило, головний убір знімають у Європі. Мусульмани, євреї, представники інших народів цього не роблять. Високопоставлена особа завжди була в головному уборі, що підтверджувало відповідний ранг. За посольським церемоніалом у Росії ХУІ-ХУІІ ст. такий звичай закріпився у дипломатичній практиці. Ще 1517 р. Василій II міг “сидіти на троні з непокритою головою. Пізніше це стало зовсім неможливо: монарх незмінно був присутнім на аудієнції у “своїй царській шапці”, яка була знаком його сану” [7, 108].

Кожний вітальний вираз несе у собі конкретне значення. Наприклад, якщо звучить *“Доброго ранку!”*, то цей вираз слід сприймати як вітання-побажання — *“Доброго ранку бажаю Вам!”*. Якщо ж чуєте *“З добрим ранком!”*, сприймайте як суто вітання — *“З добрим ранком вітаю Вас!”*. Виразом *“Добрый ранок!”* стверджують (констатують) факт як такий.

Серед найпоширеніших формул прощання виділяють: *“До побачення!”*, *“Усього найкращого!”*, *“До зустрічі!”*, *“До наступної зустрічі!”*, *“До завтра!”*, *“Бувайте здорові!”*, *“На все добре!”* тощо.

Ознакою поганого тону вважають уживання під час вітання або прощання з людьми, старшими за віком, малознайомими чи незнайомими, форм: *“Добрый!”*, *“Здрасте!”*, *“Привіт!”*, *“Салют!”*, *“Хелло!”*, *“Пока!”*, *“Поки!”*, *“Будь!”*, *“Чао!”*

При знайомстві послуговуються різними формами мовленнєвого етикету: *“Дозвольте відрекомендуватися...”*, *“Мене звать...”*, *“Моє ім'я...”*, *“Познайомтеся, це...”*, *“Познайомте мене, будь ласка, з...”*.

Представлення найчастіше починається словами: *“Дозвольте відрекомендувати Вам...”*. Коли представляють когось жінці або літній людині, то запитують їхнього дозволу: *“Дозвольте, Світлано Петрівно, рекомендувати*

*Вам ...*”. Офіційне представлення потребує назвати титули та звання людей, яких знайомлять. Спочатку називають ім'я, по батькові того, кого представляють, а потім їхні титули.

Мовні формули запрошення та вітання пов'язані з особливою церемоніальністю й різноманітні як за лексичним, так і за граматичним вираженням. Серед них виділяють прямі та непрямі. До прямих формул належать ті, у складі яких є слово “запросити” / ”запрошувати”: “*Дозвольте запросити Вас...*”, “*Запрошуємо Вас...*”, “*Запрошуємо Вас узяти участь у...*”, “*Запрошуємо Вас відвідати ...*”, “*Маємо честь запросити Вас на ...*”, “*На знак своєї вдячності запрошуємо Вас на ...*” тощо. До непрямих формул запрошення належать: “*Не відмовте нам у люб'язності бачити Вас ...*”, “*Будемо вдячні, якщо Ви зможете взяти участь у ...*”, “*Будемо раді бачити Вас ...*”, “*Чекаємо Вас (на Вас) ...*”, “*Нам буде приємно бачити Вас серед гостей*”, “*Розраховуємо на Вашу згоду і сподіваємося, що Ви відвідаєте ...*”, “*Сподіваємося на зустріч із Вами*”.

З-поміж формул вітання (поздоровлення) виділяють: “*Вітаємо з ...*”, “*Вітаємо Вас із ...*”, “*Від імені .... вітаємо Вас із ...*”, “*Прийміть наші вітання з нагоди ...*”, “*Раді вітати Вас із ...*”, “*Щиро вітаємо Вас із ...*”, “*Щиросердно вітаємо Вас із ...*”. Зауважимо, що сучасні мовні формули вітання можуть містити й формальне прохання: “*Прошу передати мої дружні вітання Вашій сім'ї*”, “*Прошу прийняти мої щирі вітання з нагоди ...*”.

Як увічливу й дуже офіційну форму використовують формулу “**звертатися з проханням**” + **адресат**: “*Дипломатична академія України при МЗС України звертається до Вас із проханням розглянути, по можливості, питання про...*”. Допомагають висловлювати прохання й прості мовні форми: “*Будь ласка!*”, “*Будьте ласкаві!*”, “*Коли Ваша ласка!*”

Важливо розрізняти слова *прошу* і *прошу*. Якщо ви звертаєтесь із проханням, клопотанням, то слід наголошувати останній склад “*Прошу Вас!*” Наголошення першого складу свідчить про відповідь на подяку “*Прошу!*” (будь ласка).

За змістовим наповненням формула прохання може варіюватися від власне прохання у вишуканій формі до наказу і навіть вимоги. Така толерантність вимоги — особливість спілкування у сфері державного управління. Форма прохання-наказу зумовлена обов'язковістю офіційно-ділового стилю. Формули на зразок **“прошу надати”**, **“прошу повідомити”**, **“прошу вважати”** найчастіше використовуються у розпорядчих документах. Увічлива формула прохання реалізується за допомогою етикетних комбінацій, характерних для певних текстів: **“зробіть ласку”**, **“не відмовте в люб'язності”**, а також за допомогою формул з підрядними конструкціями: **“Будемо Вам дуже вдячні, якщо ...”**. **“Будемо раді, якщо ...”**.

Вибачення — це словесне спокутування провини. Якщо провиня невелика, можна сказати: **“Вибачте мені!”**, **“Пробачте!”**, **“Даруйте!”**, **“Прошу вибачення!”**, **“Перепрошую Вас!”** Якщо більша — краще сказати: **“Пробачте, якщо можете!”**

Мовні формули вибачення, як правило, мають етикетний компонент — мовну форму **“будь ласка”**: **“Вибачте, будь ласка, ...”** або ускладнені проханням за вибачення: **“Просимо вибачення за несвоєчасне виконання”**, **“Просимо вибачення за непередбачені зміни”**, **“Просимо вибачення за створені не нами незручності”**, **“Просимо вибачити за неможливість вчасно виконати ...”**.

Особливу увагу слід звернути на те, що в українській мові, на відміну від російської, дієслова **“вибачте”**, **“пробачте”**, **“простіть”** вимагають давального відмінка залежних слів: **“Вибачте мені”** (у російській мові використовується родовий відмінок — **“Извините меня”**).

Запозичені з французької мови **“пардон”**, з англійської **“сорі”** звучать манірно й демонструють зневажливе ставлення до співрозмовника.

Вирази **“Я вибачаюсь!”**, **“Я пробачаюсь!”** вважають ненормативними в сучасній літературній мові. Постфікс – **ся (сь)** — це стягнена форма займенника **“себе”**. Ось що з цього приводу пише Ю.Шевельов: **“Я народився... Це вже**

неправда. Бо я не народив себе, мене народили, і при тому не питавши на те моєї згоди...”.

Здавна українці відзначаються добротою і щирістю. Злопам'ятство не властиве українському народові, про це свідчать зразки народної творчості: *“Хто чого не знає, тому Бог прощає”*. Найуживаніші відповіді на вибачення: *”Нема за що!”*, *“Нічого!”*, *“Не варто просити вибачення!”*, *“Дрібниці. Що сталося, то сталося!”*, *“Я приймаю вибачення!”* Можна використовувати народну мудрість: *“Минулося — забулося”*.

Згоду, як правило, висловлюють за допомогою таких форм: *“Авжеж”*, *“Безперечно”*, *“Гаразд”*, *“Добре”*, *“Згода”*, *“З радістю”*, *“Із задоволенням”*, *“Погоджуюсь”*, *“Поза всяким сумнівом”*, *“Обов'язково”*, *“Так”*, *“Ще б пак”* тощо. У діловому спілкуванні, висловлюючи одностайність думки, неприпустимо використовувати слова *“ага”*, *“еге”*, *“угу”*. Вони доречні лише у приватній розмові. Слова *“да”*, *“канєшно”*, *“хараішо”* слід замінювати українськими відповідниками *“так”*, *“звичайно”*, *“добре”*.

В українців зазвичай погодження підкріплюється невербальними засобами — доброзичливим виразом обличчя та рухом голови зверху вниз. Подібний жест у болгар сприймається як заперечення, а тому, щоб не опинитися в незручному становищі, перш ніж поїхати в іншу країну, слід ознайомитися з тамтешньою культурою, традиціями й мовним етикетом.

Не личить вихованій людині використовувати вульгуризм, які взагалі не властиві українській мові. Українець, утримуючись від лайки, промовляє: *”Сказав би, та піч у хаті!”* Піч давна вважалася оберегом, а тому наші предки вірили, якщо шанувати піч, то вона дасть силу, здоров'я, достаток.

Щоб не образити співрозмовника й не підштовхнути спілкування до конфлікту, слід уникати коротких реплік: *“Ні”*, *“Не погоджуюся”*, *“Не можна”*, *”Заперечую”*. Як відмову можна використовувати ідіоми (*брати свої слова назад, не давати ходу* тощо). В українській мові існує низка ввічливих форм відмови: *“Ні, дякую”*, *“Дякую, не треба”*, *“На жаль, ні”*, *“Ні в якому разі”*, *“Це неможливо”*, *“Про це не може бути й мови”* тощо. Формули відмови

доцільно розширити до фраз, що переконливо свідчили б про доброзичливість: “Змушений (змушена) відмовити, бо ...”, “Пробачте, але це даремна трата часу, бо ...”. Слід добирати мовні засоби, які здатні виконувати функцію, ідентичну або аналогічну запереченню, тобто стати аналогами заперечення: “Сумніваюсь, що це можливо” = “Це не можливо”, “Це було б можливо, якби ...” = “Отже, зараз це не можливо”, “Якщо б це зробили, то ...” = “Це не зробили”. Як правило, такі обтічні формули використовують у текстах державного управління, а особливо у дипломатичних текстах. Здебільшого мовні формули відмови пом’якшуються за допомогою слів “на жаль”, “школа”, “дуже школа”, “прикро”, “дуже прикро”. Уживання таких формул має переконати співрозмовника у тому, що факт відмови вкрай неприємний не тільки для нього, але й для вас. Такі відмови оформлюються як складносурядні речення з протиставним сполучником **але**: “Школа, але ми не можемо погодитися ...”, “Щиро жалкуємо, але ситуація, що склалася, не дозволяє нам ...”. Відсутність протиставного сполучника **але** надає тексту більшої категоричності, унаслідок чого відчувається констатація факту, який не можна змінити: “На жаль, ми не можемо погодитися на такі умови”. Відмова може супроводжуватись похитуванням голови збоку вбік.

Ефективність роботи зібрань залежить від особи, яка їх проводить. Особа, яка очолює заходи, повинна представити присутнім запрошених осіб. Під час обговорення питань спочатку варто надати слово людям із нижчим статусом — тоді на них не буде «тиснути» вже висловлена думка їхніх авторитетних колег. Такі суттєві моменти враховували українці. Ще у ХУІ ст. на зборах Війська Запорізького козаки вишиковувалися колом. У центрі кола стояли промовці. Тому всі присутні однаково могли бачити й чути, що діється. Такий порядок проведення зборів свідчив про ідею рівності всіх учасників, оскільки не було розподілу місць на більш почесні та менш почесні.

Існують усталені форми початку промови. Спершу слід звернутись до голови, потім до присутніх: “Пане (пані) голово! Шановні колеги (присутні, гості, запрошені)!”.

Навіть якщо ви початківець, ніколи не починайте свій виступ словами “Я не збирався (збиралась) сьогодні виступати”, “Я не звик (звикла) виступати перед аудиторією”, оскільки такі заяви звучать надто манірно.

Свою позицію треба відстоювати тактовно й чемно. Використання займенника “ми” чи безособових форм на **-но, -то** свідчить, що промовець не бере на себе відповідальності за те, що говорить.

Надмірне використання займенника “я” можна трактувати як прояв егоїзму й невміння чи небажання дослухатися до інших.

Мовлення повинно бути виразним і чітким, окремі фрази — короткими й закінченими за змістом. Не “ковтайте” закінчень, не “акайте”, “икайте”, “екайте”. Слід уникати слів-паразитів: “розумієте”, “значить”, “так би мовити”, “так сказати”, “ну”, “між іншим”, “от” тощо.

Для подання інформації слід використовувати такі формули: “Повіdomляємо Вам ...”, “Маємо честь повідомити Вам ...”. Формулу подання інформації можна ускладнювати поєднанням дієслова “**повідомити**” з допоміжними дієсловами “**хотіти**”, “**могти**”, що надають додаткового модального значення повідомленню: “Повинні повідомити Вам ...”, “Мусимо повідомити вам ...”. Іноді стрижневим словом може виступати слово зі значенням “**інформація**”: “Маємо інформацію ...”, “Інформуємо Вас ...”, “Користуючись нагодою, маємо честь поінформувати Вас ...”.

Подяку слід висловлювати спеціально дібраними до відповідної ситуації виразами. За дрібну послугу можна сказати “Дякую!”, “Спасибі!”. Якщо вам зробили щось значне, краще використати такі форми: “Сердечно Вам дякую!”, “Прийміть мою найщирішу вдячність!”, “Дозвольте висловити Вам найщирішу подяку!”. Додатковий етикетний компонент “**щиро**” підсилює подяку “Щиро дякую за ...!”, “Щиро дякуємо вам за ...!” Іноді використовують підсилювальний компонент “**дуже**”: “Дуже вдячний (вдячна, вдячні) за Вашу турботу!”, “Дуже дякуємо за ...!” тощо.

На жаль, ненормативним виразом “Дякую Вас!” досить часто послуговуються як пересічні громадяни, так і високопосадовці. Потрібно

запам'ятати, що дієслово “дякую” вимагає після себе займенника у давальному відмінку, на відміну від російської мови. Порівняйте: рос. *благодарю Вас* (кого?), укр. — *дякую Вам* (кому?).

Щоб правильно вибрати форми подяки, слід знати форми ввічливості, враховувати міру послуги, вік, стать, статус співрозмовника, характер стосунків, середовище тощо. Відповідаючи на подяку, можна сказати: “*Прошу!*”, “*Будь ласка!*” Іноді звучить “*Нема за що!*”, “*Не варто подяки!*” У таких випадках той, хто дякує, залежно від свого виховання може сказати: “*Якби не було за що дякувати, я б не дякував (дякувала)*”, поставивши таким чином співрозмовника у незручне становище.

Таким чином, етикетні норми, як і моральність, реалізуються в поведінці, манерах, умінні правильно і красиво говорити. Володіння мовою, мовними нормами в процесі мовленнєвої діяльності людини визначає її культуру [3, 4].

Знання норм українського мовленнєвого етикету — ознака вихованості й запорука професійного успіху сучасного управлінця.

## ЛІТЕРАТУРА

1. Бибик С.П., Михно І.Л., Пустовіт Л.О., Сjuta Г.М. Універсальний довідник-практикум з ділових паперів. — К., 1997.
2. Нижник Н. Політична культура державних службовців // Етика поведінки державних службовців під час виборів. — К.: Асоціація держ. службовців, 1999. — С. 6.
3. Пентилюк М.І. Культура мови і стилістика. — К.: Вежа, 1994. — С.4.
4. Стоян Т.А. Діловий етикет: моральні цінності і культура поведінки бізнесмена: Навч. посібник. — К.: Центр навчальної літератури, 2004. — 232 с.
5. Сухомлинська О. Рефлексії про генезу духовності в контексті виховання: на шляху до синтезу парадигм // Історико-педагогічний альманах. Випуск.1. — 2005. — Вип.1. — № 1. — С.5.
6. Шевчук с.В. Українське ділове мовлення: Навч. посібник. — К: Літера, 2000. — 480 с.



7. Юзефович Л.А. Русский посольский обычай в XVI в.// Вопросы истории. — 1977. — №8. — С.108.