

ЛЕКЦІЯ 2-3

ТЕМА: *Формули ввічливості в системі мовного етикету українців*

Життя людини в суспільстві регламентоване системою різних правил, законів. Правила соціальної поведінки людини, які виробилися протягом усієї культурної еволюції людства і враховують його соціально-історичний досвід, становлять зміст поняття „етикет”.

Етикет (франц. *étiquette*, від флам. *steeken* – встромляти) – вироблені суспільством норми поведінки. За умовами та змістом ситуації спілкування в системі українського мовленнєвого етикету розрізняють 15 видів стійких мовних висловів:

- | | |
|----------------|------------------|
| 1. Звертання. | 9. Скарга. |
| 2. Вітання. | 10. Втішання. |
| 3. Знайомство. | 11. Комплімент. |
| 4. Запрошення | 12. Несхвалення. |
| 5. Прохання. | 13. Побажання. |
| 6. Вибачення | 14. Вдячність. |
| 7. Згода. | 15. Прощання. |
| 8. Незгода. | |

Структуру мовного етикету визначають такі основні елементи комунікативних ситуацій, які властиві всім мовцям: звертання, привітання, прощання, вибачення, подяка, побажання, прохання, знайомство, поздоровлення, запрошення, пропозиція, порада, згода, відмова, співчуття, комплімент, присяга, похвала тощо. З-поміж них вирізняють ті, що "вживаються при зав'язуванні контакту між мовцями – формули звертань і вітань; при підтриманні контакту – формули вибачення, прохання, подяки та ін.; при припиненні контакту – формули прощання, побажання тощо. Це – власне етикетні мовні формули".

Названі елементи мовного етикету "покликані репрезентувати насамперед увічливість співбесідників". Дотримуючись правил мовного

етикету, ми "передусім засвідчуємо свою вихованість, шану і уважність до співрозмовника, привітність, приязнь, прихильність, доброзичливість, делікатність, тобто риси, віддавна притаманні нашому народові".

Загальна ж функціональна типологія одиниць мовленнєвого етикету українського народу може бути представлена у такому вигляді (наводимо приклади найбільш типових формул):

1. Етикетні одиниці, якими виражається вітання: *Добрий ранок! Доброго ранку! Добрий день! Доброго дня! Добридень! Добрий вечір! Здрастуйте! Здоров був! Здоровенькі були! Доброго здоров'я! Моє шанування! Вітаю Вас! Радий (-а) вітати Вас! Скільки літ, скільки зим! Яким вітром? Салют! Радий (рада) вас (тебе) бачити (вітати)!*

Поради:

- Вітаючись, добирайте ту вітальну формулу, яка підходить для даної ситуації.

- Вітаючись, привітно посміхайтесь. Дивіться людині у вічі.

- Вітаючись, не тримайте руки в кишенях. Зніміть рукавички (у рукавичках може дозволити собі вітатися лише жінка).

- Якщо ви молодший, вітайтеся першим.

- Якщо ви кудись зайшли (до установи, до квартири чи хати друзів), вітайтеся першим (першою).

- Жінку має вітати чоловік (руку для вітання першою подає жінка).

- Підлеглий має привітати свого керівника (а руку може подати першим керівник).

- Незалежно від віку, статі, посади тощо першим (першою) вітається той (та), хто заходить до кімнати (кабінету).

- Ідучи в гості, не забудьте, що першою маєте привітати господиню, потім господаря, потім гостей (у тому порядку, як вони сидять).

2. Формули із значенням прощання: *Прощайте! Прощавайте! До зустрічі! До побачення! Щасливо! Дозвольте попрощатись! Бувай (бувайте) здорові! Дозвольте відкланятись! На добраніч! Щасливої дороги! Будь*

щасливий (-а, -і)! Я з Вами не прощаюсь! Ми ще побачимось! Ми ще зустрінемося!

3. Вислови вибачення: *Вибачте, пробачте, даруйте, прошу вибачення, я дуже жалкую, мені дуже шкода, прийміть мої вибачення, винуватий (-а), приношу свої вибачення, перепошую, не гнівайтесь на мене, я не можу не вибачитись перед Вами; якщо можеш, вибач мені; не сердься на мене; вибач (-те), будь ласка; дозвольте просити вибачення, я не можу не просити у Вас пробачення...*

4. Мовленнєві одиниці, що супроводжують прохання: *Будь ласка, будьте ласкаві, будьте люб'язні, прошу Вас, чи не змогли б Ви чи можу я попросити Вас..., маю до Вас прохання..., чи можу звернутися до Вас із проханням..., дозвольте Вас попросити..., якщо Ваша ласка..., ласкаво просимо..., якщо Вам не важко..., не відмовте, будь ласка, у проханні..., можливо, Ви мені допоможете...*

5. Формули подяки: *Спасибі! Дякую! Прийміть мою найсер-дечнішу (найщирішу) подяку! Не знаю, як і дякувати вам (тобі)!*

6. Конструкції побажальної модальності: *Будь(-те) щасливий (-а, і)! Щасливої дороги! Успіхів тобі (Вам)! Хай щастить! Зичу радості (гараздів, успіхів)! З роси і води!*

7. Формули привітань з певної нагоди: *Поздоровляю з Вітаю (Вас, тебе) з Прийми (-іть) поздоровлення (привітання) з 3 Новим роком! З днем народження!*

8. Типізовані фрази ритуалу знайомства: *ЗнайомтесьЯ хочу представити тобі (Вам).... Дозволь(-те) представити (познайомити, рекомендувати) Рекомендую Маю честь представити (рекомендувати) тощо.*

9. Звертання: *мамо, тату, доню, сину, сестро, брате, бабуся, дідусю, пані, пане, панно, паничу, панове, добродію, добродійко, добродії, товаришу, товариство, друже, приятелю, подруго, колего...*

10. Згода, підтвердження: *Згоден, я не заперечую, домовилися, Ви маєте рацію, це справді так, авжеж, звичайно, певна річ, так, напевно, обов'язково, безперечно, безсумнівно, безумовно, ми в цьому впевнені, будь ласка (прошу), гаразд (добре), з приємністю (із задоволенням)...*

11. Заперечення: *Ні; ні, це не так; нас це не влаштовує; я не згодний (згоден); це не точно; неможна; не можу; ні, не бажаю; Ви не маєте рації; Ви помиляєтесь; шкодую, але я мушу відмовитись; нізащо; це даремна трата часу; дякую, я не можу; про це не може бути й мови...*

12. Співчуття: *Я Вас розумію; я відчуваю Вашу схвильованість (Ваш біль, Вашу стривоженість. Ваше хвилювання); це болить і мені; це не може нікого залишити байдужим; я теж перейнялася Вашим болем (горем, тривогою); я співпереживаю (Вашу втрату, Вашу тривогу); треба триматися, людина сильна; не впадайте у відчай (час усе розставить на місце, час вилікує, загоїть рану, втамує біль)...*

13. Пропозиція, порада: *Дозвольте висловити мою думку щодо..., а чи не варто б..., чи не спробувати б Вам..., чи не були б Ви такі ласкаві прийняти мою допомогу (вислухати мою пропозицію, пораду), чи не погодилися б Ви на мою пропозицію...*

Як бачимо, кожна із ситуативно-тематичних груп становить синонімічний ряд етикетних одиниць, які різняться за семантичними і стилістичними ознаками. Наявність синонімічних рядів обумовлює можливість вибору одиниці в комунікативному акті, оскільки особистість характеризується не лише тим, що вона робить, але й тим, як вона це робить. Вибір етикетних одиниць комунікантами передусім залежить від таких визначальних екстралінгвістичних факторів, як:

- 1) соціальна роль;
- 2) вік;
- 3) місце проживання;
- 4) стать;

5) культурно-освітній рівень адресата й адресанта, соціальна дистанція між ними;

6) характер ситуації спілкування;

7) специфіка взаємин між комунікантами;

8) меншою мірою вибір потрібної етикетної одиниці зумовлений особистісними характеристиками мовця, його психологічними установками (наприклад, схильність до руйнування мовленнєвого шаблону, намагання виявити свою індивідуальність у ситуаціях-стереотипах).

Поради:

- Завжди контролюйте себе що – кому – чому – про що – де – коли ви говорите.

- Дотримуйтесь правил мовного етикету.

- Засвідчуйте свою вихованість, шану і уважність до співрозмовника, привітність, приязнь, прихильність, доброзичливість, делікатність.

На превеликий жаль і подив, ми більше знаємо сьогодні про китайський церемоніал, японські поклони ввічливості, французький етикет, набагато менше про те, як личить за традицією поводитись українцеві в товаристві, з друзями, в гостях... Нам ніколи задуматись, чим відрізняється наш етикет з-поміж інших. Ми повинні відкинути все, що прийшло непрошеним гостем у наш етикет під гаслами примусу чи добровільного бездум'я та байдужості, і звернутись до невичерпного й цілющого джерела народного етикету.

2. ТОНАЛЬНІСТЬ СПІЛКУВАННЯ

Для будь-якої етикетної формули притаманна своя **тональність спілкування** (тобто соціальна якість спілкування, яку можна визначити як ступінь дотримання етичних норм у процесі комунікації).

У зв'язку з цим виділяють п'ять видів тональностей спілкування:

1. **Висока** тональність характерна для зустрічей на найвищому рівні – сфера суто формальних суспільних структур (урочисті збори, засідання, презентації, ювілейні заходи, прес-конференції, брифінги тощо);

2. **Нейтральна** тональність панує у сфері офіційних установ під час спілкування з колегами, співробітниками.

3. **Звичайна** тональність реалізується в сфері побуту (магазин, майстерня, пошта, транспорт тощо).

4. **Фамільярна** – в сім'ї, дружньому товаристві.

5. **Вульгарна** в соціально неконтрольованих ситуаціях і перебуває за межею літературної мови.

Ділове спілкування пов'язане з *високою* та *нейтральною* тональностями спілкування.

Чинники, що впливають на вибір словесної формули в конкретній ситуації спілкування:

- 1) вік, стать, соціальний статус адресата;
- 2) особисті якості співрозмовників;
- 3) комунікативні умови (місце, час, тривалість спілкування);
- 4) характер взаємин між співрозмовниками та ін.

3. СФЕРИ ЗАСТОСУВАННЯ ТОНАЛЬНОСТІ СПІЛКУВАННЯ.

Висока тональність. У християнстві найвищий чин у церкві – **єпископ**, або архієрей (у католиків **кардинал**). Це спільна назва для єпископа, архієпископа, митрополита. Єпископів прадавніх столиць (Єрусалим, Константинополь, Рим, Київ) називали **патріархами**.

До патріархів і Папи звертаються:

Ваша святосте!

До архієпископа:

Ваша превелебносте!

До кардинала (найвищий духовний сан у католиків після Папи):

Ваша превелебносте!

Ваша ясновельможносте!

До єпископа (у Західній Україні):

Владико!

Нижчі чини духовного сану – священник, пресвітер (у більшості християнських сект – виборний керівник релігійної громади). До священників звертаються: *Панотче! Отче!*

Найнижчий священницький чин – архідиякон (старший диякон при єпископові), диякон (помічник священника чи архієрея при Службі Божій).

У звертанні до осіб цього духовного сану: *Всечесні отці! Всечесне духовенство!*

Заслуговує на увагу і вибір звертання до великої кількості слухачів на різноманітних зібраннях: зборах, засіданнях, конференціях тощо. Форму звертання звичайно визначає вид зібрання. Кожне звертання враховує своєрідність аудиторії, прагнення і можливість доповідача наблизитись до слухачів, напр.: *Вельмишановний пане ректоре! Вельмишановний пане голово! Шановні колеги! Дорогі друзі! Вельмишановні пані та панове!*

Нейтральна тональність. До нейтрального спілкування належить офіційний комунікативний акт.

В офіційному спілкуванні особливе значення мають категорії *ввічливості*, а саме: **звертання, вітання, прощання, подяка, вибачення, прохання.**

Звертання – найяскравіший і часто вживаний вид мовленнєвого етикету. Суть його полягає в тому, щоб «назвати» співрозмовника з метою привернути його увагу, звернутись з проханням чи пропозицією.

Система етикетних звертань української мови зазнала в своєму історичному розвитку найбільше змін, що пояснюється особливою залежністю від соціальної організації суспільства. Сьогодні реєстр слів-звертань офіційного вжитку складають *пане (пані, панове), добродію (добродійко, добродії), друзі, товариство, колеги, громадо, громадянине (громадянку, громадяни), товаришу (товаришко, товариші)*, які супроводжують етикетні означення *вельмишановний, вельмиповажний, глибокоповажний, високодостойний, шановний, дорогий*, напр.: *висо-*

коповажний пане Президенте, глибокоповажні пані та панове, дорогі друзі, високоповажна святочна громадо, шановні колеги.

Вибір звертання значною мірою залежить від тональності спілкування. Офіційна величальна функція закріпилася сьогодні за звертанням *пане* (*пані, панове*). В офіційному, здебільшого усному, спілкуванні послуговуються цим звертанням у поєднанні з прізвищем або назвою особи за фахом чи родом діяльності, напр.: *пане Ткачук, пане професоре, пане ректоре*.

У розмові з колегами, звертаючись до керівників установи, організації узвичаєною є форма звертання на ім'я та по батькові, напр.: *Вікторе Андрійовичу, Іване Степановичу, Юліє Володимирівно*. В Київській Русі ім'я по батькові виконувало функцію прізвища, наприклад, *Анна Ярославна*. І тільки тоді, коли узвичаїлося прізвисько, будова найменувань стала двокомпонентною, наприклад, *Ярослав (Володимирович) Мудрий*. Отже, легко відмовлятися від власне українських звертань на ім'я та по батькові, очевидно, не варто.

Існує усталена система звертань до осіб духовного сану.

Згідно з церковною традицією виділяють три ступені священства. Вони співвіднесені з певними засобами титулування священників, дотримання яких обов'язкове у звертанні до духовної особи.

Вітання (одна з найважливіших функцій в комунікативному акті) – з нього починається спілкування, а часто ним же і обмежується як етикетним ритуалом. Цим пояснюється спеціалізований характер і певний автоматизм вітальних висловів.

Перше враження про людину складається від того, наскільки щиро і привітно вона вітається. У вмінні вибрати доречну форму вітання виявляється загальна і мовна культура людини. Вибір залежить від того, в якому оточенні перебуває людина, від віку співрозмовника чи співрозмовників, від характеру стосунків між людьми, що вітаються чи прощаються, від того, де й коли це відбувається тощо.

Набір українських народних вітань надзвичайно різноманітний і поліфункціональний, напр.: *Доброго ранку! Добрий день! Добрий вечір! Здрастуйте! Привіт! Дай, Боже! Існує цілий ряд сакральних вітань, напр.: Христос воскрес! Христос рождається!*

Формул вітання в українській діловій мові порівняно небагато, але завжди можна знайти потрібний вислів, виходячи з конкретної ситуації, щоб висловити пошану до особи, напр.:

Добрий день! - найпоширеніше вітання, яке фіксують пам'ятки з XVI ст. Прикметник *добрий* вживається як синонім до слів *приємний, сприятливий*, а значення цілого вислову „побажання хорошого дня, удачі протягом дня”. Використовується у високій та нейтральній тональностях. Вітання *Доброго дня! Добридень!* обмежуються фамільярною тональністю. Залежно від часу дня для привітання з колегами по роботі використовують також вітання *Доброго ранку! Добрий вечір!*

Прощання – це слова і вислови, які говорять, коли розлучаються. Мовленнєва частина прощання простіша, ніж вітання. Переважно це співвідносні формули, що мають інколи антонімічний характер, напр.: *До побачення! Прощай! Будь здоров!* або функціонують як самостійні вислови чи як репліки-відповіді на власне прощальні слова, напр.: *На все добре! Бувайте здорові! Щасливо!*

Вибір етикетних висловів прощання залежить від часу, на який розлучаються особи, тональності спілкування.

Діловий, або службовий, мовленнєвий етикет допускає формули прощання, які лімітовані високою тональністю і є закритими для варіантності, наприклад: *До побачення!* – вислів стилістично нейтральний, найбільш вживаний у високій тональності. За походженням його вважають калькою з російської *До свиданья!*. Разом із висловами *На все добре! До нових зустрічей!* обслуговує також ситуацію розлуки в межах нейтральної тональності.

Прощайте! – це прощальний вислів, пов'язаний з ритуалом просити пробачення перед розлукою за можливі провини.

Подяка означає висловити вдячність, бути вдячним за щось. У висловах подяки виразніше виявляється функція ввічливості, тому їх використання належить до обов'язкових етикетних настанов. Не раз вислови подяки вживають як знак ввічливої згоди або відмови на будь-яку пропозицію.

Вибір репліки-відповіді на подяку залежить від того, за що дякують. Наприклад, за їстівне кажуть *На здоров 'я!*; за річ, одяг - *Носи на здоров 'я!* і т. ін. Універсальна, найбільш поширена відповідь на подяку це *Прошу! Будь ласка!*

Вибираючи формули подяки, треба враховувати значущість послуги, ситуацію. За незначну послугу можна сказати *Дякую! Спасибі!* Вважають, що вислів *Дякую!* запозичено в українську мову з німецької через посередництво польської, а вислів *Спасибі!* є східнослов'янським явищем, яке виникло після прийняття християнства. Первинно це двослівна мовна формула вдячності *Сьпаси богъ* з вихідним значенням побажання спасіння богом того, кому дякували. Цікаво, що в західнослов'янському аналогічному побажанні закладена ідея „*Хай Бог заплатить тому, кому дякували*” (порівняймо в польській мові *Bog zaplac*).

Посилюють вдячність слова *щиро, сердечно, уклінно, дуже, глибоко, вельми*, напр.: *Дуже вдячний за Вашу турботу! Щиро Вам дякую!*

В офіційних ситуаціях слова подяки часто вживаються зі словами *дозвольте, прийміть, складаю (складаємо)*, напр.: *Дозвольте висловити вам подяку! Прийміть мою найщирішу вдячність! Складаю щиру подяку!*

Етикетні вислови подяки обмежено вживають у науковому мовленні в ситуаціях усного спілкування – після закінчення наукової доповіді чи лекції, практичного чи семінарського заняття, при захисті курсових, магістерських робіт чи дисертацій. Висловлюють вдячність за активну співпрацю, допомогу, корисні поради, напр.: *Дякую за співпрацю! Дякую за увагу! Дякую за запитання! Дякую рецензентові за слушні зауваження! Дякую керівникові*

за допомогу та цінні поради!

Рідко вислови подяки вживають у наукових статтях, монографіях, напр.: *Автор складає щирю подяку професорові СІ. Дорошенку за цінні зауваження й поради, висловлені під час обговорення матеріалів цієї статті.*

Вибачення означає усвідомлення своєї провини і намагання її споконувати за допомогою спеціальних висловів. Воно завжди супроводжується проханням вибачити, тобто виявити поблажливість, простити провину.

У ситуації невеликої провини використовують у високій тональності конструкцію *Прошу вибачення (пробачення, вибачити, пробачити) за... .* Підкреслено ввічливим висловом є *Вибачте ласкаво за... .*

У нейтральній тональності вживають вислови:

Вибачте! - нейтральний вислів, який, вважають дослідники, запозичений з польської мови, де він означав „роздивлятися, побачити, розпізнати". Вислів *Вибачаюсь!* за формою не відповідає змістові вибачення - дія скерована на самого мовця. Дієслово *вибачатися* позначає дію, яка не може бути спрямована на предмет, є неперехідним і функціонує в українській мові в значенні „просити вибачення, усвідомлюючи свою провину" безвідносно до об'єкта дії, відповідно може вживатися в контексті «*Чи живу, а вибачаюся*».

Пробачте! - поширилось під впливом слова польської мови *nieBacguc* „недобачити, пропустити", однак розвинуло нове лексичне значення. Вживають в українській мові як вибачення, вияв перепрошення з XVII ст.

Прохання – спонукальна мовленнєва дія у ввічливій формі з метою чогось домогтися від адресата. Мовні засоби прохання можуть використовувати як вислови привернення уваги, напр.: *Будьте ласкаві! Будь ласка! Ласкаво прошу!*; формулами позитивних реплік-відповідей на прохання є, напр.: *Прошу! Будь ласка!*

Вживаючи стрижневе слово *ласка*, ми виявляємо привітність, доброзичливість.

Серед форм висловлення прохання в ситуаціях ділового спілкування

використовують формули: *Будь ласка!* - функціонує в українській мові з XVI ст. для вираження прохання, запрошення, вибачення. В ситуації чемного звертання до незнайомих старших за віком осіб вживають вислови *Будьте (такі) ласкаві! Якщо Ваша ласка! З Вашої ласки!* в межах високої, нейтральної та фамільярної тональностей.

Прошу! - форма, яка, вживаючись з різною інтонацією, може обслуговувати кілька етикетних ситуацій: 1) *Прошу!* - прохання; 2) *Прошу!* - дозвіл; 3) *Прошу?* - спонукання до повторення сказаного при недочуванні. На думку Ю. Шевельова, другий і третій варіанти ілюструють галицький внесок у збагачення лексики української мови та етикетних мовних засобів.

Поширеними у діловій сфері є ситуації, які передбачають оцінку діяльності людини, висловлених думок тощо. Їх мовне забезпечення пов'язане з умінням вибрати та застосувати узвичаєні стандартні формули для вираження компліменту чи згоди.

Комплімент (франц. *compliment* - вітання) – слова, які містять невелике перебільшення позитивних якостей людини (розумово-вольових, морально-етичних), а також стосуються зовнішнього вигляду тощо.

Особливість компліменту як елемента мовленнєвого етикету – викликати симпатію співрозмовника, піднести йому настрій, зробити приємність. Він допомагає людям спілкуватися, жити разом, працювати. „Коли людину підтримати, похвалити, підкреслити щось хороше в ній, - зазначає дослідниця А. Коваль, - вона почуває себе впевненіше, намагається дорівнювати уявленню, яке про неї склалося. Особливо це потрібно молодій людині, яка не завжди буває впевненою в собі, потребує підтвердження своїх позитивних рис і починань”.

Вибір компліменту залежить від статі (здебільшого компліменти говорять жінкам), соціального становища адресата, характеру взаємин чи ступеня близькості (неввічливо, наприклад, казати компліменти малознайомим чи незнайомим людям), від ситуації спілкування і попереднього змісту розмови.

Словесна люб'язність є одним із психологічних прийомів досягнення прихильності підлеглих, з одного боку, та керівника, з іншого. Наприклад, керівник може адресувати комплімент співробітникові під час роботи, напр.: *Мені приємно разом з вами працювати! Ви чудовий фахівець!* Вдалих комплімент завжди спонукає до зворотної люб'язності, напр.: *Я щасливий працювати під Вашим керівництвом!*

Відповідями на комплімент можуть бути вислови: *Дякую! Дякую, але Ви перебільшуєте! Я радий (рада) це чути. Мені приємно це чути.*

Своєрідним виявом наукового компліменту є стереотипні конструкції, які використовують у текстах рецензій для підкреслення актуальності конкретної праці, напр.: *... є першою спробою ґрунтовного дослідження; нова довгоочікувана оригінальна праця.*

Комплімент повинен констатувати, стверджувати наявність характеристики, а не містити рекомендації щодо її покращення. Краще сказати людині добрі слова з авансом, ніж моралізувати. Вміння радіти чужим успіхам - це мірило шляхетності, доброго тону.

Згода - це позитивна відповідь на прохання, наказ, погодження з думкою, твердженням співрозмовника. Виражають переважно фразами *Так! Звичайно! Безперечно! Добре! Будь ласка! Погоджуюсь!*

Репліка адресата на прохання щось зробити, яка має відтінок небажання, відмови чи сумніву, містить слова *доведеться (погодитись); очевидно (це саме так); правдоподібно (що так воно і є); не можна заперечувати, але...* та ін.

У системі наукового етикету єдність поглядів, наприклад, рецензента (опонента) й автора, виявляється через оцінку конкретних положень рецензованої праці, напр.: *Ми цілком погоджуємося з думкою автора; Як справедливо зазначає автор* тощо.

У разі незгоди етикет наукового спілкування передбачає виклад інформації у пом'якшеній формі. Доречно використовувати форми умовного способу дієслів, напр.: *доцільно було б; хотілося б;* або вставні слова, напр.:

мабуть, напевно, можливо, очевидно, на мою думку. Такі конструкції, звичайно, не використовують, якщо йдеться про принципові розбіжності з положеннями, які висуває автор. Однак і в цьому випадку науковий такт вимагає висловлювати незгоду без зайвої категоричності. Хоча треба дбати, щоб надмірна „дозованість” наукової критики не перетворювала її на „стильову барву”, що підмінює виважене, об’єктивне й вичерпне осмислення наукового доробку.

Досконале спілкування спроможне стати ключем до успіху в суспільстві та на етапах досягнення професійної кар’єри, тоді як неправильність його є причиною багатьох конфліктів між людьми. Подолати перепони на шляху до взаєморозуміння та визнання допомагає ретельне дотримання правил лінгвоекетики.