**Питання для самостійного вивчення**

1. Мова й культура мовлення в житті професійного комунікатора.

2. Комунікативна професіограма сучасного фахівця.

3. Парадигма мовних формул.

1. **Мова й культура мовлення в житті професійного комунікатора.**

Мова й культура – вищі духовні цінності, які тісно пов’язані між собою. Культура – це сукупність духовних і матеріальних цінностей, створених людством за всю історію. Мова є виявом культури, вона об’єднує всіх представників даного народу як на його території, так і за її межами. Культура мови забезпечує стабільність і рівновагу та впроваджує нормативність мовлення.

У сучасному суспільстві мову розглядають як невід’ємну складову частину національної культури. Оволодіння мовною культурою – важлива передумова багатства внутрішнього світу людини, своєрідний барометр духовної зрілості народу. Мовна культура демонструє інтелектуальний рівень і творчий потенціал людини. Опанування культури професійного мовлення особливо важливе для майбутніх фахівців різних галузей, адже вони спілкуються з людьми.

Культура мовлення фахівця – це володіння всім багатством української мови, уникнення суржику, ненормативної лексики, жаргонізмів та діалектизмів тощо. Мовлення кваліфікованого фахівця – це мовлення правильне, змістовне, логічне, багате й різноманітне. Підвищенню рівня культури професійного мовлення сприяє робота із словниками різних типів, читання різноманітної літератури (художньої, економічної, наукової, політичної). Окрім того, необхідно постійно розвивати своє мовлення: працювати над умінням викладати думки як в усній, так і писемній формі; виправляти мовні помилки; вчитися обирати найкращі варіанти побудови висловлювання. Також культура мовлення взаємопов’язана з культурою мислення. Фахівець, який чітко й логічно мислить, так само чітко й логічно викладає свої думки словесно.

Кваліфікований спеціаліст повинен також приділяти належну увагу власне професійній мові: опанувати термінологію; моделювати мовленнєві ситуації, пов’язані із специфікою фаху; набути основ риторичних знань і вмінь; оволодіти діловим етикетом. Таким чином, нормативність мовлення, вільне оперування словом, уникнення суржику, зайвих іншомовних слів, фонетична виразність, чітка дикція, помірний темп мовлення, доречне використання логічних наголосів, взаємовідповідність між словами, жестикуляцією та мімікою – необхідні компоненти мовної культури професіонала. К

**2. Комунікативна професіограма сучасного фахівця**.

Мистецтво спілкування – органічна складова професіоналізму фахівця, котрий повинен нестандартно дивитися на речі, дотримуватися стійких етичних переконань, адекватно розподіляти обов’язки, уміти переконувати. Уміння спілкуватися має стати основою професійного успіху. Комунікація (лат. communicatio – єдність, з’єднання, повідомлення) – це процес обміну інформацію між двома або більше особами.

Професіограма (лат. professio – офіційно вказане заняття, спеціальність та гр. γραμμα – буква, запис) – повний опис специфічних особливостей певної професії, що розкриває її зміст та вимоги, які вона ставить перед людиною. Професіограма − сукупність особисто-ділових рис та обсяг спеціальних знань, умінь і навичок, необхідних для виконання фахівцем його щоденних професійних обов’язків. Комунікативна професіограма фахівця – це професійний портрет спеціаліста у площині оволодіння ним комунікативної техніки. Майбутній фахівець повинен уміти: • формувати мету та завдання професійного спілкування; • аналізувати предмет спілкування, організовувати обговорення; • керувати спілкуванням, упорядковуючи його; • з метою досягнення комунікативної мети користуватися етикетними засобами; • організовувати та проводити бесіду, співбесіду, дискусію, дебати, тощо; • здійснювати аналіз конфліктних та кризових ситуацій, шукати шляхи їх вирішення; • доводити, аргументувати власну думку, спростовувати думку опонента; • осягнути основні жанри ділового спілкування (службові листи різних видів, телефонна розмова, дискусія, нарада, перемовини тощо). Кваліфікований фахівець повинен бездоганно опанувати українську літературну мову в її письмовій та усній формах.

**3. Парадигма мовних формул**.

Парадигма (гр. παράδειγμα – приклад, модель) − панівна теорія, що покладена в основу вирішення теоретичних і практичних проблем. Мовні формули – це результат уніфікації мовних засобів, які використовуються в ситуаціях, що повторюються. Культура мовлення фахівця вимагає адекватного вибору мовних формул, відповідних до комунікативної ситуації. Мовлення особистості здійснюється не лише як судження про дійсність, а й як певна комунікативна ситуація: привітання, прощання, подяка, вибачення тощо. Сучасна українська мова багата на розмаїті мовні формули, які можна застосовувати в різних ситуаціях ввічливого контакту зі співрозмовником. Розглянемо деякі з них.

Є багато етикетних формул, які своєю первинною семантикою виражають доброзичливість. Кожен мовець має дотримуватися певних правил: • У процесі спілкування виявляйте щирість, чемність і доброзичливість. • Не акцентуйте на власному "Я"; • До співбесідника проявляйте увагу, люб’язність та делікатність; • Зважайте на вік і стать партнера, його професію, освіту, моральні переконання, віросповідання тощо; • Навчіться тримати дистанцію в різних комунікативних ситуаціях; • Прислухайтеся до думки партнера: не перетворюйте діалог на власний монолог; • Зважайте на присутність третьої особи, не відводьте їй місію стороннього глядача. У традиційних мовних формулах запрошення й вітання відображена певна церемоніальність; вони особливо багатоманітні й за лексичним значенням, і за формою вираженням.

Розрізняють прямі та непрямі формули запрошення. 1. Прямими формулами вважають такі, до складу яких увійшло слово "запросити" ("запрошувати"): "Дозвольте запросити Вас…", "Запрошую Вас…", "Запрошуємо Вас узяти участь у…", "Запрошуємо Вас відвідати …", "Маємо честь запросити Вас на …", "На знак своєї вдячності запрошуємо Вас на …". 2. Непрямі формули передають запрошення в описовій формі: "Будемо вдячні, якщо Ви зможете взяти участь у …", "Завжди раді бачити Вас …", "Чекаємо Вас (на Вас) …", "Будемо раді, якщо Ви розділите з нами нашу радість …", "Нам буде приємно бачити Вас серед гостей", "Розраховуємо на Вашу згоду і сподіваємося, що Ви відвідаєте …", "Зробіть нам приємність і відвідайте…", "Сподіваємося на зустріч із Вами". Поздоровлення (віншування) можна зробити за допомогою таких формул: "Вітаємо з …", "Вітаємо Вас із …", "Від імені колективу… вітаємо Вас із …", "Прийміть найщиріші вітання з нагоди …", "Раді вітати Вас із …", "Маємо приємну нагоду привітати Вас із …", "Щиро вітаємо Вас із …", "Маємо честь привітати Вас із …".

Подеколи в сучасних мовних формулах вітання міститься формальне прохання: "Прошу передати мої дружні вітання Вашій сім’ї", "Прошу прийняти мої щирі вітання з нагоди …". Прохання бажано висловлювати в поєднанні з такими мовними формами: "Будь ласка!", "Будьте ласкаві!", "Коли Ваша ласка!". Слід розрізняти слова прошý і прóшу. У першому випадку це дієслово, що виражає прохання ("Я прошý Вас…"); у другому – відповідь на подяку: "Прóшу!" (синонім до "будь ласка"). До формул прощання відносять такі: "До побачення!", "Усього найкращого!", "До зустрічі!", "До наступної зустрічі!", "До завтра!", "Бувайте здорові!", "Гарного дня!", "На все добре!".

За допомогою вибачення людина визнає свою провину й прагне спокутувати її. У випадку, коли провина невелика, просять вибачення так: "Вибачте мені!", "Пробачте, будь ласка!", "Даруйте!", "Прошу вибачення!", "Перепрошую Вас!". Якщо більша, то краще сказати: "Пробачте, якщо можете!", "Мені надзвичайно шкода…", "Вибачте, будь ласка, я не навмисно…". Зазвичай мовні формули вибачення мають у своєму складі 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 …". Не є нормативними вирази "Я вибачаюсь! ", "Я пробачаюсь", тому що в складі дієслів є постфікс -ся (сь), що етимологічно пов’язаний із займенником себе. Тож за змістом таке вибачення не має жодного сенсу: людина вибачає сама себе, не визнаючи своєї провини перед іншими.

Висловити згоду можна в такий спосіб: "Так", "Авжеж", "Безперечно", "Гаразд", "Добре", "Згода", "З радістю", "Із задоволенням", "Погоджуюсь", "Поза всяким сумнівом", "Обов’язково", "Ще б пак" тощо. Слід пам’ятати про те, що слова "ага", "еге", "угу" не можна вживати в діловому спілкуванні, 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". Бажано розширювати формули відмови до фраз, аби незгода не звучала занадто категорично й образливо: "Змушений (змушена) відмовити, бо …", "Пробачте, але це даремна трата часу, бо …". Пом’якшення відмови досягається за допомогою слів "на жаль", "шкодá", "дуже шкодá", "прикро", "дуже прикро". Використовуючи такі слова, ви показуєте співрозмовникові, що ця відмова вельми неприємна для всіх учасників діалогу. Незгоду можна висловити у формі складносурядного речення з протиставним сполучником але: "Шкода, але ми не можемо 57 погодитися …", "Щиро жалкуємо, але ситуація, що склалася, не дозволяє нам …". Без протиставного сполучника але текст стає категоричнішим і жорсткішим: відчувається сувора констатація незмінного життєвого факту: "На жаль, ми не можемо погодитися на такі умови". Подяка висловлюється виразами, що відповідають ситуації. Так, за дрібну послугу говорять традиційні дякую та спасибі. У випадку ж, коли вам надана більш серйозна допомога, послуга, можна використати такі форми: "Сердечно Вам дякую!", "Прийміть мою найщирішу вдячність!", "Дозвольте висловити Вам найщирішу подяку!"

Структура мовного наукового етикету залежить від форми спілкування. Наприклад, на засіданні спеціалізованої вченої ради можна подякувати таким чином:

− Дозвольте сердечно подякувати голові спеціалізованої вченої ради…

− Моя дяка всім ученим, які надіслали відгуки на автореферат…

− Щиро дякую кафедрі…

− Сердечна дяка всім членам кафедри…

− Висловлюю особливу подяку вченому секретареві…

− Автор висловлює найщирішу подяку науковому керівникові … та ін. Поширеною помилкою в усному мовленні є ненормативний вираз "Дякую Вас!": нерідко так висловлюються не тільки пересічні українці, а й політики та посадовці. Дієслово дякую керує займенником у формі давального відмінка (на відміну від аналогічного дієслова в російській мові). Порівняйте: рос. − благодарю Вас (кого?), укр. − дякую Вам (кому?).

Наші пращури шанували т. зв. звичаєве право, згідно з яким норми людської поведінки формувалися на основі народних звичаїв, традицій та на досвіді минулих поколінь. Оцінка вчинків велася з погляду добра і справедливості. В українській мові майже у всі привітання входить означення добрий. Семантика цього слова вказує на добро як одне з найважливіших етичних понять. Ще Лаврентій Зизаній у своєму словнику "Лексисъ, сирћчь реченія, в кратьцћ собраны…" (1596 р.) зафіксував привітання "Добрий день або поваженіє доброє". У привітаннях "Добрий ранок!", "Добрий день!", "Добрий вечір!", "Доброї ночі!" відбилися прадавні уявлення наших предків, які вірили в потужну магічну силу слова. Слово "Здрастуй" етимологічно пов’язане з церковнослов’янським "благополучно жити, існувати". "Здоров" – з хорошого дерева, сильний. "Будь здоров" – будь міцним і твердим, наче дерево. Слово "Спасибі" утворилося із словосполучення "спаси богъ". Іншими словами, дякуючи за допомогою цього слова, ми ніби звертаємося до вищої сили з проханням урятувати нашого співрозмовника, надати йому підтримку небес. Отже, знання норм українського мовленнєвого етикету – запорука професійного успіху й ознака вихованості сучасного фахівця.