

Источники и литература:

1. Ахматова А. Сочинения. В 2 т. / Анна Ахматова. – М. : Художественная литература, 1990.
2. Ахматова А. Сочинения. В 2 т. / Анна Ахматова. – М. : Правда, 1990.
3. Герштейн Э. Г., Вацуру В. Э. Заметки А. А. Ахматовой о Пушкине / Э. Г. Герштейн, В. Э. Вацуру // Временник Пушкинской комиссии, 1970. – Л. : Наука, 1972. – С. 30–44.
4. Гинзбург Л. Я. Ахматова (Несколько страниц воспоминаний) / Л. Я. Гинзбург // Воспоминания об Анне Ахматовой : Сборник. / Сост. В. Я. Виленкин и В. А. Черных. Комментар. А. В. Курт – М. : Сов. писатель, 1991. – С. 126–141.
5. Жданов А. А. Доклад о журналах “Звезда” и “Ленинград”. Сокращенная и обобщенная стенограмма докладов на собрании партийного актива и на собрании писателей в Ленинграде. / А. А. Жданов. – Л., 1946. – С. 8–14.
6. Жирмунский В. М. // Теория литературы. Поэтика. Стилистика / Виктор Максимович Жирмунский. – Л., 1977. – С. 94–105.
7. Лелевич Г. Анна Ахматова (беглые заметки) / Г. Лелевич // Анна Ахматова: pro et contra / Сост. вступ. ст., примеч. Св. Коваленко. – СПб.: РХГИ, 2001. – С. 254–480.
8. Лукницкий П. Н. Асуміана. Встречи с Анной Ахматовой. Т.1. 1924–25 гг. Т. 2 1926–27 гг. [Электронный ресурс] / Павел Николаевич Лукницкий – Paris, YMCA-PRESS, 1991. – Режим доступа : <http://lib.rus.ec/a/7535>
9. Письма Б. М. Эйхенбаума и Ю. П. Анненкова к А. А. Ахматовой. Публикация А. С. Крюкова // Филологические записки: Вестник литературоведения и языкознания : Вып. 1. – Воронеж : Воронежский университет, 1993. – С. 167–170.
10. Пунин Н. Мир светел любовью. Дневники. Письма. / Николай Николаевич Пунин – / Сост., предисл. и коммент. Л. А. Зыкова. – М. : Артист. Режиссёр. Театр. – 2000. – 527 с.
11. Чуковский К. И. Ахматова и Маяковский. / К. И. Чуковский // Анна Ахматова: pro et contra / Сост. вступ. ст., примеч. Св. Коваленко. – СПб. : РХГИ, 2001. – С. 208–258.
12. Чуковский К. И. Дневник 1901–1929. / Корней Иванович Чуковский – М. : Советский писатель, 1991. – 544 с.
13. Шкловский В. Б. Гамбургский счёт: Статьи – воспоминания – эссе (1914–1933). / Виктор Борисович Шкловский – М. : Советский писатель, 1990. – 544 с.
14. Эйхенбаум Б. М. О поэзии. Борис Михайлович Эйхенбаум – Л., 1969. – 552 с.
15. Эйхенбаум Б. М. Терия «формального метода» / Б. М. Эйхенбаум // Эйхенбаум Б. М. Литература : Теория. Критика. Полемика. – Л. : Прибой, 1927 – С. 116–148. Электронный код доступа : <http://www.opozj.ru/method/method01.html>

Чернікова Л.Ф., Зубкова Л.В.**УДК 81'271:172****МОВНИЙ ЕТИКЕТ – НЕВІДЄМНИЙ ЕЛЕМЕНТ КУЛЬТУРИ МОВЛЕННЯ**

***Анотація.** В статті розглядається питання мовного етикету та мовної поведінки людини в найрізноманітніших життєвих ситуаціях. Мовний етикет – це частина загальної культури людини. Використання правил мовного етикету залежить від конкретної ситуації спілкування, місця й обставини розмови, але найбільшої ваги набувають міжособистісні стосунки. Мовний етикет – це набір або спектр фраз, якими ми послуговуємося у щоденних ситуаціях, чим вище рівень мовної культури, тим вищий її творчий потенціал, професійний рівень.*

***Ключові слова:** мовний етикет, спілкування, культура, стосунки, правила.*

***Аннотация.** В статье рассматривается вопрос речевого этикета и речевого поведения человека в различных жизненных ситуациях. Речевой этикет – это часть общей культуры человека. Использование правил речевого этикета зависит от конкретной ситуации общения, места и обстоятельства разговора, но наиболее важно – это межличностные отношения. Речевой этикет – набор или спектр фраз, которыми мы пользуемся в ежедневных ситуациях. Чем выше уровень речевой культуры, тем выше творческий потенциал, профессиональный уровень.*

***Ключевые слова:** речевой этикет, общение, культура, отношения, правила.*

***Summary.** Speech etiquette is a part of general human culture. The usage of speech etiquette rules depends on the particular situations of communication, of the place and conditions of the conversation. But the most important thing is that these are interpersonal relations. Speech etiquette is a set and a range of phrases of everyday situations. The higher the level of speech culture, the higher is the creative potential, professional level.*

***Key-words:** Speech etiquette, communication, culture, relations, rules.*

Від найдавніших часів мова супроводжує людину на всіх етапах її життя. Власне без мови не існувало б людини як розумної істоти, адже всі проблеми свого життя від найпростіших побутових до складних наукових, соціальних і політичних вона вирішує, користуючись мовою.

Мова – це і засіб спілкування, накопичення та передачі набутих людством знань, і найважливіший інструмент навчання. Без мови не існує навіть сама людська думка, яку кожна людина оформлює не тільки для оточуючих, а й сама для себе за допомогою мовних засобів.

Культура мови – це вміння сказати необхідне слово в потрібний час, доцільно, із дотриманням правил мовного етикету, щоб не образити людину і водночас не втратити власної гідності.

Мовна культура як і культура поведінки, загальна культура особистості, над підвищенням якої нас вимагають постійно працювати навчання та служба. Мовна культура є основною ознакою загальної культури людини і разом із тим її складовою. Чим вищий рівень мовної культури людини, тим вищий її творчий потенціал, професійний рівень. Це особливо виявляється на прикладі фахівців-юристів, які завжди були майстерними ораторами, яскравими промовцями, чиї виступи ставали подією суспільного життя і надовго запам'ятовувалися слухачам або читачам майстерним поєднанням форми і змісту промови.

Низький рівень мовної культури навпаки є ознакою обмеженості виявом невміння замінити власні думки і сприймати чужі. Скоріш за все людина яка виявляє низький рівень мовної культури не здатна до творчого, нестандартного мислення, вирішення професійних і організаційних проблем, що обов'язково позначається на її успіхах у трудовій діяльності.

1. Поняття про мову, культуру мовлення.

Мова - явище соціальне. Одна з її основних функцій - комунікативна - тобто спілкування людей. Але як універсальний засіб спілкування мова є явищем майже безкінечним адже таким може бути і припустимий перелік можливих варіантів спілкування людей, де важливо враховувати умови і форми спілкування (де? і як?) змісту і мети (що? і для чого?), адресата (кому?) тощо. При цьому варто врахувати й індивідуальні властивості кожного, хто використовує мову його вік, освітній рівень, соціальний та життєвий досвід, безліч інших особливостей що роблять людей не схожими один на одного, яскраво індивідуальними. Відповідно до цього варіюється і мова яку використовує особа адже "стиль - це людина". Мовний запас кожної конкретної особи відносно невеликий, від декількох сотень до декількох тисяч слів. При цьому мовний запас лексичних засобів окремого народу налічує понад сотні тисяч слів і їхня кількість постійно поповнюється.

Отже кожен з нас, свідомо чи несвідомо, з великої кількості слів і мовних засобів обирає для користування ті, що йому вважаються найдоцільнішими, або ті, що підказують оточення звичка, традиції. Так виникає варіювання мови, або її диференціація, яка залежить від часу, простору суспільства (соціальний тип варіювання) функцій, які покладено на мову. Окрім літературної мови, існують діалекти, говори, говірки які пов'язані з певними місцевостями. Залежно від соціального стану людина може користуватися грубими, ненормованими мовними засобами.

В обмеженому соціальному середовищі виникає жаргон професійний, молодіжний, учнівський, студентський тощо.

Відаючи перевагу вжитку літературної мови, ми не будемо заперечувати і того, що в певних випадках, залежно від ситуації спілкування, може вважатися доцільним вживання елементів інших варіантів мови. Адже кожен з людей намагається, щоб його слово було дохідливим, ясным, дієвим, ефективним, красномовним.

Все це вимагає дотримання критеріїв оптимального вибору потрібних засобів мови та способів їх поєднання в конкретній ситуації спілкування. Залежно від функцій, які має виконувати мова в таких ситуаціях, у ній постійно формуються і функціональні стилі, існування яких є свідченням високого розвитку мовної культури суспільства, що, у свою чергу, пов'язано із загальним рівнем культурного життя суспільства.

Поява стилів у кожній національній мові зумовлена тими функціями, які вона виконує в суспільстві.

2. Мовний етикет - важлива складова культури мовлення.

Мовний етикет. Він відзначається стійкістю і консервативністю, і в цьому стає подібним до офіційно-ділового стилю, який теж в ідеалі має лишатися сталим і непорушним. Мовний етикет запрограмований на найрізноманітніші типові ситуації, в яких використовують сталі мовні структури, кліше, закріплені національними культурними традиціями. Щоразу, в певних ситуаціях, ми повторюємо стереотипи поведінки, у тому числі мовної які поза нашою свідомістю автоматично використовують у разі потреби.

Використання правил мовного етикету великою мірою залежить від конкретної ситуації спілкування місця й обставини розмови, цільової настанови (повідомити, вплинути вразити здивувати, шокувати тощо). Але найбільшою ваги набувають між-особисті стосунки. Залежно від цього може йтися про 5 тональностей спілкування високу, нейтральну, звичайну, фамільярну, вульгарну.

Висока тональність відповідає спілкуванню у сфері суто формальних суспільних структур (урочисті заходи, дипломатичні прийоми тощо).

Нейтральна – функціонує у сфері офіційних установ. Вона найближча до здійснення службових повноважень працівника органів внутрішніх справ.

Звичайна тональність характерна для спілкування на побутовому рівні. Фамільярна забезпечує спілкування в колі сім'ї, дружньому товаристві, емоційна. Вульгарна спостерігається у соціально неконтрольованих ситуаціях, занадто емоційна. При звертанні до незнайомих людей використовують нейтральні структури етикету. До близьких навпаки - емоційні, фамільярні, дуже рідко нейтральні.

Залежно від типових ситуацій спілкування мовний етикет можна поділити на групи, різновиди.

Одиниці вітання, привітання доброго ранку, вітаю вас, добридень, здоров був.

Одиниці звертання та привертання уваги – будьте добрі скажіть, будь ласка, будьте ласкаві, чоловіче добрий, вельможний пане, вельмишановний добродію тощо.

Одиниці представлення під час знайомства а) в ділових стосунках використовують такі компоненти посада, професія звання ім'я та по батькові, адже це важливо для здійснення функціональних обов'язків, б) ділові стосунки дещо "пом'якшують" вимоги етикету навіть у таких випадках, коли відбувається знайомство між чоловіком і жінкою. Звичайно, жінка не може нав'язувати знайомство сама. Але ці вимоги відступають, якщо йдеться про суто ділову зустріч.

Під час знайомства використовують кліше: дозвольте відрекомендуватися. представити, знайомтеся тощо.

Запрошення: приходьте, ласкаво просимо, зайдіть тощо.

Побажання, поздоровлення: дай Боже, хай щастить, на добраніч хай Бог милує тощо.

Згода і незгода: так, я не заперечую, ви маєте рацію, авжеж.

Прохання: дозвольте, просимо, якщо вам не важко, будь ласка не відмовте, благаю та інші.

Подяка: спасибі, дякую, дуже вдячний, вік не забуду.

Вибачення: пробачте, перепрошую, даруйте, вибачте.

Комплімент: може стосуватися зовнішності схвалення вчинків, виконаної роботи.

В ділових стосунках потрібно обережно ставитися до мовних засобів, які використовують при спілкуванні.

Заважають дотримуватися норм етикету, а значить, і ефективно досягати мети ділових контактів вплив моди, недоцільні структури мовного етикету, надлишкові або недоречні в конкретній ситуації, небажання дотримуватися або незнання правил етикету, неврахування соціального досвіду співрозмовника, невміле використання мовноетичних шаблонів, надлишковість яких може створювати враження нещирості у стосунках тощо.

Ділове спілкування має використовувати весь арсенал наявних засобів взаємовпливу комунікантів під час міжособистісних стосунків. Проте основу цих стосунків складатимуть словесні засоби, роботу над удосконаленням яких людина має здійснювати все життя, збагачуючи власні можливості у цій справі. Це особливо важливо для працівників – юристів, суддів, адвокатів, для яких спілкування з людьми становить одну з основних форм роботи щодо здійснення службових повноважень.

3. Практична сторона дотримання мовного етикету.

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

Щоб ваша бесіда була результативною незалежно від того, з ким ви розмовляєте необхідно: по-перше сподобатися співрозмовнику, для цього встановлені основні правила які сприяють досягненню даної мети:

- Щиро цікавтеся іншими людьми.
- Посміхніться.
- Пом'ятайте, що ім'я людини - це самий приємний для нього звук на будь-якій мові.
- Будьте гарним слухачем. Заохочуйте інших говорити про самих себе.
- Говоріть про те, що цікавить вашого співрозмовника.
- Вселяйте співрозмовнику свідомість його значущості і робіть це щиро.

По-друге -уміти керувати процесом спілкування, впливаючи на людей не ображаючи їх і не викликаючи в них почуття образи. Для цього існують свої правила, дотримання яких дозволяє впливати на людей, не ображаючи їх і не викликаючи в них почуття образи:

- Починайте з похвали і щирого визнання достоїнств співрозмовника.
- Указуйте на помилки інших не прямо, а побічно.
- Спочатку поговоріть про власні помилки, а потім уже критикуйте свого співрозмовника.
- Задавайте співрозмовнику питання замість того, щоб йому щось наказувати.
- Давайте людям можливість врятувати свій престиж.
- Виражайте людям схвалення з приводу найменшої їхньої удачі і відзначайте їхній успіх. Будьте щирі до своїх оцінок і щирі на похвалу.
- Створюйте людям гарну репутацію, що вони будуть намагатися виправдати.
- Будьте щирі до заохочення. Створюйте враження, що легко поправна; робіть так, щоб те, на що ви спонукуєте людей, здавалося їм неважким.
- Намагайтеся, щоб люди були раді зробити те, що ви пропонуєте.

По-третє, вибравши мету вашої бесіди, намагайтеся схилити людей до вашої точки зору м'яко без тиску, не нав'язуючи. Якщо людина вважає вашу точку зору - своєю. Для цього треба знати що:

- єдиний спосіб одержати верх у суперечці - це ухилитися від нього;
- виявляйте повагу до думки вашого співрозмовника. Ніколи не говорить людині, що він не правий;
- якщо ви не праві, визнайте це швидко і рішуче;
- З самого початку дотримуйтесь дружнього тону;
- змустьте співрозмовника відразу ж відповісти вам «так»;
- нехай велику частину часу говорить ваш співрозмовник;
- нехай ваш співрозмовник вважає, що дана думка належить йому;
- щиро намагайтеся дивитися на речі з погляду вашого співрозмовника;
- ставтеся співчутливо до думок і бажань інших;
- додайте більш шляхетних мотивів;

Хто хоче успішно дискутувати, повинний спробувати якнайбільше довідатися про свого співрозмовника. (А.Д.Карнегі)

Джерела та література:

1. Венедиктова В. И. Ділова репутація : особистість, культура, етика, імідж ділової людини. – М., 1996.
2. Давид Робинсон. Домогтися від людей найкращого. – М., 1994.
3. Іванова Е. Н. Ефективне спілкування і конфлікти., С-Пб., 1997.
4. Карнегі Д. Мистецтво виступати публічно. – К, 2000.
5. Курбатов В. І. Мистецтво керувати спілкуванням. – Ростов-на-Дону, 1997.
6. Митителло В. Л. Етика й етикет ділової людини. – Самара, 1992.
7. Мускон М. Х. Альберт М., Хедоури Ф., Основи менеджменту. – М., 1992.
8. Назаров В. Н., Мелешко Е. Д., Етика: словник афоризмів і виречень., М, 1999
9. Шмидт Р. Мистецтво спілкування. – М., 1992 .
10. Ю.Шейнов В. П. Конфлікти в нашому житті і їхній дозвіл. – Мінськ, 1996.