

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ, МОЛОДІ ТА
СПОРТУ УКРАЇНИ
СУМСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Ю.В. КОСЕНКО

ОСНОВИ ТЕОРІЇ МОВНОЇ КОМУНІКАЦІЇ

Навчальний посібник

Суми
Сумський державний університет
2011

УДК 81'42 (075.8)
ББК 81.001.1
К 71

Рецензенти:

С.О. Швачко - д.філол. н., професор, зав. кафедри теорії та практики перекладу Сумського державного університету;

Ю.А. Зацний - д.філол.н., професор, зав. кафедри теорії та практики перекладу з англійської мови Запорізького національного університету;

Е.Г. Мандич - к.філол.н., доцент, зав. кафедри іноземних мов Інституту філології Сумського державного педагогічного університету ім. А.С.Макаренка

*Рекомендовано до друку вченою радою
Сумського державного університету
як навчальний посібник
(протокол № від січня 2011р.)*

Косенко Ю.В.

К 71 Основи теорії мовної комунікації: навч. посіб.
/ Ю.В. Косенко. – Суми: Сумський державний університет,
2011. – 187 с.

У навчальному посібнику розглядаються особливості мовленнєвої діяльності у плані співвідношення закономірностей спілкування і структури мовленнєвого акту, з'ясовуються статус і типологія вияву форм та учасників мовленнєвого спілкування, простежується корелятивність мовленнєвої діяльності з іншими різновидами діяльності людини, визначається специфіка співвідношення мовленнєвої діяльності і мислення. Аргументовано прокоментовано інвентар функцій мови, виявлено особливості системного характеру мови як засобу збереження та передачі інформації, з'ясовано статус теорії мовленнєвої діяльності як науки. Наведено список літератури до кожної із розглянутих тем.

Адресована студентам-філологам (бакалаврам, спеціалістам, магістрам) усіх форм навчання, слухачам прискореної очно-заочної форми навчання, учителям-словесникам.

УДК 81'42 (075.8)

ББК 81.001.1

© Косенко Ю.В., 2011

© Сумський державний
університет, 2011

ЗМІСТ

ВСТУП	8
ТЕМА 1. КОМУНІКАЦІЯ	11
1. Спілкування та діяльність.....	11
2. Стили спілкування.....	12
3. Чим відрізняється спілкування від комунікації.....	16
4. Ознаки спілкування.....	18
5. Типові визначення комунікації.....	19
6. Наукові підходи, які використовуються до “основ теорії комунікації”.....	25
Список основної літератури.....	28
Запитання до теми 1.....	28
ТЕМА 2. ЗАГАЛЬНІ ВІДОМОСТІ ПРО МОВЛЕННЯ ТА МИСЛЕННЯ	29
1. З історії вивчення мовленнєвої діяльності.....	29
1.1. Витоки теорії мовленнєвої діяльності. Античні й середньовічні підходи до мовленнєвої діяльності.....	29
1.2. XIX століття у вивченні мовленнєвої діяльності.....	30
1.3. XX століття у вивченні мовленнєвої діяльності.....	31
2. Мовлення: поняття, терміни.....	32
2.1. Мова та мовлення: спільне й відмінне.....	33
2.2. Науки, що вивчають мовлення.....	34
3. Види мовлення як діяльності. Мислення і мовлення.....	35
3.1. Види мовлення.....	35
3.2. Мислення і мовлення.....	37
4. Різновиди мовлення за формою вираження думки... ..	38
4.1. Внутрішнє мовлення.....	38
4.2. Зовнішнє мовлення.....	39
Список основної літератури.....	41
Запитання до теми 2.....	42

ТЕМА 3. КОМУНІКАТИВНИЙ ПРОЦЕС	43
1. Комунікативний процес: природа, структура, аспекти.....	43
2. Етапи в розвитку комунікації.....	45
3. Монологічна (одновекторна) та діалогічна (багатовекторна) форма мовлення.....	47
4. Види комунікації.....	49
5. Типи, моделі, функції комунікації.....	51
Список основної літератури.....	53
Список додаткової літератури.....	53
Запитання до теми 3.....	55
ТЕМА 4. ПРОБЛЕМИ КОНФЛІКТІВ У СПІЛКУВАННІ ЛЮДЕЙ	54
1. Поняття конфліктів, їх особливості.....	59
2. Конфліктна ситуація, складові та етапи розвитку....	61
3. Основні типи конфліктів.....	63
4. Способи вирішення конфліктів.....	67
5. Конфлікти під час спілкування з дітьми.....	69
Список основної літератури.....	80
Запитання до теми 4.....	81
ТЕМА 5. МОВЛЕННЕВЕ СПІЛКУВАННЯ	82
1. Форми, у яких здійснюється мовленнєве спілкування.....	82
2. Моделі породження мовлення.....	85
Список основної літератури.....	99
Запитання до теми 5.....	100
ТЕМА 6. МЕТАКОМУНІКАЦІЯ	101
1. Сучасні напрями аналізу метакомунікації.....	101
2. Фатична метакомунікація.....	108
2.1. Фази метакомунікативного акту.....	112

2.2. Статус метакомунікативних одиниць.....	114
2.3. Метакомунікативні одиниці як носії контекстуалізуючої, соціально-дейктичної та інтерсуб'єктної інформації.....	116
Список основної літератури.....	120
Запитання до теми 6.....	124
ТЕМА 7. ЕТИКЕТ	126
1. Історія виникнення й розвитку етикету.....	127
2. Мовленнєвий етикет.....	134
3. Епістолярний етикет.....	142
4. Службовий етикет.....	144
4.1. Одяг і зовнішній вигляд.....	146
4.2. Підготовка до спілкування.....	151
4.3. Прийом підлеглих.....	153
4.4. Бесіда з відвідувачами.....	156
Список основної літератури.....	160
Запитання до теми 7.....	160
ТЕМА 8(1). ДИСКУРС	161
1. Дискурс як форма мовленнєвої взаємодії.....	161
2. Діалогічний дискурс.....	168
Список основної літератури.....	174
Запитання до теми 8(1).....	178
ТЕМА 8(2). КОМП'ЮТЕРНИЙ ДИСКУРС	180
1. Лексико-стилістичні особливості комп'ютерного дискурсу.....	181
1.1. Комп'ютерний дискурс як соціальна підсистема мови.....	181
1.2. Аналіз розвитку українського комп'ютерного жаргону як нової субкультури.....	191

2. Місце комп'ютерного дискурсу в комунікативному середовищі.....	193
2.1. Загальні характеристики комп'ютерного спілкування.....	193
2.2. Графічні засоби передачі емоцій під час комп'ютерного спілкування.....	196
2.3. Лінгвістичні характеристики комп'ютерного дискурсу.....	199
Список основної літератури	205
Запитання до теми 8(2).....	206

ТЕМА 9. СОЦІОЛІНГВІСТИЧНІ АСПЕКТИ ДІАЛОГІЧНОЇ ВЗАЄМОДІЇ В ДИСКУРСІ.....	207
1. Соціальні чинники як показники мовленнєвої поведінки комунікантів.....	207
2. Гендерний аспект діалогічного дискурсу.....	212
Список основної літератури.....	214
Запитання до теми 9	215

ТЕМА 10. НЕВЕРБАЛЬНІ ЗАСОБИ КОМУНІКАЦІЇ.....	216
1. Фонація.....	219
2. Кінесика.....	224
2.1. Жести у системі невербальних засобів комунікації.....	226
2.2. Види жестів.....	227
2.2.1. Ритмічні жести.....	227
2.2.2. Емоційні жести.....	229
2.2.3. Жести-знаки.....	230
2.2.4. Вказівні жести.....	230
2.2.5. Образотворчі жести.....	231
2.2.6. Жести-символи.....	232
2.3. Роль жестів у виникненні звукової мови.....	233
3. Інші невербальні засоби комунікації.....	234

3.1. Мова прапорів.....	236
3.2. Мова свисту.....	237
3.3. Мова музичних інструментів.....	239
3.4. Мова вигуків.....	241
Список основної літератури.....	244
Запитання до теми 10.....	244
ДОДАТОК А.....	246
ДОДАТОК В.....	254

ВСТУП

Зв'язуючим процесом обміну інформацією є комунікація. Перша потреба в комунікації на рівні організації пов'язана з наданням необхідної інформації з відповідного питання, щоб дозволяти кожному виконувати свою роботу ефективно і сприяти досягненню мети організації.

Неможливо переоцінити важливість комунікації в діяльності організації. Більшість із того, що роблять керівники, аби полегшити організацію досягнення її цілей, вимагає ефективного обміну інформацією. Якщо люди не зможуть обмінюватись інформацією, то зрозуміло, що вони і не зможуть працювати разом, формувати цілі й досягати їх. Комунікації — це складний процес, що складається із взаємозалежних кроків. Кожен із цих кроків дуже потрібний і важливий для того, щоб зробити наші думки зрозумілими іншій особі. Кожен крок — це пункт, в якому, якщо ми будемо недбалими і не будемо думати про те, що робимо, — зміст може бути загублений.

Мова – найсуттєвіша і визначальна частина людської особистості, чинник її поведінки, мислення, усвідомлення рівня буттєвості у світі та виокремлення у світі цивілізованих народів. Саме мова постає вирішальним та основним чинником ідентифікації себе до її подібних. Мова за своєю сутністю це об'єднана духовна енергія народу, вона є відбиттям духу людського і засобом для творчого перетворення матеріального світу у світ духовний (за В.фон Гумбольдтом).

Сам визначуваний інвентар функцій мови (від трьох основних – інформаційна, комунікативна, мисленнєва – і до цілої гами, в якій знову ж таки чітко окреслюються ядерні та напівпериферійні, пор.: поряд з названими

додаються естетична, репрезентативна, виховна, координаційна тощо) не дозволяє говорити про мову як про щось супровідне в життєвій енергії народу, оскільки її значущість постає вершинною в естафеті духовної спадщини, об'єднанні людей у культурному та цивілізаційному плані, індивід живе у мові і реалізує себе через мову. Все це уможлиблює діаметрально два підходи до з'ясування значущості мови у суспільному перебігові та житті окремого її носія. Прихильники першого підходу зводять рольову функцію мови лише до засобу спілкування, наголошуючи при цьому на її статусі як найважливішого засобу спілкування. Тому в цьому разі мова розглядається у протиставленні чи у зіставленні з іншими засобами спілкування, здебільшого несловесного типу. Послідовники другого погляду на значення мови у розвитку людського суспільства, самої цивілізації наголошують на тому, що мова завжди втілює у собі своєрідність народу (за В.фон Гумбольдтом). Останній погляд дозволяє кваліфікувати значущість мови у житті людської спільноти як одного з найвизначніших компонентів нації, поступу її духу, витворювача енергетики і можливостей потенційних / реальних самореалізації та самоідентифікації індивіда через мову і загалом народу як нації через мову.

Мова у своєму загальному вияві статично, відносно стабільна, довговічна, довготривала, належить суспільству, охоплює і “включає у свій діапазон” досвід нації, відображає її картину світу, сама мова у своїй цілісності може бути окреслена як національно-когнітивний простір, в якому виявляється дух народу, його багатство. Мова у своїх виявах не залежить від конкретних обставин, а мовлення конкретне, активне, динамічне, є виявом творчої ініціативності індивіда (пор. твердження про ідіостиль того чи іншого письменника). На мовлення суттєво впливає

кортеж спілкування, ті обставини, в яких реалізує себе адресат й адресант. Мовлення має свої основні варіанти фіксації – усно-звуковий або писемний, у кожному разі суттєву роль відіграє час його реалізації, просторові компоненти, актуалізація певних величин. Усе це робить мовлення індивідуальним, ситуативно мотивованим тощо. Навчальний посібник “Основи теорії мовної комунікації” покликаний дати відповідь на ряд питань, пов'язаних з умовами формування мовлення, співвідношенням у ньому спонтанного і неспонтанного, колективного й індивідуального, закономірностей вияву індивіда через мову й у мові, значущості тенденцій омовлення у сучасному макросвіті. У цьому навчальному посібнику можна знайти відповіді на багато актуалізованих питань, мотивованих специфікою людського мовлення, значущістю його у становленні людини як особистості.

ТЕМА 1. КОМУНІКАЦІЯ

1. СПІЛКУВАННЯ ТА ДІЯЛЬНІСТЬ

Уся система ставлення людини до інших людей реалізується у спілкуванні. Поняття "спілкування" є одним із центральних у системі психологічного знання. Соціальна функція спілкування полягає в тому, що воно є засобом передання суспільного досвіду. Його специфіка визначається тим, що в процесі спілкування суб'єктивний світ однієї людини розкривається для іншої, відбувається взаємний обмін діяльністю, інтересами, почуттями та ін. У спілкуванні людина формується і самовизначається, виявляючи свої індивідуальні особливості. Результат спілкування – налагодження певних стосунків з іншими людьми. Завдяки спілкуванню здійснюється інтеграція людей, виробляються норми поведінки, взаємодії. Зв'язок людей у процесі спілкування є умовою існування групи як цілісної системи. Спілкування координує спільні дії людей і задовольняє потребу в психологічному контакті. Потреба у спілкуванні є однією з первинних потреб дитини. Вона розвивається від простих форм (потреба в емоційному контакті) до більш складних (співробітництво, інтимно-особисте спілкування). У процесі індивідуального розвитку змінюються мотиви спілкування. М.І. Лісіна окреслила такі стадії розвитку потреби дитини у спілкуванні: потреба в увазі та доброзичливості дорослого (перше півріччя життя), у співробітництві (ранній дошкільний вік), у зацікавленості дорослого потребами дитини (молодший та середній дошкільний вік), у взаєморозумінні та співпереживанні (старший дошкільний вік). Основні мотиви у спілкуванні дітей дошкільного віку – пізнавальні, ділові та особистісні.

Спілкування тісно пов'язане з діяльністю. Будь-яка форма спілкування є формою спільної діяльності, люди завжди спілкуються в процесі певної діяльності. Поєднання діяльності однієї людини з діяльністю інших людей утворює спільну діяльність. У спільній діяльності формуються не тільки суб'єкт-об'єктні (людина – предмет діяльності), а й суб'єкт-суб'єктні відносини (людина – людина). Сутність спілкування полягає у взаємодії суб'єктів діяльності.

Спілкування може розглядатися як сторона, умова діяльності або як окремий вид діяльності. Але зв'язок спілкування й діяльності полягає саме в тому, що завдяки спілкуванню діяльність організується. Розбудова плану спільної діяльності вимагає від кожної людини розуміння мети діяльності, засобів реалізації, розподілу функцій для її досягнення. Специфіка спілкування в процесі діяльності полягає у створенні можливості організації та координації діяльності її окремих учасників. У спілкуванні відбувається збагачення діяльності, розвиваються й утворюються нові зв'язки та стосунки між людьми.

2. СТИЛІ СПІЛКУВАННЯ

Стилі спілкування – характерні способи встановлення і розвитку контактів. Найвиразнішими серед них є: **демократичний, авторитарний і суперечливий.**

Демократичний стиль будується на мовних і немовних засобах, які викликають у співрозмовника позитивне ставлення до змісту повідомлення. Він ґрунтується на гуманному ставленні до людини, супроводжується високою оцінкою партнера, орієнтацією на його сильні сторони. Це складна тактика спілкування, яка не завжди дає позитивний ефект. Це, швидше за все, мистецтво переходу від ділового до духовного рівня

спілкування. Для оволодіння цим мистецтвом потрібне не тільки виховання, а й психологічна допомога (тренінги спілкування).

Авторитарному стилеві, поширеному в недемократичному суспільстві, притаманне вибіркове і здебільшого негативне ставлення до партнера, людини взагалі. Він будується на усереднюванні її індивідуально-психологічних особливостей, урахуванні вразливих місць, застосуванні засобів, що нав'язують певний погляд. Власне, це спілкування за зразком суб'єкт – об'єктних стосунків, коли партнера розглядають лише як засіб досягнення власної мети.

Суперечливий стиль – нестійка тактика спілкування, яка припускає елементи різних стилів. Це залежить не стільки від мети і змісту спілкування, скільки від стану суб'єкта.

Дослідження свідчать, що демократичний стиль спілкування є сприятливим і в офіційному, і в неофіційному спілкуванні. Проте він потребує більших зусиль від суб'єктів спілкування, особливо у системі стосунків “керівник – підлеглий”.

Взаємодіючи, люди використовують різноманітні способи впливу на партнерів. Найпоширенішими з них є: **зараження, навіювання, переконання, наслідування.**

Зараження – передача суб'єктом свого емоційного стану партнерам. Це давній механізм взаємодії людей, який виявляє себе під час ритуалів, танців членів первісної общини, релігійного екстазу, паніки тощо.

Навіювання характеризується вибіркоvim впливом, бо спрямоване на конкретну особу і розраховане на некритичне прийняття нею інформації.

Переконання – вплив партнера через спеціальний добір фактів, доказів, аргументів. Воно пов'язане з подоланням пізнавальних бар'єрів, викликаних попереднім

досвідом суб'єкта. Людина не прийматиме цих аргументів, якщо вони суперечать її знанням, уявленням тощо. Результатом переконання є довіра до інформації, розуміння її обґрунтованості.

Наслідування – повторення людиною зразків поведінки, що їх демонструє оточення. Найяскравіше це виявляється у дитячому віці. Прикладом наслідування дорослих може бути дотримання ними моди – форми рольової поведінки у вигляді певних акцентів у мовленні, одязі, поставі, міміці, жестах.

Спілкуючись, кожен будує образ партнера, послуговуючись такими засобами, як ідентифікація і рефлексія.

Ідентифікація (з лат. – ототожнення) – уподібнення себе іншому, спроба поставити себе на його місце, проникнути у систему його смислів. Цей засіб виникає в процесі неусвідомлюваного наслідування дитиною дорослої людини, проте надалі він набуває форми особливої внутрішньої дії. Ідентифікація тісно пов'язана з емпатією – здібністю перейматися емоційними станами іншої людини через співпереживання.

Рефлексія (від лат. – відображення) у процесах спілкування – спосіб однієї людини зрозуміти іншу з погляду уявлень про себе. Причому цей процес має зворотний вплив: що глибше вона розбирається в інших, то повніше й об'єктивніше оцінює себе. Ця залежність посилюється за умови спільної діяльності. Коли ж люди малознайомі, образ часто будується на підставі зовнішніх, малоінформативних ознак.

Важливим елементом людського співжиття і взаємин є психологічні контакти і спілкування. Потреба в контакті з подібними до себе існує й у тваринному світі, однак спілкування – величезний дар, набуток суспільного буття людини. Завдяки спілкуванню людина пізнає світ, власну

духовність, підтримує психологічний зв'язок з іншими людьми через засоби масової комунікації й безпосередні стосунки, без чого важко зберегти емоційний життєвий статус.

Спілкування – багатоплановий процес установалення й розвитку контактів між людьми, який передбачає обмін інформацією, певну тактику і стратегію взаємодії, сприймання і розуміння суб'єктами спілкування один одного.

Спілкування історично склалося в процесі спільної діяльності людей, спочатку воно відігравало допоміжну роль: організовувало і супроводжувало певні дії. З ускладненням діяльності воно набуває відносної самостійності, починає виконувати специфічну функцію передачі наступним поколінням форм культури і суспільного досвіду.

В онтогенезі спілкування також поступово стає особливою діяльністю. Задовольняючи потребу в спілкуванні, дитина оволодіває мовленням, освоює соціальні норми, культуру, в цілому будує образ світу і свого особистого “Я”.

Метою спілкування є задоволення людьми своїх потреб, зокрема соціальних і духовних. Основними мотивами спілкування є потреби у пізнанні і самопізнанні, в духовному і емоційному контакті, у безпеці, у психологічному захисті, у визнанні, у престижі тощо.

У процесі спілкування відбувається перехід від одного рівня життя до іншого. Спілкуючись, людина виявляє себе індивідом і реалізує свої прагнення бути особистістю, громадянином професіоналом.

Спілкування властиве всім видам людської діяльності, але в деяких професіях воно з категорії, що супроводжує діяльність, переходить у категорію професійного. Прикладом може бути педагогічна

діяльність, в якій спілкування є інструментом впливу на особистість.

Експерименти з позбавленням людини можливості спілкуватися, випадки виживання дітей, що виростили серед тварин, переконливо свідчать про те, що спілкування – необхідна умова повноцінного психічного розвитку індивіда, нормального життя.

3. ЧИМ ВІДРІЗНЯЄТЬСЯ СПІЛКУВАННЯ ВІД КОМУНІКАЦІЇ

Комунікація від природи є конститувальним фактором суспільного розвитку. Немає спілкування – немає спільноти. Якщо ми, фантазуючи, припустимо, що суспільство, яке не розвивається, може бути без науки, освіти, то без спілкування, без передачі інформації суспільство існувати не може взагалі.

На ранніх етапах суспільного розвитку комунікація має виключно операціональний рефлексивно-поведінковий характер і залежить від вітальних, тобто життєвозабезпечувальних потреб людей. Люди об'єднувалися в колективи, групи з метою отримання їжі, будівництва житла тощо. У цій ситуації комунікація була знаряддям об'єднання у групи.

З суспільним розвитком і перетворенням комунікації у систему усвідомлених, цілеспрямованих дій, скерованих на процес свідомого встановлення й підтримання контактів між членами суспільства, спілкування могло набувати характеру творчого процесу, коли реакція комуніката прогнозувалася мовцем, думка "створювалася", "пророблялася" у своїй уяві і була ніби витвором мовця.

Що загального між записом у щоденнику, переглядом телепередачі, бесідою з друзями, розмовою по телефону і вивченням меню? Усе це – форми комунікації.

Підраховано, що люди витрачають на комунікацію більше часу, ніж на будь-яку іншу діяльність. Проте більшість людей насилу зможе визначити, що таке “комунікація” та чим вона відрізняється від “спілкування”.

Комунікація – технічний процес обміну інформацією між двома і більше індивідами (або групами). Коли ми говоримо про комунікацію, нас перш за все цікавить те, як інформація передається. Поняття **комунікація** може вживатись у значенні:

- соціальна комунікація, спілкування між людьми та іншими соціальними суб'єктами;
- зв'язок за допомогою технічних засобів;
- певна система, за допомогою якої забезпечується сполучення між віддаленими об'єктами, наприклад: підземні комунікації, транспортні комунікації, каналізаційні комунікації тощо.

Спілкування – соціально – психологічний процес взаємодії двох і більше людей з приводу повідомленого. Люди на відміну від телефонного апарата, не просто передають інформацію. Вони її формують, уточнюють, розвивають, спотворюють, переживають і реагують на повідомлене.

Слово **комунікація** прийшло до нас через англійську мову (communication) від латинського *communicatio* – єдність, передача, з'єднання, повідомлення, пов'язаного з дієсловом (лат.) *communico* – роблю спільним, повідомляю, з'єдную, похідним від (лат.) *communis* – спільний. Російськими відповідно *общий, общество, общатся, общение, приобщить*. Як бачимо, ідея єдності, об'єднання, зв'язку зі спільнотою є визначальною для поняття комунікації, але є певна обмеженість слова спілкування щодо функціонування його у науковій і виробничій сферах. Наше слово має переважно нетермінологічний характер вживання, що зумовлено експансивним

вторгненням кальки інтернаціонального слова *communication* через англійську та інші романо-германські мови у нашу науку й практику, оскільки питання вивчення процесів спілкування (комунікації) у західній науці було порушено набагато раніше, ніж в українській чи російській. Уже на початку ХХ століття “бурхливий розвиток преси, що досягла масових тиражів, а також документального й художнього кінематографа, активне впровадження радіо в побут привернули до них увагу, породили переконання, що ці мас-медіа мають неабияку владу над масовими аудиторіями, впливають на суспільну думку, змінюють ставлення та поведінку, нав’язують політичні орієнтації” [Зернецька, 1999]. Усе це певною мірою привело до тлумачення кальки англійського слова **комунікація** як терміна з багатозначною структурою і обмеженого вживання рідного слова спілкування на позначення, зокрема, процесів масової комунікації.

4. ОЗНАКИ СПІЛКУВАННЯ

Спілкування, якщо воно відбувається, передбачає такі **ознаки**:

- 1) *комунікаторів* – тих, між ким відбувається спілкування, зокрема *комуніканта* – того, хто ініціює процес спілкування, є його адресантом, і *комуніката* – того, на кого спрямоване спілкування і хто є його адресатом;
- 2) духовно-інтелектуальну єдність тих, хто спілкується, – спільну свідомість, спільну культуру;
- 3) спільну форму духовного буття – мову;
- 4) при потребі загальнозрозумілі знакові системи, що замінюють мову в певних ситуаціях, – письмо, іноземні мови та інші знакові системи;
- 5) при потребі створені спільнотою засоби спілкування – книги, періодичні видання тощо;

б) соціально-психологічну здатність до спілкування – здатність говорити, висловлювати думки, почуття згідно з виконуваною соціальною функцією й соціальними приписами та здатність слухати, сприймати й розуміти висловлене залежно від соціальної функції слухача/читача, а також соціальних вимог.

Основними результатами успішного спілкування завжди є **взаємопорозуміння й згода**: згода слухача з мовцем, згода чинити, як того вимагає співрозмовник і ситуація. Процес спілкування може бути ускладнений суперечками, непорозумінням, але спілкування завжди має завершуватися повною згодою. Згода на 30% означає те, що спілкування, на жаль, теж відбулося лише на 30%. Тому важливими під час спілкування є вміння й методи переконання співрозмовника, аби забезпечити повну згоду й уникнути конфліктності у комунікативній ситуації. Основний конфлікт під час спілкування – *це конфлікт між співрозмовниками за відсутності згоди через непорозуміння*. Комунікація завжди є тривалим процесом, що перебуває на стадії пошуку порозуміння й згоди. Комунікація – це не результат, це процес пошуку результату.

5. ТИПОВІ ВИЗНАЧЕННЯ КОМУНІКАЦІЇ

Нині в науці існує сотня визначень комунікації. Ще в 70-х роках ХХ ст. F. Dance у статті про поняття комунікації зафіксував 95 дефініцій і згрупував їх у 15 категорій [Dance F., 1970]. Польська дослідниця Н. Walińska de Hackbeil у 1975 році у своїй докторській дисертації “Поняття *комунікація* в американській теорії масової комунікації” [Walińska de Hackbeil H., 1975] зафіксувала понад 200 дефініцій, що знайшла в американській літературі, і виділила в них 18 семантичних

(значенневих) категорій. Польський комуніколог Т. Goban-Klas у своєму підручнику “Засоби масової комунікації і масова комунікація” наводить сім типових визначень комунікації [Goban-Klas Т., 1999: 42-43]: **комунікація як трансмісія** (трансляція, передача) інформації, ідей, емоцій, умінь; **комунікація як розуміння інших**, коли ми й самі прагнемо, щоб нас зрозуміли (комунікація як порозуміння); **комунікація як вплив** за допомогою знаків і символів на людей; **комунікація як об’єднання (творення спільноти)** за допомогою мови чи знаків; **комунікація як взаємодія** за допомогою символів; **комунікація як обмін** значеннями між людьми, які мають спільне в сприйманні, прагненнях і позиціях; **комунікація як складник суспільного процесу**, який виражає групові норми, здійснює громадський контроль, розподіляє ролі, досягає координації зусиль тощо.

У науковій літературі існує численна група тлумачень терміна “комунікація”. Пор.: “комунікація – механізм, за допомогою якого забезпечуються існування та розвиток людських стосунків, який охоплює всі розумові символи, засоби їх передачі у просторі та збереження у часі (Ч. Кулі), комунікація – у широкому сенсі – соціальне поєднання індивідів за допомогою мови та знаків, установлення загальнозначущих наборів правил для різної цілеспрямованої діяльності (К. Черрі), комунікація – це акт відправлення інформації від мозку однієї людини до мозку іншої людини (П. Сміт, К. Беррі, А. Пулфорд), комунікація – специфічний обмін інформацією, процес передачі емоційного та інтелектуального змісту (А.Б. Звєгінцев, А.П. Панфілов)” [цит. за Основы теории коммуникации, 2003: 11].

Уважно аналізуючи ці визначення, приходиш висновку, що це не є дефініції, які суперечать одна одній, вони лише доповнюють одна одну; кожне з визначень

охоплює певний бік явища, даючи більш глибоке осягнення комунікації. Як зауважує український дослідник комунікації Г.Г. Почепцов, не варто перейматися тим, що існує сотня дефініцій [Почепцов Г.Г., 1999: 18]. Навіть той факт, що під комунікацією здавна розуміють ще й засоби транспорту, фізичного зв'язку (пошта, телефон, віз, коні, човен, потяг, річка, канал, море, каналізація тощо), зовсім не означає, що фізичні й знакові комунікації – абсолютно різні терміни. Ідея зв'язку в спілкуванні є домінуючою, і це дало підстави так широко вживати термін *комунікація* – на позначення засобів зв'язку взагалі. Цікавий випадок трапився у 1935 році з американським критиком і філософом К. Бурке, який написав книжку під назвою “Treatise on Communication”. Видавець змусив автора змінити назву, оскільки побоювався, що читачі сприймуть це як розвідку про пошту чи телефон. А була то книга про порозуміння між людьми [Goban-Klas T., 1999: 41].

Чи не визначення американського ученого Кулія, зроблене ним у 1909 році у книзі “Social Organization”, вплинуло на розуміння комунікації як засобу зв'язку? Під комунікацією ми розуміємо такий механізм, завдяки якому людські стосунки можуть існувати й розвиватися, тобто будь-які символи розуму, разом із засобами передачі їх у просторі й часі. Охоплює цей механізм вираз обличчя, позу і жестикуляцію, тон голосу, слова, письмо, друк, залізничні колії, телеграф, телефон чи щось ще, що може покоряти простір і час [Goban-Klas T., 1999: 45].

Як підсумок, можемо зазначити, що явище не залежить від дефініції, воно існує саме по собі. “Ми можемо продовжити список цих визначень, але чітко маємо усвідомити, що визначення самі по собі мають тільки те значення, що вони відповідають тій чи іншій моделі комунікації, що її хоче захищати, вивчати, впроваджувати дослідник” [Почепцов Г.Г., 1999: 19].

Власне, кожне визначення (чи кожна дефініція) є концептуальною теоретичною моделлю явища, що вивчається. До речі, на лекціях з багатьох дисциплін ви можете почути кілька різних визначень того чи іншого явища. Не поспішайте обурюватися. Лектор запропонує вам розглянути явище, що вивчається, під кутом зору своєї дисципліни, наприклад, під кутом зору психології, соціології тощо. Кожна окрема дисципліна так чи інакше актуалізує певний бік явища, що вивчається, і через призму окремої дисципліни буде дана дефініція. Треба вміти лише стикувати різні визначення, вміти об'єднувати різні наукові погляди на одне й те саме явище. Загрозливим у теоретичних, модельних побудовах є звуження терміна, зведення в абсолют одного якогось певного боку явища і нехтування іншими його складниками.

Ми з вами, як дослідники, подамо, так би мовити, свою модель комунікації, виразимо концептуально своє уявлення про спілкування. При цьому скористаємося вже існуючими, наведеними вище визначеннями й об'єднаємо їх в одне ціле. Це вигідно робити через те, що кожне з цих визначень відображає комунікацію в окремому ракурсі, а у сукупності вони відтворюють більш-менш цілісне явище комунікації у сучасному суспільстві.

Комунікація (спілкування, *рос.* общение, *англ.* communication) – це зумовлений ситуацією й соціально-психологічними особливостями комунікаторів *процес встановлення і підтримання контактів* між членами певної соціальної групи чи суспільства в цілому на основі духовного, професійного або іншого єднання учасників комунікації, який відбувається у вигляді взаємопов'язаних інтелектуально-мисленневих та емоційно-вольових актів, опосередкованих мовою й дискретних у часі й просторі, – тобто у вигляді актів мовлення, актів паралінгвістичного характеру й психофізіологічного впливу, актів сприймання

та розуміння і т.ін., що пов'язані з процесами збору фактів, їх зберігання, аналізу, переробки, оформлення, висловлення та при потребі поширення, сприймання і розуміння, відбуваються з використанням або без нього різних знакових систем, зображень, звуків (письмо, жести, міміка та ін.), засобів комунікації (газети, журнали, аудіовізуальні програми й т. ін.), засобів зв'язку (телефон, телеграф, транспорт тощо) і результатом яких є конкретна інтелектуально-мисленнева й емоційно-вольова поведінка співрозмовника, конкретні результати його діяльності, прийняті ним рішення, що задовольняють членів певної соціальної групи або суспільства в цілому.

Основним у цьому визначенні є розуміння комунікації як процесу, що виконує об'єднувальну функцію і не є тотожним мовленню. Це і буде темою нашої наступної лекції.

Комунікація може бути **усною, письмовою** або **друкованою**. Якщо усна комунікація дає можливість швидкого реагування обох сторін та передає всі нюанси особистого спілкування, то письмова та друкована здебільшого обслуговують публічну, організаційну та масову комунікацію. Особливу роль у цьому відіграють сучасні комунікаційні системи, такі, як Інтернет, де, сказати б, “електронна” комунікація досягла майже необмежених можливостей.

Значну роль відіграє поділ комунікації на **вербальну** та **невербальну**. **Вербальна** – це звичайне використання нами рідної чи іноземної мови. До **невербальної** належать міміка, жести, пози, одяг, зачіска, інтонація та тембр голосу тощо.

Засновники теорії комунікації, як правило, дотримуються слушної думки про відповідність комунікації тим завданням, що їх ставить перед собою суспільство. Так, коли суспільство кількісно збільшилося

настільки, що діяльності різних розповідачів та глашатаїв стало вже недостатньо для його обслуговування, коли господарство ускладнилося і господар уже не міг тримати в пам'яті всі подробиці економічного життя, коли виникла потреба в документуванні різних законів та вимог верховної влади, тоді людство перейшло від використання тільки усного мовлення також і до писемної мови. Не слід забувати, що усна комунікація є обмеженою в часі та просторі: люди не можуть передавати щось у майбутнє чи розмовляти із людиною, котра перебуває десь в іншому місці чи в іншій країні. Ось чому виникла писемність (тобто письмова форма комунікації), що не знає таких обмежень. Винахід книгодрукування – це, між іншим, також відповідь на тодішні суспільні проблеми в галузі комунікацій. Із поширенням протестантизму в Західній Європі виникла потреба виготовлення сотень і тисяч ідентичних і без помилок примірників Біблії. Процес механічного друкування книжок не тільки успішно вирішив це конкретне завдання, а зробив і значно більше – створив належні засоби для справді масової комунікації: газети, книжки, журнали. Телевізійний етап додав своє: телебачення, Інтернет, факсимільний зв'язок тощо.

Засоби комунікації радикально перетворюють середовище, в якому живе та спілкується сучасна людина. Всеохоплююча мережа спілкування створює глобальну єдність людей, ліквідує простір та час у звичному розумінні, через що світ сприймається як одне ціле. Відбувається так звана глобалізація мас: міжнаціональні промислові та банківські корпорації, розвиток міжнародної торгівлі, рух капіталу й робочої сили “уніфікують” життя та споживання. Нові засоби зв'язку (Інтернет) не тільки забезпечують спілкування людей у будь-яких найвіддаленіших і важкодоступних місцях нашої планети, але й сягають навіть у космос, торкаються особистого

життя кожного з нас. Нав'язувані телебаченням та ілюстрованими журналами зразки поведінки, зовнішності, “престижного” способу життя знеособлюють людей, позбавляють їх індивідуальності.

Такі тенденції розвитку сучасних масових комунікацій стали причиною небувалого зростання їхнього політичного впливу на суспільство, на формування суспільної думки. Виявляється, що нині вже недостатньо керувати поведінкою людей, щоб спрямувати події в потрібному напрямку. На думку теоретиків комунікацій, необхідно керувати першопричинами поведінки, тобто тим, що люди думають та відчувають, формувати громадську думку та потрібні масові настрої. Теорія комунікацій дає рекомендації, що необхідно зробити, аби просунути індивідуума зі стадії формування латентного (неявного) ставлення до активного стану. Відтак особливого значення набуває знання основ теорії комунікації.

6. НАУКОВІ ПІДХОДИ, ЯКІ ВИКОРИСТОВУЮТЬСЯ ДО “ОСНОВ ТЕОРІЇ МОВНОЇ КОМУНІКАЦІЇ”

Український теоретик і практик комунікацій Г.Г. Почепцов [Почепцов Г.Г., 1999] радить використовувати такі **наукові підходи** до цього об'єкта:

1. **Традиційний підхід**, що користується поняттями:
 - герменевтики – науки, яка вивчає принципи розуміння тексту, способи його правильної інтерпретації;
 - гомілетики – науки, що поєднує теологію і комунікацію, тобто всі питання релігійної комунікації;
 - риторики – мистецтва правильного мовлення, науки про те, як впливати на людей своїм мовленням;
 - філософії та логіки – наук, які тільки й дали змогу створити моделі реального спілкування людей;

- теорії аргументації – науки, що є, власне, відгалуженням логіки і вчить, як треба переконувати людей, шукати незаперечної аргументації для доказу власної думки або для спростування думки співбесідника.

2. Загальнотеоретичний підхід, що базується:

- на теорії комунікації – науці про теоретичні концепції стосовно загальних питань людського спілкування;

- теорії масової комунікації – науці про особливості спілкування з масовою аудиторією;

- семіотиці – науці про знаковий аспект комунікації, яка розглядає знак як вільне поєднання значення (змісту) і форми;

- теорії міжнародних комунікацій – науці, що розглядає такі різновиди діяльності, як урядові переговори, переклад як засіб міжнародного спілкування, менеджмент конфліктних міжнародних ситуацій.

3. Прикладний підхід, що виходить:

- з психоаналізу – науки, яка розглядає комунікативні процеси як такі, що дають можливість зазирнути в підсвідоме, у ту частину нашої психіки, яку звичайно закрито для інших індивідуальною цензурою;

- ділової комунікації – науки, яка вивчає найраціональніші способи розв'язання ділових проблем;

- теорії перформансу – науки, яка вивчає особливості поведінки індивідуума чи групи в присутності іншого індивідуума чи групи;

- теорії інформації – суто прикладної математичної науки;

- теорії комунікативних обмінів – науки про стратегію і тактику людської поведінки під час обміну інформацією. Так, сильний не дає інформації слабшому, оскільки не розглядає його як вартого уваги співрозмовника (ділового партнера). Під час обміну

інформацією сильний весь час вимагає зворотного зв'язку, оскільки він не впевнений, чи розуміє його партнер; слабкий навпаки – легко віддає свою інформацію, сподіваючись отримати від сильного хоча б мінімум корисної для себе інформації.

4. Філологічний підхід з використанням:

- лінгвістики – науки про мову, яка пояснює мовні форми, за допомогою яких саме й відбувається комунікація;

- семантики – науки, що вивчає значення мовних одиниць, бо без формалізації семантики неможливе будь-яке комп'ютерне моделювання людського мислення та спілкування. На ній базуються комп'ютерна лінгвістика, когнітивна лінгвістика, штучний інтелект;

- соціолінгвістики – науки, яка досліджує зв'язок соціальних і мовних структур;

- психолінгвістики – науки про еквіваленти мовних процесів у психіці;

- паралінгвістики – науки про процеси, які супроводжують мовну комунікацію, тобто про невербальні комунікації.

5. Психологічний і соціологічний підхід, що використовує:

- психологію – науку про поведінку окремого індивідуума, групи людей або народу в цілому згідно з менталітетом;

- соціологію – науку, що вивчає відносини соціальних структур.

СПИСОК ОСНОВНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Зернецька О.В. Глобальний розвиток систем масової комунікації і міжнародні відносини. – К.: Освіта, 1999. – 351 с.

2. Основы теории коммуникации: учебник / под ред. проф. М.А. Василика. – М.: Гардарики, 2003. – 615 с.
3. Почепцов Г. Г. Теорія комунікації. – К.: Видавничий центр “Київський університет”, 1999. – 308 с.
4. Dance F. The Concept of Communication // Journal of Communication. – 1970. – № 20. – P. 201-210.
5. Goban-Klas T. Media i komunikowanie masowe. Teorie i analizy prasy, radia, telewizji i Internetu. – Warszawa, Kraków: Wydawnictwo naukowe PWN, 1999. – 336 s.
6. Walińska de Hackbeil H. Pojęcie “komunikacja” w amerykańskiej teorii komunikacji społecznej: автореф. докт. дис... – Uniwersytet Wrocławski, 1975. – 36 с.

ЗАПИТАННЯ ДО ТЕМИ 1

1. Які стилі спілкування ви знаєте?
2. Назвіть способи впливу на партнерів.
3. Що ви розумієте під комунікацією та спілкуванням? Чим вони відрізняються?
4. Які ознаки передбачає спілкування?
5. Що є основними результатами успішного спілкування?
6. Чим може бути ускладнений процес спілкування?
7. Які види комунікації ви знаєте?
8. Які наукові підходи використовуються до “основ теорії комунікації”?

ТЕМА 2. ЗАГАЛЬНІ ВІДОМОСТІ ПРО МОВЛЕННЯ ТА МИСЛЕННЯ

1. З ІСТОРІЇ ВИВЧЕННЯ МОВЛЕННЕВОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

1.1. Витоки теорії мовленнєвої діяльності. Античні й середньовічні підходи до мовленнєвої діяльності

Аристотель (384-322 рр. до н.е.) у своїй “Риториці” встановив три основні елементи спілкування: *мовець, слухач і саме мовлення*. Детально розглядаються в “Риториці” засоби організації мовлення (тропи). **Діонісій Галікарнаський** (I ст. до н.е.) звернув увагу на *естетичні якості* текстів, що забезпечують їх дієвість.

У трактаті індійського теоретика граматики **Бхартріахарі** (V-VI ст. н.е.) “Вак'япадія” розвивається думка “Рігведи” про три “приховані” кроки Мовлення і висувається ідея про *три стадії розвитку Слова* до його реалізації: “провідницьку” – часову, “проміжну” (що відбувається у свідомості і не сприймається іншими) і “виставлену” – яка артикулюється і граматикується.

Християнські філософи і теологи раннього Середньовіччя залишили цікаві роздуми із загальних проблем мовленнєвої діяльності та мови. Блаженний **Августин Аврелій** (354 – 430 рр.) звернув увагу на *знакову природу мови*, визначив *асиметрію плану змісту і плану вираження*, вказуючи на членованість плану вираження, неспіввідносну з членованістю плану змісту. **Немесій Ефеський** (V-VI ст.), співвідносячи мову з творчою діяльністю, вказав на те, що мовлення є *виразником розумових рухів*. Виникають також уявлення про *внутрішнє мовлення*; **Іоан Дамаскін** (близько 675-до 735 рр.) писав: “Внутрішнє слово є рух душі, що

відбувається при повному розумі – без всякого зовнішнього вираження. Звідси ми часто й мовчки ведемо самі з собою бесіду, а також розмовляємо уві сні”.

До XVII ст. європейська філософія і філософська думка вже підходили до *ідеї про синтез і про творення текстів*.

1.2. XIX століття у вивченні мовленнєвої діяльності

Вільгельм фон Гумбольдт (німецький вчений – 1767-1835 рр.) підкреслював *діяльнісний*, а не *предметний аспект мови*, а також її творчу природу, що пояснювало мінливість мови. “**Мова**, – вважав Гумбольдт, – це світ, що лежить між світом зовнішніх явищ і внутрішнім світом людини”. Вчений розумів, що “мова відрізняється від окремих актів мовленнєвої діяльності”, в її основі лежить “мовна здатність”, особливо, коли це стосується оволодіння мовою дитиною. Ідея *розгортання мовленнєвої здатності* пояснює і можливості двомовності, і можливості удосконалення мовної системи у свідомості її носія. Для Гумбольдта було дуже важливим вирішення питання про *індивідуальне й соціальне* в мовленнєвій діяльності, бо він вважав, що “мовленнєва діяльність навіть у найпростіших своїх виявах є поєднання індивідуального сприйняття із загальною природою людини”. Для теорії мовленнєвої діяльності важливим є також розуміння Гумбольдтом *знакової і відображувальної природи мови*.

Олександр Опанасович Потебня (1835-1891 рр.) неодноразово відзначав *образний характер змісту слова* і вважав, що *слово є засобом розвитку думки й зміни образу в поняття*. Найбільш змістовним є вчення О.О. Потебні про *внутрішню форму слова*, яка репрезентує “центр образу”.

Можна згадати також і **Гейманна Штейнталя** (1823-1899 рр.) і його книгу “Грамати́ка, логіка і психологія” (1857), у якій автор намагався розмежувати логіку і граматику.

1.3. ХХ століття у вивченні мовленнєвої діяльності

Проблеми психічної, як і соціальної, природи мови хвилювали і вчених, яких прийнято вважати основоположниками сучасного мовознавства. **Ян Ігнаці Нецислав (Іван Олександрович) Бодуен де Куртене** (1845-1929 рр.) підкреслював *психічність і соціальність людського мовлення*, співвідносячи ці риси з індивідуальним і соціальним у мові.

Фердинанд де Соссюр (1857-1913 рр.) відзначав індивідуальний і соціальний аспекти мовленнєвої діяльності, вказував, що в кожний конкретний момент мовленнєва діяльність є *одночасно і сьогодення, і продукт минулого*. Соссюр вважав, що мова служить для реалізації функціонування здатності до мовленнєвої діяльності, яка існує у кожного мовця. Мовознавець намагався з'ясувати *психологічні механізми* мовленнєвої діяльності. Разом з тим він характеризує мову як думку, що організована у матерію, яка звучить.

Певний внесок зробив і психолог **Жан Піаже** (1896-1980 рр.), який багато займався проблематикою *мовлення дитини*, а також *становленням і розвитком інтелекту*.

Важливе місце у створенні передумов для становлення сучасної психолінгвістики має наукова творчість **Льва Семеновича Виготського** (1896-1934 рр.) – (“Мышление и речь”). Учений, зокрема, зазначав, що смисловий бік мовлення формується у мовця *від змісту до вираження*, а сприймається слухачем – *від вираження до змісту*.

2. МОВЛЕННЯ: ПОНЯТТЯ, ТЕРМІНИ

Як правило, найприроднішими операціями, в яких відбувається спілкування, є мовні операції, або **мовлення**. Спілкування і мовлення ототожнювати не можна. Мовлення – це форма спілкування, до того ж – не єдина. Скажімо, такі психофізіологічні форми впливу на співбесідника, як навіювання, поведінкові акти (певне демонстрування тіла, використання жестів), які можуть супроводжуватися й не супроводжуватися мовленнєвими актами, теж є формами комунікації й спрямовані на залучення учасника комунікації до свого гурту, колективу, до виконання ним певних фізичних або інтелектуальних дій, необхідних тому, хто ініціює комунікацію, або виражає інтереси тих, хто зацікавлений у цій комунікації, тобто у підпорядкуванні особи своїй спільноті. До речі, не у всіх комунікативних ситуаціях слово є дієвим, іноді погляд більше важить, ніж слово, і треба вміти добре орієнтуватися в ситуації й обирати оптимальну форму спілкування.

Слово **мовлення** має три різних значення: 1) мовлення як діяльність, мовлення як процес; 2) мовлення як продукт мовленнєвої діяльності; 3) мовлення як ораторський жанр.

Мовлення в першому, **процесуальному**, значенні має синоніми: мовленнєва діяльність, мовленнєвий акт. Мовлення – це спілкування, контакт між людьми, обмін думками і почуттями, інформацією. Спілкування здійснюється не тільки через мовлення, але й за допомогою немовних знаків, які вивчає семіотика (міміка, жести, дотик). Мовлення ж – вербальне спілкування за допомогою мовних знакових одиниць: слів, синтаксичних конструкцій, тексту, інтонацій, часто за підтримки невербальних засобів. У межах такого терміна “мовлення” досліджуються: а) фізіологічні основи мовлення, мовленнєвої діяльності; б) механізми мовлення за його видами: механізм говоріння

(усне мовлення), механізм аудіювання (сприйняття і розуміння усного мовлення) і т.д.; в) кодові переходи; г) взаємозв'язок мислення й мовлення; г) реалізація функцій мови в мовленні; д) взаємодія мов у мовленнєвій діяльності білінгва; е) процес оволодіння мовленням у дитини і надалі; є) формування “мовного чуття” (інтуїції) на різних вікових етапах тощо.

Друге значення терміна “мовлення” – “мовлення як **результат**” – має синонім “текст”, який може бути не тільки письмовим, а й усним. У теорії мовлення текст визначається як мовна тканина твору – результат творчого процесу, його породження. Приклади використання терміна “мовлення” у такому значенні: мовлення діалектне, ритмічне мовлення, мовлення наукове, пряме й непряме мовлення та ін.

У межах цього значення досліджуються: а) структура тексту, його компоненти, зв'язки; б) стилі мовлення; в) мовленнєві жанри; г) використання мовних засобів (лексичних, граматичних) у тексті; г) використання стилістичних фігур, тропів, фразеології і т.п.; д) мовна норма та її порушення (помилки) тощо; е) засоби усної виразності тексту; є) засоби довготривалого зберігання записів усного й письмового мовлення та ін.

Третє значення терміна “мовлення” – “мовлення як **ораторський жанр**” чи як монолог у художньому творі (інформаційне, полемічне, патетичне тощо мовлення).

2.1. Мова та мовлення: спільне й відмінне. У мовленні реалізуються всі багатства мови, всі її виражальні можливості. Водночас мова збагачується через мовлення. Наведемо приклади:

1. Мова – знакова система; знаки – це слова, звуки, морфеми, словосполучення, фразеологічні одиниці тощо. Під системою розуміються рівні мови, її внутрішні зв'язки, взаємодії, правила мови, парадигми, моделі. Мовлення – це

саме спілкування, вираження думки, це вербальне, мовне спілкування, самовираження.

2. Мова – потенційна система знаків. Мовлення – це дія та її продукт, це діяльність людей, воно завжди мотивоване – викликане обставинами, ситуацією, завжди має певну мету.

3. Мова консервативна, стабільна (як правило). Мовлення припускає винятки, саме у мовленні (узусі) з'являються нові слова.

4. Мова підкоряється нормі (закону), яка формується спеціалістами-мовознавцями і зберігається у вигляді словників. Мовлення також, в ідеалі, підкоряється нормі літературної мови, однак порушення норми є, оскільки мовлення на відміну від мови – індивідуальне.

5. Мова стабілізує, об'єднує народність, націю, державу. Мовлення, будучи реалізацією мови, також об'єднує, але водночас породжує жаргони, арго, професіоналізми, зберігає діалектні та індивідуальні особливості людей. Мовлення – індивідуальне, ситуативне.

6. Мова має рівневу структуру (фонетичний, лексичний, морфемний, морфологічний, синтаксичний та ін. рівні), а також певну кількість звуків, морфем, відмінків тощо. Мовлення ж – лінійне, воно розгортається у часі і просторі. Кількість речень і текстів може бути необмежена. З філософського погляду, мова – це категорія сутності і загального, мовлення – виконує роль явища й окремого.

7. Мовлення завжди можна оцінити (правдиве, лицемірне, художнє тощо), мову – ні.

2.2. Науки, що вивчають мовлення

Двадцяте століття високо підняло рівень вивчення феномену “мовлення” в його різнопланових аспектах. Наприклад: **мовознавство** – В. фон Гумбольдт, Ф.І. Буслаєв, Ф. де Соссюр, О.О. Потебня, Л.В. Щерба; **логіка, поетика, теорія словесності, теорія сценічного**

мовлення, риторика. У ХХ ст. виникли нові науки, напрямки: **психолінгвістика, соціолінгвістика, теорія комунікації, дослідження мовлення дитини й ширше – мовленнєвого розвитку, теорія білінгвізму, лінгвістика тексту тощо.** Нового імпульсу розвитку набули такі галузі лінгвістики, як **функціональна стилістика,** виникли комунікативний і функціональний підходи у **граматиці,** з'явилися **дослідження розмовного мовлення, статистика мови й мовлення, семіотика, комп'ютерні мови.** Широкий розмах одержала **культура мовлення.** Відроджується **герменевтика** – наука про тлумачення давніх текстів. **Психологією мовлення,** зокрема, займалися: О.О. Потебня (“Мысль и язык”), Л.С. Виготський (аспекти мовлення) – “Мышление и речь”, Н.І. Жинкін (становлення мовлення дитини і т.п.) – “Механизмы речи”, О.Р. Лурія “Язык и сознание” тощо. У **психолінгвістиці** відомі такі імена: Дж. Міллер, Н. Хомський, Ян Пруха, Р.М. Фрумкіна, А.Є. Супрун, О.О. Леонт'єв та ін.

Соціолінгвістика досліджує широке коло питань, пов'язаних з функціями мови.

Теорія комунікації тісно переплітається з **психолінгвістикою.** **Семіотика** вивчає спільне у будові і функціонуванні різних знакових систем, що зберігають і передають інформацію. Її досліджували: Ч.С. Пірс, Ф. де Соссюр, Дж.Локк, В.фон Гумбольдт та ін.

3. ВИДИ МОВЛЕННЯ ЯК ДІЯЛЬНОСТІ. МИСЛЕННЯ І МОВЛЕННЯ

3.1. Види мовлення

Термін “мовлення” означає і процес мовлення, і результат мовленнєвої діяльності, текст – усний,

письмовий або навіть мисленнєвий. Мовлення поділяється на зовнішнє і внутрішнє.

Внутрішнє мовлення має чотири види: 1) говоріння; 2) аудіювання (ці два види належать до усного мовлення); 3) письмо; 4) читання (письмове мовлення).

Мовлення розмежовується також **за стилями**.

Усне мовлення. Таке мовлення виникло природним шляхом на початку людського розуму. Очевидно, що звукове мовлення стало переважати у спілкуванні людей у зв'язку з його перевагами як універсальний засіб контактів на невеликій відстані. Усне мовлення має два напрямки: 1) відправлення мовленнєвого сигналу та його приймання; 2) говоріння й аудіювання. Говоріння – це озвучення думки, кодовий перехід з мисленнєвого коду (з коду внутрішнього мовлення) на звуковий код, на код акустичний (фонетичний). Для вільного усного мовлення необхідні гнучкість механізмів вимови, безпомилкова їх координація, моментальний вибір слів, вільне володіння синтаксичними механізмами. Аудіювання – це кодовий перехід з акустичного коду на код внутрішнього мовлення (на код думання – мисленнєвий код). Перевага усного мовлення в тому, що воно може поєднуватися з так званими невербальними засобами спілкування (жести, міміка, інтонація тощо). Також таке мовлення швидко відбувається, є можливість швидких реакцій, зворотного зв'язку. Недоліками можна назвати різні перешкоди між співрозмовниками, а також моментальність перебігу спілкування.

Письмове мовлення. Цей вид має багато кодів: ідеографічне письмо, ієрогліфічне, фонемне письмо. Письмове мовлення має два напрямки: 1) письмо як письмове вираження думки; 2) читання. Письмо – це процес, дія, перекодування змісту думки з коду мислення на графічний, літерний код. Проміжною ланкою

перекодування служить фонема. Письмо – це: а) підготовка, формування висловлювання на внутрішньому рівні; б) кодові переходи; в) техніка запису – накреслення потрібних графічних знаків за правилами та орфографічними нормами. Переваги письма такі: мовлення підготовлене, унормоване, відредаговане (як правило).

Інший вид письмового мовлення – це читання (вголос і про себе). Процес читання – це знову ж таки кодовий перехід з графічного коду (надрукованого чи написаного тексту) на акустичний і зазвичай одночасно – на код мислення. Процес читання відбувається таким чином: 1) сприймаються графічні знаки (техніка читання); 2) здійснюються кодові переходи; 3) усвідомлюється прочитане через код мислення, через знаки-еталони, що зберігаються у пам'яті.

3.2. Мислення і мовлення

Дуже часто говорять, що мовлення і мислення – два боки одного явища. Однак це не зовсім так, оскільки з трьох відомих видів мислення – конкретно-діяльного, образного, логічного – тільки останній дійсно функціонує на мовному матеріалі. Інше різночитання у проблемі мислення і мовлення – що з чим співвідносити? Що являє собою логічне мислення? Цей процес пізнавальної діяльності індивіда має два види: 1) теоретичне мислення; 2) емпіричне мислення.

Внутрішнє мовлення в широкому розумінні – це розуміння зв'язків і навіть єдність мислення і мовлення. Однак існують відмінності: 1) на рівні функцій: мовлення (зовнішнє) служить спілкуванню; думка (мислення) цієї функції не виконує (забезпечує інколи таємницю); 2) мовлення може бути зафіксоване в кодах – графічному, акустичному; думка фіксується тільки у внутрішньому кодї особистості; 3) мовлення – довільне, думка може бути і недовільною. Думка формулюється у мовленні

(зовнішньому), і не тільки формулюється, а й формується в мовленні (внутрішньому), у мовних знакових системах. Теорія мовленнєвої діяльності досліджує мислення, що виявляється в аналізі аспектів, спрямованих на оперування значеннями, смислом, мисленнєвими кодами та кодовими переходами.

Варто зазначити, що коли слова та їх сполучення не наповнюються у свідомості мовця чи слухача реальним змістом, це призводить до відриву мовлення від мислення (чи мислення від мовлення), до неточностей. Порівнюючи мислення і мовлення, як правило, визнають, що думка ширша від мовлення. Однак у певних випадках мовлення є ширшим за думку: воно – варіативне: одну й ту саму думку можна виразити в багатьох мовленнєвих варіантах.

4. РІЗНОВИДИ МОВЛЕННЯ ЗА ФОРМОЮ ВИРАЖЕННЯ ДУМКИ

4.1. Внутрішнє мовлення

Мовлення є не тільки способом вираження думки, але й способом її формування. Спосіб формування й формулювання думки за допомогою мови у кожної людини в процесі спілкування індивідуальний. Однак усі індивідуальності знаходяться в межах трьох способів, якими користується людина, говорячи: а) собі чи іншому, якщо іншому, то: б) присутньому в цей момент чи в) відсутньому. Відповідно виділяємо й форми мовлення: внутрішнє, зовнішнє, усна й письмова форми якого реалізуються всередині мовленнєвої діяльності.

Внутрішнє мовлення характеризується тим, що процес оформлення думки відбувається без її вираження – усного чи письмового. Специфіка використання індивідуального коду у цій формі мовлення визначається

початковим комунікативним наміром суб'єкта мовленнєвої діяльності спілкуватися з самим собою.

Уміння орієнтуватися у ситуації спілкування – це вміння усвідомлювати: 1) загальний комунікативний намір (мотив) спілкування; 2) завдання мовлення (мету мовлення); 3) особливості адресата (характеристика людини, до якої звертаються); 4) предмет мовлення (про що збираюся говорити чи писати); 5) загальний задум, основна думка (що хочу говорити чи писати). Основною особливістю внутрішнього мовлення є його предикативність. Інша особливість такого мовлення – це здатність до згортання, граматична аморфність [Л.С. Виготський, 1999].

Внутрішнє мовлення є також ситуативним, тобто завжди пов'язане з певною ситуацією, умовами, які його викликають. Цим і пояснюються його фрагментарність, стислість. Поряд зі словами у внутрішньому мовленні можуть бути використані образи і схеми, тобто предмет мовлення може бути не названий, а поданий як образ (образ-схема). Задум висловлювання двочленний: вказівка на предмет висловлювання і на те нове, що про цей предмет треба сказати (предикативність: тема і рема).

4.2. Зовнішнє мовлення

Розгорнуте зовнішнє мовлення існує у двох формах: усній та письмовій. У свою чергу, усне мовлення може бути діалогічним і монологічним.

Усне мовлення. Якщо мовлення призначене іншій людині, яку бачимо і чуємо, то використовується усна форма. Справжнє усне мовлення створюється під час говоріння і є, як правило, імпровізацією, що створюється в процесі комунікації. Тому основною його ознакою є непередбачуваність. Можна виділити загальні особливості усної форми літературної мови: 1) основним виразником усного мовлення є інтонація; 2) тенденція до

розчленування висловлювання (вставні слова і т.п.);
3) повтор прийменника, що стоїть після означуваного слова (“Подружився з товаришем з хорошим”);
4) недослівний характер відтворення прямої мови.

Важливою ознакою, що впливає на появу різновидів усного мовлення, – є характер комунікації: офіційна / неофіційна. Офіційна комунікація може бути особистісною і публічною. Неофіційна – тільки особистісною. Публічна комунікація поділяється на два підвиди: масова (радіо, телебачення тощо) і колективна (лекція, доповідь і т.п.).

Письмове мовлення. Письмове мовлення – це мовлення без безпосереднього співрозмовника, його мотивація і задум повністю визначаються тим, хто пише. Він і контролює мовлення на письмі. Вся інформація, що висловлюється у письмовому мовленні, повинна спиратися тільки на досить повне використання розгорнутих граматичних засобів мови, оскільки воно майже не має ніяких позамовних додаткових засобів вираження.

Саме тому письмове мовлення охоплює кілька рівнів: пошук окремих звуків, їх протиставлення, кодування окремих звуків у літери і т.п.; підбір слів; свідомі операції синтаксичного рівня, вибір структури висловлювання. Основною ознакою такого мовлення є підготовленість, яка пов'язана тісно з композицією тексту. Всі слова і речення тексту повинні бути співвіднесені з дійсністю, що виражається у письмовому мовленні за допомогою категорії предикативності. Крім того, всі слова тексту повинні співвідноситися з поняттями, що пов'язано з референцією. Оформлення предикативності та референції пов'язане з актуальним членуванням речення, з виділенням у ньому теми і реми у спілкуванні.

На цьому закінчується оглядова лекція з питань мови та мовлення й перейти наступного разу до природи й структури комунікативного процесу.

СПИСОК ОСНОВНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Ахманова О.С. Словарь лингвистических терминов. – М., 1966. – 606 с.
2. Ахутина Т.В. Порождение речи. Нейролингвистический анализ синтаксиса. – ЛКИ., 2008. – 224 с.
3. Выготский Л.С. Мышление и речь: собрание починений. – 5-е изд., испр. — Издательство "Лабиринт", М., 1999. — 352 с.
4. Жинкин Н.И. Речь как проводник информации. – М., 1982. – 250 с.
5. Казарцева О.М. Культура речевого общения. – М. : Флинта, 2001. – 496 с.
6. Леонтьев А.А. Основы психолингвистики. – М., 1997. – 287 с.
7. Леонтьев А.А. Язык, речь, речевая деятельность. – М., 1969. – 214 с.
8. Лингвистический энциклопедический словарь: Языкознание / под ред. В. Н. Ярцевой. – М.: Советская энциклопедия, 1990. – 685 с.
9. Львов М.Р. Основы теории речи. – М., 2000. – 218 с.
10. Основы теории речевой деятельности / отв. ред. А. А. Леонтьев. – Москва: Изд-во "Наука", 1974. – 274 с.
11. Соколов А.Н. Внутренняя речь и мышление. – М., 2007. – 256 с.
12. Сорокин В.Н. Теория речеобразования. – М., 1985. – 312 с.
13. Супрун А.Е. Лекции по теории речевой деятельности. – Минск, 1996. – 144 с.
14. Язык-система. Язык-текст. Язык-способность. – М., 1990. – 288 с.

ЗАПИТАННЯ ДО ТЕМИ 2

1. Історичні засади у розвитку мовленнєвої діяльності.
2. Сучасні підходи до вивчення мовленнєвої діяльності.
3. Що таке мовлення та що у межах цього терміна досліджується?
4. Як мова збагачується через мовлення?
5. Які науки вивчають мовлення?
6. Які напрямки має усне мовлення? Переваги та недоліки усного мовлення.
7. Які напрямки має письмове мовлення?
8. Які існують види мислення?
9. Які існують відмінності між мисленням та мовленням? Що ширше думка чи мовлення?
10. Які форми мовлення ви знаєте?
11. Що таке уміння орієнтуватися в ситуації спілкування?
12. В яких формах існує зовнішнє мовлення?
13. Як ви розумієте письмове та усне мовлення?

ТЕМА 3. КОМУНІКАТИВНИЙ ПРОЦЕС

1. КОМУНІКАТИВНИЙ ПРОЦЕС: ПРИРОДА, СТРУКТУРА, АСПЕКТИ

Комунікативний процес є основою спілкування, організація якого залежить від розуміння системи й структури процесу, а також природи комунікативного акту.

Комунікація є важливим чинником існування суспільства. Суспільства без спілкування немає. Воно є тим процесом, який і забезпечує утворення суспільства (общение – общество; communication – community; спілкування – спільнота). Ми живемо у світі комунікації, пише Г.Г. Почепцов [Почепцов, 1999: 7], 70% свого часу людина витрачає на спілкування. Без ефективної комунікації зупинилося б багато виробничих процесів. Тому питання організації процесу спілкування (комунікативного процесу) є важливим для творення суспільства. Але правильна організація будь-якого процесу неможлива без з'ясування його природи, побудови моделі процесу, що пов'язано з вивченням структури, факторів, які впливають на цей процес, системи актів, що становлять його основу.

У попередніх темах ми розглянули *комунікацію* та дали визначення цього явища. Власне, ці визначення вже відбивають природу комунікації та є його словесною теоретичною моделлю. Схематично і в найпростішому вигляді цю модель можна зобразити так (рис. 1):

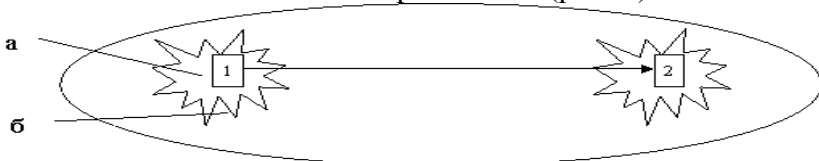


Рисунок 1

Адресант (1) ініціює процес встановлення або підтримання контакту з адресатом (2). Цей процес зумовлено ситуацією й соціально-психологічними особливостями комунікаторів (а), а також духовним і професійним єднанням учасників комунікації (б).

Більш ускладнена схематична модель комунікації буде такою:

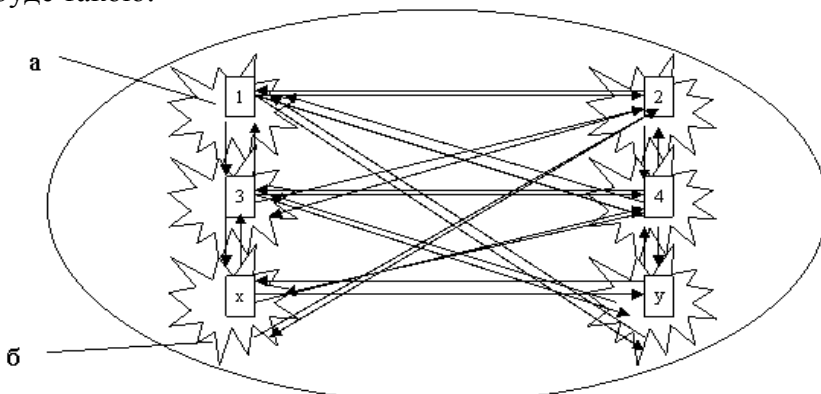


Рисунок 2

На рис. 2 відтворена комунікація як широкий спектр стосунків між комунікаторами (1-2, 2-1, 1-3, 3-4, 4-3 і т. д.); показана необмежена кількість комунікаторів тощо.

Розглядаючи комунікацію як явище, ми можемо виділити такі складники комунікації: суб'єкт комунікації, предмет комунікації, комунікативні засоби, комунікативний процес тощо. Комунікація є явищем системним, структурним, соціальним, історичним, психологічним й т.ін. Нас у цій лекції мають цікавити виключно **взаємодія** між суб'єктом і предметом комунікації, її характер, структура, спрямованість тощо. Так, предметом цієї взаємодії (предметом комунікації) є комунікат. Комунікативними засобами можуть бути знакові системи, засоби комунікації тощо. Комунікативний же процес є, власне, суттю спілкування; у нашому визначенні це безпосередньо процес встановлення й підтримання контактів. Але погляди на

природу й структуру комунікативного процесу (комунікативної взаємодії) у науці різні. Ці погляди показані на моделях комунікації, які нам доведеться розглянути, щоб з'ясувати природу комунікативного процесу.

Досліджуючи природу комунікативного процесу, його можна характеризувати в кількох **аспектах**: (1) з погляду походження й формування (історичний аспект); (2) з погляду форми процесу спілкування (типологічний аспект); (3) з погляду кількості учасників та специфіки організації комунікативного процесу (видовий аспект); (4) з погляду сутнісного (онтологічний аспект); (5) з погляду характеристики учасників комунікативного процесу (рольовий аспект); (6) з погляду ефективності й дієвості процесу (функціональний аспект); (7) з погляду самотності й оригінальності організації процесу (стильовий аспект); (8) з погляду форми процесу (формальний аспект); (9) з погляду якості процесу (квалілогічний аспект); (10) з погляду використання засобів (інструментальний аспект); (11) з погляду духовного забезпечення процесу (культурологічний аспект); (12) з погляду інформаційного забезпечення (інформаціологічний аспект); (13) з погляду складників процесу (системний аспект); (14) з погляду зв'язків між складниками процесу (структурний аспект); (15) з погляду організації процесу (технологічний аспект); (16) з погляду характеру мовної організації процесу спілкування (мовленнєвий аспект).

2. ЕТАПИ В РОЗВИТКУ КОМУНІКАЦІЇ

Дж. Гербнер, а за ним Г.Г. Почепцов [Почепцов Г.Г., 1999: 21] називають **три** головні **етапи у розвитку комунікації**: доіндустріальний, друкований, телевізійний.

Доіндустріальний етап комунікації характеризується такою організацією процесу спілкування, який може бути виражений у формулі: спілкування “обличчям до обличчя”. Такий процес спілкування був властивий усій спільноті і мав вигляд переважно міжособистісної, інтерперсональної комунікації, що відбувалася у формі діалогу або монологу.

Друкований етап пов’язується з першою індустріальною революцією, з виникненням масового спілкування, що зробило життя плюралістичним.

Телевізійний етап з’явився завдяки другій індустріальній революції, коли моделі поведінки отримувалися до того, як люди навчилися читати.

На наше переконання, зміну етапів розвитку комунікації слід вбачати не стільки в індустріальних революціях, скільки у психологічній перебудові комунікаторів, поштовхом до чого, як правило, були різного роду революції та суспільні зміни.

Зміна й виникнення різних видів комунікації є внутрішньою потребою людини й суспільства в цілому. Ця потреба, безперечно, формується під впливом зовнішніх факторів суспільного розвитку.

Першим зовнішнім фактором, який змінив характер спілкування, було виникнення письма. **Дописемне, або усне**, спілкування було єдино можливим видом комунікації на ранніх етапах розвитку людства. На дописемному етапі переважала міжособистісна й групова комунікація. Комунікативний процес мав характер безпосереднього діалогічного міжособистісного спілкування або спілкування з малою групою чи групового спілкування. **Писемний етап** комунікації ускладнив комунікативний процес, зробив його опосередкованим, дискретним у просторі й часі, стимулював виникнення такого виду спілкування, як публічне; у той самий час

закладалися основи масової комунікації, яка на друкарському етапі набула розвитку.

Аудіовізуальний етап комунікації посилив процеси масового комунікування. З переходом на **етап електронно-медійний** масова комунікація зазнала процесу глобалізації, що стає причиною виникнення **віртуальної комунікації** такого спілкування, коли процеси передачі й отримання інформації переплітаються в часі й просторі, а адресант у той самий час виконує роль адресата.

3. МОНОЛОГІЧНА (ОДНОВЕКТОРНА) ТА ДІАЛОГІЧНА (БАГАТОВЕКТОРНА) ФОРМА МОВЛЕННЯ

Структура, характер, система комунікативного процесу так чи інакше відтворюються на основі форми участі комуніканта у процесі спілкування та форми взаємодії з предметом спілкування. Форми комунікативного процесу відрізняються насамперед одночи багатовекторністю процесу спілкування і здатністю перерозподіляти роль комуніканта у середовищі комунікаторів.

Необхідно виділяти одновекторну комунікацію. Вона має переважно побутовий сугестивний (лат. *suggestio*, від *suggere* навчаю, навіюю) характер, хоча цілком природно використовується і в професійній, виробничій, науковій сферах, а також має постійні ролі адресанта та адресата і монологічну форму мовлення.

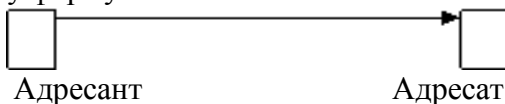
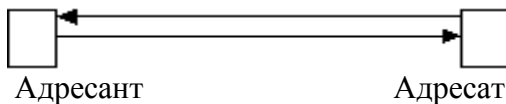


Рисунок 3 – Монологічна форма мовлення (одновекторна комунікація)

Багатовекторна комунікація. Вона характеризується постійною зміною ролі адресанта і адресата та має діалогічну форму мовлення.



**Рисунок 4 – Діалогічна форма мовлення
(багатовекторна комунікація)**

Одновекторна чи багатовекторна комунікація має ще й інші назви – **монологу та діалогу**. **Монолог** є одновекторним типом спілкування, що не вимагає комунікативної реакції комуніката. Як форма мовлення монолог являє собою найбільш розлоге й логічно організоване повідомлення під час спілкування. У лінгвістичній науці виділяють монолог внутрішній, агітаційний (сугестивний), драматичний, ліричний, розповідний.

З погляду комунікації монолог є цікавим з тієї причини, що у ньому, як у мовній формі, криється одновекторне спілкування, яке характеризується природною спрямованістю процесу комунікації від адресанта до адресата. Найчастіше такого типу спілкування дотримуються в ЗМК, коли комунікація являє собою процес спілкування з масою або публікою, хоч і на персональному рівні подібна односпрямованість процесу цілком можлива. Недоліком монологічного спілкування є те, що результативність процесу комунікації безпосередньо не береться до уваги і стає незрозумілим, успішно чи неуспішно завершилося спілкування. Реакція комуніката при цьому може відстежуватися спеціальними соціологічними службами; результати такого обстеження можуть свідчити про успіх чи неуспіх процесу комунікації.

Ще один багатовекторний тип комунікативного процесу – це **діалог**, що є розмовою між двома або кількома особами. Особливістю діалогічного спілкування є зміна ролей адресанта й адресата. Ініціатива у спілкуванні переходить від одного до іншого. Адресант стає адресатом і навпаки. Завдяки новітнім технологіям ця багатовекторність робить масове спілкування багатограним і повноцінним, оскільки створюються умови для ефективного обміну інформаційними продуктами, більш повно реалізуються інтереси маси, задовольняються індивідуальні потреби, своєчасно уточнюються позиції її представників.

4. ВИДИ КОМУНІКАЦІЇ

На основі типів комунікації та інших характеристик комунікативного процесу виділяють різні види комунікації. Так, Г.Г. Почепцов пропонує розрізняти комунікацію за кількістю співрозмовників: **внутрішня комунікація** (розмова з самим собою), **міжособистісна** (розмова між двома людьми), **комунікація в малих групах** (3-5 осіб), **публічна** (20-30 і більше осіб), **організаційна** (100 і більше) та **масова** (1000 і більше) [Почепцов Г. Г., 1999: 8-9] (див. табл. 1).

Кілька зауважень до видів комунікації згідно з табл. 1.

Групова комунікація являє собою систему найчастіше міжособистісних нерегульованих зовнішніми факторами стосунків, завдяки чому кожен адресант може бути в ролі адресата. Така комунікація може відбуватися у різних групах – малих, великих, дуже великих, які називаються **публікою**, або **масою**.

Таблиця 1

Одновекторна комунікація		Багатовекторна комунікація	
комунікація з собою		міжособистісна (інтерперсональна) комунікація	групова комунікація (у малих групах)
комунікація з групою		міжгрупова комунікація	(у великих
з публікою	з масою		публічна
	ринково-медійна комунікація		віртуальна комунікація
Монологічна форма		Діалогічна форма	

Публікою називається така група осіб, які об'єднані лише духовно, але розпорошені та фізично відокремлені [Tarde G., 1975: 43]. Публіка, на думку Tarde, є продуктом поширення періодичної преси, що об'єднала різних людей як споживачів інформації духовно.

Масою називається суспільна гетерогенна (неоднорідна) група людей, що є анонімними, фізично розпорошеними й відокремленими, не організованими до співпраці [Blumer H., 1939: 185].

Ринково-медійна комунікація є результатом розвитку комунікації з масою людей на засадах економічних, коли маса розглядається як група індивідуальних споживачів інформаційної продукції [Goban-Klass T., 1999: 214]. При цьому односторонніми є суспільні зв'язки з джерелом комунікації, не на належному рівні усвідомлюється ринкова маса людей як потенційно можлива духовно-суспільна єдність.

Віртуальна комунікація виникає у лоні масової комунікації в результаті процесу глобалізації масової комунікації, виникнення мультимедійних систем, що веде

до зміни самої природи комунікативного процесу, багатовекторність якого настільки стає складною, що комунікатор одночасно отримує роль і адресанта, і адресата. Ця одночасність є продуктом віртуального (можливого) перебування в одному й тому ж часі й просторі багатьох комунікаторів завдяки технічній можливості фізично об'єднуватися в глобальні інформаційні надсистеми.

5. ТИПИ КОМУНІКАЦІЇ

Природа комунікативного процесу цікавить багатьох учених. Наявність близько 200 визначень цього явища, про що ми говорили на минулих лекціях, є яскравим свідченням того інтересу.

Якщо на найпростішому рівні уявляти комунікацію як систему з трьох елементів, так, як уявляли її здавна: **мовець-твір-співрозмовник**, то можна виділити кілька способів репрезентації структури спілкування. Оскільки структурні зв'язки у системі комунікації можуть виконувати роль актів, процесів, дій, операцій, то мова йде, власне, про способи репрезентації комунікативного процесу.

На думку McQuail [McQuail, 1994], можна виділити чотири **типи комунікації**, які, по суті, репрезентують аспекти комунікативного процесу, частково його фази: моделі трансмісії, моделі ритуалу, моделі привернення уваги і моделі рецепції. Для прикладу розглянемо кілька моделей явища комунікації, що допоможе нам збагнути природу спілкування (цит. за [Почепцов Г. Г., 1999: 10-17; Goban-Klas, 1999: 52-79]).

Загальна модель комунікації як трансмісії. Ця модель виражає одновекторну суть комунікативного процесу:

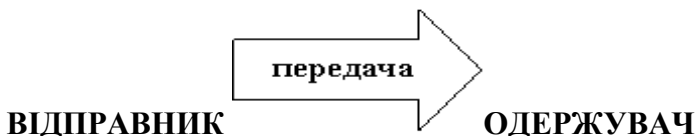


Рисунок 5 – Комунікативний процес розглядається як процес передачі інформації

Модель контактування, або модель Якобсона.
Включає шість важливих чинників спілкування:

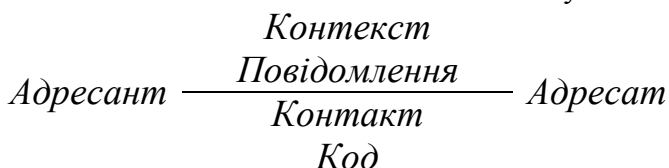


Рисунок 6 – Основні компоненти акту комунікації

В ідеальній комунікативній ситуації на процес спілкування впливають усі шість чинників. Насправді ж може бути актуалізація одного або кількох із них, але без втрати чинності інших. Через це Роман Якобсон [Якобсон Р., 1975] виділяє шість функцій комунікації: **експресивну (емотивну)** (вираження свого “я”, ставлення мовця до того, про що він говорить), **апелятивну (конативну)** (вплив на адресата), **комунікативну (референтну, денотативну)** (виділення об’єкта мовлення), **поетичну** (виділення форми повідомлення), **металінгвістичну** (перевірка чи користуються вони одним і тим самим кодом), **фатичну** (підтримання контакту, коли важлива не тема розмови, а те, щоб контакт не перервався).

Згідно з нашою моделлю комунікації та її визначенням фатична функція є суттєвою для процесу спілкування, оскільки вона є складником контактної функції взагалі. Як видно з моделі Якобсона, **контакт** є єдиною процесуальною характеристикою спілкування,

тому можна стверджувати, що комунікативний процес є, по суті, актом контактування, через який реалізується “я” комуніканта, виділяється об’єкт розмови, здійснюється вплив на адресата, актуалізується форма повідомлення, свідомо добирається кожне слово, спеціально підтримується контакт при його згасанні.

Духовна, суспільно-культурна забезпеченість процесу спілкування є чи не визначальним фактором, що зумовлює комунікативний процес. Ця зумовленість відбита, наприклад, на моделі Рілеїв, моделі Шрамма, ритуальній моделі, моделі Тудора, моделі Молеса. Очевидним є той факт, що комунікативний процес може бути ефективним і дієвим лише за умови духовної й культурної єдності співрозмовників. Але існує й неефективне спілкування, яке має конфлікт. Це і буде нашою наступною темою.

СПИСОК ОСНОВНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Почепцов Г. Г. Теорія комунікації. – К.: Видавничий центр “Київський університет”, 1999. – 308 с.
2. Dance F. The Concept of Communication // Journal of Communication. – 1970. – № 20. – Р. 201-210.

СПИСОК ДОДАТКОВОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Бондаренко А. Д. Современная технология: теория и практика. – Киев; Донецк: Вища шк., 1985. – 171 с.
2. Гуманітарні технології: конспект лекцій / за ред. В. В. Різуна. – К.: Видавничий дім “КМ Academia”, 1994. – 60 с.
3. Зернецька О. В. Глобальний розвиток систем масової комунікації і міжнародні відносини. – К.: Освіта, 1999. – 351 с.
4. Каширин В. П. Философские вопросы технологи. – Томск: Изд-во Том. ун-та, 1988. – 286 с.

5. Масова комунікація: підручник / А.З. Москаленко, Л.В. Губерський, В.Ф. Іванов, В.А. Вергун. – К.: Либідь, 1997. – 216 с.
6. Основи масово-інформаційної діяльності: підручник / А.З. Москаленко, Л.В. Губерський, В.Ф. Іванов. – К.: Київ. ун-т ім. Тараса Шевченка, 1999. – 634 с.
7. Різун В. В. Інформаційні мережі в засобах масової інформації. Канал ИНФО-ТАСС / В.В. Різун, О.К. Мелешенко. – К.: Київ. ун-т ім. Тараса Шевченка, 1992. – 96 с.
8. Різун В. В. Основи комп'ютерного набору і коректури: підручник. – К.: Либідь, 1993. – 172 с.
9. Свириденко С. С. Современные информационные технологии. – М.: Радио и связь, 1989. – 300 с.
10. Смирнов С. В. Становление основ общественного производства (Материально-технический аспект проблемы). – К.: Наук. думка, 1983. – 260 с.
11. Якобсон Р. Лингвистика и поэтика // Структурализм: “за” и “против”: сборник статей. – М.: Прогресс, 1975. – С. 193-230.
12. Blumer H. The Mass, the Public and Public Opinion. – New York: Barnes and Noble, 1966. – 79 p.
13. Goban-Klas T. Media i komunikowanie masowe. Teorie i analizy prasy, radia, telewizji i Internetu. – Warszawa-Krakow: Wydawnictwo naukowe PWN, 1999. – 336 s.
14. McQuail D. Mass Communication Theory. An Introduction. – London: Sage, 1994. – 621 p.
15. Tarde G. L'Opinion et la foule. – Paris, 1901. – 213 p.
16. Walińska de Hackbeil H. Pojęcie “komunikacja” w amerykańskiej teorii komunikacji społecznej: Автореф. докт. дис... – Uniwersytet Wrocławski, 1975. – 36 p.

ЗАПИТАННЯ ДО ТЕМИ 3

1. Як схематично (у найпростішому та більш ускладненому вигляді) зображена модель комунікації?
2. Які складники комунікації виокремлюються?
3. В яких аспектах можна характеризувати природу комунікативного процесу?
4. Які етапи в розвитку комунікації ви знаєте?
5. Як розподіляється комунікативний процес за формою?
6. Що таке монолог та діалог?
7. Які види комунікації розрізняють?
8. Які існують типи (моделі) комунікації, які репрезентують аспекти комунікативного процесу?
9. Назвіть 6 основних компонентів акту комунікації. Яку функцію кожен із них виконує?

ТЕМА 4. ПРОБЛЕМИ КОНФЛІКТІВ У СПІЛКУВАННІ ЛЮДЕЙ

Аналіз ефективності й дієвості комунікативного процесу здійснюється у функціональному аспекті. Функція комуніканта – це завжди встановлення й підтримання контакту з комунікатом. За формою ця функція може мати вигляд похідних функцій впливу на комуніката, переконання, трансмісії, передачі, об'єднання, демонстрації й підтримання уваги тощо. Про це свідчить й аналіз розглянутих вище моделей. Встановити контакт зі співрозмовником означає забезпечити реакцію згоди співрозмовника на встановлення такого контакту. Забезпечення такої реакції з боку адресанта означає – не більше не менше – використання ним певної системи комунікативних технік, методів, способів, певної інформації, вираження почуттів, емоцій, нарешті, певної організації комунікативного процесу. Отже, дієвість комунікативного процесу визначається наявністю згоди між співрозмовниками.

Згода між співрозмовниками може виникати в результаті повного або часткового порозуміння. Ступенем порозуміння визначається ефективність комунікативного процесу.

Неефективним є той процес комунікації, який має конфлікт [детально див. Різун В.В., 1995, 47-48; Черненко О.В., 2007]. Конфлікт між адресантом і адресатом свідчить про незавершеність комунікативного процесу, про його нецілісність. При цьому знищення протистояння здійснюється не засобами примусу й сили, а перемогою однієї точки зору над іншою. **Конфлікт** – це протистояння між індивідами або ідентичними групами індивідів на основі незадоволення загальнолюдських потреб (конфлікт

потреб), інтересів (конфлікт інтересів). Розв'язання конфлікту вимагає аналізу й вирішення проблеми через структурні зміни та новації в організаціях, установах, закладах, колективах тощо. Так, суперечка, "конфлікт інтересів існує тоді, коли вчинки однієї людини, яка намагається збільшити свою власну вигоду і користь, перешкоджають, затримують, заважають, причиняють зло чи якимось по-іншому роблять менш ефективними вчинки іншої людини, яка також намагається звести до максимуму власну вигоду і користь" [Johnson, 1987: 269].

Аналіз конфлікту під час його розв'язання є технологічним процесом у комунікативній сфері. Цей процес здійснюється імпліцитно (приховано) відносно реципієнта як однієї з конфліктуючих сторін.

Ознакою конфлікту є різні дефініції ситуації в учасників конфлікту і відповідно різні інтелектуальні фрейми (рамка, система елементів, установок тощо). Під дефініцією ситуації необхідно розуміти опис ситуації конфлікту однією з конфліктуючих сторін. Інтелектуальні фрейми лежать в основі психофізіологічного механізму дефініції ситуації й охоплюють поняттєві підсистеми свідомості, емоційні, вольові тощо стани, що забезпечують відповідну дефініцію ситуації. Інтелектуальні фрейми виконують надзвичайно важливу функцію під час сприймання й розуміння висловлювань: вони є фільтром, призмою, через яку пересівається інформація, що сприймається. Власне від фреймів залежить розуміння висловлювання. У термінах гуманітарних наук фрейми функціонально можна називати ідеєю твору.

Розв'язання конфлікту, що збігається з процесом впливу на адресата, полягає в пошуковій й використанні спільної для конфліктуючих сторін дефініції ситуації через пошук спільного, кооперуючого фрейма. Цей фрейм базується на спільних для конфліктуючих сторін засадах –

на відображенні загальнолюдських потреб, цінностей, моральних засад.

На думку В. Бернштейна, "існують різні форми мовлення, які характеризують різні фази вирішення проблем. Різні форми міжлюдських відносин опосередковуються різними формами (чи кодами) мовлення, оскільки відносини й коди віддзеркалюють фрейми суб'єктів" [De Reuck, 1990: 194]. В. Бернштейн проводить відмінність між вузьким, обмеженим, масовим і ретельно опрацьованим варіантом мовлення (кодами), що виникає із різноманітних обмежень, які накладаються на граматично-лексичні вибори мовців їхнім соціальним і контекстуальним середовищем.

З погляду теорії комунікації мова йде про звичайне, масове, непрофесіональне й опрацьоване, професіональне мовлення. При цьому необхідно враховувати, що як консенсус, так і розбрат має тенденцію до зберігання при вживанні обмежених, вузьких мовних форм; встановлення нових партнерських відносин вимагає ретельного опрацьовання мовного коду для аналізу й встановлення нових соціальних відносин. Так, для підтримання сварки або задоволення, захоплення чимось достатньо говорити про речі, які викликають цю ситуацію чи ці почуття. Коли ж потрібно сварку змінити на дружні стосунки, необхідно вийти на інший рівень понять і мови, більш досконалий, загальний, оскільки в термінах вселюдської філософії й загальнолюдського світобачення ворогуючі сторони знаходять спільність і порозуміння.

Конфліктні процеси мало хто схвалює, але майже всі в них беруть участь. Якщо в конкурентних процесах суперники просто намагаються випередити один одного, бути кращим, то при конфлікті робляться спроби нав'язати противнику свою волю, змінити його поведінку або навіть взагалі усунути його. У зв'язку з цим під **конфліктом**

розуміють спробу досягнення винагороди шляхом підкорення, нав'язування своєї волі, видалення або навіть знищення противника, що прагне досягнути тієї ж винагороди. Окремі вбивства або ціла битва, загрози, звернення до закону для впливу на противника, створення коаліцій для об'єднання зусиль в боротьбі – це усього лише деякі вияви соціальних конфліктів.

У багатьох випадках крайніх виявів соціальних конфліктів їх результатом стає повне знищення противника (наприклад, Рим знищив Карфаген або американські переселенці практично перебили деякі племена північноамериканських індіанців, що ворогують з ними). У конфліктах із менш насильною формою основна мета ворогуючих сторін полягає у відстороненні противників від ефективної конкуренції шляхом обмеження їх ресурсів, свободи маневру, в зниженні їх статусу або престижу. Наприклад, конфлікт керівника з виконавцями у разі перемоги останніх може призвести до пониження керівника на посаді, обмеження його прав щодо підлеглих, падіння престижу і, нарешті, до його виходу з колективу.

1. ПОНЯТТЯ КОНФЛІКТІВ, ЇХ ОСОБЛИВОСТІ

Конфлікти між індивідами частіше за все ґрунтуються на емоціях і особистій неприязні, у той час як міжгруповий конфлікт зазвичай має безликий характер, хоча можливі й спалахи особистої неприязні.

Конфліктний процес, що виник, важко зупинити. Це пояснюється тим, що конфлікт має кумулятивну природу, тобто кожна агресивна дія призводить до дії у відповідь (або відплати), причому більш сильному, ніж первинне.

Конфлікт загострюється і охоплює все більше людей. Проста образа може, зрештою, спричинити вияв

жорстокості щодо своїх противників. Жорстокість у соціальному конфлікті іноді помилково приписується садизму і природним задаткам людей, однак частіше за все її здійснюють звичайні люди, що потрапили в екстраординарні ситуації. Конфліктні процеси можуть змусити людей грати ролі, в яких вони повинні бути жорстокими. Так, солдати (як правило, звичайні молоді люди) на території противника не щадять мирне населення, або у ході міжнаціональної ворожнечі звичайні мирні жителі можуть здійснювати надто жорстокі вчинки.

Труднощі, що виникають при гасінні й локалізації конфліктів, вимагають ретельного аналізу всього конфлікту, встановлення його можливих причин і наслідків.

Неминучість виникнення суперечностей є виявом закону єдності та боротьби протилежностей, одного з класичних законів розвитку. За цим законом будь-яке явище чи ситуація розглядається як єдність протилежних сторін, що взаємовиключають одна одну, долають опір свого антипода, проте водночас не можуть існувати окремо, обопільно взаємозумовлюються (одна існує лише тому, що наявна друга).

Єдність протилежностей завжди умовна, а їх боротьба абсолютна.

У конфліктах беруть участь як окремі особи, так і групи людей. Учасників конфлікту називають опонентами, суперниками тощо.

Конфлікт – це ситуація, набір обставин, за яких виникає:

- 1) зіткнення протилежних сторін, сил чи поглядів;
- 2) або має місце відсутність згоди між двома чи більше суб'єктами;
- 3) або спостерігається внутрішній дискомфорт однієї особи.

У конфліктній ситуації кожна зацікавлена сторона прагне відстоювати та досягати реалізації власних мети, цілей, думок, завдань, точки зору, при цьому вона наводить аргументи на свою користь, перешкоджає опоненту чинити так само, використовує всі прийнятні у даній ситуації заходи та форми впливу і намагається подолати опір іншої сторони.

Донедавна домінуючою вважалася точка зору, згідно з якою конфлікти в організації – річ небажана (доктрина школи Вебера), їх необхідно уникати, а якщо вони все ж таки з'являються, то гасити на ранній стадії, не даючи змоги розвиватися. Конфлікти асоціюються з усілякими негараздами, суперечками, ворожістю, боротьбою і не мають позитивних ознак.

Однак сучасна школа менеджменту дійшла висновку, що конфлікт попри негативні риси відіграє і позитивну роль – сприяє рухові організації вперед і визначає фактори, що заважають цьому процесові. Термін "конфлікт" можна визначити як джерело творчої енергії, якою слід управляти, тобто спрямовувати її у бажане русло.

2. КОНФЛІКТНА СИТУАЦІЯ, СКЛАДОВІ ТА ЕТАПИ РОЗВИТКУ

Першоджерелом конфлікту або умовою його виникнення вважається **конфліктна ситуація** – тобто ситуація, у якій одна зі складових змінює свої кількісні чи якісні значення, що призводить до загострення стосунків між конфліктуючими сторонами. Тут набирає чинності ще один із основних законів філософії – закон переходу кількісних змін у якісні. Конфлікт не виявляється доти, поки існуюча ситуація або влаштовує всі задіяні чи зацікавлені сторони, або ж ці сторони ще не в змозі

вплинути на розвиток ситуації, не володіють достатнім потенціалом (тобто конфлікт прихований).

Конфліктна ситуація, що вимагає вирішення, передбачає існування кількох обов'язкових елементів:

- **учасників конфлікту** (дві або більше сторін, що мають несхожі чи прямо протилежні цілі);
- **об'єкт конфлікту** (конкретне явище, причина, стан справ, навколо якого розгортається суперечка);



Рис.1. Природа конфлікту

- **рушійну силу** – інцидент (факт зіткнення протилежних сил).

Об'єкт конфлікту та його учасники у своїй сукупності утворюють предмет конфлікту, тобто вони розглядаються як необхідні обов'язкові умови виникнення конфліктної ситуації. Інцидент призводить до початку конфлікту, відіграє роль каталізатора. Конфліктна ситуація визначається об'єктивними обставинами, а інцидент виникає випадково, коли створені необхідні передумови.

Типову схему конфлікту можна узагальнити так. Усі конфліктні ситуації розподіляються за ознакою результатів:

а) **функціональні** – такі, що сприяють ефективній діяльності організацій, є позитивними за змістом, містять раціональне зерно та мають еволюційну спрямованість;

б) **дисфункціональні** – паралізують нормальне функціонування організацій, обмежують перспективи розвитку, не сприяють максимально ефективному використанню власних і залучених ресурсів.

3. ОСНОВНІ ТИПИ КОНФЛІКТІВ

Існує чотири основних типи конфлікту за змістом:

1) **внутрішньоособовий** (конфлікт вимог). Його виявом є суперечність чи протилежність вимог, що ставляться до одного й того ж виконавця різними функціональними керівниками, яким він одночасно підпорядковується. Причини такого конфлікту – недоліки у: системі делегування повноважень, організаційній структурі, структурі апарату управління, несхожості стилів керівництва, конфлікт інтересів (ситуація, за якої працівник має приватний чи особистий інтерес, достатній для впливу, або цей інтерес чинить вплив на об'єктивне виконання працівником своїх службових обов'язків).

Типовим прикладом внутрішньоособового конфлікту може бути також ситуація, коли виробничі чи професійні вимоги не збігаються з потребами чи цінностями виконавця. Більшість людей, що працюють на посадах, які не передбачають творчості, ініціативи та самостійного прийняття рішень, і виконують при цьому монотонну, рутинну та нецікаву роботу, прагнули б звільнитися з такої посади. Більшість з них ненавидить справу, якою їм доводиться займатися за необхідності. Проте замість пошуку цікавої роботи, що припала б їм до душі, вони потрапляють у пастку на все життя. При цьому вони не можуть залишити цю посаду і знайти більш цікаву та змістовну роботу, оскільки тимчасово втратять джерело фінансових виплат (у вигляді заробітної плати). Дуже рідко зустрінеш людину, яка дійсно займається улюбленою справою, але цих небагатьох майже завжди супроводжує успіх. Судить самі – типовий конфлікт, вічна тема – дехто досягає світового визнання, а у декого життя складається з нескінченної черги дрібних невдач чи розчарувань.

2) **міжособовий**. Виникає при будь-якому розподілі: повноважень, ресурсів, робіт, обов'язків, завдань, активів, пільг, винагород; а також через несхожість характерів, знань, запитів, кваліфікації, можливостей, кругозору, кола інтересів, ставлення до праці та психологічної сумісності людей, що працюють разом.

3) **між особою та групою**. Причини – дисбаланс, що існує між нормами групової поведінки та індивідуальними діями, поглядами чи звичками окремої особи; невиконання або перевиконання обов'язків, недотримання неписаного внутрішнього розпорядку, що має силу закону у даному колективі, етики взаємин тощо.

4) **міжгруповий**. Організації складаються з безлічі формальних і неформальних груп, які просто не в змозі мирно співіснувати, оскільки всередині будь-якої групи постійно відбувається динамічний розвиток, змінюються цілі, завдання, що поступово входять у суперечки з аналогічними показниками інших груп.

Основними причинами конфлікту вважаються:

- **розподіл ресурсів** (вони завжди обмежені, а претендують на їх використання кілька сторін);

- **різниця у цілях** (спеціалізація, конкретизація та поділ на підрозділи передбачає їх різну стратегічну спрямованість);

- **взаємозалежність у досягненні результату** (вимагає співробітництва, хоча, реалізуючи власні завдання, люди інколи нехтують іншими);

- **різниця в уяві та цінностях** (відсутність об'єктивної оцінки ситуації);

- **незадовільні комунікації** (відсутність повної та достовірної інформації);

- **різниця у досвіді та манері поведінки;**

- **різка зміна подій чи умов.**

Розглянемо докладніше кожен з причин конфлікту.

Розподіл ресурсів. Будь-яка загальна власність, в нашому випадку – спільні організаційні ресурси (сировина, матеріали, обладнання, виробничі потужності, енергія, інформація, людські та фінансові ресурси), підсвідомо викликає бажання в осіб, що наділені певними повноваженнями, розподілити її так, щоб якнайліпше виконати завдання власного підрозділу.

Різниця у цілях. Кожна організація, як правило, складається з кількох напівнезалежних структурних підрозділів. Цілі цих підрозділів, хоча і зорієнтовані на досягнення загальної мети, але все ж таки суттєво відрізняються за змістом.

Взаємозалежність у досягненні результату. У випадках, коли вимагається координація, узгодженість і взаємодія багатьох ланок, важко визначити першочерговість завдань, виділити серед них головні, визначальні, сприяти суміжним ланкам у реалізації їх цілей.

Різниця в уяві та цінностях. Фаза оцінки ситуації найбільш уразлива для неправильних суджень (внаслідок існування комунікаційних бар'єрів, особливо вибіркового сприйняття, розглядаються лише ті варіанти, що влаштовують членів даної групи).

Незадовільні комунікації. Інформаційний вакуум, брак чи нестача актуальної інформації, нездатність чи небажання керівництва передати достовірну інформацію викликає у працівників відчуття роздратування, є приводом до появи необґрунтованих пліток, заснованих на сумнівних джерелах, невиправданих підозрах і побоюваннях.

Різниця у досвіді та манері поведінки. Наведемо уявний приклад: в одній бригаді, пліч-о-пліч працюють досвідчений майстер і початківець. Перед ними поставлено аналогічне завдання. При цьому новачок докладає

надмірних зусиль, обирає далеко не ідеальний шлях до виконання, але з великими труднощами справляється з роботою. І тут з подивом помічає, що майстер, який начебто й не поспішав, закінчив свою роботу втричі швидше.

Різка зміна подій чи умов. Ця ситуація вимагає неабиякого хисту, інтуїції та перспективного мислення. Зміна пріоритетів, несподівані обставини породжують сум'яття та хаос. Швидко проаналізувати ситуацію і визначити сили, що її формують, – це завдання під силу вирішити далеко не кожному. Хибні судження та неправильно вибраний тип поведінки на такому етапі нерідко є темою для дискусії, отже, джерелом конфлікту.

Існуючі способи управління конфліктними ситуаціями розподіляються на дві категорії: структурні та міжособові. До арсеналу структурних методів належать:

- роз'яснення вимог до змісту роботи (делегування окремим особам чи структурним підрозділам чітко окреслених повноважень для виконання покладених функцій і ознайомлення з відповідальністю за їх виконання, оперативне доведення максимуму наявної корисної інформації з цього питання);

- принцип використання ієрархії (звернення до керівника) при вирішенні конфліктних ситуацій. Ієрархія визначає порядок взаємодії та підпорядкованість, регулює інформаційні потоки і вказує на те, яка особа відповідальна за ухвалення конкретного управлінського рішення;

- підпорядкування цілей підрозділів загальноорганізаційним цілям. Загальна мета організації, якій підпорядковується решта цілей підрозділів, змушує всі ланки, формальні та неформальні групи і окремих осіб сприяти її досягненню;

- вплив на поведінку через систему винагород.

4. СПОСОБИ ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ

Міжособові способи вирішення конфліктів зводяться до п'яти варіантів типу поведінки, що їх має обрати конкретна людина при появі перших симптомів конфліктної ситуації – загострення досі прихованих суперечностей чи втручанні сторонніх сил, які зміщують акценти у розстановці сил (графік 1). Це зокрема:

1) ухилення – мається на увазі, що людина (група людей, підприємство, складова соціуму), передбачаючи наперед загострення ситуації, прагне уникати дій, які провокують інцидент. Така роль пасивного спостерігача притаманна особам, які не зацікавлені у змінах, прагнуть уникнути загострення суперечностей;

2) згладжування – тип поведінки, який має багато спільного з попереднім. При цьому не помічаються ознаки майбутнього конфлікту, йде активна профілактика його вияву, ліквідовуються чи завуальовуються суперечності сторін;

3) примус – контроль над ситуацією і регулювання її розвитку. При небажаному напрямі розвитку конфлікту особа, яка наділена владою і повноваженнями, втручається і силовими методами впливає на ситуацію, спрямовує конфлікт у бажане русло;

4) компроміс – тимчасове чи нейтральне вирішення проблеми, що умовно задовольняє всі сторони, які беруть участь у конфлікті. Суперники (опоненти) йдуть на взаємні поступки, частково приймають точку зору іншої сторони або ж відкладають вирішення питання на майбутнє, залишаючи його відкритим;

5) вирішення конфлікту – найбільш бажаний і радикальний шлях розвитку ситуації. Сторони детально ознайомлюються з аргументацією як "за", так і "проти",

йдуть на взаємні поступки, вузлові питання вирішують колективним ухваленням рішень.

Таблиця 1 – Методика вирішення конфлікту шляхом розв'язання проблеми

Послідовність дій	
1	Визначте проблему в категоріях цілей, а не рішень (тобто встановіть причину проблеми, а не зосереджуйтеся на боротьбі з її наслідками).
2	Після з'ясування суті проблеми розгляньте варіанти її вирішення, які б влаштовували певною мірою всі зацікавлені сторони.
3	Сконцентруйте увагу на проблемі, а не на власних якостях опонента.
4	Створіть атмосферу довіри, поліпшивши інформаційний обмін і взаємний вплив.
5	Під час спілкування прагніть досягти результату, при цьому не здавайте власних позицій, але й урахуйте конструктивні зауваження іншої сторони.

Anthony de Reuck виділяє три фази розв'язання конфлікту. **Перша фаза** – комунікація відбувається між конфліктуючими сторонами. Використовується вузький код. **Друга фаза** – аналітична, коли психоаналітик переводить комунікацію у ретельно опрацьовані коди, формує кооперуючий фрейм. **Третя фаза** – комунікація відбувається між конфліктуючими сторонами, але вже в межах однієї дефініції ситуації.

Вихід із конфлікту під час спілкування є необхідним комунікативним ефектом, що забезпечує основну функцію комунікації – встановлення й підтримання контакту між комунікаторами.

5. КОНФЛІКТИ ПІД ЧАС СПІЛКУВАННЯ З ДІТЬМИ

У сімейному вихованні дитини, в постійних контактах із нею батькам необхідно прагнути до виникнення між ними почуття довіри, до безболісного подолання різних непорозумінь, до педагогічної доцільності у створенні умов виховання.

Ефективним засобом усунення суперечності між станом залежності і почуттям провини є гра. Вона формує розуміння спільності деяких проблем дітей і дорослих, а розв'язання їх у грі допомагає дітям краще засвоювати соціальні норми і ролі, які відповідають їхній статі й соціальному статусу. Гра для дитини дошкільного віку є провідним і найбільш природним видом діяльності, важливою умовою повноцінного розумового, морального, естетичного, фізичного розвитку, її соціалізації у суспільстві. Дитячі ігри взагалі – це єдина природна праця дитини, до якої вона береться без примусу і зовнішнього впливу. Водночас вони є чудовим засобом прищеплення практично всіх якостей характеру, які ми цінуємо у людей, але які часто намагаємося прищеплювати вербальними, тобто словесними, методами або простим привчанням, навчанням чи вправлінням.

Граючись, дитина вчиться жити. Під час гри вона досить легко опановує, розуміє суть і запам'ятовує її основні правила. У подальшому такі навички їй знадобляться, зокрема, під час навчання у школі. Більше того, під час гри залежно від її ходу дитина мусить оцінювати ситуацію і самостійно ухвалювати рішення; пізнає потребу співробітництва, привчається поважати права іншого учасника гри, навчається стримувати себе і свої негативні емоції; натомість виробляти доброзичливість і щирість. Жодна інша діяльність не здатна дитині дошкільного віку дати стільки позитивних

емоцій, які так потрібні їй для здорового психічного і фізичного розвитку. Не меншу користь приносять ігри і в старшому віці, але за умови поглиблення їх соціального змісту.

Мала дитина, як було помічено ще К.Д. Ушинським, "...безперервно потребує діяльності і стомлюється не від неї, а від її одноманітності..." Навіть поєднання різних видів діяльності не викликає різкої зміни динамічних стереотипів, не порушує духовної рівноваги дитини, а стає послідовним фрагментом її життя, який розгортається безпосередньо. Головне – не допускати (особливо у віці до 3 років) різкого, швидкого переходу з одного виду діяльності на інший, який не має з попереднім ніякого логічного зв'язку, тим більше, якщо він мало відомий або зовсім не відомий дитині. Це викликає протест, небажання, навіть хворобливий страх перед тим новим, що пропонують. Ось чому діти болісно реагують на те, що їх відволікають від іграшки або гри, яка їх цілковито захоплює.

Безапеляційно втручаючись у світ дитячої гри, дорослі травмують, руйнують світ фантазій, травмують психіку дитини, деформують її уяву або, зрештою, дають хибні зразки поводження з почуттями інших та ставлення до продуктів їхньої праці. Тому так важливо бути тактовними з дітьми, зайнятими іграми та іграшками. Не поспішайте їх зупиняти, навіть якщо у вас є свої плани, – навпаки, знайдіть час поцікавитися, якою грою захоплена ваша дитина і в чому її зміст; ненав'язливо приєднайтеся – підіграйте, і ви відчуєте особливу вдячність дитини, її зацікавленість вами. Завдяки ігровій ситуації ви зможете навчити дитину чогось пізнавального та корисного. Як засвідчують спостереження, дошкільники дуже люблять гратися в такі ігри, як "Дочки – матері", "Дім", "У гостях" та інші. Їх сюжети батьки завжди можуть спрямувати на засвоєння певних правил співжиття у

сім'ї, виконання обов'язків і дотримання етики поведінки та взаємин.

Керуючись народною мудрістю про те, що "дітей легше виховувати, аніж перевиховувати" та "розпочинати виховувати потрібно тоді, коли дитячко ще поперек ліжка лежить", потрібно завжди опікуватися тим, що, як і з ким робить ваша дитина. А щоб спрямовувати її на позитивні думки й гарні вчинки, доцільно велику увагу приділяти іграм морального змісту: вони можуть бути як рухливими, скажімо, вдень, так і досить спокійними – перед сном.

Позитивний виховний ефект мають такі ігри, як "Чарівне слово" (коли кожне прохання і дію необхідно супроводжувати належним добором і вживанням ввічливих, приємних слів); "Магазин однієї покупки" (коли дитина уявно потрапляє у ситуацію вибору, за якої з великої пропозиції різних можливих бажань має право обрати тільки одне. До речі, подібну ситуацію "у магазині" можна використовувати для того, щоб діти орієнтувалися в можливостях сімейного бюджету, у корисності чи зайвині окремих речей; вчилися робити усвідомлений вибір, за який їм самим доведеться відповідати в разі невдачі); "Добре – погано" (коли в ігровій ситуації дитині розкривається сутність доброго та поганого, і в неї формується система уявлень про причинно-наслідкові зв'язки різних дій, вчинків і поведінки загалом) тощо. Подібні ігри завжди сприятимуть формуванню уявлень дитини про ввічливість, про першочерговість бажань та потреб, про можливості їх задоволення і розвиватимуть та збагачуватимуть її мову, навіть якщо ви й не будете чітко означувати перед собою подібну мету виховання.

Не менш важливою для дитини будь-якого віку є можливість побути наодинці зі своїми думками. Адже численні життєві враження потребують усвідомлення і закріплення. Тому не тривожте дитину нетерміновим до неї

звертанням – краще поспостерігайте за нею, за виразом її обличчя, поглядом, рухами. Спробуйте вгадати її настрій, зрозуміти його причину, відзначити про себе, наскільки адекватно до ситуації вона виявляє емоції. Такі спостереження дозволять батькам глибше і краще зрозуміти свою дитину, налагодити з нею довірливі стосунки, а за потреби навчати її адекватного вияву емоцій.

Дитина, яка в ранньому віці потребувала насамперед суто фізичного контакту, у міру дорослішання шукає вже зовсім інші форми уваги до себе з боку дорослих: вона прагне співчуття, усмішки, спілкування. У дошкільному віці, як правило, намагається першою заговорити, задає численні запитання, які змістом до безкінечності йдуть від одного "Чому?" до іншого "Чому?". Щодо різних батьківських реакцій вона починає усвідомлювати, що інші люди мають думки й уподобання, які відрізняються від її суджень, мають свої наміри, які також не завжди збігаються з її власними. Це розуміння надзвичайно важливо підтримувати у дитині й тоді, коли вона дорослішає, що дозволить пом'якшити дитячий егоїзм, зняти можливе напруження взаємовідносин.

Проте не варто чекати швидких результатів – обопільне розуміння, яке лежить в основі партнерства між батьками й дітьми, не завжди складається легко, просто і швидко. Йому дуже шкодить моралізування, менторський тон. Тож потрібне терпіння та розуміння того, що воно досягається значно складніше, коли не приділяти цьому належної уваги або коли праця і домашні клопоти вкрай обмежують спілкування з дітьми. За тими хатніми клопотами можна втратити і дитину. То ж саме її особистість має бути на першому місці. З роками такі доброзичливість і увага дитини будуть повернуті до вас.

Узагалі спілкування можна вважати універсальним методом виховання. Завдяки йому людина утверджується в

житті, впливає на когось і сама перебуває під впливом інших, отримує інформацію про зміст довкілля і захищає себе.

У психології процес спілкування ділиться на три основних **види**:

- соціально-орієнтоване (спрямоване на суспільну думку, на те "що прийнято і не прийнято; що скажуть інші);
- предметно-орієнтоване (на світ речей, який оточує нас);
- особистісно-орієнтоване (на конкретних людей).

Кожний із цих видів передбачає пізнання людиною, зокрема дитиною, довкілля, самої себе та свого місця у соціумі. Всі вони представлені у сімейному спілкуванні, і не може навіть стояти питання про те, яке з них важливіше для становлення дитини як особистості. Пріоритети визначаються конкретними обставинами, віком дитини, її потребами вчасного розвитку та індивідуальними особливостями. Спілкування може відбуватися як з ініціативи батьків, так і з ініціативи дітей. Однак довірливе спілкування не може бути нав'язливим, воно має виникнути з природного бажання іншої сторони.

Процес контактування проходить у своєму розвитку певні етапи (стадії). Затримка того чи іншого або спроба якийсь із них пропустити, "перескочити" можуть зруйнувати взаємодію.

Отже, успіх процесу взаємодії значною мірою залежить від послідовності його розвитку та здійснення переходу на іншу стадію тільки за наявності певних ознак контакту. Такими умовними етапами (стадіями) контактної взаємодії можна вважати:

- виникнення бажання;
- пошук спільних інтересів;

- реалізацію способів індивідуального впливу і взаємної адаптації через погоджену взаємодію.

Забезпечувати спілкування також можна на різних рівнях:

- вербальному (словесному);
- безслівному;
- підсвідомому.

Останній чинник зумовлює особливий вплив не тільки того, про що говорять, а й як говорять. Отож найголовнішою умовою контакту між людьми, й особливо між батьками та дітьми, є щирість і чесність, до яких діти особливо чутливі. Найбільш поширені засоби – голос (його тембр і сила), погляд, лексика, інтонація мовлення.

Вельми важливим моментом під час спілкування є, напевне, взаємний емоційний контакт, сповнений вражень і задоволення. Як свідчить практика, батьківське виховання – це, перш за все, кропітка і тяжка у повному розумінні слова робота з налагодження міцного і постійного психологічного контакту з дитиною. Основою такого невимушеного контакту завжди постає щира зацікавленість батьків усіма справами дитини, вміння будувати діалог, який ґрунтується на принципах партнерства, рівноправ'я, взаємоповаги, визнання, розуміння та знання своєї дитини батьками. Дорослим важливо пам'ятати що діалог не можна перетворювати у монолог, тобто щоб замість партнерського спілкування не зосереджуватися тільки на собі чи тільки на дитині. У таких випадках контакт буде втрачений.

З огляду на це надзвичайно важливо, щоб у процесі реалізації взаємин "Я – ТИ" акцент ставився не на "Я" чи на "ТИ", а на їх зв'язок, який об'єднує два різних особистісних світи. Вияв цього "Я – ТИ" можливий за умови довіри вихованця до вихователя (дитини до батьків), що ґрунтується на механізмі емпатії. Отже, момент єднання – обов'язковий фактор досягнення виховних цілей.

Усе це слушно й актуально і для сім'ї та сімейного виховання дітей, яким необхідно почуватися не тільки улюбленцями своїх рідних, а й потрібними їм, навчитися здатності розуміти інших і бути готовими завжди прийти їм на допомогу, в тому числі і добрим словом.

До компонентів (складових) спілкування між батьками і дітьми насамперед відносять:

- зворотний зв'язок;
- взаємна повага;
- уважне слухання;
- активне слухання;
- відвертість;
- розуміння;
- обов'язки;
- різноманітність;
- запобігання припущенню;
- виразність.

Спілкування з дітьми дошкільного віку доцільно базувати на цих компонентах.

Важливим фактором взаємин батьків і дітей є високий рівень їх взаєморозуміння, для встановлення якого необхідна здатність розуміти одне одного, вміння бачити за зовнішньою стороною поведінки її істинність – мотиви дій, висловлювань, емоційних реакцій.

Особливості стосунків батьків і дітей, пов'язані з рівнем їх взаєморозуміння, формують і специфічний стиль спілкування між ними. Деякі батьки будують стосунки з дітьми на довірі й повазі. Інші вважають, що не обов'язково переконувати дітей у правомірності своїх вимог. У першому випадку формується дружній стиль спілкування, який ґрунтується на проханні, пораді, доброму гуморі, підбадьорюванні, тобто такий, який сприяє формуванню в дітей почуття власної гідності, розвиває максимальну самостійність і доброзичливість; у другому – складається

наказовий (командний) стиль спілкування, який проявляється в безапеляційному тоні, вимогах безумовної слухняності, в надмірній різкості, залякуванні тощо. Він формує скритність, безініціативність, озлобленість, жорстокість, низький рівень людської самоцінності, звичку до сліпої підкори.

Кожний із цих способів спілкування впливає на емоційний стан дітей. Якщо доброзичливість і делікатність між батьками й дітьми створюють хороший настрій, приплив енергії, то командний стиль викликає образи, роздратування, зниження загального життєвого тону, пригнічений настрій. Від стилю спілкування залежать і виховні можливості сім'ї. Позитивні емоційні контакти батьків із дітьми полегшують виховний вплив на них, негативні – ускладнюють. А загалом спілкування між батьками й дітьми здебільшого має педагогічні засади і ґрунтується на духовному контакті. Без душевної спорідненості, як правило, виховання не буває. В основі духовного контакту лежить спільність прагнень: батьки (як і діти) хочуть, щоб їх любили.

Важливим моментом у налагодженні сімейних стосунків є розуміння дорослими того, що права та обов'язки дітей і батьків у сім'ї взаємно доповнюють одне одного, але не збігаються. Ось чому мати з батьком мають обережно й тактовно застосовувати свій авторитет, поступово переходячи від прямого впливу на дитину до формування в неї з її дорослішанням дедалі більшої незалежності й самостійності.

Співвідношення обопільних інтересів і прав слід розглядати як величину, що змінюється залежно від рівня розвитку дитини, а також від обраної дорослими форми або норми взаємин, до якої діти повинні пристосуватися. На жаль, щодня спілкуючись із дитиною, батьки не завжди вчасно помічають ознаки її дорослішання, те, що вона

розумнішає і змінюється внутрішньо. Нерідко вони продовжують дотримуватися тих форм і методів виховання, які вже не відповідають ані її розвиткові, ані її вікові. Звідси непорозуміння і конфлікти. До найпоширеніших помилок батьків можна також віднести штучне звуження етапних завдань виховання дитини, недооцінку дитячої діяльності, недостатнє розуміння батьками ролі свого авторитету й особистого прикладу, небажання підвищувати рівень своєї педагогічної культури, постійно аналізувати власну виховну діяльність, робити вчасні висновки.

Засвоєні в дитинстві норми співжиття становлять підґрунтя особистої поведінки людини та її стосунків з іншими. Отже, первинна соціалізація, яка відбувається в родинному колі, полишає слід на все життя. Якщо ж діти не отримують правильних орієнтирів, не привчаються турбуватися про інших, зокрема про своїх батьків, які дали їм життя, виростили і виховали, тоді виникає ще одна педагогічна проблема сім'ї – байдужість і навіть неприязнь дітей до своїх батьків.

Перешкодою на шляху батьківських помилок можуть бути постійний аналіз виховних ситуацій та врахування їх досвіду в подальшому, критичне ставлення до особистої виховної діяльності, розв'язування педагогічних задач. Виховні елементи й аспекти різнобічної людської діяльності та її результатів можна регулювати і спрямовувати. Прикладом може бути певна виховна ситуація, яка виникає в сім'ї. Така обставина завжди передбачає об'єкт і предмет виховання. Основою виховної ситуації є педагогічна дія (або дії), яка визначається виховними цілями і мотивами. Їм відповідає суть педагогічних рішень і способи їх досягнення. Педагогічні дії передбачають виховну інформацію. Якщо педагогічну дію виконують, скажімо, батьки, то на неї реагують діти.

Але у сімейному вихованні, як правило, батьки творять дітей, а діти творять батьків. Тому, впливаючи на дітей, батьки теж змінюються. Типові способи такого реагування "батьки – вихователі дітей" подані нижче у схемі.

Зауважимо, що на поведінку дітей та рівень їхнього морального виховання дозволяє оптимально впливати рівень інформованості батьків про дітей, їхніх друзів, про їхні справи, інтереси, смаки, настрої тощо. Тим часом спостереження доводять, що високий рівень інформованості не виключає байдужості або негативної спрямованості у стосунках. Це підводить до думки, що бажання знати про дитину якнайбільше повинне мати коректні форми, а дитина як повноцінна і самоцінна особистість має бути захищеною від грубого втручання в її внутрішній світ.

Діти, до речі, також краще сприймають виховний вплив батьків, коли вони інформовані про їхні настрої, вподобання, особистісні особливості тощо.

Реагування дитини на слова, дії дорослих може бути різним: як вираженням зовні, так і внутрішнім. У чому ж сутність внутрішнього реагування? Розглянемо його варіанти в названому порядку на рівні визначення самих понять. Знаючи і розуміючи їх сутність, до них неважко дібрати конкретні приклади із життя.

Конструктивне реагування передбачає органічне сприйняття певної виховної інформації, вимог тощо до відома та включення її в зміст своїх переконань і стосунків.

Реконструктивне – таке реагування дитини, коли їй доводиться змінювати свої переконання, зміст своєї діяльності.

Конформістське – це пасивне сприймання на рівні запам'ятовування без змін в особистій позиції.

Індиферентне – відсутність реакції дитини на рівні як запам'ятовування, так і знання.

Конфліктне – несприймання виховної інформації як такої, що суперечить позиції особистості.

Заради справедливості варто зазначити, що подібні внутрішні реагування відбуваються і в окремих дорослих.

Коригування реакцій можливе на основі зворотної інформації і дієвості, про яку мова йшла вище і як це показано в схемі. Але виховний процес у типовій ситуації набуває ефективності тільки за умови слухних виховних дій.

Вибору ефективних форм виховних дій сприяє аналіз виховних ситуацій, завдяки якому батьки можуть навчитися визначати умови, причини виховного явища, методи виховного впливу та давати їм педагогічну оцінку. Цей механізм забезпечує формування педагогічного мислення, тобто вміння самостійно аналізувати педагогічні явища, розкладати їх на елементи – умови, причини, наслідки тощо.

Підготовка батьків до проведення самоаналізу, навчання їх самоаналізу охоплює три взаємопов'язаних етапи: спонукання до самоаналізу, опосередкованого аналізу та безпосереднього розвитку самоаналізу.

1-й етап – спонукання до самоаналізу – насамперед передбачає виникнення в ньому потреби, знань технології педагогічного аналізу, умовного створення програми спостережень та аналізу виховної ситуації;

2-й етап – опосередкованого аналізу, як правило, передбачає отримання інформації батьками від інших людей, можливо, педагогів, про їхню виховну діяльність; інформацію про виховну діяльність інших батьків (можливо, кращий досвід сімейного виховання); спостереження й аналіз чужого досвіду; рольову гру (можна подумки);

3-й етап – безпосередній самоаналіз містить порівняння з еталоном, виявлення суттєвих відмінностей та встановлення причин такої невідповідності; оформлення в думці покращеного варіанта діяльності.

У своїй сукупності та за умови дотримання названої етапності – це шлях до здійснення самоаналізу, конче потрібного батькам у щоденній виховній діяльності.

Щодня перед батьками виникають також педагогічні задачі, які передбачають не тільки аналіз умов та причин виховного явища, а й обґрунтування свого рішення, самостійної відповіді на певні запитання. Розв'язання педагогічних задач, як правило, спонукає батьків до підвищення рівня педагогічних знань, до творчого застосування класичного або іншого кращого досвіду, творчого користування методами сімейного впливу.

Таким чином, забезпечення партнерських взаємин батьків і дітей та педагогічної доцільності умов сімейного виховання дитини ґрунтується на усвідомленні і розумінні батьками потреб її вчасного розвитку та задоволенні цих потреб, адекватній оцінці себе як вихователів, на постійній роботі над собою, тобто самовдосконаленні, на доброзичливому спілкуванні та співпраці членів сім'ї.

СПИСОК ОСНОВНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Веренко І.С. Конфліктологія / за ред. І.С. Веренко. – М.: Концерн Swiss, 1990. – 376 с.
2. Золотнякова А.С. Проблемы психологии общения. – Ростов-на-Дону: Изд-во Рост.ун-та, 1976. – 78 с.
3. Ковалев А.Г. Коллектив и социально-психологические проблемы руководства. – М., 1996. – 144 с.
4. Ковалев А.Г. Курс лекций по социальной психологии. – М., 1994. – С. 153-154.

5. Різун В. В. Моделювання і технологія редакторських систем / Інститут системних досліджень освіти; Інститут журналістики Київського університету. – К., 1995. – 200 с.
6. Черненко О.В. Лінгвокогнітивні та прагматичні особливості дискурсивного втілення завершальної фази конфліктної взаємодії (на матеріалі англомовної прози ХХ століття): дис. ... канд. філол. наук: 10.02.04. – Киев, 1987. – 229 с.
7. David W. Johnson, Frank P. Johnson. Joining Together. Group Theory and Group Skills. – New Jersey, 1987. – 651 p.
8. De Reuck, Anthony. A Theory of Conflict Resolution by Problem-solving // Conflict: Readings in Management and Resolution edited by John Burton and Frank Dukes. – N. Y., 1990. – P. 183-197.

ЗАПИТАННЯ ДО ТЕМИ 4

1. Що розуміють під конфліктом?
2. Як визначають “конфліктну ситуацію”?
3. Які обов'язкові елементи передбачає конфліктна ситуація?
4. Як усі конфліктні ситуації розподіляються за ознакою результатів?
5. Які існують основні типи конфлікту за змістом?
6. Що вважається основними причинами конфлікту?
7. У чому полягає розвиток конфліктної ситуації?
8. Які варіанти вирішення конфлікту існують?
9. У чому полягає методика вирішення конфлікту?

ТЕМА 5. МОВЛЕННЄВЕ СПІЛКУВАННЯ

1. ФОРМИ, У ЯКИХ ЗДІЙСНЮЄТЬСЯ МОВЛЕННЄВЕ СПІЛКУВАННЯ

Спілкування – взаємодія двох або більше суб'єктів, що полягає в обміні між ними повідомленнями, що мають предметний і емоційний аспекти. Спілкування ґрунтується на реалізації особливої потреби в контакті з іншими суб'єктами (афіліація), про задоволення якої свідчить виникнення "радість спілкування". Зазвичай містить у собі чотири складові: предметне повідомлення (про що мова йде), саморозкриття (Я-повідомлення), ставлення до слухача (мотив розповіді), заклик (що треба зробити).

Мова – історично сформована форма спілкування людей за допомогою мовних конструкцій, створюваних на основі певних правил. Правила мовного конструювання мають етноспецифічні особливості, які виражаються у системі фонетичних, лексичних, граматичних і стилістичних засобів і правил спілкування даною мовою.

Фонематичний слух (греч. *phoneoma* – голос, звук, мова) – форма слуху, що являє собою здатність людини до розпізнавання мовних звуків, представлених фонемами даної мови. Формування фонематичного слуху відбувається в дітей при сприйнятті усного мовлення навколишніх і одночасно при власному проказуванні слів відповідно до сприйманих зразків, за допомогою яких виділяються й узагальнюються диференціальні ознаки фонем.

Нормальне використання мови людиною – це передусім умінь говорити і писати, тобто створювати, породжувати нові тексти.

Мовленнєве спілкування може бути усним або письмовим, активним (експресивним) або пасивним (імпресивним).

Усне мовлення – мова, вимовна за допомогою голосу й сприймана на слух.

За допомогою усного мовлення спілкування і обмін думками відбувається безпосередньо. В усному мовленні вживається побутова й діалектна лексика, слова розмовно-просторічного характеру, своєрідні фразеологізми.

Синтаксична будова усної мови характеризується тим, що в ній здебільшого вживаються прості речення, часто – неповні. У складних реченнях переважає сурядність. Зв'язок речень переважно безсполучниковий. Рідко вживаються дієприкметникові й дієприслівникові звороти. Речення усної мови часто не вкладаються в звичайні синтаксичні рамки.

За характером спілкування усне мовлення – діалогічне, має ряд лексичних особливостей.

В усному мовленні широко використовуються додаткові засоби висловлення: інтонація, жести, що надають відтінку переконливості та емоційності.

Звичайна сфера застосування усного мовлення – бесіда, розмова.

Усні виступи, доповіді, звіти, лекції являють собою проміжну форму між усною і писемною формами літературної мови. Це складніший вид усного мовлення порівняно з розмовним, бо тут все-таки обмеженіше використовуються допоміжні засоби (жести, інтонація)

Усне мовлення кожної людини свідчить про рівень її освіченості, культури. Відомий український педагог В. Сухомлинський писав, що “мовна культура – це живодавній корінь культури розумової, високої, справжньої інтелектуальності. Щоб правильно розмовляти й писати, треба прагнути до удосконалення своїх знань,

набутих раніше, треба любити українську мову й свою справу”.

Письмова мова ґрунтується на візуально сприйманій стійкій фіксації мовних конструкцій, насамперед у вигляді письмового тексту. За рахунок її виявляється можливим передавати повідомлення зі значним тимчасовим відстроченням.

Експресивна мова (лат. *expressio* – вираження) – форма мови, процес породження мовного висловлення, представленого в усній або письмовій формі. Початком цього процесу є формування загального задуму, потім будується внутрішня мова, що перекладається потім у власне зовнішню мову. Експресивна мова будується на основі активного словника, що являє собою якийсь лексичний масив, за допомогою якого людина будує свої висловлення і який за обсягом менше, ніж пасивний словник, що є основою імпресивної мови.

Імпресивна мова (від *impressio* – враження) – форма мови, що являє собою розуміння усної або письмової мови. ґрунтується на використанні пасивного словника, що являє собою лексичний масив, елементи якого більш-менш точно розуміються людиною, яка їх сприймає. За обсягом вона більша, ніж активний словник.

Читання – специфічна форма мовного спілкування людей за допомогою друкованих або рукописних текстів, одна з основних форм опосередкованої комунікації. Читання – не односторонній вплив добутоків на читача, що виражається в пасивному сприйнятті, засвоєнні змісту тексту, а активна взаємодія між комунікаторами (творцями тексту) і реципієнтами (читачами). У ході читання відбувається процес "співтворчості" автора й читача. Читання істотно відрізняється від інших видів комунікації. Це зв'язано зі специфікою тексту як знакової системи, елементи якої існують у нерухомій просторовій формі, що

передбачає їх подальше зорове сприйняття, і з можливістю фіксування, зберігання, тиражування інформації в такому вигляді, при якому процеси споживання не збігаються за часом з їхнім виробництвом, а можуть тривати протягом століть. Ця особливість перетворює читання у досить раціональний спосіб передачі й засвоєння знань і цінностей, вироблених людством.

2. МОДЕЛІ ПОРОДЖЕННЯ МОВЛЕННЯ

Продукування, або породження мовлення (ПМ), – один із двох найголовніших процесів мовної діяльності (разом зі сприйняттям та розумінням мови), що полягає в плануванні та реалізації мови в звуках або графічних знаках.

У лінгвістичній літературі поряд з терміном “породження мовлення” вживають термін “вербалізація”. У контекстах, де йдеться про втілення мислення в мовній формі, їх можна використовувати як синонімічні.

ПМ безпосередньо пов'язане з мисленням, мовою та розумінням. Про зв'язок ПМ і мислення В.Ф. Гумбольдт писав: “Мова, відповідно до безмежних можливостей її вживання, які ніколи не можна точно виміряти, вимагає відповідних цим можливостям елементів, і потреба ця інтенсивно й екстенсивно зростає у міру підвищення ступеня, на який вона сходить, бо на найвищому ступені вона сама стає чинником породжувачої ідеї та втіленням розвитку думки. Весь розвиток людської мови, незважаючи на численні перешкоди, йде до цієї кінцевої мети. Тому вона завжди прагне знайти такі мовні елементи, які забезпечили б оптимальне вираження розумових форм”. Крім того, ми аналізуємо природу за лініями, прокладеними для нас нашими рідними мовами. Ці “лінії” і виявляються при ПМ. Втім ПМ не обмежується

простим використанням структур мови, а спирається на породження якісно нового, хоча у процесах мовлення ми часто просто повторюємо те, що почули чи сказали раніше в аналогічних умовах, проте це не поширюється абсолютно на все, що ми кажемо. Поза сумнівом, у міжособистому спілкуванні ми часто вживаємо форми слів, яких ніколи не чули, творимо нові слова, не передбачені ніякими словниками, поєднуємо слова хоч і за певними законами їх поєднання, але часто дуже несподіваним способом.

ПМ характеризується зворотним зв'язком з розумінням мовлення. Головна мета ПМ – пояснити щось адресату, і для цього використовуються мовні засоби. Тільки якщо мовець адаптує свою мову з тим, що адресат думає в даний момент, спілкування можна вважати таким, що відбулося. Звідси й те, як вибираються семантичний, синтаксичний, лексичний матеріал і навіть спосіб артикуляції в мовленні. Ця адаптація і оцінюється як логічність, самосуперечливість мови.

Зазвичай виділяються дві стадії ПМ, що проходять паралельно: планування (впорядкування концептуального змісту) і власне генерація тексту (трансформація семантичної або прагматичної репрезентації в природномовну). ПМ є рекурсивним, тобто складається з циклів, що містять такі підзавдання, як додавання, видалення і переупорядкування. Розпочинаючи генерування мови, зазвичай мають тільки смутну ідею. Тільки після цього виникає проблема "вибору" слова. Іноді тематизується саме утруднення у вираженні відчуттів; у деяких стилях нарочита неохайність виразу подається як ознака глибини, а в інших (напр., у Флобера) – як вирішення складного інтелектуального завдання, в якому непомітно присутній адресат. Найзвичайніший же випадок – поповнювальне ПМ, коли час артикулювання початкових частин використовується для обробки подальшої інформації, яка

потім і впроваджується у вислів. Є безліч стилів редагування по-різному доречних у різних риторичних ситуаціях: за одних умов ми щось недоговорюємо, а в інших – додаємо від себе. При такій "конденсації" і ускладненні тексту ПМ також проходить декілька стадій. Чинники, що перешкоджають повному втіленню авторського задуму, не обмежуються дефіцитом часу, сили й пам'яті: повний контроль автора над ПМ неможливий у принципі. Тому зазвичай основні зусилля автори зосереджують на поточному фокусуванні уваги.

Виділяються два типи актів ПМ: головні (вираз фактичної сторони) і допоміжні (функція яких – передбачити реакції адресата). Оскільки адресант у ході ПМ може оцінювати реакцію слухача, планування мови і реалізація плану проходять майже паралельно. Людина не завжди знає заздалегідь, що скаже далі: одна фраза чи одне слово безпосередньо змушує сказати інше і т.д. При цьому допустимо й використання заготовок – фраз або окремих словосполучень, навіть стратегій номінації, що дозволяють уникнути неоднозначної реакції в рамках епізоду мовлення. Планування може торкатися мовлення, що вже пройшло процедуру морфемної організації (про що свідчить невдале вимовлення скоромовок). Спонтанність усної мови залишає сліди продукування, от чому так важко сприймати транскрипцію непідготовленої мови. Про відмінності між підготовленим, "запланованим" продукуванням мови і непідготовленим: одні й ті ж самі елементи мови можуть одночасно виконувати декілька пунктів плану, на декількох комунікативних рівнях. Загальний задум мови також коректується у ході ПМ. При реалізації плану змінюються й ресурси автора, пов'язані з темою, обсягом мови, характеристиками потенційних і реальних адресатів, метою, стилем подачі, часом, наявним у його розпорядженні. Оскільки ПМ керується наявною

культурою, виділяють різні семіотичні стилі ПМ з різними стратегіями, що їх реалізують. Залежно від вибору комунікативної стратегії одна і та ж інформація подається по-різному в різних обставинах. У ході ПМ вирішують, що хочуть сказати або написати і як це подати найефективніше, відмовившись, де необхідно, від надмірностей, щоб інтегрувати інформацію, яка найбільшою мірою стосується справи, в зв'язне ціле. У різних людей свої улюблені схеми викладу. Впорядкованість інформації в нашій пам'яті і при нашій подачі в тексті може радикально розрізнитися.

Інтенціональність відіграє ключову роль в теорії ПМ, хоч і є слабкою ланкою в моделюванні ПМ. В основі вислову лежить план адресанта досягти деяких цілей доступними засобами (мовними чи іншими). Зокрема, компонування тексту полягає в мобілізації засобів, що впливають на план; у когнітивістиці трактування стадій породження, перетворенні ідеї, продукуванні й редагуванні тексту. Автор має комунікативні наміри: передати певні події, описати певний стан речей, аргументувати свою позицію і т.п., розраховуючи на певну реакцію з боку адресата. Мовець може бути просто "озвучувачем", може лише компонувати і структурувати елементи вислову, а може бути й справжнім автором мови, тим центром, з яким співвідносяться слова. Усе це входить у формат ПМ.

До модулів ПМ належать генератори і артикулятори повідомлення. У роботі модулів немає ніякого внутрішнього повідомлення. Але є ще "наглядацький" компонент, що виявляє недоречний і помилковий матеріал, що бере участь в анафоричних процесах, тощо. Лінеаризація мови (встановлення того, що і коли сказати) не тільки ґрунтується на утриманні повідомлення, але й залежить від культурної традиції ("природна послідовність" викладу змінюється від культури до

культури і пов'язана зі знанням комунікантів у суспільстві) і від вимог до складних інформаційних структур, що ставляться обробкою створюваного тексту (мовець повинен стежити за тим, що говорить і що йому ще треба сказати). З експериментів отримані певні принципи лінеаризації: нові одиниці за необхідності вводяться на основі вже встановленого зв'язку з останньою згаданою одиницею; чим пізніше щось згадане, тим краще це пам'ятають; навантаження на пам'ять повинне бути мінімальним.

ПМ, особливо тексту, підпорядковуються не тільки семантичним, морфологічним і граматичним законам, але й правилам викладу. Схеми викладу подій досить різні. Текст розвивається відповідно до очікувань про зв'язок подій. Те, що в очікуваннях не передбачено, у кращому разі сприймається як коментар.

Різні моделі породження мовлення пропонувалися представниками різних наук – лінгвістами, психолінгвістами та спеціалістами зі штучного інтелекту.

Перші моделі ПМ, розроблені вітчизняними вченими, з'явилися наприкінці 60-х років 20-го ст. Дослідники цього періоду розробили спочатку психологічні та психолінгвістичні моделі, а вже в 70-х роках з'явилися лінгвістичні, передумовами яких були дослідження закордонних учених. Однак, усі вітчизняні моделі так чи інакше спиралися на ідеї Л.С. Виготського, тобто всі так чи інакше використовували поняття внутрішньої мови. Взагалі шлях до слова зображували як шлях від внутрішньої до зовнішньої мови через декілька фаз.

Найбільш видатні вчені, що займалися дослідженням моделей породження мовлення, - це А.Р. Лурія, Н.І. Жинкін, А.Н. Леонтьєв, Л.С. Виготський, Т. Рябова, І.А. Зимня, Е.С. Кубрякова, А.Е. Кібік, Б. Норман, С.Д. Канцельстон, Г.В. Кольшанський, М. Бергельсон.

У наукових дослідженнях створено значну кількість моделей ПМ. Їх можна розглядати через призму того, як саме у них наведений породжувальний процес і якій стратифікації він підлягає у певній моделі. Виокремлюють такі основні типи моделей породження мовлення:

- рівневі;
- стохастичні;
- циклічні;
- інтегративна;
- трансформаційна;
- модель безпосередніх складових.

Рівневі моделі. Серед них моделі Б. Нормана, Л. Виготського, О. Леонтєва та Т. Рябової, Т. Ахутіної (Рябової), О. Лурії, С. Кацнельсона. Отримали назву рівневих, оскільки їх автори, досліджуючи процеси вербалізації, “утілеснення” думки в мові, орієнтувалися на поняття рівнів мовної системи.

Модель Б. Нормана. У цій моделі послідовність процесу ПМ співвіднесена із системою рівнів мови.

На денотативному (предметному) рівні в правій півкулі головного мозку формується цілісне уявлення щодо явища, про яке хоче розповісти мовець: починається створення суб’єктивного смислу висловлювання. У внутрішньому мовленні виформовується десигнат, тобто означуване, змістовий бік мовного знака, і з’являється “протопредикат” з аргументами, у яких ще не уточнено рольову структуру. Цей “протопредикат” задає сценарій, у межах якого “розігрується дія” майбутнього висловлювання. Пізніше, на вербально-синтагматичному рівні, відбувається лінеаризація (лінійне розгортання) понятійно-рольової структури (перетворення її на завершений синтагматичний ланцюжок). На цій сходинці вводяться три підрівні – синтаксичний, лексико-морфологічний і фонетичний (графічний), кожен із яких

характеризується своїм набором структур, одиниць і співвідношень між ними, а також механізмом перетворення цих структур на структури наступних підрівнів.

Однак процес мислення, зокрема процес ПМ, характеризується й особливостями, які не залежать від рівневої організації мови. Водночас незаперечним залишається положення, згідно з яким специфіка системно-структурної будови мови більшою чи меншою мірою впливає на процеси породження і сприйняття мовлення.

У цих моделях людська думка тлумачиться як автономна, така, що перебуває у свідомості людини сама по собі. У деяких із них уже простежується зародження циклічного бачення ПМ, хоча загальна рівнева природа ще зберігається.

Стохастичні моделі припускають, що адресант використовує при породженні мови виключно ймовірнісні характеристики мовних елементів: сам факт та ймовірність появи чергового елемента зумовлені попередніми елементами. Проте експерименти доводять, що вибір граматичної форми набагато менше залежить від впливу контексту, ніж від вибору окремого слова.

Виникає проблема – чи можна взагалі застосовувати стохастичні моделі до моделювання саме граматичної структури. Обмежимося лише одним аргументом з цього приводу, що належить Дж. Міллеру. “Для того, щоб дитина навчалася всім правилам послідовності, побудованій за принципом “зліва направо”, які необхідні для творення абсолютно прийнятних речень з двадцяти слів чи менше, він повинен вислухати приблизно 1030 речень. Щоб оцінити по гідності, наскільки ця умова безглузда, пригадаємо той факт, що в сторіччі тільки 3,15 x 10⁹ секунд”.

Циклічні моделі. Помітною рисою всіх моделей цього типу є орієнтація не на рівні мови та притаманні їм одиниці, а на цикли процесу розгортання думки, реалізації програм мовлення, задіяння принципу поєднання рівнів, коли ланцюжок одного рівня стає компонентом іншого. До циклічних моделей відносять модель І. Зимньої та модель М. Бергельсона і Л. Юбрика.

Модель І. Зимньої (психологічна). Основними “циклами” ПМ є спонукальний, формувальний і реалізуючий. На кожному з них наявні свої “блоки” операцій. Так, у межах спонукального циклу є блок, що об’єднує комунікативний намір мовця, задум мовлення і його мотив; у межах формувального циклу є блок, що об’єднує просторово-понятійну схему майбутнього висловлювання зі схемою часового розгортання висловлювання на смислотвірній фазі з блоком словесно-граматичного структурування на фазі формувальній та ін. У межах реалізуючого циклу важливу роль відіграють закони сполучуваності елементів мовного коду з урахуванням їх специфіки на кожному рівні (фонологічному, морфологічному, лексико-семантичному і синтаксичному).

У цій моделі передбачені процеси паралельного, а не послідовного характеру, контроль мовця за всіма процесами на всіх етапах.

Модель М. Бергельсона і А. Кібрика. Вона доповнена даними спостережень над дев’ятьма мовлення Ф. Бацевича. У цій моделі виділяються домовленнєві етапи з притаманними їм специфічними когнітивними процесами: членування початкового задуму, категоризація, пропозиціонування, побудова поверхневої структури повідомлення.

1. Членування початкового задуму. На цьому етапі діяльність мислення полягає в тому, що мовець оперує

специфічними даними свого попереднього досвіду – енграмами (“слідами”, “записами”), передусім образами речей і предметів, людей та інших живих істот, уявленнями тощо. Це прототиповий рівень пам'яті, у межах якого виявляються узагальнені результати досвіду носіїв мови – уявлення про предмети, ознаки, знання сценаріїв тощо. Ще О.Потебня писав, що “на дословесному етапі мови могли бути об'єднані відомі низки вражень..., але сам зміст цих вражень не був розкладений, розчленований. Крім того, існувала маса не пов'язаних, але об'єднаних у такі низки вражень”.

У мозку людини є декілька систем: нейрофізіологічна як складна мережа енграм двох різних типів (предметно-образних і мовних), а також системи їх співвідношення і поєднання. Для реалізації мовлення необхідне поєднання елементів невербальної і вербальної пам'яті, взаємне їх перекодування. Це перекодування пов'язане з роботою різних півкуль мозку та їхнім об'єднанням в єдину функціональну систему зв'язків. Правій півкулі властиве цілісне й одномоментне сприйняття світу; лівій – здатність до послідовного, ступеневого пізнання, аналізу, членування. Енграми як оперативні одиниці свідомості й мислення, народжені в правій півкулі, пов'язуються з їхніми мовними корелятами в лівій. Зв'язок півкуль – це перехід від цілісного сприйняття ситуації до її членування, від фрейму – до його складових. Лінгвістично це можна уявити як трансформацію багатовимірних структур багатозначного контексту в лінійно організовані.

2. Категоризація. Виділення аспектів (складових) у межах початкового задуму не є тією ланкою вербалізації, з якої починається власне ословлення або породження поверхневої структури. Це неможливо через абстрактність цих аспектів. Обов'язковим є процес категоризації, або їхнього віднесення до певного узагальненого типу ситуації

(у широкому сенсі слова). Цей процес є наближенням виділених абстрактних аспектів до достатньо стандартизованих (узуальних) лексичних і граматичних структур, які є в кожній ідіотнічній мові. В. Чейф пов'язує ці процедури з підведенням аспектів або під категорії подій, ситуацій, або предметів, уявлень про них, М. Бергельсон і А. Кібрик – з уявленням про деяку узагальнену ситуацію. При цьому дані афазії свідчать про специфіку категоризації подій (типу Пес гавкав) і відношень (типу Сократ – людина) (О. Лурія). У концепції авторів моделі “Смисл – Текст” цей етап (модуль) вербалізації відповідає “семантичному представленню”.

3. Пропозиціонування. Цей етап отримав таку назву з огляду на те, що його результати – пропозиції – є основою семантичного представлення будь-якого повідомлення. У процесах вербалізації важливе значення для мовця має усвідомлення ієрархії та структури ролей, які виконуватимуть учасники комунікації. З лінгвістичної точки зору – це вибір конкретної “протосхеми” майбутнього висловлювання як чогось цілого, формування його “матриці”.

У межах цього етапу значно чіткіше “вимальовуються” типи співвідношень і синтаксичні ролі знайденого позначення або позначення; внутрішнє слово сприймається або як функція, що вимагає свого аргументу, або як аргумент, який повинен відповідати “своїй” функції. Відбувається семантичне узгодження одного з іншим, розподіл позначень за синтаксичними позиціями тощо. Цей етап вважають глибинно-синтаксичним, оскільки на ньому відбувається взаємне, значно глибше, ніж на попередніх етапах, узгодження когнітивного і лінгвального, вибір лексико-синтаксичних засобів, які найповніше відповідають початковому задуму.

4. Побудова поверхневої структури повідомлення. У сучасних концепціях мовленнєвої діяльності лексикон мовця постає як організована єдність слів, що відіграє істотну роль у процесах породження і сприйняття мовлення, у взаємозв'язках концептуальних і мовних структур. Лексикон – це не “склад” одиниць, організований для пошуку і знаходження потрібної одиниці, а діюча система, в якій кожна одиниця “записана” разом із інструкцією для її використання з даними про її оперативні можливості, причому за всіма можливими напрямками її вживання – прагматичним, власне формальним, семантичним. З когнітивних позицій структура лексикону мовця постає як сукупність різноманітних взаємозв'язків, найпоширенішими з яких є пропозитивні, що виявляються як стійкі валентні моделі, закріплені в пам'яті носіїв мови у вигляді глибинних предикацій. Будь-яке порушення таких зв'язків стає причиною мовленнєвих девіацій.

Отже, циклічні моделі ПМ порівняно з рівневими – гнучкіші, здатні пояснити механізми виникнення мовних помилок у спілкуванні, “вписавши” їх у коло мисленнєво-мовленнєвих процесів вербалізації. Однак із 61-го року ці моделі стали доповнюватись і уточнюватись моделями інтегративними.

Інтегративна модель породження мовлення. Її авторами є американські, німецькі та російські лінгвісти, психолінгвісти і теоретики мовленнєвої діяльності, зокрема Н. Хомський, Е. Ланг, Дж. Соммерс, О. Кубрякова та інші. Згідно з нею процес вербалізації здійснюється не поетапно, а з порушеннями порядку стадій у різних типах мовлення; про фази чи етапи породження мовлення можна говорити лише умовно, маючи на увазі можливість їх паралельної реалізації. Ще Н. Хомський зауважував, що було б нелогічно вважати, ніби спочатку мовець добирає синтаксичну структуру речення, а згодом наповнює її лексикою. Насправді ж

мовлення планується і реалізується не послідовно, речення за реченням, а іншим чином. Процеси породження мовлення залежать від багатьох чинників, серед яких найважливішими є мовна здатність людини, її інтелект, оперативне мислення, база знань, що міститься в лексиконі, а також психіка, емоції, почуття мовця тощо.

Модель безпосередніх складових (БС) є найсильнішою моделлю породження мови. Її основна ідея полягає в застосуванні правил деривації, наприклад: “замість X підставити Y”. Так, породження речення: “Талановитий художник малює цікаву картину” буде здійснюватися за правилами моделі НС у такому порядку: пропозиція група підмета + група присудка; група підмета з означенням + означуване слово до того часу, поки ми дійдемо до кінцевого (“термінального”) ланцюжка слів. У моделі НС породження йде в двох напрямках: за рахунок послідовної появи компонентів і за рахунок їх так званого “розширення”. Те, що першим кроком породження має бути виділення групи підмета, тобто поєднання “талановитий художник”, визначається нашим знанням структури речення в цілому і ніяк не виводиться стохастичним шляхом. Найбільш відома модель породження мови на основі граматики БС належить Ч. Осгуду. Осгуд розглядає процес породження мови так: стохастичні закономірності, на його думку, діють на кожному з послідовних рівнів деривації, причому вибір одиниць на “вищих” рівнях частково зумовлює вибір одиниць на подальших рівнях деривації. На цю модель спирався у своїх експериментах Н. Джонсон, що дослідив імовірність помилок при запам'ятовуванні речень з різними синтаксичними структурами; виявилось, що така імовірність різко підвищується на межі сегментів, що виділяються в ході аналізу за НС (типу групи підмета); усередині ж таких сегментів імовірність помилки

зменшується за звичайних закономірностей такого процесу. Пізніше Джонсон поставив ще декілька дуже вдалих експериментів на підтвердження моделі Осгуда.

Незважаючи на успішні експерименти Джонсона та інших лінгвістів, що спиралися на граматику БС, вона виявилася малоприсадоною для моделювання деяких типів речень і поступилася місцем трансформаційній моделі породження мовлення. Головна ідея цієї моделі полягає в тому, що для отримання деяких типів речень необхідно здійснити певну операцію над деревом БС у цілому або над його термінальним ланцюжком. Наприклад, “породивши” наведене вище речення “Талановитий художник малює цікаву картину” за правилами БС, ми можемо згідно з трансформаційною граматику, здійснюючи операції над термінальним ланцюжком породження, отримати з даного активного, стверджувального, розповідного речення його пасивний, заперечний, питальний варіанти в різних поєднаннях. Інакше кажучи, передбачається, що породжує пропозицію типу чи “Чи не малюється цікава картина талановитим художником?”, ми спочатку будемо наведене вище початкове речення, а потім перетворюємо його в трьох “вимірах”. Дж. Міллер зі своїми учнями і послідовниками здійснив цілий ряд експериментів, спрямованих на доведення застосовності трансформаційної теорії в психолінгвістичному моделюванні. Результатом цих експериментів була констатація того, що операції з активними стверджувальними реченнями завжди вимагають менше додаткового часу, ніж операції, що не містять таких речень. Це, по суті, і є те, про що стверджує трансформаційна теорія: пасивні, заперечні і пасивно-заперечні речення мають такі ж самі синтаксичні правила, що й активні стверджувальні, плюс одне – два, що ускладнюють їх і вимагають більше часу для породження.

Серед недоліків трансформаційної моделі можна виділити такі, як, наприклад, незалучення чинника мотивації та предметно-логічного змісту висловлювання, принципова необов'язковість психологічного породження лінгвістично однакових висловлювань однаковим способом і залежність цього способу від характеру експериментальної ситуації і т.д. Ці та інші недоліки трансформаційної моделі викликали реакцію подвійного характеру. По-перше, було проведено низку експериментальних досліджень, які в тій чи іншій формі прагнули спростувати дані міллерівських та аналогічних їм експериментів. По-друге, усередині самого табору прихильників трансформаційної моделі з'явилися роботи, що відходять від традиційної інтерпретації цієї моделі. Певні роботи першого типу (Мартін і Робертс, Танненбаум, Івенс і Вільямс, Луцихіна і ін.) привели до висновку, що Міллер має рацію лише частково: хоча ускладнення речення і збільшення часу, необхідного для здійснення операції над цим реченням, взаємозв'язані, але ніяких переконливих даних з цього приводу отримати неможливо. Ті експерименти, автори яких доводили придатність трансформаційної теорії для психолінгвістичного моделювання, при уважному вивченні виявляються не зовсім коректними; більш чіткі експерименти не підтверджують модель ґрунтовним чином і зазвичай дозволяють лише протиставити один одному ядерні й неядерні речення. Є і роботи, результати яких ставлять під сумнів взагалі адекватність трансформаційної моделі. Серед робіт другого типу виділяється дослідження Д. Слобіна. Він був вимушений припустити, що люди, які беруть участь в експерименті, по-різному оперують з реченнями залежно від того, чи є ці речення “зворотними” (автомобіль наздоганяє потяг, але потяг теж може наздоганяти автомобіль) або “незворотними” (людина їсть

диню; диня не може їсти людину). Це означає, що в породженні речення є якийсь “дограматичний” етап, на якому той, хто говорить (або сприймає мову), орієнтується на загальний зміст речення, ніби висловлює думку про характер зображуваної ситуації, що важливо для подальших операції з реченням. Врешті-решт, така ідея рівнозначна ідеї внутрішнього програмування мовного вислову в суб'єктивному кодї. Допущення подібної ланки в породженні мови дозволяє найкращим чином інтерпретувати деякі отримані раніше експериментальні факти. Так, можна припустити, що саме ланка програмування є психофізіологічним субстратом феномену актуального розчленовування висловлювання. Трансформаційна модель хоч і дуже зручна для моделювання мови (її трансформаційний принцип, без сумніву, в якійсь формі дійсно використовується в породженні), але вона не є єдиною можливою та допустимою, а найімовірніше входить в загальну схему породження мови на правах факультативної ланки.

СПИСОК ОСНОВНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Кубрякова Е.С. Человеческий фактор в языке: Язык и порождение речи / Е.С. Кубрякова, А.М. Шахнарович, Л.В. Сахарный / АН СССР. Ин-т языкознания; отв. ред. Е.С. Кубрякова. – М.: Наука, 1991. – 239 с.
2. Бацевич Ф. С. Основи комунікативної лінгвістики. – К.: Академія, 2004. – 342с.
3. Ахутина Т.В. Порождение речи. Нейролингвистический анализ синтаксиса. – М., 1989. – 192 с.
4. Красиков Ю.В. Алгоритмы порождения речи. – Орджоникидзе: Изд-во "ИР", 1990. – 240 с.

5. Лингвистический энциклопедический словарь / под ред. В.Н. Ярцевой. – М.: Большая Российская энциклопедия, 2002. – 709 с.
6. Выготский Л. С. Мышление и речь // Л.С. Выготский. Собрание сочинений. Т.2 – М., 1982. – 351 с.
7. <http://auditorium.ru/books/2056/r1.pdf>
8. <http://infolex.ru/Cs12.html>
9. <http://www.best-translation.ru/yazik/176.html>

ЗАПИТАННЯ ДО ТЕМИ 5

1. Охарактеризуйте форми, у яких здійснюється мовленнєве спілкування.
2. Обґрунтуйте назви моделей породження мовлення.

ТЕМА 6. МЕТАКОМУНІКАЦІЯ

1. СУЧАСНІ НАПРЯМИ АНАЛІЗУ МЕТАКОМУНІКАЦІЇ

Термін “метакommунікація” був введений у філологічний науковий ужиток у середині 60-х років ХХ ст. П. Вацлавіком, який розглядає метакommунікацію як комунікацію про комунікацію, розуміючи під цим отримання інформації, але не на змістовному рівні, а на рівні формування “особистого сприйняття співрозмовника”, тобто на рівні, на якому комуніканти інформують один одного про своє ставлення [Watzlawick, с. 40, 63, 83].

На часі існують різні тлумачення компонента “meta”:
“**meta** – prefix used in terms for constructs or investigations on a higher plan or of a higher order of abstraction” (префікс, який вживається у термінах для позначення явищ або досліджень вищого плану або порядку абстракції) [OCDL, с. 304]. В інших джерелах “**мета**” визначається як “*prefix technical beyond the ordinary or usual*” (префікс, який трапляється у технічних термінах для позначення явищ, що виходять за межі ординарного або звичайного) [LDCE, с. 896]. “Мета” – префікс, який означає “змінений у позиції”, “понад”, “вище”, “який перевершує” [Watzlawick, с. 286]. За словами автора, він належить до галузі знань про сферу знань або до сфери дослідження, наприклад, метаматематика, метакommунікація. Усі наведені дефініції свідчать про те, що даний префікс притаманний складним явищам, які виходять за межі звичайного.

У лексикографічних виданнях (“Лінгвістичний енциклопедичний словник”, “Сучасна лінгвістика”, “Філософський енциклопедичний словник”,

“Психологічний словник” та ін.) відсутнє тлумачення терміна “метакомунікація”. Зазначений метазнак являє собою маловивчену сферу наукових досліджень. В електронних словниках (<http://slovari.yandex.ru/>) наводяться однакові визначення метакомунікації як “зв’язків, які існують між партнерами з комунікації, крім змісту комунікативного процесу”.

Термін “метакомунікація” був уведений в науку американськими дослідниками Дж. Рушом та Г. Бейтсоном [Ruesch J., Bateson G., 1951], які займалися дослідженням особливостей комунікації при захворюванні шизофренією та дійшли висновку, що у тих, хто страждає від даного захворювання, відсутня здатність до розрізнення логічних типів, тобто у них не формуються метакомунікативні навички. З другої половини 50-х років ХХ ст. Г. Бейтсон зосереджує зусилля на вивченні явища метакомунікації, даючи йому несподіване для того часу трактування. Предметом спеціальних досліджень стає метакомунікація у тварин, зокрема комунікативні аспекти ігрової поведінки. Дослідження шизофренії та ігрових форм конфлікту у тварин привели Г. Бейтсона до висновків про статус метафори в комунікації. У кінці 60-х років ХХ ст. учений робить спробу синтезувати результати своїх досліджень. Підсумком цього синтезу стала найважливіша його праця “Steps to an Ecology of Mind” (“Східці до екології розуму”), яка містить нариси з проблем епістемології, теорії систем, екології та ін. Г. Бейтсон описує міждисциплінарний характер своїх ідей: “не тільки у звичному та простому сенсі обміну інформацією за межами дисципліни, але й у фіксуванні зразків, які є загальними для багатьох дисциплін” [Bateson G., с. 1].

Незважаючи на те що термін “метакомунікація” був уведений більше піввіку тому, за цей час з’явилося лише декілька праць, які аналізують це явище. Так,

метакомунікація досліджується: 1) як комунікація про комунікацію, як авторський коментар до особистого тексту [Вежбицка]; 2) як інформація про спосіб викладення інформації у тексті, як ключ до його декодування [Шрейдер, с. 5]; 3) як засіб гіперсинтаксичного членування та когезії тексту [Матулевич, с. 80]; 4) як спосіб вираження думок, форма викладення, як ставлення співрозмовника до вибраного мовленнєвого оформлення [Девкин, с. 42]; 5) як зворотний зв'язок стосовно того, що адресат отримав повідомлення та зрозумів його правильно [Goffman, с. 38]; 6) як мовленнєва дія самоконтролю, або операція змістовного контролю та корекція особистого висловлення, яка пов'язана з вирішенням завдань породження мовлення, виправлення помилок та неточностей при спілкуванні у міру розвитку дії [Пименов, с. 10, 18]; 7) як комунікація, що супроводжує змістовну комунікацію та призначена регулювати мовленнєве спілкування засобами самої мови [Почепцов, с. 52; Чхетиани, с. 6]. Більш близьким нам є останній підхід до розуміння метакомунікації, оскільки, на наш погляд, метакомунікативні одиниці мови так чи інакше здійснюють реальне, активне регулювання процесу спілкування. Мовленнєвий контакт ми визначаємо як фізичний канал та психологічний зв'язок між комунікантами.

П. Вацлавік, Дж. Бівін та Д. Джексон уперше перенесли термін “метакомунікація” із сфери психотерапії у сферу міжособистісного спілкування. П. Вацлавік та його співавтори визначають метакомунікацію як комунікацію про комунікацію між двома мовцями або групою мовців і називають її відносним аспектом інтеракції: метакомунікація – “це те, як я бачу себе, те, як я бачу тебе, та те, як, на мою думку, ти бачиш мене” (“this is how I see myself, this is how I see you, this is how I see you seeing

me...” [Watzlawick, с. 53]. У результаті П. Вацлавік та його колеги дійшли висновку, що метакомунікація є універсальною категорією, властивою будь-якому виду спілкування.

Ф. Шульц фон Тун вважає, що метакомунікація – це інтерпретація того, як ми спілкуємось один із одним та як сприймається наше повідомлення, а також сортування сигналів, які отримуємо, та наша реакція на них [Schulz von Thun].

Щоб донести до читача значення метакомунікації, С. Таббс та С. Мосс наводять таку ситуацію, типову для сімейних стосунків: “Якщо ми говоримо матері: “Скажи йому, щоб він займався своєю справою!” та вона відповідає: “Мені б хотілось, щоб ти перестав сваритися. Ти робиш це все частіше і частіше, мені це не подобається”. Ми бачимо, що мати відповідає не на зміст зауваження, а на те, як це зауваження було зроблено. Змістом її комунікації є сама комунікація” [Tubbs, с. 117]. Інакше кажучи, мати здійснює метакомунікацію. Іншими прикладами метакомунікації, які наводяться тими самими дослідниками, є висловлення типу “*I thought you had excellent examples*”, “*You could have brought out your central idea more explicitly*” та ін. (там само).

Дж. де Віто визначає метакомунікацію як комунікацію, яка спрямована на інші види комунікації (“communication that refers to other communications”), як комунікацію про вербальне та невербальне спілкування [Vito, с. 136]. Так, де Віто наводить ситуацію, в якій під час розмови з молодим чоловіком дівчина скаржиться на те, що він її неухважно слухає, тому що не дивиться на неї [там само].

Розглядаючи термін “метакомунікація” з точки зору лінгвістичної природи даного терміна, А. Вежбицька розуміє його як “авторський коментар до тексту”

[Вежбицка, с. 402-421]. Г.Г. Почепцов, виходячи з положень психолінгвістики та прагмалінгвістики, називає метакомунікацію комунікацією, яка супроводжує комунікацію, метою якої є регулювання мовленнєвого спілкування засобами мови [Почепцов, с. 52]. Цю думку поділяють К. Діандіа та Л. Бакстер, які дійшли висновку, що метакомунікація найчастіше здійснюється з метою налагодження стосунків [Dindia]. В.В. Стрибіжев вважає, що мовленнєві кліше реалізують “реальне, активне регулювання процесу спілкування шляхом встановлення, підтримання або розмикання мовленнєвого контакту” [Стрибіжев, с. 46]. Він доходить висновку, що поняття метакомунікації припускає, що головною функцією таких регулятивних висловлень є метакомунікативна функція.

На думку Р. Якобсона, метакомунікативна функція полягає у встановленні, підтриманні або перериванні комунікації, перевірці каналу зв'язку (“Алло, ви мене слухаєте?”), привертанні уваги партнера зі спілкування, а також прагненні впевнитися у тому, що він уважно слухає. Ця спрямованість на контакт, або у термінах Б. Маліновського фатична функція, здійснюється за допомогою обміну ритуальними формулами або навіть цілими діалогами, загальна мета яких – підтримання комунікації [Якобсон, с. 198; Malinowski, с. 298]. **Метакомунікативна функція** – це функція мовлення, яка забезпечує соціально прийнятне, ситуативно детерміноване, ефективне спілкування щодо реалізації комунікативних намірів мовця, а також психологічно комфортний перебіг комунікативного акту на всіх його етапах. Метою **фатичної комунікації** є підтримання контакту, у той час як метакомунікація спрямована на регулювання ходу комунікативного процесу.

Найчастіше метакомунікація аналізується на матеріалі міжособистісних стосунків. М. Патч доходить

висновку, що метакомунікація між друзями менш напружена на відміну від метакомунікації між незнайомими або малознайомими людьми [Patch, с. 44]. Вивчаючи метакомунікацію, вчені аналізують імпліцитні та експліцитні прояви даного явища, намагаються встановити наявність зв'язку між залученням до метакомунікації та почуттям задоволення від стосунків. М. Перлмуттер вважає, що метакомунікація супроводжує передачу всіх повідомлень та часто відбувається на неусвідомленому рівні. “Навмисна” метакомунікація, на їх думку, має місце, коли комуніканти свідомо говорять про реляційний контекст своїх повідомлень [Permutter, с. 19].

Л. Бакстер та С. Булліс стверджують, що половина “переломних моментів” у розвитку романтичних стосунків не обходиться без здійснення експліцитної метакомунікації між партнерами. Ці дослідники висловлюють ще одну важливу ідею: ні згода між партнерами, ні експліцитна метакомунікація не мають ніякого зв'язку з почуттям задоволення від взаємостосунків [Baxter]. Протилежної точки зору дотримується Т. Манн. Досліджуючи зв'язок між метакомунікацією та почуттям задоволення від романтичних стосунків, дослідник доходить висновку, що цей зв'язок є прямим та позитивним: чим частіше здійснюється метакомунікація, тим міцніші взаємостосунки. Метакомунікація, на думку вченого, може бути ключем до саморозкриття та відвертості, до поліпшення взаємостосунків. Крім того, дослідник фіксує залежність метакомунікації від тривалості стосунків та віку: з плином часу в молодих пар спостерігається менший ступінь залучення до метакомунікації [Mann, с. 47].

Цікавими є твердження вчених про зв'язок метакомунікації та гендеру. Р. Бернетт висловлює думку про те, що жінки міркують про комунікацію частіше, ніж чоловіки, і в бесідах про романтичні стосунки почувають

себе комфортніше [Burnett, с. 89]. Базуючись на статистичних даних, Л. Ацителлі підтверджує думку про те, що жінки проводять більше часу за розмовами про досвід спілкування з протилежною статтю, ніж чоловіки [Acitelli, с. 104].

При аналізі метакомунікації у контексті інтимних стосунків Х. Ньюман стверджує, що вона є повідомленням, яке свідчить про те, з яким наміром людина відправляє інформацію та як, на його думку, на цю інформацію повинен відреагувати її співрозмовник. Крім того, на думку дослідника, метакомунікація дозволяє мовцю характеризувати свої стосунки з партнером з комунікації. При цьому інтерпретація метакомунікації адресантом та адресатом може не збігатися [Newman, с. 124-125].

Дослідження метакомунікації про сімейні стосунки свідчать, що по-різному використовуються типи непрямой мови. Існують розбіжності між використанням метакомунікації батьками та матерями. У результаті вони доходять висновку, що непряма мова частіше використовується матерями, ніж їх чоловіками або дітьми [Ely, с. 125].

Таким чином, при вивченні метакомунікації аналізуються такі фактори, як ступінь знайомства партнерів зі спілкування, тип спілкування, тривалість взаємостосунків, вік, гендер. Слід підкреслити наявність розбіжностей та суперечностей висновків у працях різних учених. Цей факт пояснюється тим, що в науковому осмисленні та аналізі метакомунікації вітчизняними і зарубіжними дослідниками залишається низка лакун для подальшого дослідження.

Усі вищезгадані визначення метакомунікації, незважаючи на гетерогенність тлумачень даного терміна, мають загальну рису – акцентують позитивний вплив метакомунікації на взаєморозуміння учасників

спілкування. Функціональне призначення метакомунікації простежується насамперед у відновленні або профілактичному підтриманні згоди між партнерами з комунікації. Ідентичну функцію має інше мовленнєве явище – фатика. Фатичне спілкування не має компонента змістовної комунікації та є метакомунікативною інтеракцією [Чхетиани 1987, с. 14].

2. ФАТИЧНА МЕТАКОМУНІКАЦІЯ

Термін “фатична комунікація” був уведений у науковий вжиток англійським етнологом Б.К. Малиновським у 1923 році, який при вивченні мовленнєвої поведінки представників одного з маленезійських племен звернув увагу на те, що мовчання сприймається як знак ворожнечі, що мовлення незалежно від його тематичного змісту та спрямованості знімає неприємну напругу, яка виникає між людьми. Після привітання йде потік мовлення, безглузких висловлень, перелік нічим не пов’язаних подій, коментарі очевидного [Malinowski, 1953, с. 297-332]. Б. Малиновський доходить висновку, що комунікативні акти такого роду (*phatic communion*) відіграють найважливішу роль у соціумі, сприяючи встановленню психологічного контакту між членами одного суспільства [там само, с. 315].

Фатична функція є однією з фундаментальних функцій мови, оскільки саме в ній виявляється її основне призначення – бути засобом спілкування, залучати до приємної ввічливої мовленнєвої взаємодії, створювати дружні зв’язки, при цьому не маючи на меті передачу думок, ідей, інформативних повідомлень [Malinowski, 1972, с. 151-152]. Учений пропонував розглядати одиниці фатичної комунікації як неінформативні повідомлення, якими співрозмовники обмінюються з метою підтримання

контакту – з поваги, із ввічливості, для того, щоб перервати мовчання, тобто метакомунікативні одиниці – це засоби, які призначені обслуговувати процес ведення розмови [там само].

Фатика у більшості праць описується як “звичайна дружня розмова” [Joos], “світська розмова” (small talk) [Ball], “розмови ні про що” [Leech]. Фатичні комунікативні акти, на думку П. Браун та С. Левінсона, являють собою особливу стратегію мовленнєвої ввічливості, оскільки у процесі ведення розмови “на загальну тему” демонструється інтерес до особи партнера зі спілкування, підкреслюється спільність інтересів адресата та адресанта і, як наслідок, мінімізується втрата, зазнана особою співрозмовника [Brown P., Levinson S., с. 154].

Фатична метакомунікація розуміється як вступ у розмову, яка має на меті сам факт спілкування. Це не інформативне спілкування, тобто не таке, що має на меті повідомити щось життєво важливе [Винокур]. У фатичній ситуації співрозмовники не “напружують” мисленнєві процеси, як при інформативному спілкуванні, а лише обмінюються словесними “погладженнями” [Берн, с. 27]. У фатичній ситуації превалує індексальна інформація, а когнітивна (фактуальна) інформація служить лише для того, щоб зробити мовленнєву взаємодію ситуативно осмисленою [Азнабаева, с. 88]. Таке тлумачення віддзеркалює нормовану, етикетну поведінку учасників комунікативного акту.

Подібність функціонального призначення метакомунікативних та фатичних явищ мови призводить до термінологічної плутанини: терміни “фатична комунікація” та “метакомунікація” часом ототожнюються та можуть замінювати один одного. Разом із цим у ланцюжку лінгвістичних досліджень відзначається, що “згода”, яка встановлюється в інтеракції шляхом фатичних

та метакомунікативних одиниць, має неоднаковий характер. У роботах, присвячених проблемі метакомунікації, розрізняють два види “згоди” – між партнерами зі спілкування (*Übereinstimmung in der Sache*) та згоду стосовно процесу комунікації (*Übereinstimmung in bezug auf Kommunikation*) [Meyer-Hermann, с. 85]. Міжособистісна згода означає встановлення та профілактичну підтримку атмосфери психологічної близькості протягом усього процесу комунікативної взаємодії. Згода стосовно процесу комунікації полягає у прийнятті обома учасниками інтеракції фізичних, цільових, статусно-рольових параметрів акту комунікативної взаємодії. Фатика спрямована на досягнення міжособистісної згоди, метакомунікація – на встановлення “згоди” стосовно процесу комунікації. Позитивний ефект фатичної метакомунікації має місце, якщо міжособистісні стосунки учасників спілкування у процесі інтеракції були психологічно комфортні. Про позитивний ефект метакомунікації можна говорити у разі, якщо мовленнєвий акт пройшов успішно, тобто був розпочатий, продовжений та припинений ініціатором спілкування при усвідомленні тим, хто слухає, який мовленнєвий акт був здійснений.

Спілкування за допомогою мови передбачає не тільки спрямованість мовлення (від адресанта на адресата), але й відповідну спрямовану уважність на обличчі, яке є адресатом мовлення, до висловлень мовця. Включення або переключення уваги на мовлення потребує певних зусиль з боку адресата та відомої затрати часу на це. Раптове, при невключеній увазі адресата мовлення може бути не сприйняте адресатом взагалі або сприйняте неповністю. З метою запобігти подібним втратам при спілкуванні адресанти реалізують у своїй мовленнєвій діяльності фатичну метакомунікативну функцію мови [Почепцов,

с. 52]. Дослідження даної функції полягає у вивченні того, якими мовними засобами, спираючись на які мовні “віхи” або сигнали, партнери зі спілкування досягають розуміння та взаєморозуміння, керують діями один одного, уникаючи комунікативних невдач, передбачаючи та запобігаючи їм [Чхетиани, с. 100].

Отже, залишаємо за метакомунікативною функцією особливий статус функції мовлення, яка забезпечує соціально прийнятну, ситуативно детерміновану, ефективну та психологічно комфортний перебіг комунікативного акту на всіх його етапах, тобто на всіх етапах фатичної метакомунікації.

Терміном “метакомунікація” позначається план забезпечення ефективності актів мовленнєвого спілкування в аспекті комунікативної контактності учасників інтеракції, протиставлений плану передачі та приймання актуальної інформації (повідомлення) – комунікації. Одиницями метакомунікації при такому тлумаченні терміна визнаються висловлення, які спрямовані на організацію та підтримку перебігу мовленнєвої взаємодії [Гурочкина; Почепцов; Чхетиани]. Метакомунікація у такому розумінні реалізує фатичну функцію мови у класифікації мовленнєвих функцій Р. Якобсона, що дозволяє дослідникам застосовувати відносно неї термін “фатична метакомунікація” [Почепцов; Чхетиани], хоча основною функцією мови є комунікативна функція, на базі якої виникають інші функції мови.

Метакомунікативна функція у нашому розумінні – це та функція мовлення, яка забезпечує соціально прийнятне, ситуативно детерміноване, ефективне спілкування стосовно реалізації комунікативних намірів мовця, а також психологічно комфортний перебіг комунікативного акту на **всіх** його етапах. Ситуативна детермінованість пов’язана з тим, що залежно від

характеру екстралінгвальної дійсності комунікантам доводиться здійснювати постійний відбір оптимальних метакомунікативних одиниць для реалізації своїх комунікативних намірів. Від оптимальності подібних висловлень, а також від того, наскільки слухач схильний до сприйняття повідомлення мовця, залежить успіх мовленнєвого спілкування для його ініціатора.

2.1. Фази метакомунікативного акту

Прагматичний підхід у дослідженні функціонування мови дає можливість розглядати будь-який тип спілкування не як щось застигле, нерухоме, а як процес, який характеризується особливостями проходження, способом розвитку та внутрішньою організацією. Регулювання процесу мовленнєвої комунікації засобами мовлення передбачає наявність трьох фаз спілкування: 1) встановлення мовленнєвого контакту; 2) підтримання мовленнєвого контакту; 3) розмикання мовленнєвого контакту [Почепцов, с. 53]. На цих фазах мовленнєвого спілкування функціонують різні метакомунікативні одиниці, семантика яких свідчить про ту чи іншу фазу.

Якщо співвіднести етапи механізму породження мовлення зі структурною організацією фаз спілкування в акті комунікації, то орієнтація на контакт з адресатом простежується вже на ранньому мотиваційно-спонукальному, а потім і на реалізуючому етапах спілкування [Леонтьев, с. 133], що експліцитно виражається в метакомунікативних висловленнях, які організують мовленнєве спілкування на всіх трьох фазах. Відповідно до фаз спілкування виокремлюються метакомунікативні одиниці встановлення, підтримання та розмикання мовленнєвого контакту. При цьому кожна з фаз характеризується притаманним їй набором метакомунікативних завдань, які вирішуються у ході ведення розмови.

Відсутність однієї з фаз спілкування може призвести до прагматично неповноцінного повідомлення як в аспекті прийняття (можлива часткова або повна втрата адресатом змісту повідомлення), так і в соціальному аспекті, тобто може свідчити про деяке напруження у взаємостосунках комунікантів, наприклад:

A slightly drunk beauty named Sophie appears behind Eve.

Sophie: Hi, there, Eve, who's the hunk?

Eve hates Sophie.

Eve: Get lost, Sophie.

Sophie pushes her way right up to Adam (B. Kelly, H. Wilson. Blast from the Past, http://sfy.ru/sfy.html?script=blast_from_the_past).

У даному випадку мовленнєвий контакт між Ів та Софі не має фази підтримання. Фаза ініціації контакту несподівано завершується реплікою розмикання мовленнєвого контакту у зв'язку з тим, що комуніканти не люблять один одного. Їх особистісні взаємостосунки, які є частиною екстралінгвістичної ситуації, не дозволяють розвиватися вербальній комунікації партнерів.

Однак існують випадки, коли фаза мовленнєвого контакту відсутня, тому що через спільність пресупозицій, фонових знань про екстралінгвістичну ситуацію учасникам спілкування немає необхідності ініціювати, підтримувати або розмикати мовленнєвий контакт. Дуже часто у таких випадках випадає фаза розмикання мовленнєвого контакту, особливо це стосується випадків, коли контакт між комунікантами переривається тимчасово:

Sykes (continuing): It's all right, George. It's cool. Just wait here, all right? I'll be back in a coupla minutes.

Jetson: Thank you.

He climbs out and Sykes drives down to the beach... toward a cluster of vehicles: a Sheriff's black-and-white, a

coroner's wagon, and Fedorchuk's unmarked sedan
(*R. O'Bannon. Alien Nation,*
http://sfy.ru/sfy.html?script=alien_nation)

або:

Hammond: Sorry we didn't do better. Jack, I feel like I let you down.

Cates: Now, you didn't let me down. It was a long shot all the way. We gave 'em a good run at it.

Hammond: Yeah, but we didn't get 'em.

They get in and drive off (*R. Spottiswoode, W. Hill, L. Gross, E. De Souza Steven. 48 Hours,*
http://sfy.ru/sfy.html?script=48_hours).

У даній розмові відсутня фаза розмикання мовленнєвого контакту, яка могла б мати місце, з тієї причини, що мовленнєвий контакт між комунікантами перервався до відвідування ними ресторану, де вони вели розмову на іншу тему. Тимчасова перерва у спілкуванні та зміна теми свідчать про зміну діалогу. Тому можна стверджувати, що фаза розмикання мовленнєвого контакту є факультативною, особливо у випадку недовготривалого розставання. Відсутність фази контакторозмикання може призвести до порушення “комунікативної правильності – відповідності правилам ведення бесіди” [Почепцов Г.Г. (мл.), с. 4], норм соціального спілкування (French leave). Попрощатися – означає отримати можливість для встановлення нових контактів після закінчення терміну розлуки.

2.2. Статус метакомунікативних одиниць

Метакомунікативні одиниці услід за Г.Г. Почепцовим, Т.Д. Чхетіані, Т.П. Третьяковою та ін. трактуються як стереотипізовані мовленнєві одиниці, які призначені для встановлення, підтримання та припинення комунікативної взаємодії. Відповідно до зазначених фаз спілкування (фаза встановлення мовленнєвого контакту,

фаза підтримування мовленнєвого контакту та фаза розмикання мовленнєвого контакту) метакомунікативні одиниці поділяються на три групи: контактостановлювальні, контактопідтримувальні та контакторозмикальні [Гурочкина; Почепцов; Чхетиани та ін.]. Кожна з перелічених груп характеризується специфічним набором мовленнєвих засобів, які вирішують певні завдання, притаманні кожному етапу.

Метакомунікативні одиниці подані такими елементами мовленнєвої системи: 1) формулами мовленнєвого етикету – стереотипами та 2) вільними (“pre-closing statements” [Schegloff E., Sacks H., с. 289-327]) висловленнями.

Мовленнєвий етикет розуміється у сучасному мовознавстві як функціонально-семантична мікросистема мовленнєвих одиниць, які утворюють лексико-семантичне поле етикетності і прив’язані до шаблонних ситуацій, соціально-заданих та національно-специфічних, що регулюють правила мовленнєвої поведінки відносно тональності спілкування [Гольдин; Формановская та ін.].

Ядро лексико-семантичного поля етикетності в англійській мові складають формули мовленнєвого етикету, ритуальні мовленнєві стереотипи, які традиційно обслуговують комунікативні процеси встановлення позитивних взаємовідносин між комунікантами. До периферії поля етикетності належать рекурентні, стаціонарні речення та вільні висловлення, які семантизують ознаки етикетності.

Формули мовленнєвого етикету – це стійкі стандартизовані мовленнєві одиниці, штампи комунікативної свідомості. Вони продукуються у готовому вигляді та сприймаються як єдине, нероздільне ціле. Такі їх властивості, як статичність, константність та продукування у фіксованій формі є ознаками, які

зближують їх з фразеологічним корпусом мови. Однак ці відтворені одиниці не є фразеологічними єдностями, або “еквівалентами слів”, бо на відміну від фразеологічних одиниць вони складені з частин, які семантично чітко виділяються. Хоча вони використовуються як цілі, готові одиниці, значення кожного компонента явно усвідомлюється тим, хто говорить. Висока частотність та стереотипність використання значної частини метакомунікативних одиниць мови дають підставу лінгвістам описувати їх як інформативно послаблені, десемантизовані (які не мають денотативного та понятійного значень), конвенціональні засоби мови [Почепцов, с. 52, Чхетиани, с. 12].

2.3. Метакомунікативні одиниці як носії контекстуалізуючої, соціально-дейктичної та інтерсуб’єктної інформації

У сучасному мовознавстві у рамках антропоцентричного, когнітивного підходів широкого розмаху набули дослідження дискурсивної взаємодії людей, у процесі якої комуніканти обробляють інформацію з різних лінгвальних та екстралінгвальних джерел. За змістом розрізняють тематичну, контекстуалізуючу та соціально-дейктичну інформацію. Тематична інформація притаманна будь-якому зв’язному мовленнєвому твору. Тема інтеракції виникає у вигляді макропропозиції або макроструктури. Тематична інформація реалізується в окремих висловленнях, її розгортання підпорядковується за принципом лінійності мовлення. Характерною особливістю тематичної інформації є її глобальна, ієрархічна (вертикальна) організація [Brown G., Yule G.; Dijk van T.A.].

Метакомунікативні одиниці не є носіями тематичної інформації. Однак вони здатні визначати або змінювати тему діалогічного дискурсу, змушуючи партнера зі

спілкування відходити від прийнятої ним програми, регулювати його з урахуванням інтересів співрозмовника.

Контекстуалізуюча інформація відкриває інтеракцію, передуює введенню теми. Важливість цього виду інформації обумовлюється принципом лінійності мовлення: у акті комунікативної взаємодії є початок, продовження та кінець. Інформація, яка розміщена на початку комунікації, визначає її тематичну, інтенціональну спрямованість на предметну сферу, задає рамки її можливої інтерпретації, дає їй обґрунтування. Інформація, яка передуює подальшим висловленням, стає мовленнєвим контекстом, впливає на обробку мовленнєвих повідомлень адресатом. Початок комунікації вводить нас у деякий можливий світ та пов'язаний з ним загальний фонд знань, вірувань та соціокультурних конвенцій. Увідна інформація цього виду активізує настанови, очікування адресата. Отримавши цю субкодову інформацію, адресат може оперувати вивідною інформацією, розуміти імпліцитні сенси [Лузина].

Стильові, діалектичні, інтонаційні особливості метакомунікативних одиниць, які використовуються ініціатором спілкування на початку дискурсу, дають адресату необхідний мінімум відомостей про національно-культурні, статусно-рольові, гендерні та індивідуальні особливості партнера з комунікації, задають тональність спілкування, визначають коло можливих тем інтеракції. Відповідно контактостановлювальні метакомунікативні одиниці, роль яких, як правило, виконують одиниці мовленнєвого етикету, є носіями контекстуалізуючої інформації.

Окремим видом дискурсивної інформації вважають соціально-дейктичну інформацію [Макаров]. Соціальний дейксис стосується тих аспектів висловлень, які віддзеркалюють, встановлюють або обумовлюють реальності соціальної ситуації, мовленнєвого акту.

Соціальний дейксис вказує на ставлення адресанта до адресата та до референта, на ступінь соціальної дистанції між учасниками спілкування. Відносна соціально-дейктична інформація дає уявлення про соціальну дистанцію за чотирма напрямками: до референта, адресата, слухачів або присутніх, а також до ситуації взагалі; абсолютна соціально-дейктична інформація пов'язана з символами соціальних ролей комунікантів, які мають у рамках конкретного інституту особливий статус та позиційні повноваження [Лузина; Brown G., Yule G.; Levinson].

Вибір метакомунікативних одиниць у процесі інтеракції значною мірою обумовлюється співвіднесенням соціальних статусів партнерів зі спілкування. Метакомунікативні одиниці є носіями соціально-дейктичної інформації. На часі визнається недоцільним обмежувати інформацію тільки тією її частиною, яка висловлюється адресантом навмисно. Багато дослідників пропонують розрізняти “комунікативний матеріал”, або те, що повідомляється навмисно відповідно до інтенції автора, та “інформативний матеріал”, або те, що може бути сприйнято незалежно від того, чи хотів цього адресант [Schiffirin, с. 392]. Таким чином, розрізняють інформацію, яка повідомляється навмисно, та інформацію, яка повідомляється ненавмисно.

Перший тип інформації вводиться у комунікативний процес адресантом, який відбирає потрібні сенси, додає їм мовленнєвої форми та повідомляє їх відповідно до своїх інтенцій. Інформація другого типу утворюється адресатом у процесі сприйняття мовленнєвих творів, є результатом його інференції та зводиться до мимовільного породження сенсів тим, хто говорить, та їх інтерпретація реципієнтом. Адресат / реципієнт може вивести сенси, які відрізняються від задуманих адресантом. Повнота та достовірність

даного типу інформації обумовлені сприйнятливістю, вибірковістю та здібністю реципієнта до інтерпретації. Отримання ненавмисної інформації припускає ситуативну залежність мовлення, що виражається у привабливості широкого соціокультурного контексту та фонових знань, конвенційних за своєю природою [Goffman; Schiffrin].

Інформація, яка передається метакомунікативними одиницями, має, як правило, навмисний характер. За ступенем експлікації виокремлюється експліцитна, буквальна інформація, яка має мовленнєве вираження, з одного боку, та імпліцитна, підтекстова інформація, виведена з тих самих мовленнєвих одиниць, з іншого боку. Експліцитна та імпліцитна інформація є навмисною. Основне завдання адресата – її адекватна інтерпретація [Лузіна; Макаров; Brown G., Yule G.].

Інформація, яка міститься у метакомунікативних одиницях, може мати як імпліцитний, так і експліцитний характер, оскільки, з одного боку, пропозиційний сенс метакомунікативних висловлень менш важливий, ніж комунікативна соціально-об'єднувальна інтенція суб'єкта, який використовує їх. Розпізнати інтенцію можливо лише спираючись на певні експліцитні показники.

Найважливішим видом інформації є інтерсуб'єктна інформація, яка пов'язується з уявленнями комунікантів про контекстуальні умови актуалізації висловлень у дискурсі. Інтерсуб'єктна інформація, як інформація, що дана у контексті та когнітивно освоєна комунікантами, формує прагматичний універсум дискурсу, необхідний для успіху комунікації. Когнітивно ця інформація передуює висловленням, а її інтерсуб'єктність базується на прагматичних пресупозиціях, пов'язаних зі спільними знаннями. Для індивідів, які вступають у спілкування з різними знаннями, метою, емоціями, наявністю інтерсуб'єктної інформації, спільних знань обов'язкова для

того, щоб спілкування мало місце взагалі [Dijk van T.A., с. 196].

Метакомунікативні одиниці значною мірою віддзеркалюють уявлення комунікантів про доречність висловлень у даному контексті, здатні демонструвати наявність спільного досвіду, тому можуть бути віднесені до носіїв інтерсуб'єктної інформації.

Природу стратегій метакомунікативних одиниць спостерігаємо у комунікативній категорії ввічливості, що і буде нашою наступною темою.

СПИСОК ОСНОВНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Азнабаева Л.А. Коммуникативно-прагматические функции фатических высказываний // Филол. науки. – 1992. – № 5-6. – С. 88-95.
2. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Психология человеческой судьбы. – Л.: Лениздат, 1992. – 400 с.
3. Вежицка А. Метатекст в тексте // Новое в зарубежной лингвистике. – М.: Прогресс, 1978. – Вып. 8. – С. 402-421.
4. Винокур Т.Г. Информативная и фатическая речь как обнаружение разных коммуникативных намерений говорящего и слушающего // Русский язык и его функционирование: Коммуникативно-прагматический аспект. – М.: Наука, 1993. – С. 6-29.
5. Гольдин В.Е. Этикет и речь. – Саратов: Изд-во Саратовск. гос. ун-та, 1978. – 112 с.
6. Гурочкина А.Г. Фатическая коммуникация // Текст как объект изучения и обучения: межвуз. сб. науч. тр. – Псков, 1999. – С. 83-90.
7. Девкин В.Д. Типология метакоммуникативных высказываний разговорной речи // Коммуникативные единицы языка: тез. докл. Всесоюз. науч. конф. –

- Моск. гос. пед. ин-т иностр. яз. им. М.Тореза, 12-13 дек. 1984 г. – М., 1984. – С. 42-45.
8. Леонтьев А.А. Психолингвистические единицы и порождение речевого высказывания. – М.: Наука, 1969. – 307 с.
 9. Лузина Л.Г. Виды информации в дискурсе // Дискурс, речь, речевая деятельность: функциональные и структурные аспекты: сб. обзоров / РАН ИНИОН. – М., 2000. – С. 137-152.
 10. Макаров М.Л. Интерпретативный анализ дискурса в малой группе. – Тверь: ТГУ, 1998. – 199 с.
 11. Матулевич Т.Г. Метатекстовые предложения и их функции в англо-саксонских проповедях // Семантические аспекты языка. – Л., 1981. – С. 77-83.
 12. Пименов А.В. Управление собственным речевым действием в диалоге (на материале французской разговорной речи): автореф. дис. ... канд. филол. наук: 10.02.04. – М., 1971. – 22 с.
 13. Почепцов Г.Г. Фатическая метакоммуникация // Семантика и прагматика синтаксических единиц: сб. ст. – Калинин: КГУ, 1981. – С. 52-59.
 14. Почепцов Г.Г. (мл.) Язык и коммуникация: некоторые понятия // Текст как психолингвистическая реальность. – М., 1982. – С. 3-7.
 15. Стрибижев В.В. Речевые клише в современном английском языке: метакоммуникативная функция: дис. ... канд. филол. наук: 10.02.04; Защищена 23.04.2005. – Тула, 2005. – 190 с.: ил. – Библиогр.: С. 159-175.
 16. Формановская Н.И. Функциональные и категориальные сущности устойчивых формул общения: автореф. дис. ... доктора филол. наук: 10.02.01. – М., 1979. – 37 с.

17. Чхетиани Т.Д. Лингвистические аспекты фатической метакоммуникации: дис. ... канд. филол. наук: 10.02.04; Защищена 26.06.1987. – Киев, 1987. – 203 с.: ил.: – Библиогр.: С. 173-203.
18. Чхетиани Т.Д. Контактподдерживающая функция метакоммуникативных вопросов // Высказывание и дискурс в прагмалингвистическом аспекте. – Киев, 1989. – С. 100-103.
19. Шрейдер Ю.А. Информация и метаинформация // Науч.-техн. инф. (ВИНИТИ). – 1974. – № 4. – С. 3-10.
20. Якобсон Р. Лингвистика и поэтика // Структурализм: “за” и “против”: сборник статей. – М.: Прогресс, 1975. – С. 193-230.
21. Acitelli L. Gender Differences in Relationship Awareness and Marital Satisfaction among Young Married Couples // Personality and Social Psychology Bulletin. – 1992. – Vol. 18. – P. 102-110.
22. Ball W.J. Conversational English. – London, 1953. – 57 p.
23. Bateson G. Steps to an Ecology of Mind. – New York: Ballantine, 1972. – 521 p.
24. Baxter L. Turning Points in Developing Romantic Relationships // Human Communication Research. – 1986. – Vol. 12. – P. 469-493.
25. Brown P., Levinson S. Politeness: Some Universals in Language Usage. – Cambridge: Cambridge University Press, 1994. – 345 p.
26. Brown G., Yule G. Discourse Analysis. – Cambridge: Cambridge University Press, 1996. – 288 p.
27. Burnett R. Reflections in Personal Relationships. – London: Methuen, 1987. – P. 74-93.
28. Dijk van T.A. Studies in the Pragmatics of Discourse. – The Hague: Mouton de Gruyter, 1982. – 331 p.

29. Dindia K. Strategies for Maintaining and Repairing Marital Relationships // *Journal of Social and Personal Relationships* / K.Dindia, L.Baxter (eds), 1987. – 198 p.
30. Ely R. Family Talk about Talk: Mothers Lead the Way // *Discourse Processes* / R. Ely, J. Gleason, B. Narasimhan, A. McCabe, 1995. – 211 p.
31. Goffman E. *Interaction Ritual: Essays on Face-to-face Behaviour*. – L.: Penguin, 1972. – 270 p.
32. Joos M. The Five Clocks // *International Journal of American Linguistics*. – Part. 5, Vol. 28, N. 2, 1962. – P. 133-149.
33. Leech G.N. *Principles of Pragmatics*. – London, New York: Longman, 1983. – 250 p.
34. Levinson S. *Pragmatics*. – Cambridge: Cambridge University Press, 1983. – 420 p.
35. *Longman Dictionary of Contemporary English (LDCE)*. – Harlow and London: Longman, 2000. – 1668 p.
36. Malinowski B. The Problem of Meaning in Primitive Language // C.K. Ogden, J.A. Richards. *The Meaning of Meaning: 9th ed.* – New York, London, 1953. – P. 296-336.
37. Malinowski B. Phatic communion // *Communication in face-to-face interaction*. – Harmondsworth, 1972. – P. 146-152.
38. Mann T.M. Relationship between Metacommunication among Romantic Partners and their Level of Relationship Satisfactio // *Journal of Undergraduate Research*. – 2003. – V. I. – P. 43-51.
39. Meyer-Hermann R. Metakommunikation (Kleines Lexikon der Linguistik) // *Linguistik und Didaktik*, 1976. – H. 25. – S. 83-86.
40. Newman H. Interpretation and Explanation: Influences on Communicative Exchanges within Intimate

- Relationships // Communication Quarterly, 1981. – 273 p.
41. Oxford Concise Dictionary of Linguistics (OCDL). – Oxford: Matthews, 1997. – 784 p.
 42. Patch M. The Effect of Asymmetrical Use of Metacommunicative Behavior on Judgments of Power // Journal of Social Psychology. – 1995. – Vol. 21. – P. 34-52.
 43. Permuter M. Intimacy, Intentional Metacommunication and Second Order Change // American Journal of Family Therapy, 1980. – P. 15-27.
 44. Ruesch J., Bateson G. Communication, the Social Matrix of Psychiatry. – New York: Norton, 1951. – 314 p.
 45. Schegloff E., Sacks H. Opening up Closings // Semiotica. – Amsterdam etc. – 1973. – Vol. 8, N 4. – P. 289-327.
 46. Schiffrin D. Approaches to Discourse. – Oxford: Cambridge, MA, 1994. – 232 p.
 47. Schulz von Thun, F. Metacommunication. – [Cited 1998, 29 January]. Available from: < http://www.linus-geisler.de/dp/dp06_speech.html#dp06c
 48. Tubbs S.L. Interpersonal Communication / S.L. Tubbs, S. Moss. – 2nd edition, 1981. – 299 p.
 49. Watzlawick P. Pragmatics of Human Communication / P. Watzlawick, J. Beavin, D.D. Jackson. – New York: W.W. Norton, 1967. – 382 p.
 50. De Vito J. The Interpersonal Communication Book. – 9th ed. – New York: Addison Wesley Longman, Inc., 2001. – 456 p.

ЗАПИТАННЯ ДО ТЕМИ 6

1. Ким і коли був уведений у філологічний науковий ужиток термін “метакомунікація”?
2. Як трактується термін “метакомунікація” у сучасній лінгвістиці?

3. У чому полягає метакомунікативна функція?
4. Що є метою фатичної комунікації?
5. Ким і коли був уведений у науковий вжиток термін “фатична комунікація”?
6. Які фази спілкування передбачає регулювання процесу мовленнєвої комунікації засобами мовлення?
7. Які метакомунікативні одиниці виокремлюються відповідно до фаз спілкування? Наведіть приклади.
8. Як трактуються метакомунікативні одиниці та на які групи вони поділяються?
9. Якими елементами мовленнєвої системи представлені метакомунікативні одиниці?
10. Яку інформацію несуть метакомунікативні одиниці?

ТЕМА 7. ЕТИКЕТ

“Ніщо не обходиться нам так дешево і не цінується так дорого, як ввічливість”.

Сервантес

За багатовікову історію розвитку людської культури виробився ряд правил поведінки, що звичайно називають правилами гарного тону, або правилами етикету.

Саме слово "етикет" – французького походження. Воно означає "ярлик", "етикетка", "церемоніал" (звід правил, що регулюють поведінку). До нього відносять правила чемності та ввічливості, прийняті у суспільстві.

Етикет – це зведення норм і правил поведінки, прийнятих у відповідній спільності людей. У кожному суспільстві склалися свої правила поведінки. Наприклад, у селі прийнято привітатися з тим, з ким зустрівся, у тому числі і з незнайомою людиною, в місті ж вітаються тільки зі знайомими. Є й інші відмінності в міському і сільському етикеті. Також розрізняють військовий етикет (регламентуючий спілкування між воїнами); дипломатичний етикет (протокол); службовий етикет (правила ділового спілкування); сімейний етикет (взаємини членів родини).

Етикет – найважливіша частина зовнішньої культури поведінки людини, що оформляє у систематизованому вигляді сформовані у суспільстві правила поважного і чемного поведінки. Містять форми вітань і звертань (див. додаток А), представлення і знайомства, поведінки в гостях і будинку, у громадських місцях і на службі. Містить правила делікатного і тактовного обходження з навколишніми, манери триматися, одягатися, говорити і т.д. Спочатку етикет розглядався як звід правил

поводження й обходження, прийнятих у придворних колах. На часі тлумачаться як прийняті у суспільстві культурні норми спілкування і поведження службовців для полегшення людського спілкування, роблячи його комфортним і приємним.

Незважаючи на те що норми етикету пов'язані з істотним обмеженням егоїзму окремого індивіда, більшістю вони сприймаються як належне. У цьому також проявляється своєрідність етикету, здатного впливати на свідомість людей, на їхні моральні орієнтири.

Найважливішою соціальною функцією етикету є попередження конфліктних ситуацій у міжособистісному спілкуванні. Тут етикет здатний зняти психологічну напруженість. У конфліктних ситуаціях (сімейні, міжособистісні конфлікти) норми етикету виконують функцію “синтона” (“психологічного згладжування”). Тактовність, як знак поваги до конфліктуючої сторони, створює умови для цивілізованого вирішення конфлікту.

Норми етикету допомагають людям знайти загальну мову, гідно поводитися в складних ситуаціях. Відмова від використання етикету погіршує відносини між людьми, веде до людських драм.

1. ІСТОРІЯ ВИНИКНЕННЯ І РОЗВИТКУ ЕТИКЕТУ

Етикет – явище історичне. Правила поведінки людей змінювалися зі змінами умов життя речовини, конкретного соціального середовища. Етикет виник у період зародження абсолютних монархій. Дотримуватися певних правил поведінки, церемоніалу було необхідно для звеличення царствених персон: імператорів, королів, царів, князів, принців, герцогів і т.п. для закріплення ієрархії всередині самого класового суспільства. Від знання етикету, виконання його правил часто залежала не тільки

кар'єра, але й життя людини. Так було в Давньому Єгипті, Китаї, Римі, Золотій Орді. Порушення етикету призводило до ворожнечі між племенами, народами і навіть до воєн.

Слово "етикет" дуже подібне до слова "етикетка". Що між ними спільного? Вважається, що слово "етикет" французького походження і має два значення: "ярлик" ("етикетка") і "церемоніал". Хоча, насправді, і до французів це слово прийшло з голландської мови, де воно спочатку означало кілочок, до якого прив'язували папірець з назвою товару, а пізніше – папірець з написом-етикеткою, яку ми і сьогодні бачимо щодня на всіх товарах. На основі значення "напис" розвинулося більш вузьке значення – "церемоніал", тобто правила поведінки. Їх багато, і у різних народів вони неоднакові. Слово "етикет" прижилося у багатьох мовах. Але в українській мові є свої слова-синоніми до цього слова, а саме: гречність, чемність, норми поведінки. Перші згадки про гречність сягають тисячолітніх глибин людської історії. У літературних текстах стародавнього Шумеру (сучасна територія Іраку та Ірану) було викладено перші моральні принципи, які, на думку шумерів, були надані людям богами. У правилах поведінки різних народів відображаються різні умови їхнього життя. Ось деякі приклади. З часів стародавнього Риму до нас прийшов звичай гостинності. У стародавньому Єгипті для міжнародних переговорів уперше почали призначати спеціальних людей – послів, а самі переговори проводилися в урочистій обстановці. До речі, в Єгипті вперше з'явився звичай замикати двері на ключ. Але тільки з того боку, де був замок. У Стародавній Греції послі носили при собі спеціальні жезли Гермеса, до того ж їм вручали інструкції з поведінки, що мали назву "дипломах". В античній Греції навчилися відмикати замки, а ключі тоді були більше метра довжиною, і носили їх через плече. І

здаля було видно, що йде людина, яка нікому не довіряє. У цій же країні біднякові жити за рахунок багатія не вважалося ганебним. Бідняк був у багатія на побігеньках, розважав його, а за це багатій давав йому харчі. Грецькою мовою слово "дармоїд" звучало так: "паразит", а згодом воно перетворилося у "паразит". Жителі скандинавських країн першими ввели до правил гречної поведінки звичай надавати почесні місця жінкам і найбільш шанованим гостям. У стародавньому скандинавському епосі "Едда" детально розповідається про поведінку за обіднім столом, а правила проголошення тостів у цього народу були розроблені до дрібниць. За порушення етикету призначалися штрафи. Перший посібник з гречності було створено 1204 року іспанцем Педро Альфонсо і називався він "Дисципліна клерикаліс". У ньому викладалися правила поведінки за столом, прийому гостей, проведення бесіди.

В Україні перші писемні правила поведінки було викладено у "Поученнях дітям..." великим київським князем Володимиром Мономахом. Він писав: "У домі своїм не лінуйтеся, а за всім дивіться... Ні питтю, ні їді не потурайте, ні спанню... Лжі бережіться... А куди підете і де станете, напоїте, нагодуйте, краще стороннього; а ще більше вшануйте гостя, звідки він до вас прийде. Недужого одвідайте, за мрцем ідіте, тому що всі ми смертні єсмо. І чоловіка не миніть, не привітавши, добре слово йому подайте". У Росії у XVII столітті з'явилася книжка "Юності чесне зеркало...", у якій подавалися настанови молоді про поведінку в гостях, на службі, за столом. У XIV-XVII століттях при дворах європейських правителів було запроваджено посади церемоніймейстерів, які мали знати всі правила придворного етикету – від зачісок до застібок на взутті та прийому гостей.

Пам'ятаємо вислів: "розводити китайські церемонії"? Таких церемоній у стародавньому Китаї було близько 30 тисяч. Зазвичай, їх роками вивчали тільки заможні люди, бо бідняки не могли гаяти час на їх засвоєння та дотримання. Так, колись при зустрічі китайці тиснули руки самі собі. А у більшості країн прийнято тиснути руки один одному. У південних країнах, де руки у людей вологі від поту, такі жести непопулярні. Натомість в африканських народів при зустрічах прийнято дарувати один одному гарбуза. Калмики, вітаючись у колишні часи, від щирого серця терлися носами. Лапландці, виявляючи повагу та шанобливість, крутили язиками на всі боки. Японців з дитинства привчають посміхатися, щоб нікому не псувати настрою своїм "кислим виглядом". Тому на обличчі японця завжди посмішка, і коли він пригнічений, і коли йому соромно чи боляче. Сьогодні в багатьох народів витягувати рештки їжі із зубів при людях вважається непристойним. Але в Німеччині, де часто-густо можна побачити таку картину: ошатно одягнені люди після їжі "приводять у порядок" свої зуби за допомогою зубочистки, і ніхто їх за це не засуджує. Або американці, які полюбляють сидіти, поклавши ноги на стіл. І це нікого не дивує, бо так допускається за їхніми правилами поведінки. Або ось які недоречності спостерігалися колись у народів Кавказу. Одна і та ж людина могла з радістю приймати гостей у себе вдома, а потім пограбувати їх у дорозі.

Велике значення в правилах гречності надається словам. Придворний етикет мови був колись дуже вигадливим. Ось такий кумедний приклад. Наприкінці XIX століття в Англії директором Королівського політехнічного інституту був Джон Пеппер. Одного разу до інституту приїхала королева Вікторія. Учений вирішив продемонструвати їй дослід, але при цьому боявся порушити придворний мовний етикет. Тому, пояснюючи

дослід, сказав: "А зараз кисень та водень будуть мати честь з'єднатися перед лицем Вашої Величності".

Етикет завжди виконував і виконує певні функції. Наприклад, розділення за чинами, станами, знатністю роду, званнями, майновим положенням. Особливо строго дотримувалися і дотримуються правил етикету в країнах Дальнього і Ближнього Сходу.

У Росії на початку XVIII ст. став посилено упроваджуватися західний етикет. На російський ґрунт переносилися одяг, манера і зовнішні форми поведінки. За дотриманням цих правил боярами і дворянським станом (особливо у столичних містах) постійно і настирливо, деколи жорстоко, стежив сам цар Петро I. За їх порушення суворо карали. Надалі, в часи царювання Єлизавети і Катерини II, відбиралися ті правила етикету, які відповідали вимогам і особливостям національної культури Росії. Росія як євразійська країна багато в чому поєднувала протилежності Європи і Азії. А цих протилежностей було багато не тільки в XVIII ст., але їх багато і сьогодні. Р. Кіплінг говорив, що Захід є Захід, Схід є Схід, і не зустрітися їм ніколи. Так, в Європі траурний колір – чорний, а в Китаї – білий. Навіть у межах Російської імперії правила поведінки різних народів значно відрізнялися.

Зазвичай, суспільний прогрес сприяв взаємопроникненню правил поведінки, збагаченню культур. Мир ставав тіснішим. Процес взаємного збагачення правилами поведінки дозволив виробити взаємоприйнятний, визначений у головних рисах етикет, закріплений у звичаях і традиціях.

Англію і Францію називають, як правило, "класичними країнами етикету". Однак батьківщиною етикету назвати їх ніяк не можна. Брутальність удач, нецтво, поклоніння грубій силі і т.п. у XV сторіччі

присутні в обох країнах. Про Німеччину й інші країни тодішньої Європи можна взагалі не говорити, одна лише Італія того часу є винятком. Облагороджування вдач італійського суспільства, яке починається вже в XI столітті. Людина переходила від феодальних удач до духу нового часу, і цей перехід почався в Італії раніше, ніж в інших країнах. Якщо порівнювати Італію XV століття з іншими народами Європи, то відразу ж упадає в око більш високий ступінь освіченості, багатства, здатності прикрашати своє життя. А в цей самий час Англія, закінчивши одну війну, втягується в іншу, залишаючись до середини XVI століття країною варварів. У Німеччині лютувала жорстока і непримиренна війна Гуситів, дворянство неосвічене, панує кулачне право, вирішення усіх суперечок силою. Франція була поневолена і спустошена англійцями, французи не визнавали ніяких заслуг, крім військових, вони не тільки не поважали науки, але навіть гребували ними і вважали усіх вчених найнікчемнішими з людей.

Коротше кажучи, у той час як вся інша Європа потопала у міжусобицях, а феодальні порядки трималися ще в повній силі, Італія була країною нової культури. Ця країна і заслуговує по справедливості бути названою батьківщиною етикету.

Етикет (від французького "etiquette") – це слово, що означає манеру поведінки, тобто правила чемності, ввічливості та толерантності, що прийняті у суспільстві. Ці норми моральності сформувалися протягом тривалого часу становлення взаємин між людьми. На цих нормах поведінки базуються політичні, економічні, культурні відносини, бо існування без дотримання певних правил неможливе.

Сучасний етикет успадкував усі звичаї і досвід усіх народів світу з давніх часів до сьогодення. Культурна

поведінка у своїй основі є всезагальною і дотримуватись її повинні не окремі особи, а все суспільство загалом. У кожній країні народ вносить свої виправлення і доповнення в етикет, що зумовлено соціальним, політичним, суспільним життям та специфікою історичного розвитку країни, походженням, традиціями та звичаями народу.

Норми етикету є "неписаними", тобто мають характер певної своєрідної угоди між людьми щодо дотримання певних стандартів поведінки. *Кожна культурна людина повинна не тільки знати і дотримуватися основних норм етикету, але й розуміти необхідність існування визначених правил і взаємин між людьми.* Манери людини є індикатором багатства внутрішнього світу людини, вони відображають моральний та інтелектуальний розвиток.

Норми і правила поведінки, що їх сповідує національна спільнота, – відтворюють рівень і стан її зрілості, досконалості, цивілізованості, самодостатності. Бо взаємини між людьми віддзеркалюють саму сутність народної психіки, народного характеру. Українство із споконвіку притаманними йому рисами – доброзичливістю, чутливістю, гуманізмом, етичною культурою – виробило розвинуту систему мовленнєвого етикету – умовних стереотипів спілкування, в підґрунті яких – прагнення до порозуміння, злагоди, гречності. Загальноукраїнські правила і норми мовленнєвого етикету поширені на всіх теренах, де проживають українці. Але поряд із ними – не замінюючи, а швидше доповнюючи їх – вживаються і дещо відмінні засоби поштового спілкування, що ґрунтується на місцевих традиціях, звичаях, обрядах і віруваннях.

У родині дитину змалечку навчають бути чемною, дотримуватися неписаних, але обов'язкових у взаєминах із

людьми різного віку і стану правил етикету. Старше покоління прищеплює малечі риси поведінки, що забезпечують не лише її комфортне співіснування в близькому середовищі, а й дають змогу засвоїти властиві йому ціннісні орієнтації, національно зумовлені уявлення й переконання. Ці норми і правила, поєднані із загальноукраїнськими, формують мовний тип особистості.

У сучасному світі культурна поведінка має дуже велике значення: вона допомагає встановлювати контакти між людьми, спілкуватися та створювати стійкі взаємини.

2. МОВЛЕННЄВИЙ ЕТИКЕТ

Як відомо, суспільство виробляє певні стандартизовані норми соціальної поведінки (у тому числі й мовленнєвої), які визначаються уявленнями про шаблони поведінки у конкретній ситуації. Щоб функціонувати як єдине ціле, як складна соціальна система, суспільство має встановити такі рамки поведінки індивідів, у яких ця поведінка стає одноманітною, стабільною, такою, що повторюється. Саме такими рамками і є етикет – система правил зовнішньої культури людини, її поведінки, пристойності, гарного тону тощо. У суспільстві він функціонує у двох основних формах поведінки: мовленнєвої і немовленнєвої. Як правило, ці форми поведінки тісно між собою пов'язані і взаємозалежні.

Якщо етикет як установлений у суспільстві набір правил регулює нашу зовнішню поведінку відповідно до соціальних вимог, то мовленнєвий етикет можна визначити як правила, що регулюють нашу мовленнєву поведінку.

Під мовленнєвим етикетом розуміють мікросистему національно специфічних стійких формул спілкування, прийнятих і приписаних суспільством для встановлення

контакту співбесідників, підтримання спілкування у певній тональності. Такі стійкі формули спілкування, або стереотипи спілкування, є типовими, повторюваними конструкціями, що вживаються у високочастотних побутових ситуаціях. Тобто набір типізованих частотних ситуацій призводить до появи набору мовленнєвих засобів, що обслуговують такі ситуації. Ступінь стандартизації одиниці перебуває у прямій залежності від частотності її вживання.

Для реалізації формул мовленнєвого етикету потрібні певні “координати”. Мовленнєва ситуація відбувається за безпосередньої участі мовця – “я” і адресата-співрозмовника – “ти” (чи співрозмовників, їх може бути кілька: етикетна ситуація завжди діалогічна, бо передбачає спілкування, навіть якщо її учасники (мовці) розділені часом чи простором). Дія здебільшого відбувається "тут" і "тепер" (якщо йдеться про усне спілкування).

Систему мовленнєвого етикету нації складає сукупність усіх можливих етикетних формул. Структуру ж його визначають такі основні елементи комунікативних ситуацій: звертання, привітання, прощання, вибачення, подяка, побажання, прохання, знайомство, поздоровлення, запрошення, пропозиція, порада, згода, відмова, співчуття, комплімент, присяга, похвала тощо. З-поміж них вирізняються ті, що вживаються при з'ясуванні контакту між мовцями – формули звертань і вітань; при підтриманні контакту – формули вибачення, прохання, подяки та ін.; при припиненні контакту – формули прощання, побажання.

З точки зору національної специфіки мовленнєвого етикету варто сказати, що структура його склалася у кожній нації на її власній народній основі під впливом різного роду психологічних, соціально-політичних, культурологічних факторів.

Вважається, що мовленнєвий етикет є однією з важливих характеристик поведінки людини. Бо без знання прийнятих у суспільстві форм етикету, без вербальних форм вираження ввічливих стосунків між людьми індивід не може ефективно, з користю для себе і оточуючих здійснювати процес спілкування. Стельмахович М. Г. з цього приводу зауважує: "Не треба забувати, що будь-який, навіть найменший відступ від мовленнєвого етикету псує настрій, вносить непорозуміння в людські стосунки, а інколи навіть калічить душу і раниць серце людини" [Стельмахович М. Г., 1981].

Мовленнєвий етикет як соціально-лінгвістичне явище детермінований з функціонального боку, тобто в основі його виділення лежать спеціалізовані функції. Формановська Н. І. налічує їх близько шести.

Перша з них контактна (фатична) функція – встановлення, збереження чи закріплення, підтримуваних зв'язків і стосунків, індивідуальних чи соціально-масових. Поняття "контактна функція" однаково стосується всіх тематичних груп одиниць мовленнєвого етикету, бо навіть прощаючись, ми встановлюємо можливість подальшого контакту.

Функція ввічливості (конотативна) – пов'язана з проявами ввічливого поведіння членів колективу один з одним.

Регулювальна функція (регулятивна) – теж стосується усіх проявів мовленнєвого етикету, бо вибір певної форми при встановленні контакту регулює характер стосунків адресата і адресанта.

Функція впливу (імперативна, волюнтативна) – передбачає реакцію співбесідника – вербальну, жестову, діяльнісну.

Функція звертальна (апелятивна) – тісно пов'язана з імперативною, бо повернути увагу, означає здійснити вплив на співбесідника.

Емоційно-експресивна (емотивна) функція – є факультативною функцією, оскільки вона властива не усім одиницям мовленнєвого етикету.

Усі функції мовленнєвого етикету існують на основі комунікативної функції мови.

Існування названих функцій доводить, що мовленнєвий етикет не є якимось випадковим чи несуттєвим явищем, а навпаки, являє собою своєрідний механізм, лише за допомогою якого може відбуватися ефективна комунікація.

Взагалі ж за походженням одиниці мовленнєвого етикету деякою мірою наближаються до умовних сигналів. Але набагато більше у них властивостей, що характеризують їх як одиниці мови. Вони не довільні, бо з'явилися не у результаті штучної домовленості, а виникли і розвивалися (і розвиваються) природно і поступово на базі існуючої мови як вторинні утворення.

Мовленнєвий етикет соціальний за своєю природою, бо виявляє соціально-рольову сторону спілкування. Тобто на вибір тієї чи іншої одиниці мовленнєвого етикету впливає соціальна роль індивіда – нормативно схвалений суспільством спосіб поведінки, який очікується від кожного, хто займає дану соціальну позицію.

При зміні рольової структури ситуації спілкування індивід переключається з одних стереотипів поведінки на інші, послуговується різними стилями мови, різними одиницями мовленнєвого етикету і т. д. Тобто соціальні ролі мовної особистості є ключовими в розумінні сутності мовленнєвого етикету.

Мовленнєвий етикет досліджується різними лінгвістичними дисциплінами. На нього звертають свою

увагу культура мови (перша за все з погляду нормативності – ненормативності використовуваних одиниць щодо норм літературної мови), стилістика, соціолінгвістика. Дослідження явищ мовленнєвого етикету здійснюється у двох основних аспектах: соціолінгвістичному і стилістичному.

Соціолінгвістика цікавиться соціальною стороною мовленнєвого етикету. За допомогою мовленнєвого етикету відбувається соціальний вплив комунікантів один на одного, що характерно для спілкування взагалі, а в мовленнєвому етикеті виявляється особливо яскраво. Соціальна диференціація носіїв мови, їх постійний соціальний статус і змінні соціальні ролі диктують добір одиниць і, як наслідок, закріпленість за групами носіїв стилістично маркованих формул тощо.

З точки зору ж стилістики мовленнєвий етикет – явище надстильове, не прикріплене до жодного стилю. Можна говорити лише про більшу чи меншу міру його вияву в тому чи іншому стилі. Наприклад, найтиповішою формою вияву мовленнєвого етикету є усне контактне спонтанне діалогічне мовлення, і ці ознаки наближають мовленнєвий етикет до розмовного мовлення. Але мовленнєвий етикет не належить до розмовного мовлення, а тим більше до розмовного стилю (хоча найбільш повно мовленнєвий етикет виражається саме в усному розмовному мовленні).

Чи знайома вам ситуація, коли зустрічаємо гарних молодих людей, милуємося ними до того моменту, поки вони не почнуть говорити? Таку ситуацію можна, на жаль, спостерігати щодня як у громадському транспорті, так і на вулиці тощо. Це трапляється тому, що молоді люди не вміють чи не бажають гарно спілкуватися. Тому слушним є коротка фраза: *"заговори, щоб я тебе побачив"*.

Автор "Маленького принца", відомий французький письменник і льотчик та й просто вихована та інтелігентна людина Антуан де Сент-Екзюпері, слушно помітив, що найбільша розкіш – це розкіш людського спілкування.

Від уміння спілкуватися залежить дуже багато в нашому житті. Спілкування є містком до придбання справжніх друзів, отримання бажаного, роботи, кар'єри, досягнення мети. Зрештою від уміння спілкуватися залежить те, чи будеш ти взагалі цікавим для людей, а отже, чи зможеш ти завоювати їх повагу та авторитет. Тому слушно зазначають, що спілкування – це ціле мистецтво.

Спілкування починається зі звертання (див. додаток). Дуже неприємно, коли незнайома людина звертається до нас на "ти". Це не тільки свідчить про її невихованість, а й викликає в нас самих відразу зневагу до цієї людини, небажання з нею спілкуватися.

На "ти" звертаються, як правило, один до одного родичі, друзі, колеги, приятелі, діти. Перш ніж перейти у спілкуванні на "ти", слід поцікавитися, що це за людина і чи цей "місток" буде на вашу користь. Пропозиція перейти на "ти" повинна виходити від більш літньої, поважної людини чи особи, що займає вище службове становище. Молодші можуть попросити звертатися до них на "ти", хоча самі продовжують звертатися на "ви". Жінкам дозволено відмовитися від переходу на "ти" з чоловіком без будь-якого пояснення причин.

Мистецтво спілкування полягає також і у загальній інтелігентності, освіченості, а звідси – виборі та підтриманні теми розмови та правильного тону бесіди. Не слід кричати, тріскотіти, зловживати увагою іншої чемної людини. А інколи ще більшим мистецтвом, ніж мистецтво спілкування, є мистецтво у слухний момент помовчати.

Коли ви розмовляєте з ким-небудь у товаристві, важливо зосередитися на темі розмови, взяти в ній участь, підтримати її і внести в неї якийсь цікавий момент, щоб ви як співрозмовник запам'яталися іншим. Це буде свого роду "зеленим світлом" для подальшого підтримання стосунків із цими людьми. Розмова повинна бути ненав'язливою, невимушеною. Розповідаючи якісь жарти чи історії, подумайте, чи не скривдять вони когось з ваших співрозмовників прямим чи непрямым чином.

Негарним тоном вважається не відповідати на запитання, поставлені Вам. Це допускається лише в тому випадку, коли питання, на вашу думку, було некоректним чи недоречним. У такому разі слід залишити його без уваги і постаратися перевести розмову в інше русло.

Коли у розмові висловлюються різні точки зору чи погляди, слід дослухати і взяти участь в розмові, коли ви твердо знаєте, про що говорите. Відстоювати свою точку зору, не будучи повністю впевненим у правильності думки, - це немудро.

У спілкуванні не слід допускати суперечок, у яких вже, як правило, ніхто не перемагає і які відбуваються просто заради суперечки. У цьому разі співрозмовники вже зовсім не чують і не хочуть чути одне одного, дозволяють собі різкі висловлювання, виявляють зневагу, що є недопустимим для вихованих людей.

Не слід бути у розмові нав'язливим, а дотримуватися принципу почерговості висловлювання. Не слід перебивати співрозмовника, а почекайте, коли він закінчить думку і ви зможете донести до нього свою точку зору.

Якщо ви погано почули звертання до себе, то слід перепитати, а не старатися відповісти будь-що. Бо це може бути розцінено, як ваша неуважність або й зневага до

іншого. Намагайтеся висловлюватися повними фразами, а не уривками з одного чи кількох коротких слів.

Якщо в процесі розмови до вас приєднується ще хтось, то слід йому коротко пояснити, про що саме йшла мова. Якщо це його зовсім не стосується, то можна сказати, що тема була приватна, сімейна тощо. Але чемна людина, яка бажає приєднатися до розмови, насамперед переконається, чи доречним буде її участь у цій розмові.

Здавна в основі спілкування українського народу лежать такі загальнолюдські морально-етичні цінності, як доброзичливість, любов, лагідність, привітність, шаноба, гречність. Власне цими чеснотами здавна славився український народ. Це відмічали завжди мандрівники ті, що подорожують, офіційні особи, які бували в наших краях.

Саме український мовленнєвий етикет презентує повний спектр ввічливості та гречності у спілкуванні: це слова привітання, прощання, звертання, подяки, прохання, відмови, поздоровлення, вибачення, побажання, запрошення, похвали тощо. Саме ввічливість вважається основою спілкування. І не дивними є походження цього слова, його первісне значення. Ввічливий – це той, хто дивиться саме у вічі. А ментальність українського народу є саме вираженням його етикетних знаків – миролюбності, відсутності ворожості, агресивності. Адже очі – це дзеркало душі. Тому, спілкуючись, співбесідники дивляться у вічі один одному. Відвертають очі лише ті, хто говорять неправду або стараються щось приховати чи нечесні люди. З часом прикметник "увічливий" переосмислився і набув переносного значення: "той, хто дотримується правил пристойності, виявляє уважність, люб'язність". Вищим проявом ввічливості є гречність і чемність. Гречний – "шанобливо ввічливий у поводженні з

людьми". Цей прикметник уживається в українській мові з XVII ст., він, можливо, запозичений з польської.

Письмова чи усна форма мовлення накладає певні обмеження на використання мовленнєвого етикету. Наприклад, епістолярний жанр (як представник письмового мовлення) розробив специфічні для письма одиниці.

3. ЕПІСТОЛЯРНИЙ ЕТИКЕТ

З появою Інтернету написання поштових листів відійшло на другий план. Адже оперативна передача інформації є значно зручнішою, а інколи просто життєвою необхідністю. Проте не слід забувати, що написаний власноруч лист – це свого роду опис особи, її почерк, її характер, відображення її життєвого стилю і уподобань. За змістом листи бувають: ділові, дружні, любовні, листи-відповіді, листи-вітання, листи-співчуття... Стиль та форма написання кожного листа мусять бути ввічливі, засвідчувати нашу особисту культуру і пошану до адресата. Коли ми пишемо листи рукою, то слід брати акуратний чистий папір, це може бути спеціальний поштовий папір. Навіть якщо це аркуш із зошита, він повинен бути акуратно вирізаним і рівеньким. Угорі справа слід писати дату написання листа. Далі йде звертання до адресата і власне зміст самого листа. Писати необхідно згідно з правописом, чітко і грамотно, нечіткий чи неграмотний лист свідчить про неуцтво особи, що його пише. Лист є відображенням інтелекту тієї чи іншої людини. Починаючи листа, слід відступити 2-3 см від дати, залишаючи зліва абзац. У звертанні засвідчується ставлення до людини – повага, любов, службова залежність чи офіційність. Прикладами початку листа можуть бути такі: Високоповажний пане Консул!

Вельмишановний пане Професоре! Високопреподобний Отче Докторе! Шановна Редакціє! Дорогий друже Андрію! Мої дорогі батьки! Рідненька матусю! Моя люба сестричко! Мій незабутній друже!

Після цього слід торкнутися причини, що спонукала до написання листа. Якщо це лист-відповідь, то обов'язково слід подякувати за листа, а лише після цього давати відповідь. Треба пам'ятати, що в листах необхідно писати з великої літери всі особові й присвійні займенники, що стосуються особи адресата, отже, слова Ти, Ви, Тебе, Тобі, Вам, Вас, Твій, Ваш, з Вами тощо, а також іменники, що є назвами найближчої родини адресата: "Ваша Мама", "Як здоров'я Твоєї Дружини?"... Якщо ви затрималися з відповіддю, то слід обов'язково вибачитися, можливо, пояснивши причину затримки, та лише після цього приступити до основного змісту листа.

Якщо це лист до добре знайомих, товаришів, то найперше запитуємо про справи адресата, цікавимося його здоров'ям, здоров'ям найближчих, його працею й успіхами, а тоді вже повідомляємо і про себе з належною скромністю, але не забуваючи обов'язково підкреслити також і свої заслуги та здобутки. Слід подумати також, що саме було б цікаво і потрібно знати адресатові з того, що ви можете розповісти.

Лист – це відображення ставлення до людини, тому листи до старших – батьків, учителів, наставників повинні бути проникнуті глибокою повагою, любов'ю та вдячністю. У жодному разі не можна тут допускати фамільярності. Адже слово має надзвичайну силу.

Ділові листи – це листи, що надсилаються переважно у якісь установи, організації, представництва, органи управління тощо. Вони повинні бути конкретні, лаконічні, максимально чітко висловлювати суть справи і причину написання (клопотання, запит тощо).

Що стосується листів до коханих, то тут є великий простір для найкращих слів, фантазій, мрій та побажань. Від однієї фрази у такому листі може залежати все життя. Ці листи є виявом дуже особистих почуттів, тому слід пам'ятати про те, що вони повинні потрапити саме в ті руки, в які ви їх надсилаєте.

Гарно написаний лист є виявом загального рівня освіченості та культури особи, яка його написала. Відповіді на листи слід давати відразу ж або максимум у термін до двох тижнів.

4. СЛУЖБОВИЙ ЕТИКЕТ

Поняття службового (ділового) етикету охоплює норми і звичаї, що регулюють культуру поведінки людини у суспільстві.

Службовий (діловий) етикет – це сукупність правил, пов'язаних з умінням тримати себе у суспільстві, зовнішньою охайністю, правильністю побудови бесіди і ведення листування, письменністю і ясністю викладу своїх думок, культурою поведінки за столом і в інших ситуаціях ділового і світського спілкування.

Етичний сенс етикету виявляється, перш за все, в тому, що за його допомогою ми одержуємо, можливість висловити пошану до людини.

„Зміст етикету” – визнання значущості людини або вияв пошани до неї, виражений у формі ввічливості, чемності” [Стошкус А.]. Залежно від призначення, соціальної належності його носіїв етикет може визначатися як придворний, дипломатичний, військовий, діловий і т.п.

Загальна тенденція, що характеризує сучасний етикет, – його демократизація, позбавлення від зайвої ускладненості і химерності, прагнення до природності й розумності. Ця тенденція, проте, не відмінняє всієї

суворості й обов'язковості застосування етикету, наприклад, у такій сфері, як міжнародне спілкування, де відступ від загальноприйнятих норм може завдати збитку і країні, і її представникам.

Що стосується ділового (службового) етикету, то він ґрунтується на тих самих етичних нормах, що і світський. Білоруський дослідник І. Браїм, відзначаючи взаємозв'язок ділового і світського етикетів, виділяє такі загальні для них етичні норми: - ввічливість, яка є вираженням поважного ставлення до людини. Проявляти ввічливість – означає, бажати добра людині. Суть ввічливості – доброзичливість; коректність або вміння тримати себе завжди в рамках пристойності, навіть в конфліктній ситуації. Тактовність – відчуття міри, перевищивши яке, можна образити людину або не дати їй "зберегти особистість" в скрутній ситуації; – скромність – стриманість в оцінці своїх чеснот, знань і положення у суспільстві; благородність – здатність скоювати безкорисливі вчинки, не допускати приниження ради матеріальної або іншої вигоди. Точність – відповідність слова справі, пунктуальність і відповідальність при виконанні взятих зобов'язань в діловому і світському спілкуванні [Браїм І.Н.].

У міжнародній сфері діловий етикет у цілому додержується норм і традицій, найбільш повно виражених у дипломатичному протоколі та етикеті. Під дипломатичним протоколом розуміється сукупність загальноприйнятих норм, правил і традицій, дотримуваних офіційними особами в міжнародному спілкуванні. При цьому дипломатичний етикет як важлива частина протоколу регламентує правила поведінки офіційних осіб під час різних заходів, що передбачають переговори, зустрічі делегацій, візити, бесіди, взаємні уявлення, прийоми і т. ін.

Сучасний етикет успадковує звичаї практично всіх народів від сивої старовини до наших днів. В основі своїй ці правила поведінки є загальними, оскільки вони дотримуються представниками не тільки якогось даного суспільства, але й представниками різних соціально-політичних систем, існуючих у сучасному світі.

Дипломатичний протокол і діловий етикет мають наднаціональний характер і у зв'язку з цим отримали значне поширення у сфері міжнародного ділового спілкування.

Основні принципи протоколу відповідають етичним нормам ділового і світського спілкування і містять:

- 1) взаємну ввічливість;
- 2) такт;
- 3) невимушеність (природність, розкутість, але не фамільярність);
- 4) розумність (раціональність);
- 5) обов'язковість.

4.1. Одяг і зовнішній вигляд

Одяг для чоловіків. Ніхто не буде заперечувати, що стиль одягу чоловіка впливає на його успіх у ділових колах, а правильно вибраний костюм сприяє створенню його іміджу. Розвиток ділового стилю в чоловічому одязі подібний, швидше за все, до спокійної річки, ніж до бурхливого потоку. Ділові кола не надто страждають від випадкових впливів, і тому костюм бізнесмена досить консервативний. Чоловік повинен бути:

- солідним і впевненим у собі;
- діловим і привабливим;
- порядним, що викликає довіру;
- не без претензії на вишуканість і елегантність.

Мистецтво поєднання елементів костюма, як відзначав визнаний спеціаліст у діловому одязі Дж.Т. Моллой, завжди повинне враховувати колір, лінію,

фактуру і стиль. Невдале комбінування кольору може зробити зовнішність людини невиразною (світло-сірий костюм, блакитна сорочка, світло-блакитна краватка) чи зухвало крикливою (жовтогаряча краватка з малюнком, зелена сорочка).

Це не стільки загальний силует одягу, скільки загальний напрям ліній на піджаку, сорочці, краватці. На костюмі це або вертикальні смуги, або клітинка. Рекомендуються краватки без малюнка, з абстрактним малюнком або з чітко напрямленими смугами – горизонтальними, вертикальними, діагональними. Різноманітний напрямок ліній може мати і малюнок сорочки.

Основні рекомендації: лінії елементів одягу не повинні різко перетинатися одна з одною, але й не повинні зливатися. – Стиль. Перше, що потрібно тут урахувати, — це відповідність стилів різних елементів одягу. Дуже дисгармонійний вигляд, наприклад, буде мати консервативний костюм у сполученні зі спортивною сорочкою в клітинку. Також безглуздом буде поєднання костюма з широкими лацканами і вузької краватки.

Єдності стилю легше всього домогтися, вибираючи однотонні елементи гардеробу. Багато чоловіків вважають, що такі комбінації нудні й непривабливі. Це не так. Якщо чоловік одягнутий, наприклад, у темно-синій костюм, білу сорочку і темно-червону краватку, то у нього гарний смак. Тому одноколірний костюм повинен бути основним елементом одягу ділового чоловіка. Такий костюм добре поєднується з однотонною гамою і малюнками інших елементів одягу, що полегшує вибір правильної комбінації: костюм – сорочка – краватка. Костюм може бути темно-синім, сірим, коричневим.

З однотонним костюмом поєднується будь-який малюнок сорочки. Якщо ж сюди додати і однотонну

краватку, тоді будемо мати прекрасне тріо: однотонність – малюнок – однотонність. Слід пам'ятати, що ніколи не поєднуються однакові малюнки, їх завжди треба розділяти однотонним елементом. Наприклад, мають чудовий вигляд однотонний сірий костюм, світла сорочка з темно-червоними смугами, однотонна сіра краватка, яка повторює колір костюма. У наведених прикладах краватка повністю повторює колір одного з елементів, а поєднання костюма і сорочки досить привабливе. В інших випадках, якщо комбінація костюма і сорочки бліда, то її можна підсилити контрастною краваткою.

Наприклад, сірий костюм, блакитна сорочка і темно-червона краватка.

Отже, для однотонного костюма ми маємо три основні варіанти:

- однотонна сорочка – однотонна краватка;
- сорочка з малюнком – однотонна краватка;
- однотонна сорочка – краватка з малюнком.

З костюмом у смужку не слід одягати сорочку в клітинку, тому що клітинки дисонують зі смугами костюма і не поєднуються з його діловим серйозним стилем. Тут більш доречно однотонна блакитна чи біла сорочка, а смуги на костюмі і поєднання їх кольору із сорочкою освіжають загальний вигляд.

Смугастих костюм і смугаста сорочка – також грайлива комбінація, якщо смуги одного з її елементів не надто строкаті і не виділяються. Важче знайти правильне поєднання у випадку, коли і костюм, і сорочка, і краватка мають малюнок. “Не працює”, наприклад, варіант з яскраво вираженими смугами на костюмі і такими ж яскравими діагональними смугами на краватці. Виграшним таке поєднання буде, коли окремі смуги менш виражені. До смугастого костюма з однотонною сорочкою

більше пасують краватки в горошок, з ромбиками, трикутниками тощо.

Для костюма в клітинку сорочка повинна бути тільки однотонною, краватка – без чіткої напрямленості малюнка або одноколірною. Наприклад, синій костюм тьмяних кольорів освіжить яскраво-блакитна сорочка, особливо якщо вона буде в тон до клітинок костюма. Гарного ефекту можна досягти світло-сірою чи блакитною краваткою.

Цікаво, що поєднання коричневих і синіх кольорів надає зовнішньому вигляду авторитетності й солідності. Можливий такий варіант: коричневий чи синій костюм у клітинку, блакитна сорочка і краватка з абстрактним малюнком синіх і коричневих тонів.

Для костюма бурих чи золотистих кольорів у поєднанні з нейтральною білою сорочкою підійде краватка, що підкреслює буру чи золотисту складові костюма.

У ділових ситуаціях не слід надавати перевагу одягу яскравих кольорів, оскільки такий костюм привертає до себе увагу і вимагає особливо вибагливого смаку і певного досвіду.

Від поєднання сорочки з краваткою змінюється загальний вигляд будь-якого костюма. У літньому варіанті найкраще світлий костюм-трійка, світла однотонна сорочка, темна краватка. Ефект – незвичайна свіжість зовнішнього вигляду в поєднанні з діловитістю. Непоганий і спортивний варіант: такий самий костюм без жилетки і яскрава краватка-метелик.

Краватка – це головний показник смаку і статусу чоловіка, тому при її виборі необхідно:

- покладатися тільки на себе;
- довжина краватки повинна бути такою, щоб у зав'язаному вигляді вона досягала до пряжки пояса;

- ширина краватки повинна відповідати ширині лацканів піджака;
- кращий матеріал: шовк, шерсть і бавовна;
- дуже гарний вигляд має синтетична тканина “під шовк” чи її суміш із шовком.

Гладенький шовк трохи блищить, а плетений не має блиску. Шовкові краватки пасують до різних тканин і підходять до різних ситуацій. Шерстяна в'язана краватка більше підходить до спортивного одягу. Краватка із шерстяної тканини – до теплої спортивної куртки. Краватка з тонкої шерсті, хоч і схожа на шовкову, але на відміну від неї не блищить, що надає менш манірного вигляду. Краватки з бавовняної тканини повинні бути легкими і за кольором, і за вагою, їх носять влітку. Краватки з льону також гарні, але вони швидко втрачають вигляд; віскозні – швидко втрачають форму і мають жалюгідний вигляд.

Одяг для жінок. Дехто неправильно вважає, що жінці, щоб досягти службового успіху, потрібно наслідувати в одязі чоловіків. Звичайно, нічого поганого немає, коли жінка одягнена у брючний костюм із синтетики. Але дослідження показують, що такий костюм не сприятиме діловому успіху. Інша справа – гарний костюм зі спідницею (з натуральних тканин). Він підкреслює авторитет жінки і її високий життєвий рівень.

Спідниця повинна бути темного кольору на щільному поясі, краще із шерсті.

Для ділової жінки менш придатна сукня, але якщо вона її одягає, то кращим кольором сукні вважається темно-синій, коричневий, сірий, світло-сірий. Менше підходять зелений, яскраво-жовтий, ніжно-голубий, світло-рожевий. Названі кольори визначені для однотонної тканини без малюнка, якій і надається перевага.

Деякі гадають, що одяг створює жінку. Звичайно, це не зовсім так. І чоловіку, і жінці для ділового успіху необхідні також розум, освіта, честолюбство, стимули.

У жіночому одязі більше, ніж у чоловічому, відображаються її індивідуальний стиль і особистий характер. У відомій казці “Попелюшка” успіх мала не сукня, а дівчина у сукні. І яку б сукню не одягла А. Кареніна у Л. Толстого, було видно жінку, а не сукню. Хоча буває і так, що на окремії людині одяг видно, а самої людини – немає.

Зачіска, макіяж, біжутерія повинні гармонійно доповнювати діловий костюм. Зачіска має бути строгою, але разом з тим елегантною. Прикрас повинно бути якомога менше, але у той самий час не можна від них відмовлятися зовсім. Носити краще дорогі прикраси. Косметика повинна бути помітною із близької відстані. Парфуми слід використовувати у такій кількості, щоб їх запах лише трохи відчувався. І звичайно, це мають бути дорогі парфуми відомих фірм.

Розвиток конкурентних відносин посилює значущість соціального управління, а отже, і відповідних ділових стосунків. Вони все частіше стають вирішальними факторами, що визначають успіх або, навпаки, невдачу у діяльності не тільки окремої людини, а часто-густо й самих підприємців і фірм.

4.2. Підготовка до спілкування

Перед початком розмови потрібно чітко сформулювати для себе, чого необхідно досягти в результаті зустрічі. Щоб бесіда була продуктивною із самого початку, треба:

- установити контакт зі співрозмовником;
- створити сприятливу атмосферу для бесіди;
- привернути увагу партнера;
- викликати інтерес до бесіди;

- “перехопити” ініціативу, якщо це необхідно.

Існують такі способи початку розмови, що закривають шлях до успіху чи сильно утруднюють його досягнення. Варто уникати їх, щоб ваша розмова була результативною:

- вияв ознак непевності у собі й у необхідності зустрічі;

- вияв неповаги на початку зустрічі, навіть у м'якій формі;

- порушення оборонної позиції співрозмовника першими ж запитаннями.

Нерідко стиль ведення розмови впливає на її результати, і навіть при позитивній настроєності партнерів на спілкування, щирому бажанні досягти домовленості їхня бесіда не розвивається, більш того, їхні зусилля виправити положення лише погіршують його.

Найважливішою причиною цього часто є розходження стилів ведення розмови в партнерів.

Стиль ведення розмови – комплексне поняття, що мвстить, з одного боку компоненти мови, що здаються “елементарними”, “технічними”, такі, як: висота тону, тембр; голосність; тривалість, частота пауз; швидкість; наявність і характер жестів; інтонація; повторення і т.д.

Однак ці характеристики аж ніяк не елементарні і дуже важко піддаються зміні, тому що вони реалізуються в мові, в основному автоматично, часто несвідомо. Крім того, їх значення і враження, що вони справляють на партнера, дуже неоднозначні.

Проблема успішної взаємодії людей посилюється ще і наявністю більш складних і глибинних складових стилю ведення розмови, таких, як: схильність висловлюватися чи прямо натякати; розпитувати чи надавати іншим ініціативу в наданні інформації про себе; комфортний рівень

формальності – простоти; припустимі жарти; ставлення до обміну скаргами.

4.3. Прийом підлеглих

Успішне управління нерозривно пов'язане з ефективною комунікацією. Якщо ви не умієте витягти максимум можливого зі спілкування з людьми, то вам не вдасться і змусити їх викладатися на роботі в повну силу.

На перший погляд усе дуже навіть просто – потрібно пояснити людині, що саме ви від неї хочете, додати кілька слів похвали, чи, якщо потрібно, навпаки – але якби усе було так просто! Недостатньо відповідальне ставлення до тих форм комунікації, з якими має справу керівник, – усної, письмової, невербальної, може серйозно ускладнити його роботу.

У прямому контакті і безпосередній розмові найбільше значення мають усна і невербальна комунікації.

Розмова чи передача повідомлень по телефону є найпоширенішими формами комунікацій; їх відрізняють безпосередній контакт і велика розмаїтість способів спілкування, що дозволяє без зусиль поєднати ділову (формальну) і особисту (неформальну) частини будь-якого повідомлення.

Ефективність усної комунікації залежить від ряду факторів, до яких входять, зокрема: підбір слів, стиль спілкування, “сигнали підтримки”.

Вступаючи в контакт із підлеглими, необхідно стежити за своєю мовою, тому що від того, як говорить керівник, залежить те, наскільки точно його будуть розуміти підлегли. Правильний і літературний стиль мови викликає повагу і привертає увагу до того, що він говорить.

Часто ми не звертаємо уваги на те, як ми говоримо. На питання, пов'язані з вибором стилю мови, певною мірою дасть відповідь вивчення стилю розмови.

Дослідження в цій галузі показали, що існує три основних стилі ведення розмови.

Перший стиль – людина може розмовляти, як “батько” з “дитиною”. Другий стиль – “дитина” звертається до “батька” за підтримкою. Як правило, це не означає, що людина говорить по-дитячому, але відносини, що пов’язують його з тим, про що і кому він говорить, нагадують відносини “батька” і “дитини”. І, нарешті, третій стиль – стиль “дорослого”, коли він говорить, не показуючи свого ставлення до того, що він говорить, і очікує від співрозмовника емоційно нейтральної відповіді.

Ці три стилі ведення розмови умовно можна позначити трьома колами, що перетинаються. Протягом декількох хвилин та сама людина може використовувати у спілкуванні всі три стилі. Якщо співрозмовник відчуває стиль і відповідає відповідно до нього, така комунікація називається рівнобіжною. Рівнобіжне використання стилів дозволяє домогтися найбільшої ефективності під час бесіди і мобілізувати сили підлеглих.

Люди не тільки слухають, що їм говорять, але й уважно стежать за жестами, якими супроводжується мова. Зазвичай багато про що розповість вираз обличчя, але положення нашого тіла усе-таки важливіше.

Перелічимо основні жести, що видають настрої співрозмовника:

Знаки схвалення дій партнера:

- оживлений, зацікавлений погляд, розкутість пози (партнер ніби подається назустріч співрозмовнику, розстібаючи піджак, ледве нахиливши голову);

- розкриті і повернуті у бік співрозмовника долоні рук. Мимовільні ледь помітні кивки головою, легкий дотик до руки чи плеча партнера, що супроводжує схвальну репліку;

- теплий поважний тон мови.

Оцінювальні жести і пози:

- замислений (міркування) вираз обличчя, що супроводжується характерним положенням долоні у щоки (свідчить про те, що співрозмовника щось зацікавило, залишається з'ясувати, що ж спонукало його зосередитися на якійсь проблемі);

- партнер свідомо відводить очі від співрозмовника. Це жест досади чи невдоволення. Партнер боїться бути викритим у своїх сумнівах.

При спілкуванні з підлеглими відіграє значну роль ще один немаловажний аспект – це виникнення чи наявність конфліктної ситуації. У цьому випадку, щоб уміти улагодити конфлікт, безболісно для підприємства і його колективу, необхідно знати природу конфлікту і вміти нею управляти.

Сучасна точка зору полягає в тому, що навіть в організаціях із ефективним управлінням деякі конфлікти не тільки можливі, але й бажані. Як правило, конфлікт не завжди має позитивний характер. У деяких випадках він може заважати задоволенню потреб і досягненню цілей організації. Наприклад, людина, що на засіданні сперечається тільки тому, що не сперечатися не може, ймовірно знизить ступінь задоволення потреби в приналежності і повазі і, можливо, зменшить здатність групи ухвалювати ефективні рішення. Члени групи можуть прийняти його точку зору тільки для того, щоб уникнути конфлікту і всіх пов'язаних з ним неприємностей, навіть не будучи впевненими, що вчиняють правильно. Але в багатьох випадках конфлікт допомагає виявити розмаїтість точок зору, подає додаткову інформацію, допомагає виявити більшу кількість альтернатив чи проблем і т.д. Це робить процес ухвалення рішень групою більш ефективним, а також дає людям можливість висловити свої думки і тим самим задовольнити особисті потреби в повазі

та владі. Це також може привести до більш ефективного виконання планів, стратегій і проектів, оскільки обговорення різних точок зору на них відбувається до їхнього фактичного виконання.

Таким чином, конфлікт може бути функціональним і вести до підвищення ефективності організації. Він може бути дисфункціональним і приводить до зниження особистої задоволеності, групового співробітництва й ефективності організації. Роль конфлікту, в основному, залежить від того, наскільки ефективно ним управляють. Щоб управляти конфліктом, необхідно знати причини його виникнення, тип, можливі наслідки для того, щоб вибрати найбільш ефективний метод його вирішення.

4.4. Бесіда з відвідувачами

Усім без винятку підприємцям доводиться вступати в контакт з партнерами з бізнесу – постачальниками сировини чи готових виробів, а також зі споживачами. Від того, наскільки добре вміє підприємець організувати і вести переговори, залежать успіх його справи, його репутація. Мистецтва ведення переговорів спеціально навчаються в усьому світі.

Правильно підготовлена до переговорів людина зможе домогтися своєї мети, не скривдивши при цьому партнера і залишивши про себе приємне враження. Підготовка до переговорів містить два основних напрямки роботи: вирішення організаційних питань і пророблення основного процесу переговорів.

Гарна підготовка до переговорів припускає попередній розгляд максимально можливої кількості варіантів вирішення. Важливим елементом підготовки до основного процесу переговорів є організація ділового прийому. Діловий прийом проводиться на ранній стадії партнерства з іншою фірмою після встановлення з нею контактів, що виявляють взаємну зацікавленість.

Готуючись до зустрічі з партнером, необхідно намітити свою тактичну лінію. Для цього корисно засвоїти тактичні прийоми, які можна застосувати у ході переговорів, домагаючись своєї мети.

Прийом “відходу”, чи “відхилення від боротьби”, – застосовується, коли порушуються питання, не бажані для обговорення, щоб не давати партнеру точну інформацію, однозначну відповідь. Прийом полягає в тому, що партнера просять відкласти розгляд того чи іншого питання, перенести його на інше засідання і т.п. При цьому прохання супроводжується переконливими аргументами.

Близькі за змістом до “відходу” інші тактичні прийоми – “затягування”, “вичікування”, “салями” (за принципом нарізування ковбаси тонкими шматочками). Ці прийоми використовують, коли хочуть затягти процес переговорів, щоб прояснити ситуацію, одержати більше інформації від партнера і т.п.

“Пакетування” – до обговорення пропонується не одне питання, а декілька. При цьому зважаються задачі двоякого роду (привабливі та непривабливі пропозиції чи пропонується пакет поступок). “Завищення вимоги” – він полягає в тому, щоб внести до складу обговорюваних проблем пункти, щоб потім можна безболісно зняти, зробивши вигляд, що це є поступкою, і зажадати натомість аналогічних кроків із боку партнера.

“Розміщення помилкових акцентів власної позиції” – він полягає в тому, щоб продемонструвати партнеру надзвичайну зацікавленість у вирішенні якогось питання, що насправді є другорядним. Іноді це робиться для того, щоб, знявши це питання з порядку денного, одержати необхідні рішення з іншого, більш важливого питання.

“Висування вимог в останню хвилину” – наприкінці переговорів, коли залишається тільки підписати контракт,

один із партнерів висуває нові вимоги. Якщо інша сторона дуже зацікавлена в контракті, вона прийме ці вимоги.

Усім діловим людям необхідно опанувати техніку живого контакту. Мова повинна бути красивою і правильною, потрібно намагатися якнайменше використовувати слів “паразитів” – це розсіює увагу і відволікає від теми розмови.

Сучасний етикет сприяє взаєморозумінню людей у процесі дипломатичного й ділового спілкування, забезпечує його доцільність і практичність. Також він є гарантією прояву взаємоповаги суб'єктів спілкування, служить формуванню позитивного іміджу ділових партнерів і є у цьому розумінні, крім усього іншого, "прибутковою справою". В етикеті високо цінуються вміння управляти своїми емоціями, приховувати дурний настрій (в основі девіз – "вчитися опановувати себе”).

Таким чином, сучасний етикет регламентує поведінку людей у побуті, на службі, у громадських місцях і на вулиці, у гостях і на різного роду офіційних заходах – прийомах, церемоніях, переговорах. Етикет – дуже велика й важлива частина загальнолюдської культури, моралі, виробленої протягом багатьох століть життя всіма народами відповідно до їх розуміння про добро, справедливість, людяність – у сфері моральної культури й про красу, порядок, благоустрій, побутову доцільність – у сфері культури матеріальної.

Інтелігентність не тільки в знаннях, але й у здатності до розуміння інших людей. Вона проявляється в тисячі дрібниць: в умінні шанобливо сперечатися, поводитися скромно за столом, в умінні непомітно допомогти іншому, берегти природу, не смітити навколо себе – не смітити недокурками або лайкою, дурними ідеями. Інтелігентність – це терпиме ставлення до миру й до людей.

Стосовно ділового спілкування основний етичний принцип можна сформулювати таким чином: у діловому спілкуванні при ухваленні рішення про те, які цінності слід вважати кращим в даній ситуації, чинити так, щоб максима твоєї волі була сумісна з етичними цінностями інших сторін, що беруть участь у спілкуванні, і допускала координацію інтересів усіх сторін.

Таким чином, в основі етики ділового спілкування повинна бути координація, а по можливості і гармонізація інтересів. Природно, якщо воно здійснюється етичними засобами і в ім'я морально виправданих цілей. Тому ділове спілкування повинне постійно перевірятися етичною рефлексією, реабілітуючи мотиви вступу до нього. При цьому зробити етично правильний вибір і ухвалити індивідуальне рішення – часто справа зовсім не проста. Ринкові відносини надають свободу вибору, але разом із тим збільшують кількість варіантів рішення, породжують комплекс моральних дилем, що чекають ділових людей на кожному кроці в процесі їх діяльності і спілкування.

Норми моральності, що склалися, є результатом тривалого за часом процесу становлення взаємин між людьми. Без дотримання цих норм неможливі політичні, економічні, культурні відносини, бо не можна існувати, не поважаючи одного, не накладаючи на себе певних обмежень.

Правила етикету вироблені сторіччями і спрямовані, зокрема, на запобігання конфліктам і поліпшення відносин між людьми. Треба вміти не заважати один одному. Виховувати у собі потрібно не стільки манери, скільки те, що виражається в манерах, дбайливе ставлення до миру, до суспільства, до природи, до свого минулого. Ділова людина, що діє за правилами етикету, справляє якнайкраще враження на оточуючих, не докладаючи до

цього додаткових зусиль і зберігаючи при цьому власну чемність.

СПИСОК ОСНОВНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Браим М.Н. Етика делового общения. – Минск: Жизнь, 1996. – 305 с.
2. Стельмахович М.Г. Мовний етикет // Культура слова. – К.: Наук. думка, 1981. – вип. 20. – С. 7-12.
3. Стошкус А. Етикет в развитии общества // Этическая мысль. – М., 1988. – С. 240-257.
4. Формановская Н.И. Речевой этикет и культура общения. – М.: Высшая школа, 1989. – 159 с.

ЗАПИТАННЯ ДО ТЕМИ 7

1. Що таке етикет?
2. Що є найважливішою соціальною функцією етикету?
3. Розкажіть про походження слова “етикет” та про історичні правила поведінки різних народів.
4. Ким, коли і який перший посібник із гречності у світі було створено?
5. У яких формах поведінки функціонує етикет у суспільстві?
6. Що розуміють під мовленнєвим етикетом?
7. Що потрібно для реалізації формул мовленнєвого етикету?
8. Які спеціалізовані функції лежать в основі мовленнєвого етикету?
9. Якими лінгвістичними дисциплінами досліджується мовленнєвий етикет?
10. У яких основних аспектах здійснюється дослідження явищ мовленнєвого етикету?
11. Які за змістом бувають листи?
12. У чому полягає епістолярний етикет?
13. Що входить до поняття службового (ділового) етикету?
14. Що розуміють під дипломатичним протоколом?

ТЕМА 8 (1). ДИСКУРС

Одним із центральних понять теорії мовної комунікації є дискурс, що являє собою складне та багатогранне явище, яке досліджується з позицій різних напрямів лінгвістики: прагмалінгвістики, соціолінгвістики, психолінгвістики, когнітивної лінгвістики, етнолінгвістики, лінгвістики тексту і т.п. із залученням психології, соціології, філософії та інших наук.

1. ДИСКУРС ЯК ФОРМА МОВЛЕННЕВОЇ ВЗАЄМОДІЇ

Поняття “дискурс” було вперше введене основоположником трансформаційного та дистрибутивного аналізу Зеллігом Харрісом у 1952 році як надфразова одиниця в контексті інших одиниць та пов’язаної з ними ситуації [Harris Z.S., с. 1-2]. Лінгвісти фокусують увагу на проблемах дискурсивної активності, мовленнєвих дій носіїв мови. При цьому цікаво, що увага до дискурсу як мовленнєвої діяльності та тексту як його результату, “інформаційного сліду” [Сусов И.П., с. 9-14] не обмежилася, власне, лінгвістикою. До цих питань звернулися психологи, філософи, соціологи. Нарешті, становлення когнітивної лінгвістики стало закономірним результатом синтезу як внутрішньолінгвістичних, так і міждисциплінарних тенденцій у вивченні функціонування мовлення.

Популярність поняття “дискурс” у ланцюжку дисциплін, суміжних із теорією мовної комунікації, привела до того, що зміст, вкладений у це поняття, не завжди та не в усьому тотожний. На сьогоднішній день через свою складність та багатоплановість, чіткого та

загальноновизнаного трактування дискурсу, що охоплює всі випадки його вживання, не існує. Різні тлумачення цього терміна успішно задовольняють понятійні потреби, привносячи дещо нове у традиційне уявлення про мовлення, текст, діалог, стиль та мову. Причину відсутності чіткості у тлумаченні дискурсу можна розгледіти, перш за все, у широті охоплення цим поняттям явищ, а також у тому, що кожна наука виділяє як ядро терміна ту його характерну рису, яка становить найбільший інтерес для даної галузі наукового знання. Більше того, навіть у рамках однієї парадигми знання нове поняття постійно знаходить додаткові характеристики, уточнюється, отримує різноманітні інтерпретації.

Дискурс створюють особистості. Вони беруть на себе ті чи інші комунікативні ролі, обмінюються мовленнєвими ходами і відповідно комунікативними ролями. Як зазначає І.С. Сусов, мовленнєві акти, мовленнєві кроки та мовленнєві ходи є не тільки компонентами дискурсу, а й свідомими та цілеспрямованими актами певної особистості [Сусов И.П., с. 10].

Поняття дискурсу тісно пов'язане з поняттям сучасної лінгвістики тексту. Поняття дискурсу як прагматизованої форми тексту бере свій початок у концепції Е. Бенвеніста, який розмежував план оповідання (*recit*) та план дискурсу (*discours*) – мовлення. Під дискурсом Е. Бенвеніст розуміє будь-яке висловлення, яке зумовлює наявність комунікантів: адресанта, адресата, а також наміри адресата певним чином впливати на свого співрозмовника [Бенвенист Э., с. 276-279].

У сучасній лінгвістиці це поняття трактується неоднозначно. Існуючі підходи до вивчення дискурсу можна звести до таких: дискурс визначають через текст або текст – через дискурс [Звегинцев В.А.; Зильберт Б.А.; Ишмуратов А.Т.; Кох В.А.; Красных В.В.; Шинкарук В.Д.;

Hodge R., Kress G.], розуміють як когнітивний процес, що регулює мовленнєву поведінку індивідів [Кубрякова Е.С.], як послідовність взаємопов'язаних висловлень, об'єднаних спільністю цільового завдання [Мороховский А.Н.], як одиницю вищого, ніж речення, рівня [Палек Б.], як ритуалізовані бесіду та мислення [Hatin V., Mason I.], як форму мовленнєвого спілкування, яка передбачає взаємозв'язок між мовцем та слухачем, як міжособистісну діяльність [Brünner G., Graefen G.; Leech G., Short M.], як складну комунікативну подію [Арутюнова Н.Д.; ван Дейк Т.А.], як соціолінгвістичну структуру, яка створюється адресантом і адресатом у конкретних комунікативних, соціальних та прагматичних ситуаціях [Почепцов Г.Г.], як інтегральний феномен, як мисленнєво-комунікативну діяльність, що є сукупністю процесу та результату, характеризується континуальністю та діалогічністю і містить екстралінгвальний і суто лінгвальний аспекти; в останньому, крім тексту, виділяють пресупозицію й контекст (прагматичний, соціальний, когнітивний) [Л.Р.Безугла, Є.В.Бондаренко, П.М.Донець, А.П.Мартинюк та ін., с. 28; Шевченко И.С., Морозова Е.И., с. 37].

Аналізуючи велику кількість багатопланових підходів до встановлення суті дискурсу як лінгвістичного феномена, М.Л.Макаров виокремлює три системи координат, для кожної з яких притаманне специфічне розуміння дискурсу: формальну, функціональну та ситуативну [Макаров М.Л., с. 85-88].

Формально орієнтована лінгвістика визначає дискурс як сукупність утворень вище рівня речення або словосполучення ("language above the sentence or above the clause") [Schiffirin D., с. 23]. В.О.Звергінцев суттєво доповнює дане тлумачення та розуміє дискурс як елементарну одиницю тексту, тобто складне ціле або змістовну єдність, що виділяється на рівні мови і, як

правило, реалізується у вигляді речень, пов'язаних між собою смисловими відношеннями [Звегинцев В.А., с. 170]. При цьому зв'язність розглядається як одна з найважливіших дискурсивних ознак [Макаров М.Л., с. 86].

Функціональне тлумачення дискурсу як “усякого вживання мови” [Макаров М.Л., с. 86] передбачає аналіз функцій дискурсу шляхом вивчення функцій мови у широкому соціокультурному контексті. У руслі даного напрямку виокремлюється два підходи: етичний та емічний. У першому випадку аналіз полягає в апріорному (тобто додискурсивному) виділенні функцій мови та зіставленні мовленнєвих функцій з формами дискурсу (висловлень та їх компонентів) [Якобсон Р.]. У другому випадку виокремлюються різні форми дискурсу з подальшим дослідженням їх функціонального навантаження [Карасик В.И.; Макаров М.Л.; Schiffrin D.].

Ситуативна інтерпретація дискурсу полягає в урахуванні соціально, психологічно та культурно значущих умов та обставин спілкування. По суті, даний підхід є компромісним, що примирює формальний та функціональний підходи. Визначення дискурсу як цілісної сукупності функціонально організованих, контекстуалізованих одиниць вживання мови передбачає наявність системи взаємопов'язаних мовленнєвих одиниць (основне положення функціонального підходу), які перебувають у функціональному відношенні та функціонують у певному контексті.

У ситуативній системі координат виокремлюються два типи досліджень, присвячених дискурсу: когнітивно-дискурсивні та комунікативно-дискурсивні. Підстава для їх виокремлення – існування двох загальнотеоретичних підходів до проблем інформації та комунікації. Різниця цих підходів базується на різному розумінні співвідношення інформації та комунікації у

комунікативному процесі. Перший із згаданих підходів головну роль в діаді “інформація – комунікація” відводить інформації, оскільки саме вона репрезентує об’єктивну реальність, дозволяючи індивідам когнітивно випробовувати, освоювати дійсність та реорганізовувати накопичений досвід. Комунікація при цьому, посідаючи субординативне положення стосовно інформації, розглядається як засіб доступу індивідів до інформації, як простий обмінний процес між переробниками інформації.

У рамках другого – комунікативно-дискурсивного підходу – комунікація визначається як “конститутивний фактор поведінки та діяльності людей” [Макаров М.Л., с. 27]. Комунікація при цьому розглядається не як механічний процес обміну повідомленнями, а як простір, в якому існує, структурується та передається досвід. Інформація у рамках даного підходу розуміється як продукт комунікації, який віддзеркалює її організацію [Макаров М.Л.].

У рамках лінгвістичного дослідження найпростіший шлях вирішити термінологічну проблему дискурсу – зіставити зміст суміжних понять, виявивши на основі порівняння специфічні риси явища, що вивчається. Зміст поняття “дискурс” можна визначити більш повно, зіставляючи його з поняттям “текст” та “мовлення”.

Однією з характерних рис тексту є те, що його інтерпретація здійснюється через речення. Наявність змістовної надбудови, спроможної з’єднати окремі речення в єдине ціле, приводить до утворення зв’язного тексту або дискурсу. Сміслова інтерпретація зв’язності дискурсу дає можливість виявити схеми розгортання дискурсу. Підтвердження цьому знаходимо у Б.А. Зільберта, який стверджує, що текст – одиниця мовлення, явище системи комунікації, тобто явище соціально-мовленневого рівня. Фактично текст ототожнюється з дискурсом і

розглядається як комунікативна одиниця, де мовні елементи і структура використовуються для реалізації певних комунікативних цілей, завдань та настанов [Зильберт Б.А., с. 12].

В.В. Красних робить спробу поглянути на дискурс в аспекті когнітивних структур, які покладені в основу мовної компетенції. На противагу В.О. Звєгінцеву в його розумінні текст є елементарною (базовою, мінімальною та основною) одиницею дискурсу – явищем не тільки лінгвістичним, а й екстралінгвістичним [Красных В.В., с. 53]. Текст є продуктом як мовлення, так і мислення, продуктом, який уперше з'являється в момент породження його автором і може переживати подальші породження при сприйнятті його реципієнтом. На формування концепту тексту впливають два фактори: ситуація та індивідуальний мовний простір автора.

Про мотивованість дискурсу говорить В. Кох, на думку якого, дискурс – це будь-який текст (або частина тексту), в якому є ознаки одного й того ж конкретного мотиву [Кох В.А., с. 163].

О.Т. Ішмуратов ототожнює дискурс із певним видом тексту. Так, дискурс – це текст, який містить міркування, тобто текст, в якому фіксується певний хід думки, а комунікативний дискурс – це текст, що містить взаємозалежні судження деяких суб'єктів [Ишмуратов А.Т., с. 171].

Текст-дискурс ураховує комунікативну спрямованість, мовленнєву ситуацію, авторизацію з боку мовця, різноманітні прагматичні параметри мовлення, взаємозв'язок загального і конкретного, нового й невідомого, об'єктивного і суб'єктивного тощо. Текстовою комунікативною одиницею є дискурсивне висловлення, сегментована комунікативна реалізація простого чи

складного речення, кореферентного з відповідним граматичним реченням [Шинкарук В.Д., с. 57].

Зернецький П.В. визначає дискурс як центральну інтегративну одиницю мовленнєвої діяльності, що в прагмалінгвістичному плані передбачає вивчення особливостей взаємодії мовного типу особистості, комунікативних ролей учасників комунікативного акту, а також прийомів, стратегій і тактик у комунікативних ситуаціях різного типу [Зернецький П.В., с. 75-81].

Дискурс трактується як складне комунікативне явище, що містить соціальний контекст, інформацію про учасників комунікації, знання процесу продукування й сприйняття текстів. Дискурс, за Т.А.ван Дейком, – це складна комунікативна подія, “суттєва складова соціокультурної взаємодії, характерні риси якої – інтереси, цілі та стилі” [ван Дейк Т.А., с. 53].

Н.Д. Арутюнова визначає дискурс як зв’язний текст у сукупності з екстралінгвістичними – соціокультурними, прагматичними, психологічними та іншими факторами; текст, взятий в аспекті подій; мовлення, що розглядається як цілеспрямоване соціальне явище, дія, як компонент, що бере участь у взаємодії людей та механізмів їхньої свідомості (когнітивних процесах) [Арутюнова Н.Д., с. 136-137].

Термін “дискурс” має широкий кваліфікативний потенціал. До провідних критеріїв виділення типів дискурсу І.С. Шевченко та О.І. Морозова відносять ті, що пов’язані з категоріями дискурсу (адресатність, ситуативність, інформативність, інтенціональність, його стратегіями й тактиками, когезією, когерентністю, інтертекстуальністю та ширше – інтердискурсивністю), які можуть бути розрізнені у термінах семіотичної моделі – формальних, функціональних, змістовних критеріїв [Л.Р. Безугла, Є.В. Бондаренко, П.М. Донець,

А.П. Мартинюк та ін., с. 235]. Дослідники відзначають, що “застосування формального й змістовного критеріїв у функціонально-стильовому аспекті має результатом виділення різних за жанром типів дискурсу – художнього, публіцистичного, офіційного, неофіційного та інших” [Л.Р. Безугла, Є.В. Бондаренко, П.М. Донець, А.П. Мартинюк та ін., с. 236].

2. ДІАЛОГІЧНИЙ ДИСКУРС

Згідно з визначенням, запропонованим Р. Комарем, художній дискурс – це “мова всієї художньої літератури, яка в процесі мовленнєвої реалізації постає у вигляді текстів художніх творів” [Комар Р., с. 253]. Компонентами художнього дискурсу є конкретні висловлення діалогічної чи монологічної форми з наявними в них численними кореляціями історичного, соціального, психологічного, культурологічного змісту, які у структурі тексту реалізують часовий аспект інтеракції між партнерами відповідно до типу дискурсу, а також простір, в якому він відбувається, значення, які він експлікує, використовує, репродукує або перетворює [Комар Р., с. 252].

Слід зазначити, що на відміну від реального діалогу художній діалог має певні особливості, а саме: характеризується визначеною протяжністю, яка є факультативною для реального діалогу; є продуманим автором заздалегідь на відміну від реального діалогу, який має спонтанний характер; художньому діалогу властива функція розвитку дії у творі, яка не є обов’язковою для реального діалогу; крім того, художній діалог підпорядкований правилам часу, ритму, темпу, в яких існує весь художній текст [Будагов Р.А., с. 212].

Науковці звертають увагу на той факт, що в художньому діалозі співіснують два рівні комунікації –

внутрішній, горизонтальний (комунікація персонаж 1 – персонаж 2, яка будується за законами художнього тексту) та зовнішній, або вертикальний (комунікація автор – читач / глядач, що залежить від багатьох компонентів сприйняття, серед яких найважливішими є соціокультурний, етичний та психологічний) [Безуглая Л.Р., с. 4; Шевченко И.С., с. 29].

Діалогічна мова, діалогічні комплекси, подані у творах художньої літератури [Безуглая Л.Р., с. 6; Шевченко И.С., с. 31], являють собою адекватні зразки усної комунікації, усної розмовної мови та є релевантним джерелом прагмалінгвістичних досліджень.

Діалог є домінуючим типом комунікативної діяльності співрозмовників. Саме в діалозі, як зазначає О.В. Падучева [Падучева Е.В., с. 305], найбільш помітно виявляється мовлення як дія, як знаряддя комунікації. Не всяка комунікація є завершальною. На її основі може будуватися нова комунікація, яка активно спирається на попереднє висловлення. Мовленнєві висловлення в діалозі мають еліптичний характер, характеризуються емоційно експресивним контактом мовців, причому комуніканти впливають один на одного не тільки вербальними засобами, але й невербальними: мімікою та жестами.

Основними компонентами діалогу є наявність адресанта і адресата та їх комунікативних інтенцій, певного контексту, топіка (тематичного суб'єкта, що являє собою предмет думки мовця [Ємельянова О.В., с. 34]), спільного досвіду та індивідуального когнітивного простору.

Специфіка діалогу полягає в тому, що кожен зі співрозмовників має свою стратегію мовленнєвої поведінки. При визначенні робочого поняття мовленнєвої стратегії ми базуємося на тлумаченнях стратегій як властивостей когнітивних планів, які являють собою

загальну організацію певної послідовності дій і містять мету або цілі взаємодії [ван Дейк Т.А., с. 272], як ефективних шляхів досягнення комунікативних цілей [Почепцов Г.Г., с. 56], а також на розумінні мовленнєвих стратегій як вираженні системності у використанні мови [Tannen D., с. 15].

Однією з основних умов діалогу є постійна зміна ролей мовця і слухача. Неписаним правилом ведення бесіди є те, що лише одна людина говорить у визначений момент часу [Sacks H.]. У будь-якому діалозі діє певний механізм, згідно з яким мовець може вибирати свого послідовника, тобто вибір наступного мовця є прерогативою мовця. Г. Сакс виділяє різні системи переходу мовленнєвого ходу згідно з організацією зміни мовця, відзначаючи те, що в окремих системах (дебати та юридичні позови) існує високий відсоток передбачуваності зміни мовця [Sacks H., Schegloff E.A., Jefferson G.]. Різні системи переходу мовленнєвого ходу продукують мовленнєві ходи з різною структурою.

Репліки в діалогічному дискурсі характеризуються формальною співвіднесеністю. Кожна наступна репліка за своєю синтаксичною формою ніби вписується в попередню, що забезпечує її адекватне розуміння. Взаємодія реплік може бути обумовлена змістом предмета мовлення, пресупозиційно-інференційними зв'язками або емоційною реакцією комунікантів. Усі репліки адресанта / адресата складають його мовленнєву партію. Визначимо, у чому полягає ця особливість. Відмінними ознаками діалогу є:

а) наявність безпосереднього міжособистісного спілкування, щонайменше між одним мовцем та одним адресатом, зорієнтованого на вирішення конкретних практичних завдань;

б) наявність спільного для співрозмовників каналу зв'язку, володіння спільним кодом, що передбачає не лише знання граматики та лексики даної мови, але й правил вербально-символічної поведінки;

в) специфічна взаємодія мовця та слухача в мовленнєвій ситуації, що обумовлює реплікований характер спілкування з попеременною адресацією мовлення;

г) спрямованість комунікантів одночасно на сприйняття та породження мовлення;

г) орієнтація висловлень партнерів з комунікації на попередні, передбачувані, подальші зустрічі [Комина Н.А., с. 105-106].

Структуру дискурсу розглядаємо як ієрархію одиниць різних рівнів. Мінімальною структурно-функціональною одиницею дискурсу є **мовленнєвий акт**, який услід за Дж. Юлем розуміємо як дію-висловлення [Yule G., с. 47], або мовленнєвий крок, під яким, як правило, розуміють вербальну або невербальну дію одного з комунікантів, елемент, що сприяє розвитку інтеракції [Coulthard M.].

Один або декілька мовленнєвих кроків конституують репліку – відрізок мовлення, який належить мовцю до зміни його комунікативної ролі. Більшість дослідників за мінімальну одиницю спілкування визнають двобічну одиницю обміну – інтерактивний блок, або просту інтеракцію [Сусов И.П., с. 7], корелятом якої є діалогічна єдність типу “питання-відповідь” та ін. [Макаров М.Л.]. Під **діалогічною єдністю** розуміють елементарні двокрокові обміни та складні багатокрокові обміни, які можуть складатися із трьох та більше реплік (стимул – реакція – підтвердження і т. ін.) [Заикин Г.С.]. Інтерактивні блоки забезпечують досягнення поставленої мети при спілкуванні. Інтерактивні блоки утворюють трансакцію,

яка відповідає поняттю мікродіалог як тематичний або змістовний, позначений певними структурно-семантичними та комунікативно-функціональними якостями [Зернецкий П.В.]. Найбільшою одиницею дискурсу вважаємо **мовленнєву подію** (speech event) [ван Дейк Т.А.], яка визначається як закінчене мовне спілкування, макродіалог або мікротекст, розмова, складна ситуація.

Одним із невід'ємних компонентів структури дискурсу є **комунікативний контекст**. Дійсно, будь-який дискурс контекстуальний, тобто відбувається у певних умовах, які впливають на характер його проходження. Аналіз дискурсу у відриві від контексту буде неповним, адже лінгвістика, яка вириває текст із реальної ситуації спілкування, не може адекватно аналізувати його зміст, оскільки сам сенс формується у процесі взаємодії знань адресата, інформації, яку він здобуває з контексту та лінгвістичного значення тексту як такого [Макаров М.Л., с. 22].

Розгляд поняття комунікативного контексту для нас є вельми валідним у зв'язку із ступенем впливу його факторів на вибір мовленнєвих засобів, які конституюють реплікові кроки учасників дискурсу. Комунікативний контекст – частина комунікативної ситуації, її компоненти, які мають неопосередковане значення для породження та інтерпретації висловлення [ван Дейк Т.А.; Макаров М.Л. та ін.] і який детермінується соціальними чинниками: влада, статус, вік та стать комунікантів. Залежно від соціально-прагматичного набору комунікативного контексту різним бувають комунікативна ситуація та відповідний йому дискурс.

Необхідною складовою діалогічного дискурсу є **комунікативний контакт**, без якого спілкування, яке розуміється як продуктивна комунікативна взаємодія між

мовленнєвими особами, було б неможливим. Дослідники відзначають, що від того, як вирішуються завдання встановлення, підтримання та розмикання комунікативного контакту, залежить успіх конкретного акту спілкування [Войскунский А.Е.; Почепцов Г.Г.; Сорокин Ю.А., Тарасов Е.Ф., Шахнарович А.М.; та ін.]. З формальної точки зору комунікативний контакт розглядається як сукупність елементів інтеракції, які сприяють організації комунікативного зв'язку між тими, хто спілкується. При цьому до сфери комунікативного контакту залучаються потенційні учасники інтеракції, загальний код та канал комунікації між ними [Почепцов Г.Г.]. Друге, ширше трактування комунікативного контакту подане у працях, які розвивають когнітивний погляд на комунікативний контакт, який трактується як мисленнева готовність суб'єктів вступити в інтеракцію [Goffman E.].

Виокремлюються такі різновиди комунікативного контакту за характером зв'язку між комунікантами: а) акустичний зв'язок – фізичний контакт; б) психологічний зв'язок – контакт уваги, контакт розуміння, емоційний контакт та в) соціальний зв'язок – соціальний етикетний контакт.

Регуляція фізичного контакту полягає у забезпеченні безперервної подачі та сприйняття сигналів адресатом. Встановлення та підтримання фізичного контакту припускає вибір просодичних параметрів повідомлення (гучність, чіткість і т.ін), які найповніше задовольняють потреби партнера з комунікації.

Регуляція контакту уваги полягає в утримуванні уваги адресата до мовця до останніх хвилин спілкування, щоб запобігти комунікативним невдачам. Найважливішою умовою реалізації діалогу є атракція уваги співрозмовника. Регуляція контакту розуміння передбачає

апелювання до спільних ідей, думок партнерів зі спілкування.

Виходячи з функціональної призначеності дискурсу, макросистему мовленнєвої взаємодії у цілому можна подати у вигляді єдності систем дискурсу та метадискурсу, який складається, у свою чергу, з фатичної та інших підсистем, що віддзеркалюють код, реєстр спілкування, етикетність мови. Фатичний метакомунікативний дискурс супроводжує змістовно-фактуальний дискурс різних типів та являє собою підсистему, яка складається з мікросистем – дискурсивних подій, що відповідають різним стадіям дискурсу: встановленню, підтриманню та розмиканню мовленнєвого контакту.

СПИСОК ОСНОВНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Арутюнова Н.Д. Дискурс // ЛЭС. – М., 1990. – С. 136-137.
2. Безуглая Л.Р. К вопросу об исследовательском корпусе в прагмалингвистике // Вісник Харків. нац. ун-ту ім. В.Н.Каразіна. – 2004. – № 635. – С. 3-7.
3. Бенвенист Э. Общая лингвистика / Пер. с фр. – М.: Прогресс, 1974. – 447 с.
4. Будагов Р.А. Писатели о языке и язык писателей. – М.: Изд-во Москов. гос. ун-та, 1984. – 280 с.
5. Ван Дейк Т.А. Язык. Познание. Коммуникация: пер. с англ. – М.: Прогресс, 1989. – 312 с. – Библиогр.: С. 302-305.
6. Войскунский А.Е. Коммуникативный контакт и средства его установления // Оптимизация речевого воздействия: сб. науч. ст. – М.: Наука, 1990. – С. 128-152.
7. Дискурс як когнітивно-комунікативний феномен: (монографія) / Л.Р. Безугла, Є.В. Бондаренко, П.М. Донець, А.П. Мартинюк та ін. / за заг. ред.

- І.С. Шевченко. – Харків: Константа, 2005. – 356 с.: ил., табл. – Библиогр.: С. 319-356.
8. Ємельянова О.В. Мовленнєве вираження статусу адресата в англomовному художньому дискурсі закоханих: дис. ... канд. філол. наук: 10.02.04; захищена 7.06.2006. – Суми, 2006. – 221 с.: іл. – Библиогр.: С. 189-218.
 9. Заикин Г.С. Семантика и прагматика диалогического единства “общий вопрос – ответ” в современном английском языке: автореф. дис. ... канд. филол. наук: 10.02.04 / Киев. гос. пед. ин-т иностр. языков. – К., 1988. – 18 с.
 10. Звегинцев В.А. Предложение и его отношение к языку и речи. – М.: Изд-во Моск. гос. ун-та, 1976. – 307 с.
 11. Зернецкий П.В. Динамические аспекты семантики и прагматики дискурса // Личностные аспекты языкового общения. – Калинин: Изд-во Калинин. ун-та, 1989. – С. 75-81.
 12. Зернецкий П.В. Единицы речевой деятельности в диалогическом дискурсе // Языковое общение: Единицы и регулятивы. – Калинин: КГУ, 1997. – С. 89-95.
 13. Зильберт Б.А. Социопсихологическое исследование текстов радио, телевидения, газеты / под ред. В.Г. Костомарова. – Саратов: Изд-во Саратов. ун-та, 1986. – 211 с.
 14. Ишмуратов А.Т. Логико-когнитивный анализ онтологии дискурса // Рациональність та семіотика дискурсу. – К.: Наукова думка, 1994. – С. 171-182.
 15. Карасик В.И. Язык социального статуса. – М.: ИТДГК “Гнозис”, 2002. – 333 с.
 16. Комар Р. Авторська ремарка як засіб психологізації зображення в художньому дискурсі // Дискурс

- іноземномовної комунікації (колективна монографія). – Львів: Вид-во Львівськ. нац. ун-ту ім. І. Франка, 2001. – С. 252-261.
17. Комина Н.А. Прагматическая структура сложной реплики // Прагматика и семантика синтаксических единиц. – Калинин: Изд-во Калинин. гос. ун-та, 1984. – С. 103-110.
 18. Кох В.А. Предварительный набросок дискурсивного анализа семантического типа // Новое в зарубежной лингвистике. – М.: Прогресс, 1978. – Вып. 8. – С. 149-172.
 19. Красных В.В. От концепта к тексту и обратно (к вопросу о психолингвистике текста) // Вестник Московского ун-та. – Сер. 9. Филология. – 1998. – № 1. – С. 53-70.
 20. Кубрякова Е.С., Александрова О.В. Виды пространства и дискурса // Категоризация мира: пространство и время: материалы науч. конф. – М.: Изд-во Моск. ун-та, 1997. – С. 15-26.
 21. Макаров М.Л. Основы теории дискурса. – М.: ИТДГК “Гнозис”, 2003. – 280 с.
 22. Мороховский А.Н. К проблеме текста и его категориальных признаков // Текст и его категориальные признаки. – К.: Киев. гос. пед. ин-т, 1989. – С. 3-7.
 23. Падучева Е.В. Прагматические аспекты связности диалога // Изв. АН СССР. Сер. лит. и яз. – 1982. – Т. 41, № 4. – С. 305-313.
 24. Палек Б. Кросс-референция: к вопросу о гипертасисе // Новое в зарубежной лингвистике. – М.: Прогресс, 1978. – Вып. 18. – С. 243-258.
 25. Почепцов Г.Г. Теорія комунікації. – К.: Спілка рекламистів України, Українська асоціація паблік рилейшнз, 1996. – 175 с.

26. Сусов И.П. Коммуникативно-прагматическая лингвистика и её единицы // Прагматика и семантика синтаксических единиц. – Калинин: КГУ, 1984. – С. 3-12.
27. Сусов И.П. Лингвистика между двумя берегами // Языковое общение: Единицы и регулятивы. – Калинин: КГУ, 1987. – С. 9-14.
28. Сорокин Ю.А. Теоретические и прикладные проблемы речевого общения / Ю.А. Сорокин, Е.Ф. Тарасов, А.М. Шахнарович. – М.: Наука, 1979. – 327 с.
29. Шинкарук В.Д. Дискурсивні висловлювання в сучасній українській мові // Мовознавство. – 1996. – № 6. – С. 56-61.
30. Шевченко И.С. Дискурс как мыслекоммуникативное образование / И.С. Шевченко, Е.И. Морозова // Вісник Харків. нац. ун-ту ім. В.Н. Каразіна. – 2003. – № 586. – С. 33-37.
31. Шевченко И.С. Историческая динамика прагматики предложения: английского вопросительного предложения 16-20 вв. – Харьков: Константа, 1998. – 167 с.
32. Якобсон Р. Речевая коммуникация: Язык в отношении к другим системам коммуникации // Избранные работы. – М.: Прогресс, 1985. – С. 306-318.
33. Brünner G., Graefen G. Zur Konzeption der Funktionalen Pragmatik // Texte und Diskurse. Methoden und Forschungs Ergebnisse der Funktionalen Pragmatik. – Opladen: Westdeutscher Verlag, 1994. – 439 p.
34. Coulthard M. An Introduction to Discourse Analysis. – New York: Longman, 1992. – 212 p.
35. Goffman E. Interaction Ritual: Essays on Face-to-face Behaviour. – L.: Penguin, 1972. – 270 p.

36. Harris Z.S. Discourse Analysis // Language. – 1952. – Vol. 28. – P. 1-30; 474-494.
37. Hatin B., Mason I. Discourse and the Translator. – London, New York: Longman, 1990. – 258 p.
38. Hodge R., Kress G. Social Semiotics. – Cambridge: Cambridge University Press, 1988. – 258 p.
39. Leech G., Short M. Style in Function: A Linguistic Approach to English Fictional Prose. – London: Longman, 1981. – 402 p.
40. Sacks H. On the Analyzability of Stories by Children // Directions in Sociolinguistics. – New York: Holt, Rinehart and Winston. – 1972. – P. 329-345.
41. Sacks H., Schegloff E.A., Jefferson G. A Simplest Systematics for the Organization of Turn-Taking in Conversation // Language, 1974. – Vol. 50, N. 4. – P. 696-735.
42. Schiffrin D. Approaches to Discourse. – Oxford: Cambridge, MA, 1994. – 232 p.
43. Tannen D. You just don't understand: Women and Men in Conversation. – N.Y.: Ballantine Books, 1990. – 330 p.
44. Yule G. Pragmatics. – Oxford, New York: Oxford University Press, 1996. – 138 p.

ЗАПИТАННЯ ДО ТЕМИ 8(1)

1. До яких існуючих підходів можна звести вивчення дискурсу?
2. Які три системи координат виокремлює М.Л. Макаров?
3. Як розуміють дискурс у сучасній лінгвістиці?
4. Які типи дискурсу за жанром можна виділити?
5. Як ви розумієте художній дискурс?
6. Що є основними компонентами діалогу?
7. Що є відмінними ознаками діалогу?

8. Що є мінімальною структурно-функціональною одиницею дискурсу?
9. Що розуміють під діалогічною єдністю?
10. Що є найбільшою одиницею дискурсу?
11. Чому комунікативний контекст є одним з невід'ємних компонентів структури дискурсу?
12. Без чого спілкування було б неможливим?
13. Які різновиди комунікативного контакту виокремлюються?

ТЕМА 8(2). КОМП'ЮТЕРНИЙ ДИСКУРС

У сучасному суспільстві, де розширюються міжнародні контакти на різних рівнях і в різних галузях економіки, зростає роль використання комп'ютерів і глобальної системи Інтернет. Комп'ютерний дискурс виник одночасно з появою електронно-обчислювальних машин у США 1946 року. Із розвитком обчислювальної техніки в Україні також почала складатися специфічна мова, якою спілкувалися комп'ютерники-професіонали. Поширення персональних комп'ютерів і створення Інтернету залучило до цієї сфери широкі верстви населення, які сприйняли і збагатили комп'ютерну лексику. Порівняно молодий вік спеціалістів, які зайняті у цій сфері професійної діяльності, а також популярність комп'ютерів у молодіжному середовищі, схильному до вживання жаргонних висловів, визначають моду на них серед користувачів.

Розвиток мови відбувається за певними закономірностями, дія яких проявляється найяскравіше на зламі епох, у періоди воєн та революцій. Основну роль при цьому відіграє молоде покоління як найбільш гнучкий шар населення, охочий до всього нового, з одного боку, і охоплений одвічним прагненням до соціального виокремлення – з іншого. У наш час стрімкі соціальні процеси неодмінно призводять до відчутних змін у стилістиці усного і писемного мовлення, і тому вивчення неформального мовлення заслуговує на особливу увагу.

1. ЛЕКСИКО-СТИЛІСТИЧНІ ОСОБЛИВОСТІ КОМП'ЮТЕРНОГО ДИСКУРСУ

1.1. Комп'ютерний дискурс як соціальна підсистема мови

Розглядаючи мовні й стилістичні функції професіоналізмів, жаргонізмів та арготизмів, О.Д. Пономарів [Пономарів, с. 96] відносить їх до соціальної підсистеми мови, яка характеризується обмеженістю функціонування лексики. А саме, автор зазначає, що словниковий склад сучасної української мови має загальнонародний фонд, яким однаково користуються всі носії незалежно від місця мешкання, фаху, способу життя, суспільного становища, освітнього рівня, віку й статі. До цього фонду належать слова, відомі всім, хто володіє літературною мовою, у лексиконі представників кожної групи населення є специфічна лексика, властива тільки їм, тобто мовлення окремих професійних і соціальних груп населення має специфічні риси в доборі й використанні слів.

При цьому обсяг лексику певної соціальної або професійної групи визначається ступенем відособлення її від решти носіїв мови. На лексичні особливості мовлення впливає рід занять людини, коло її інтересів, середовище, з якого вона вийшла чи до якого належить; навіть те, з ким і де відбувається розмова.

Лексика обмеженого функціонування традиційно поділяється на професіоналізми, жаргонізми й арготизми.

Професіоналізми (лат. *professio* "заняття, фах") – це слова та словосполучення, властиві мовленню певної професійної групи людей. За межами даного професійного середовища ці слова не завжди зрозумілі або не становлять інтересу.

Лексика різних професійних груп характеризується низкою специфічних рис. До професіоналізмів належать:

- назви знарядь виробництва та їхніх типів і частин (*пень/пеньок; дюрюк; слоник; тачка/комп/компютер; камінь; мозок; проц; клави/клавка/клавір/кібарда; залізо; сідюк*);

- назви трудових процесів (*закачати/стягнути, законектитись/залогінитись, відстрілювати трабли*);

- різних гатунків або типів сировини чи продукту (*шароварне/фриварне забезпечення; Вінда/Юнікс*);

- спеціальні професійні вислови (*інсталяція системи, дефрагментація диска*) тощо.

З-поміж професіоналізмів можна виділити такі види:

науково-технічні (*магнітна пам'ять, модульний принцип, IBM, RAM, інтерфейс, оверлей, стандартне програмне забезпечення, волоконно-оптичний кабель, автоклавіша*);

- професійно-виробничі (*оновити, (пере)завантажити; зовнішній пристрій; буферний пул; бекфайл*);

- просторічно-жаргонні (*кракозябли/крякозяблики – неправильно відображені шрифти кирилиці, аутглюк – програма Outlook Express, фотопоп Adobe Photoshop, пожмакер Page Maker, Король Дров Corel Draw*).

Значна частина професіоналізмів – неофіційні розмовні заміники термінів (*баг, глюк*). Професіоналізми не становлять чіткої системи, тоді як терміни є систематизованими (кодифікованими) назвами понять. Професіоналізми виникають у тих галузях, де заскладна, або навпаки – не зовсім сформована термінологія, там, де особливої термінології не може бути (*зведена системна панель; автоматичний послідовно керований калькулятор; ІМАР (Internet Message Access Protocol) – протокол доступу до повідомлень в Internet*).

• Здебільшого професіоналізмами є слова загальнонародної мови, вжиті у специфічному значенні у мовленні комп'ютерників:

- *аборт* – аварійне завершення програми;
- *висіти [зависнути]* – бездіяльний стан програми або комп'ютера в результаті збою у виконанні програмного коду;

- *вікно* – прямокутна частина екрана дисплея, що використовується для відображення стану активної програми;

- *вірус* – деструктивна програма, що проникає у систему без відома користувача (через Інтернет або дискети);

- *дерево* – структура розташування директорій на сервері;

- *кам'янь* – процесор (виготовлений на кремнієвій – кам'яній – основі);

- *кишеня* – кеш-буфер (cash buffer);

азер – лазерний принтер;

- *мило* – електронна пошта, e-mail;

- *стерти* – знищити (файл, програму);

- *кілограм/кілометр* – 1 кілобайт інформації (1024 байти);

- *метр* – 1 мегабайт (1024 кілобайти);

- *гектар* – 1 гігабайт (1024 мегабайти)

(*Загадка*: що більше за об'ємом: кілограм, метр чи гектар? *Коментар*: користувач-початківець думає, що в кілобайті – 1000 байт, а користувач зі стажем – що в кілометрі – 1024 метри).

• Професіоналізми творяться також усіченням основ:

комп – комп'ютер; *кібер* – кібернетик; *інет* –

Інтернет; *прога* – програма; *проц* – процесор;

• скороченням слів та словосполучень:

біоробот – біологічний робот; *лазер* – лазерний принтер; *ICQ* (*I seek you – я шукаю тебе*) – система швидкого обміну повідомленнями через Інтернет; *сисадмін* – системний адміністратор.

Професіоналізми деталізують мовний словник, розширюють його там, де є на це потреба.

Найчастіше професіоналізми застосовуються в усному неофіційному мовленні людей даної професії. Тут вони виконують важливу номінативно-комунікативну функцію, бо точно називають кожну деталь виробу чи ланку технологічного процесу і в такий спосіб сприяють кращому взаєморозумінню. У писемній формі професіоналізми вживаються у виданнях, призначених для фахівців, наприклад, у буклетах, інструкціях, порадах.

Жаргонізми. На відміну від експресивно нейтральних професіоналізмів у розмовному мовленні будь-якого професійного середовища завжди є певна кількість емоційно забарвлених слів: *материнка* (материнська плата), *тачка* (комп'ютер), *висіти* (не працювати), *оверлок* (розгін процесора на частотах, що перевищують його технічні характеристики, заявлені виробником), *глюк* (збій або помилка). Це професійні жаргонізми – емоційно забарвлені слова, які становлять спеціалізацію носіїв мови. Професійні жаргонізми мають експресивно нейтральні відповідники в загальнонародній мові. Вони належать до лексики обмеженого функціонування, для якої характерне забарвлення нелітературності. Охоплюють невелике коло понять і предметів. У ширшому значенні жаргон уживається в мовознавчій літературі для називання не професійного, а соціального відгалуження від загальнонародної мови.

Жаргон (франц. *jargon*, первісно – пташина мова, цвірінькання, незрозуміла мова) – один із різновидів соціальних *діалектів*, що відрізняється від

загальноновживаної мови використанням специфічної експресивно забарвленої лексики, синонімічної до слів загального вжитку, фразеології, іноді й особливостями вимови. У широкому розумінні жаргоном часом називають мову неосвічених верств суспільства, зокрема спотворену міжмовною інтерференцією. Як відгалуження від загальноновживаної лексики жаргони не мають власної фонетичної та граматичної систем.

Найбільше жаргонізмів – це слова загальнонародної мови, вжиті у специфічному значенні:

- *гребти гвинтом* – про інтенсивну/довгу роботу жорсткого диска, що не дає очевидних результатів;

- *вбити* – знищити (файл);

- *кольорові дрова, король дров* – програма Corel Draw;

- *круте залізо* – найсучасніше комп'ютерне обладнання;

- *лопухи* – великі навушники;

- *мама, мамка* – материнська плата;

- *нафарширований ("повний фарш")* – комп'ютер з найсучаснішою апаратною системою та програмним забезпеченням;

- *пень* – процесор типу Pentium.

Крім того, це деформовані загальноновживані слова:

- *видима карта* – відеокарта;

- *кабло* кабель (з'єднання);

- *компутер, компухтер* – комп'ютер;

- *файло* – файл;

запозичення:

- *баг (bug)* – помилка в програмному кодї;

- *софт (soft ware)* – програмне забезпечення;

- *утиліта (utility)* – допоміжна програма;

- *юзер/усер (user)* – користувач;

калькування:

- *єразити (erase)* – знищити (файл);
- *контроль-брік (Ctrl-Break)* – тимчасове переривання виконання програми;
- *кришити (crash)* – несанкціоновано отримати доступ;
- *мессага (message)* – повідомлення;
- *юзати (use)* – використовувати.

Таким чином, специфічна лексика жаргону загалом ґрунтується на загальнонародній мові і відрізняється від неї експресивною метафоризацією загальноновживаних слів (*огризок* – комп'ютер фірми Макінтош; назва походить від логотипу у формі надкушеного яблука; *презерватив* – антивірусна програма; *жорнутати* – про інтенсивну роботу жорсткого диска), усіченням чи спотворенням слів (*соляра* – операційна система Solaris; *сервак* – сервер), своєрідним словотворенням (*висюк* – збій у виконанні програмного коду).

Психологічною основою виникнення жаргону у певних групах носіїв мови є їх бажання бути дотепними, прагнення вразити співрозмовників свіжістю та яскравістю висловлювання, виявити зневагу або байдужість до предмета висловлювання, уникнути звичних, затертих слів і виразів.

Багато жаргонізмів і професіоналізмів має інтержаргонний характер. **Інтержаргон** – це один із соціальних варіантів мови, який об'єднує в собі частину слів кожного жаргону. Ці лексеми вживаються в різних жаргонах і є зрозумілі їх носіям. Проникаючи в розмовну мову, деякі слова жаргонного вжитку з часом стають набутком експресивного словника загальнонародної літературної мови як засобу типізації, що зумовлюється взаємодією двох тенденцій у функціонуванні мови – нейтральності й експресивності, стилістичного варіювання назв того самого поняття. Наприклад, *глючити* у

комп'ютерному жаргоні має значення працювати з помилками; у ширшому вжитку – виходити з ладу, втомлюватися.

Специфічною рисою жаргону є його відкритий характер. На відміну від нього **арго** (франц. *argot* – жаргон, первісно – жебрацтво) – умовна говірка певної соціальної групи з набором слів, не зрозумілих для невтаємничених у справи цієї групи. В основі арго зазвичай лежать загальнонародна мова та її граматична система, проте воно істотно вирізняється словниковим складом. Якщо жаргон – суспільна забава, мовна гра, підпорядкована бажанню посилити експресію, то арго є засобом спілкування антисоціальних елементів, що хочуть приховати свої наміри від решти членів суспільства. Це своєрідний мовний код.

В українській мові здавна відомі арго сліпих кобзарів і лірників – так звана лебійська або шлепецька (сліпецька) мова, а також кушнірів, кожухарів, шаповалів, рашевців (бродячих торговців) тощо. Сьогодні ж кожен користувач комп'ютерного середовища так чи інакше зустрічається з особливою субкультурою так званих хакерів, у якій є свої міфи, свої герої, злочини і, звісно, своя особлива мова. Варто нагадати, що поширений в Інтернеті файл "Jargon File" зіграв вирішальну роль у поширенні мови хакерів і їх культури. Особливий вокабуляр хакерів об'єднує їх, допомагає ідентифікувати становище в товаристві їх окремих представників, обмінюватися інформацією і розпізнавати чужинців.

Для мови хакерів характерна велика розмаїтість відтінків, що відбивають психологію людей, які нею користуються. Характерною рисою хакерів є гра слів. Їхні інновації або лінгвістичні знахідки відбивають незвичні сполучення слів або стилів і використовуються не тільки

для порозуміння обмеженого кола осіб, але й схоже для власного задоволення.

Деякі механізми походження лексики хакерів відмінні від етимології стандартної лексики. Для мови хакерів характерне створення своїх структурних утворень, як-от: контамінованих елементів, дериватів із незвичними суфіксами, скороченнями, редуплікативних, римованих та інших нестандартних елементів.

Джерелом виникнення стилістично знижених слів, які є вторинними одиницями номінації, є здебільшого та сама лексика літературного стандарту, використання якої в переносних, знижених значеннях характеризують нестандартну лексику в цілому. Похідні нелітературні слова, як правило, утворюються за моделями літературного стандарту. Тобто у хакерському аргі найуживаніші в загальнонародній мові слова мають свої специфічні відповідники. Серед них є незначна частина утворень від іншомовних коренів. Решта ж слів є утвореннями з прозорою чи не зовсім ясною внутрішньою формою і своєрідною будовою, невідомими в загальнонародній мові або деформованими шляхом заміни звуків, додавання, усічення чи перестановки складів тощо словами загальнонародної мови. Словозміна і утворення префіксованих форм відбуваються за законами загальнонародної мови.

Хакери користуються для спілкування так званими жаргонними термінами, характерними ознаками яких є особливості дефініції; так, кожен жаргонний термін потребує відносного тлумачення, а не синонімічного визначення, характерного для жаргонізмів. Наприклад, іменник *дедлок* (Deadlock) означає ситуацію, коли два або більше процесів або користувачів не можуть продовжувати роботу, гру і т.п., тому що кожен чекає дій від іншого.

Існує декілька стандартних засобів утворення жаргонних конструкцій, характерних для мови хакерів. Сюди входить подвоєння дієслова, коли після завершеної фрази йде незалежна конструкція, що складається з двох однакових дієслів, які звучать як вигук, але не завжди мають знак оклику. Дуже часто ці конструкції складаються з англійських звуконаслідувальних дієслів, наприклад: "Bang, bang" або "Quack, quack". У деяких подібних конструкціях дієслова набувають додаткових або абсолютно нових значень, ніяк не пов'язаних з основним значенням дієслова.

Таким чином, мова хакерів – це свого роду професійний жаргон, де словниковий запас постійно поповнюється й удосконалюється і де норми термінологічно замкнутої лексичної системи сполучаються з професійною нормою жаргону. Співіснування цих двох професійних норм призвело до утворення професійної форми повсякденного невимушеного спілкування, де має місце літературно-професійне мовлення, побутово-професійне і фамільярно-професійне або жаргон.

Згідно з висновком В. Єлістратова аргіо "відбиває не тільки застиглу, завершену культуру, але й культуру в її динамічному розвитку. Аргіо – це мова людей, що перебувають в процесі творення культури... аргіо – це чернетка майбутньої культури". У зв'язку з цим автор сподівається, що наука про аргіо – аргіологія – "посяде гідне місце в науці про людську мову і людську культуру".

Узагальнюючи вищеподане, можна зробити такі висновки:

- аргіо – це особлива лексично-семантично-словотвірна система;
- аргіо використовують з метою ідентифікації групової належності співбесідника та конспірації мовлення;

- арготизми мають особливе емоційно-експресивне забарвлення.

Розглядаючи сленг, В. Єлістратова тлумачить його так: 1) те ж, що й жаргон (у сучасній літературі переважно стосовно англословних країн); 2) сукупність жаргонізмів, що відбивають грубувато-фамільярне, іноді гумористичне ставлення до предмета мовлення. Використовується переважно в умовах невимушеного спілкування. Сленг складається із слів і фразеологізмів, які виникли і початково використовуються в окремих соціальних групах, і відбиває ціннісну орієнтацію цих груп.

Термін "сленг" з'явився у вітчизняній лексикології відносно недавно. Поява цього слова була пов'язана з вивченням англословних культур. Спочатку сленгом називалася винятково іншомовна реалія, але надалі сферу вживання цього слова було розширено.

У процесі вивчення живої розмовної мови стало зрозуміло, що поняття "жаргону" та "арго" історично вказують на обмеженість групи їхніх носіїв, а також на вузькість семантичного поля лексичних одиниць. У той самий час стало очевидним відмінне від норми мовне середовище усного спілкування, що об'єднує велику кількість людей. Саме це поняття одержало найменування *сленг*.

Таким чином, під сленгом розуміють різновид розмовного мовлення, що оцінюється суспільством як підкреслено неофіційне ("побутове", "фамільярне"). При цьому сленгу властиво запозичати одиниці арго та жаргонів, метафорично переосмислюючи і розширюючи їхні значення. Маються на увазі різновиди мовлення зі штучно завищеною експресією, мовною грою, модною неологією. Наприклад, якщо мовець, розповідаючи про реальних табірних охоронців, називає їх вертухаями, він користується жаргоном. Якщо ж він, розповідаючи про

вахтера в гуртожитку, іменує його вертухаєм, перед нами сленг.

Останнім часом термін "сленг" вживають активніше, ніж "жаргон". Таке явище можна пояснити впливом двох факторів:

- сьогодні англійська мова у світі починає домінувати, тому вживають англійський відповідник;

- інколи мовці вживають слово "жаргон" на позначення згрубілої, невитонченої мови, тому на позначення соціального варіанта мови вживають термін "сленг".

1.2. Аналіз розвитку українського комп'ютерного жаргону як нової субкультури

Із розвитком обчислювальної техніки в Україні почала складатися специфічна мова, якою спілкувалися комп'ютерники-професіонали. Поширення персональних комп'ютерів і створення Інтернету залучило до цієї сфери широкі шари населення, які сприйняли і збагатили комп'ютерну жаргонну лексику. Порівняно молодий вік спеціалістів, які зайняті у цій сфері професійної діяльності, а також популярність комп'ютерів у молодіжному середовищі, схильному до вживання жаргонних і висловів сленгу, визначають моду на комп'ютерний жаргон серед користувачів.

У молодіжному комп'ютерному жаргоні багато запозичень з англійської мови, здебільшого транслітерованих (*баг* – *bug*, тобто *жук* – слово, що побутує з середини 50х рр. 20 ст., коли релейний комп'ютер вийшов з ладу через таргана; *зухель* – *Zuxel*, назва модема, яка читається за українською орфографією), а часто перероблених або навмисно покручених (*аутглюк* – *Outlook*, *фомонон* – *Photoshop*, *пожмакер* – *Page Maker*). Панування англіцизмів зумовлене: по-перше, пануванням в усьому світі англомовної термінології, котра

пов'язана із домінуванням на світовому ринку американських фірм, які виготовляють комп'ютери та програмне забезпечення до них; по-друге, модою на англійську мову в молодіжному середовищі та у суспільстві загалом, що призводить до засмічення української мови англійськими словами (пор. *імпічмент*, *маркетинг*, *менеджмент* і т.д.); по-третє, досить високим рівнем освіти людей, які зайняті у цій сфері діяльності.

В основному комп'ютерний жаргон послуговується окремими словами й виразами, вживаними у середовищі користувачів та спеціалістів-комп'ютерників, тобто вдається до використання жаргонної лексики. Однією із причин виникнення такої "мови" вважається її виключна місткість, коли трьома-чотирма специфічними словами можна передати чималий абзац літературно опрацьованого технічного тексту. Врешті-решт комп'ютерний жаргон виражає навіть певні емоції, які у сухій та лаконічній реальній Мережі відтворити майже неможливо.

Якби створити словник комп'ютерника, то, звичайно ж, значної частини слів, які він вживає, у нині існуючих словниках української мови ми б не відшукали. Звідси робимо висновок про те, комп'ютерник використовує багато таких засобів мовної експресії, які раніше зовсім не були узвичаєними.

Процес набуття нової лексики, більша частина якої – перероблені на місцеву манеру англійські слова, породило спочатку жаргонізми, а потім і терміни нової субкультури. І зрозумілі більшості такі слова, як "юзер", "вінди", "геймер", користуються більшою популярністю, ніж їхні літературні еквіваленти "користувач", "операційна система Windows" чи просто "гравець".

Крім того, світ прикладних програм загалом і комп'ютерних ігор дозволив собі "погратися" не лише зі сприйняттям світу, а й з такою святинєю, як слово.

Комп'ютерні ігри спричинили до появи нових діалектів, суміші англо-місцевого жаргону із специфічними назвами віртуальних світів і ще багато з чим. Причому пересічному "думеру" чи "квакеру" важко буде зрозуміти "едвенчера", якщо вони заговорять на "своїх" мовах (*думер* – гравець у гру-бойовик *Doom* – *смерть*; відповідно *квакер* – гравець у її більш сучасний варіант *Quake* – *землетрус*, *едвенчер* – гравець в *Adventure* – *пригоди*).

Як бачимо, комп'ютерний жаргон – це віртуозна гра для людей, яким тісно в межах нормованої літературної мови. Проте як би не прагнули носії жаргону до самобутньої яскравості мовлення та відмінності його від нормалізованої української мови, у їхньому мовленні буде переважати "проукраїнська граматична тенденція", адже базовим матеріалом мовлення є все-таки українська мова, будь-які нововведення відбуваються всередині системи мови і будуються за законами української мови.

2. МІСЦЕ КОМП'ЮТЕРНОГО ДИСКУРСУ В КОМУНІКАТИВНОМУ СЕРЕДОВИЩІ

2.1. Загальні характеристики комп'ютерного спілкування

Мова як засіб спілкування має яскраво виражений соціальний характер, де суспільні функції активно впливають на її структуру і багато в чому визначають її розвиток. У цьому плані комунікативний статус і сутність мови комп'ютерників викликають теоретичний і практичний інтерес.

Щоб розглянути комп'ютерну комунікацію з погляду лінгвістики, необхідно встановити місце комп'ютерного дискурсу в комунікативному середовищі, виявити провідні ознаки комп'ютерної комунікації, головні типи комп'ютерного спілкування.

Ми виходимо з того, що дискурс розглядається як культурно-поведінкова одиниця мовленнєвої діяльності. А саме Д. Кристал [Crystal D., с.106] визначає його як сукупність речень, що складають розпізнавану мовленнєву подію. У предметно-лінгвістичному плані під дискурсом він розуміє будь-який логічно зв'язний відрізок мовлення (переважно усного), що за розмірами перевищує одне речення.

Категорія спілкування перебуває в центрі уваги гуманітарних наук. При цьому спілкування прийнято розглядати як взаємодію, змістом якої є взаємне пізнання й обмін інформацією за допомогою різноманітних засобів комунікації з метою встановлення стосунків, сприятливих для процесу спільної діяльності. У цьому випадку ми говоримо про комп'ютерне спілкування. Комп'ютерна комунікація відкриває новий вимір у людському спілкуванні, даючи можливість зберігати і швидко передавати великі обсяги інформації, використовувати аудіо- і відеоканали спілкування, а також спілкуватися в режимі on-line, тобто в безпосередньому лінійному контакті з респондентом. Комп'ютерне спілкування передбачає поряд із безпосередньою комунікацією у віртуальному середовищі, і в цьому полягає його найважливіша відмінна риса.

Таким чином, комп'ютерним дискурсом ми вважаємо спілкування користувачів чи спеціалістів-комп'ютерників безпосередньо чи в комп'ютерних мережах. При цьому комп'ютерне спілкування може бути як індивідуально-орієнтованим (листування засобами електронної пошти), так і статусно-орієнтованим (спілкування в різноманітних конференціях). Комп'ютерний дискурс має багато точок дотику з масовою комунікацією, але не збігається з нею повністю, оскільки комп'ютерна комунікація на відміну від

масово-інформаційної є взаємно спрямованою, і багато текстів мають персональний характер.

Комп'ютерна комунікація багатогранна. Вона має характеристики, властиві й іншим видам комунікації. Так, у праці О.Н. Галічкіної [Галичкина] наводяться такі ознаки:

- з погляду масштабності – комп'ютерне спілкування має в собі риси масової (спілкування з усім світом), міжособистісної (спілкування між користувачем і комп'ютером) і групової комунікації;

- з погляду на часовий чинник – тривалість комунікативного процесу – комп'ютерне спілкування може бути як стислим (одержання електронної пошти), так і тривалим у часі (участь у конференціях);

- за формою комп'ютерна комунікація поділяється на усну (безпосереднє спілкування чи за наявності голосового модема) і письмову (текстова і графічна, тобто передача малюнків, схем і т.д., але не букв – див. пункт 2.3).

Відповідно до каналу передачі і сприйняття інформації комп'ютерна комунікація ділиться на актуальну (спілкування з реальними людьми) і віртуальну (спілкування з уявними співрозмовниками).

Під час аналізу ситуації й учасників комп'ютерного спілкування можна виявити складну комбінацію дискурсів: передача особистих повідомлень від одного користувача іншому електронною поштою (побутове спілкування), офіційний обмін і запит інформації з електронної пошти (діловий дискурс), обговорення наукових питань у групах новин і конференціях (науковий дискурс), обговорення питань викладання й освіти в конференціях (педагогічний дискурс), реклама, що з'являється на електронних дошках оголошень (рекламний дискурс), обговорення політичних питань (політичний дискурс).

При цьому специфічний етикет комп'ютерного спілкування часто формулюється у вигляді правил, знання яких допомагає уникнути багатьох неприємностей під час спілкування в інтернетному середовищі, наприклад: вимога не відхилятися від теми; використання смайликів для пом'якшення категоричності тверджень; форматні обмеження, пов'язані з довжиною листа; певні заборони на деякі види листів (chain-letters); створення листів неприємного змісту, що одержали в комп'ютерному спілкуванні назву "флейм" (англ. flame – "спалах"); вимогу пройти попередню підготовку перед участю в комп'ютерних конференціях.

2.2. Графічні засоби передачі емоцій під час комп'ютерного спілкування

Нездатність письмової мови передати весь спектр емоцій дуже впливає на формування комп'ютерного сленгу; звідси його неемоційність. Цей пробіл, однак, досить успішно заповнюють так звані *emoticons*, чи смайлики – явище, що не зустрічається більше ніде, крім комп'ютерного середовища. Серед українських користувачів поширене трохи іронічне ставлення до подібних видів вираження емоцій, тому найчастіше вони вдаються до підкреслено експресивних засобів, таких, як використання перекручених чи продубльованих значків. Наприклад, :))))))))) означає вищий ступінь радості, у свою чергу, :/// використовується для позначення глибокої пригніченості. Надзвичайно широкого вживання набуло використання множинних розділових знаків, зокрема, питального та знака оклику, і якщо в звичайному листуванні це здається неорганічним і дещо грубим, то в електронному спілкуванні такий спосіб вираження емоцій є цілком прийнятним.

Первинні смайлики:

:-) основна усмішка, - використовується для вираження сарказму або оцінки жартівливого твердження;

;-) усмішка з підморгуванням; заграє і/або саркастична посмішка, швидше означає "Не бийте мене за те, що я тільки що сказав";

:-(сумна посмішка. Вам не сподобалося останнє твердження або ви засмучені будь-чим;

:-I незалежна посмішка – краще, ніж сумна, але не така гарна, як щаслива посмішка;

:-> погрозлива, різка, єхидна посмішка – гірша, ніж:-);

>:-> по-справжньому грізний коментар;

>:-> грізна фізіономія, що підморгує.

Вторинні смайлики:

:-[вампір;

:-E вампір із зубом, що стирчить;

:-F вампір із зубом, що стирчить, і одним зламаним;

:-7 огидне/перекручене твердження;

:-* з'їв щось кисле;

:-@ кричить;

:-# у наручниках;

:-& зав'язаний язик;

:-Q курить;

:-? курить люльку;

:-P вколоти язик;

:-S неузгоджене твердження;

:-D голосно сміятися;

:-X запечатані губи;

:-C зовсім погано...;

:-/ скептично;

:-o Ах-ох!;

:-9 облизуватися;

:-0 не кричіть! (Мовчання в години сну) Також "оратор";

:-' спльовувати;
:-1 нормально;
:-! нормально;
:-\$ рот закритий на замок;
:-% банкір;
:-q намагатися доторкнутися до носа язиком;
:-a те саме з іншого боку;
:-e розчарований;
:-t відрізаний;
:-i напівпосмішка;
:-] дурень;
:-[дурень, що не посміхається;
:-} потріскані губи, або борода;
:-{ індіферентна посмішка з вусами;
:-j ліва посмішка;
:-d ліва посмішка, що піддражнює читача;
:-k бийте мене;
:-\ нерішуче;
:-| ?;
:-< цілком безрадісний;
:-x губи запечатані (не можу говорити);
:-c погано;
:-v голова, що говорить;
:-b ??? язик.
Зі зміненим носом:
:*) п'яний;
:^) ніс зламаний;
:v) ніс зламаний в іншому напрямку;
:<) ніс зсунувся з обличчя;
:=) два носи;
:o) клоун;
:u) кумедний ніс (лівий);
:n) кумедний ніс (правий).
Зі зміненими очима:

% %-) уставившись в экран 15 годин підряд;
8-) надягти темні окуляри;
В-) надягти рогові окуляри;
О-) мегатонна, циклоп або у підводній масці;
.-) одноокий;
.-) підморгує одноокий;
g-) пенсне.
Зі зміненими кількома символами:
|-І спить;
|^о хропе;
|-О позіхає;
:,(без носа, а кричить);
% %-б мозок вмер (?);
8-| невідомість.

2.3. Лінгвістичні характеристики комп'ютерного дискурсу

Проаналізуємо найбільш рельєфні відмінні ознаки комп'ютерного дискурсу.

Комп'ютерний дискурс, являючи собою багатожанровий функціональний різновид монологічного і діалогічного мовлення, характеризується цілим рядом специфічних комунікативних засобів. Своєрідність мовного спілкування учасників комп'ютерної комунікації полягає не тільки у використанні професіоналізмів, але й у комбінації лексичних одиниць, що належать до різних стилів і реєстрів, утворених відповідно до прагматичних настанов і цілей спілкування.

Для лексичного оформлення текстів комп'ютерного дискурсу характерна насамперед насиченість мовлення термінами всіх типів. Виокремлюється три групи використання комп'ютерної термінології:

1) специфічні комп'ютерні терміни, вживані тільки людьми, пов'язаними з комп'ютерами (*server, modem, бім, байт*);

2) слова, запозичені комп'ютерною термінологією з інших галузей, що набули іншого значення в комп'ютерному дискурсі (*domain* – у математиці – область або інтервал, у фізиці – домен, у комп'ютерному дискурсі – це заключна частина Інтернетної адреси);

3) загальнолітературні слова, що у комп'ютерному спілкуванні набули термінологічного значення (*flame* – полум'я, яскраве світло, пристрасть, у комп'ютерному дискурсі – "суперечка, що поступово переходить із предмета дискусії на особистості").

Серед термінів, що вживаються в комп'ютерному дискурсі, широко представлені такі аббревіатури: *PC* – personal computer; *IRC* (Internet Relay Chat) – спілкування в реальному часі; *WAN* (Wide Area Network) – будь-яка мережа, що охоплює більш ніж один будинок; *WWW* (World Wide Web) – всесвітнє інформаційне середовище тощо.

Найчастіше скорочуються назви установ, організацій, країн і т.д. Відмінна риса аббревіації в комп'ютерних текстах – це скорочення не тільки термінів, але й часто вживаних у розмовному мовленні словосполучень і цілих речень. Наприклад: *AAMOF* = *As A Matter Of Fact*; *GON* = *God Only Knows*; *TTYL* = *Talk To You Later*; *TYVM* = *Thank You Very Much*; *IMHO* = *In My Humble Opinion* та ін.

Оскільки учасники комп'ютерного спілкування – це часто люди, знайомі з математикою, вони переносять вживання формул і різноманітних символів у комп'ютерний дискурс, що дозволяє його максимально стиснути. Наприклад: *PMJI* = *Pardon My Jumping In*, *PGY* = *Post Graduate Year*, *PGY-1*, *PGY-2* тощо. Оскільки спілкування в комп'ютерній мережі відбувається переважно в писемній формі, поряд із звичайними використовуються і незвичайні форми посилення експресивності. Наприклад: *U* замість *you* (у прикладах

BSU = Be Seeing You, SU = Seeing You); 2 замість *too, to*; *B* замість *be*; 4 замість *for*; *2B* замість *to be*; *B4* замість *before*.

Лімітивність – це соціальна функція, зміст якої – обмежити коло учасників спілкування. Аббревіатури в комп'ютерних текстах можна назвати "кодovими", тому що вони відомі тільки учасникам спілкування в комп'ютерному середовищі і для недосвідченого перетворюються в таємну мову.

Комп'ютерний дискурс характеризується розмаїтістю тем, змішанням слів, що належать до різних лексичних шарів, сполученням наукових термінів і розмовних слів, піднесеної та грубої лексики, що, безсумнівно, надає специфіки комп'ютерній комунікації.

Залежно від теми комп'ютерних конференцій у комп'ютерному дискурсі зустрічається різноманітна термінологія – наукова, філософська, політична, медична й ін. Наприклад: радіохвилі, електрон, білкові молекули, біополе, дерматома, точки акупунктури, фотон, сенсорика, *relativism, orthogonal, kingdom of god, ontogenesis, neutrino, opposition* і ін.

Комп'ютерне спілкування характеризується рядом ознак на рівні лексики: 1) активне вторгнення (інкрустація) англійських термінів, виразів у латинському написанні (*Привіт All!*; *Пришли мені file, plz*); 2) використання транслітерації і транскрипції для передачі англійських слів (*мануал – від англ. manual, спам – від англ. spam; гейт – від англ. gate, сабж – subj*); 3) використання словотворчих і семантичних кальок (*залізо – hardware*); 4) обігравання англійських слів (найчастіше з метою створення гумористичного ефекту (*бебеска – BBS – Bulletin Board System/ Система Електронних Дощок Оголошень; яга – EGA – Enhanced Graphics Adapter*); 5) інвенція – вигадкування слів, виникнення слів на чужому ґрунті (*зафіксити – від англ. to fix; юзати – від англ. to use*).

Привертають до себе увагу гібридні утворення на морфологічному рівні, коли корінь слова подається в англійському написанні, а закінчення українське, наприклад: *прикрутити dimm'u, subj'u; dialup'a, html'ku, аналог getweb'a, посилати MIME'ом, e-mail'ом, getweb'ом, заповнювати refid'ами, MID'ами* й ін. Таке змішання англійської та української графіки в рамках одного тексту, сполучення, здавалося б, неpojєднаних елементів надає іронічно глузливого тону аналізованим повідомленням, часто властивого молодіжному середовищу.

Лексика, що складає комп'ютерний жаргон, нами умовно поділена на такі тематичні групи: 1) назви деталей і складових частин комп'ютерів (*батон* – кнопка мишки, клавіша; *гріб* – корпус комп'ютера); 2) назви програмних продуктів, (у тому числі ігор), окремих програм, команд і файлів (*дося* – дискова операційна система DOS; *презерватив* – антивірусна програма Aidstest); 3) назви операцій і окремих дій, пов'язаних із комп'ютером (*виснути, здохнути* (про комп'ютер) – відмовитися реагувати на будь-які зовнішні впливи; *взяти акорд* – перезавантажити комп'ютер за допомогою трьох клавіш); 4) повідомлення системи користувачу (*гамовер* – game over – закінчення гри); 5) назви фірм – виробників устаткування і програм (*Сантехніка* – устаткування від Sun Microsystems Computer Corporation; *Дрібний м'якуш* – компанія MicroSoft); 6) позначення людей, що працюють із комп'ютером: професіонали-програмісти (*безсистемник* – системний програміст, *програмер* – комп'ютерник, що вміє створювати свої програми) і користувачі (*юзер* – користувач-початківець, що має модем, *ламер* – агресивний або абсолютно некомпетентний користувач); 7) неспеціальні поняття, пов'язані з оцінним змістом (*битий, кривий, гнилий* – що не працює).

Український комп'ютерний жаргон, похідний від комп'ютерних термінів і жаргонних слів англійської мови, характеризується великою розмаїтістю форм, розвиненими синонімічними і словотворчими рядами, незрівнянно більш високим емоційно-експресивним забарвленням, ніж англійський. При цьому основна маса слів містить жартівливо-іронічну, негативну оцінку. В англійському комп'ютерному жаргоні переважає метафоричний і метонімічний перенос, не пов'язаний, як правило, із словотворчими діями, а сама виразність слів значно нижча. Багато жаргонних виразів не виходять за рамки літературної норми (*Trojan horse* / "Троянський кінь" – приховані команди, введені у вже існуючу програму, яка до певного моменту працює нормально). В українських жаргонізмах важливу роль відіграють звукові асоціації (*клавіатура* – клава, *мило* – e-mail та ін.). У появі таких слів наявний елемент гри, такий привабливий для молоді. Вони обіграють звучання слова, вишукуючи найбільш виразний, жартівливо-іронічний варіант.

Специфічну характеристику українського комп'ютерного дискурсу складає вживання жаргонних слів, у тому числі й комп'ютерного жаргону. Звертають на себе увагу такі характеристики комп'ютерного дискурсу, як велика кількість запозичень в іншомовній формі з використанням латинської графіки (*e-mail, password, MS-DOS*), запозичень із використанням кириличної графіки (*хост* – від англ. *host*; *регістрати* – від англ. *to register*), запозичень жаргонного типу (*згідно з рулезом* – від англ. *rules*; *мессага* – від англ. *message*), а також гібридних слів, коли до іншомовної основи в латинській графіці через апостроф додається українське відмінкове закінчення (*html'ку; e-mail'ом; у pwl'i та ін.*).

Порівняльний аналіз графіки комп'ютерного дискурсу в інтернет-конференціях дозволив встановити, що в

комп'ютерному спілкуванні поряд із традиційними графічними засобами виробилися і специфічні: багатократне повторення знаків оклику і питання; багатократне дублювання тієї самої букви; використання смайликів; виділення великими буквами цілих речень; зірочки, що замінюють брутальне слово. Ці явища відбивають, по-перше, підвищену емоційність та експресивність комп'ютерного спілкування, і, по-друге, дотримання певного етикету спілкування (внутрішня і зовнішня цензура).

Незважаючи на деякі відмінності, у цілому інвентарі використовуваних графічних засобів і їхні функції збігаються в англійському, російському та українському комп'ютерних дискурсах, що дозволяє вважати ці засоби властивими саме комп'ютерному спілкуванню.

Вивчення комп'ютерного дискурсу тільки починається. Його перспективи вбачаються в освітленні специфіки інших жанрів даного типу спілкування, у вивченні експансії двох найважливіших типів дискурсу – масово-інформаційного і повсякденного – у всі інші сфери спілкування, у встановленні експресивних характеристик комп'ютерного дискурсу, що впливають із його віртуальності і використання мультимедійних засобів, в освітленні міжкультурних особливостей використання англійської мови як засобу міжнародного спілкування у віртуальному просторі.

Розвиток мови – об'єктивний процес, у якому основну роль відіграє молоде покоління як найбільш гнучкий шар населення. Найяскравіше це явище проявляється на зламі епох, у періоди воєн та революцій, а також стрімких соціальних процесів. При цьому основним джерелом поповнення словникового запасу мови є неформальне мовлення. Спираючись на цю тезу, можна зробити такі висновки:

1) процес аналізу неформального мовлення взагалі і мови комп'ютерників зокрема ускладнюється різноманітністю й неоднозначністю термінології (професіоналізми, аргі, жаргон, сленг, соціолект);

2) специфіка комп'ютерного дискурсу полягає у вибіркового комбінуванні ознак, характерних для інших видів і форм спілкування;

3) для комп'ютерного дискурсу характерні домінування англійських лексичних основ (варваризми та семантичні кальки) і тенденція до уніфікації норм і правил комунікації;

4) незважаючи на таку специфіку, комп'ютерний жаргон у своєму функціонуванні й особливо словотворі підкоряється законам української мови. Зокрема, найпоширенішими способами словотворення у комп'ютерній лексиці є афіксальний, безафіксний, а також лексико-семантичний. При цьому лексико-семантичний може поєднуватися з іншими відомими способами;

5) для комп'ютерної лексики характерне застосування мовної гри та засобів мовної експресії. Основна тенденція у формуванні комп'ютерного дискурсу – максимальне скорочення способів передачі інформації.

СПИСОК ОСНОВНОЇ ЛІТЕРАТУРИ:

1. Crystal D. A Dictionary of Linguistics and Phonetics. 3rd ed. Oxford: Blackwell Publishers, 1992. – P. 106.
2. Галичкіна Е.Н. Специфіка комп'ютерного дискурсу на англійському і російському мовах (на матеріалі жанру комп'ютерних конференцій): автореф. дис. ... канд. філол. наук. Волгоград, 2001. – 19 с.
3. Елистратов В. Аргі і культура // Елистратов В. Словарь московского аргі: материалы 1984-1990гг. – М., 1994. – С. 592.

4. Пономарів О.Д. Стилїстика сучасної української мови. – Тернопіль: Навчальна книга – Богдан, 2000. – С. 96-102.

ЗАПИТАННЯ ДО ТЕМИ 8(2):

1. Коли виник комп'ютерний дискурс?
2. Що ви розумієте під професіоналізмами?
3. Якою низкою специфічних рис характеризується лексика різних професійних груп?
4. Які види можна виділити серед професіоналізмів?
5. Що складає значна частина професіоналізмів?
6. На чому ґрунтується специфічна лексика жаргону та чим відрізняється від неї?
7. Що таке інтержаргон, арго?
8. Що є характерною рисою хакерів?
9. Що розуміють під сленгом?
10. Чим зумовлене панування запозичень з англійської мови у комп'ютерному жаргоні?
11. Що є причиною виникнення комп'ютерного жаргону?
12. Що розуміють під комп'ютерним дискурсом?
13. Яку складну комбінацію дискурсів можна виявити під час аналізу ситуації й учасників комп'ютерного спілкування?
14. У чому полягає специфічний етикет комп'ютерного спілкування?
15. Якими графічними засобами передаються емоції під час комп'ютерного спілкування?
16. Що характерно для лексичного оформлення текстів комп'ютерного дискурсу?
17. Яка різноманітна термінологія зустрічається у комп'ютерному дискурсі?
18. Якими ознаками на рівні лексики характеризується комп'ютерне спілкування?
19. На які тематичні групи умовно поділена лексика, що складає комп'ютерний жаргон?

ТЕМА 9. СОЦІОЛІНГВІСТИЧНІ АСПЕКТИ ДІАЛОГІЧНОЇ ВЗАЄМОДІЇ В ДИСКУРСІ

Дискурс неможливо розглядати окремо від його творця: не можна пізнати саму по собі мову, не виходячи за її межі, не звернувшись до її творця, носія, користувача – до людини, конкретної мовленнєвої особи. Поняття “дискурс” та “особа” в дослідницькій діяльності лінгвіста поглиблюють, розвивають, доповнюють один одного додатковим змістом. Аналіз дискурсу охоплює аналіз мовленнєвої особи тому, що особистісна своєрідність притаманна кожному висловленню.

Соціолінгвістика – соціальна лінгвістика – наукова дисципліна, що розвивається на перетині мовознавства, соціології, соціальної психології та етнології. Вивчає комплекс питань, пов'язаних із суспільною природою мови, її громадськими функціями, механізмом впливу соціальних чинників на мову та роллю, яку відіграє мова в житті суспільства. Найважливішими проблемами, якими займається соціолінгвістика, є соціальна диференціація мови, мова і нація, мовна ситуація, взаємодія мови й культури, двомовність і багатомовність тощо.

1. СОЦІАЛЬНІ ЧИННИКИ ЯК ПОКАЗНИКИ МОВЛЕННЄВОЇ ПОВЕДІНКИ КОМУНІКАНТІВ

Поняття “культура” охоплює ідеали, моральні норми, традиції, звичаї і т. ін. Їх сукупність складає те, що традиційно називають соціальними нормами поведінки, дотримання яких є неодмінною умовою існування суспільства як інтегрованого цілого. Соціальний аспект культури того чи іншого етносу реалізується у мові. Характерною рисою соціолінгвістичних категорій є те, що вони мають як мовленнєві, так і соціальні ознаки, тобто на

різних рівнях мовленнєві факти розглядаються у соціальному контексті, а соціальні факти аналізуються з урахуванням їх співвіднесеності з мовленнєвими явищами.

Цілком *вільного*, невимушеного, абсолютно природного спілкування не існує взагалі. Комуникант зазвичай урахує соціальні чинники, що характеризують учасників взаємодії, та адаптує свої висловлення до умов певної ситуації, в якій здійснюється спілкування. Соціальні відносини, які пов'язують комуникантів, є субстратним рівнем, який вміщує в імпліцитній формі психологічні, соціально-психологічні та соціальні параметри взаємодіючих комуникантів. Соціальні відносини так чи інакше виражаються у мовленні партнерів зі спілкування, створюючи “соціальний мовленнєвий портрет мовця”, позначений у лінгвістиці терміном “**мовленнєва поведінка**”. Під **мовленнєвою поведінкою** розуміють мовленнєві вчинки індивідів, які віддзеркалюють специфіку мовленнєвого існування мовного колективу у даному суспільному устрої. Соціальні параметри комуникантів можуть віддзеркалюватися у мовленнєвій поведінці інтенціонально (коли адресант свідомо орієнтує свою вербальну поведінку на певні етичні обмеження, обумовлені соціальним статусом адресата) або неінтенціонально (коли у мовленні “модулюються” соціальний статус, соціальна роль, мала соціальна група, локальна належність та ін.).

Уявлення про типове виконання тієї чи іншої стандартної ролі у санкціонованій соціальній мовленнєвій ситуації об'єднуються у **стереотипи**, що становлять невід'ємну частину рольової поведінки. Феномен стереотипу вперше згадується у праці У. Ліппмана як культурно детерміновані й певним чином упорядковані “картинки” світу у свідомості людини, які, з одного боку, заощаджують зусилля під час сприйняття складної

інформації, а з іншого – фіксують і зберігають наявні цінності, сприяючи, тим самим, збереженню високої самооцінки людини. У соціолінгвістиці стереотип розуміється як процес, результат спілкування та конструювання поведінки згідно з певними семіотичними моделями, реалізація яких відбувається на соціальному, соціально-психологічному та мовному рівнях.

Стереотипи завжди національні, а якщо і трапляються аналогі в інших культурах, то це квазістереотипи, тому що вони розрізняються нюансами та деталями, які мають принципове значення. Культурологічне середовище певного етносу містить у собі ряд елементів стереотипного характеру, які, як правило, не можуть бути адаптовані та інтерпретовані представниками іншої культури. Такі елементи називають лакунами. Із сукупності лакун складається національний стереотип – уявлення про те, як повинні поводити себе представники певної етнокультурної спільноти.

Стереотипи формуються на основі досвіду, частого повторення рольових ознак, які характеризують поведінку, манеру говорити, рухатися, одягатися. Стереотипи можуть реалізовуватися в “народній мові”, під якою розуміється різниця між тим, як люди використовують мову та що вони думають про свою мовленнєву поведінку. Стереотипи являють собою наслідок прагнення людей упорядкувати, систематизувати навколишній світ, який являє собою нескінченне різномайття неповторних індивідуальностей. Стереотипи багато у чому збіднюють специфіку, особливості окремих осіб. Як пише Д. Таннен, “генералізації, схоплюючи загальне, нехтують індивідуальним” [Tannen D.].

З позицій лінгвістики стереотип – це таке явище мови та мовлення, такий стабілізуючий фактор, який дозволяє, з одного боку, зберігати та трансформувати деякі

домінантні складові даної культури, а з іншого – проявити себе серед “своїх”, розпізнати свого. Лінгвістичні стереотипи – це такі прояви мовленнєвої поведінки, на підставі яких особа може бути віднесена до того чи іншого суспільства.

Найтиповіша форма рольової взаємодії людей – пари соціальних ролей. Співвіднесення ролей у таких парах має вертикальний та горизонтальний вимір. Вертикальний вимір відносин між комунікантами віддзеркалюється у значенні коефіцієнта P – “**влада**”. Вертикально стосунки між учасниками інтеракції можуть бути подані такими варіантами: 1) $P > 1$ – роль одного учасника комунікації більш значуща, ніж роль його партнера; 2) $P = 1$ – рівність соціальних ролей членів групи або учасників ситуації. Такий соціальний параметр, як “**влада**”, часто впливає не тільки на тривалість реплік, а й на те, хто пропонує зміну теми розмови діалогу. Якщо статус мовця “закодований” його мовною поведінкою, то зміна мовленнєвого ходу та довжина реплік регулюються таким параметром, як соціальна роль. Крім своєї звичної статусної ролі (колеги, товариша, доньки, батька і т. ін.), кожен комунікант виконує й певну ситуативну роль, яка зумовлюється як зміною статусної ролі співрозмовника, так і певними комунікативно-психологічними установками (мовець переконує, погоджується / не погоджується продовжувати мовленнєвий контакт). Щодо ситуативної ролі, то вона змінюється при симетричних та асиметричних відносинах спілкування.

Параметр “**влада**” трактується у працях більшості дослідників як сукупність абсолютних та відносних характеристик, які обумовлюють залежність одного з комунікантів від його партнера зі спілкування. П. Браун та С. Левінсон [Brown P., Levinson S.] виокремлюють два загальних джерела влади, кожне з яких може

забезпечуватися як нормами даного суспільства, так і їх нехтуванням. Перше джерело влади визначається як “матеріальний контроль” – контроль розподілу матеріальних благ та застосування фізичної сили. Друге джерело влади виокремлюється як “метафізичний контроль” – контроль дій оточуючих, не підкріплений матеріально або інституціонально.

Горизонтальний вимір соціального контексту, який має симетричний характер, віддзеркалюється у значенні параметра “**дистанція**” (D). Соціальна дистанція визначається як відношення інтимності, за яким для мовця всі партнери зі спілкування поділяються на два класи – “свої” та “чужі”. Безліч потенційних партнерів з ознакою “свій” для мовця обмежена; кількість партнерів з ознакою “чужий” потенційно нескінченна. Соціальна дистанція може характеризуватися як “близька” або “далека” залежно від ступеня інтимності стосунків між мовцем та слухачем. Існує “середня” дистанція, яка притаманна інтеракції індивідів, знайомих один з одним, але не близьких друзів. Мовленнєва поведінка людини при спілкуванні з членами її групи відрізняється від її ж мовленнєвої поведінки поза цією групою.

Соціальний статус, соціальні ролі, малу соціальну групу комунікантів можна віднести до “внутрішніх” параметрів комунікативного акту, які впливають на вибір та використання мовленнєвих засобів. У комунікативному акті суттєву роль відіграє не тільки соціальна відмінність між мовцями, але й умови реалізації мовленнєвих кодів. До таких умов, крім суто “зовнішніх” (наприклад, параметри приміщення, в якому реалізується комунікативний контакт), слід віднести характер мовленнєвих повідомлень та їх функцію.

2. ГЕНДЕРНИЙ АСПЕКТ ДІАЛОГІЧНОГО ДИСКУРСУ

У середині 60-х років ХХ ст. лінгвісти починають цікавитися різницею мовленнєвої поведінки чоловіків та жінок. Сучасні науковці розглядають гендер як системну характеристику соціального порядку, яка постійно відтворюється як у структурах свідомості, так і у структурах міжсуб'єктної взаємодії. Згідно з точкою зору О.Л. Бессонової **гендер** є мисленнєвим конструктом або моделлю, що введено для більш адекватного та коректного опису проблем статі й розмежування його біологічних та соціокультурних функцій [Бессонова О.Л.]. Услід за А.П. Мартинюк **гендерну ідентичність** розуміємо як соціокультурну категорію, комплекс соціальних, психологічних, емоційних та інших аспектів чоловічих і жіночих соціальних ролей, що стереотипно нав'язуються йому / їй лінгвокультурним соціумом за допомогою мови як основного каналу одержання соціокультурної інформації [Мартинюк А.П.]. У гендерних дослідженнях чітко виокремлюються три основні напрями: соціальна природа чоловічої та жіночої мов; особливості чоловічої та жіночої мовленнєвої поведінки; когнітивний аспект гендерних особливостей.

Вияв специфічних особливостей чоловічого та жіночого мовлення перешкоджається тим, що між “чоловічим” та “жіночим” мовленням немає непрохідних меж. Особливості, які відзначаються рядом авторів, є, швидше за все, тенденціями використання. Так, Дж. Херцлер [Herzler J.O.] зазначає: контакти між статями настільки постійні та інтенсивні, що значні мовленнєві розбіжності не можуть довго утримуватися. Л.П. Крисін [Крысин Л.П.] підкреслює, що “...як показують дослідження розбіжностей “чоловічого” та “жіночого”

мовлення у конкретних мовленнєвих суспільствах, ці розбіжності торкаються достатньо периферійних ділянок мови та ледь можуть створювати труднощі при комунікації”. Явища, які висуваються як особливості “чоловічого” або “жіночого” мовлення, є наслідком психічного складу, характеру професії, соціальної ролі досліджуваних.

Д. Таннен [Tannen D.] стверджує, що її аналіз дає усі підстави думати, що чоловік та жінка користуються різними стилями: “My analysis emphasized that the husband and wife ... had different but equally valid styles. ...Recognizing gender differences frees individuals from the burden of individual pathology”. Приклади, наведені автором, дають підставу стверджувати, що у спілкуванні представників різних статей комунікативні розбіжності мають місце частіше за все через неправильну інтерпретацію іллокутивної мети висловлення, що приводить до перлокутивного ефекту, який відрізняється від прогнозуючого: “The woman must realize that when he answers “yes” or “no” he is not making a non-negotiable demand”.

Р. Лакофф [Lakoff R.] відмічає, що гендерні особливості мови виявляються у двох іпостасях: те, як говорять представники обох статей, та те, що говорять про них. Певні лексеми, стверджує автор, можуть бути використані тільки відносно жінок або тільки відносно чоловіків. Неадекватне їх використання призводить до створення адитивних сенсів висловлення – підкреслення маскулінного початку у жінок або фемінінного початку у чоловіків.

О.А. Земська, М.В. Китайгородська та Н.Н. Розанова [Земская Е.А., Китайгородская М.В., Розанова Н.Н.], досліджуючи мовленнєві факти, дійшли висновку, що особливостей у кодї (наборі одиниць) між чоловіками та

жінками немає. Особливості торкаються вживання мови, мовленнєвої поведінки мовців, стратегій ведення розмови. Автори, однак, неодноразово підкреслюють, що при дослідженні гендерних питань потрібен ретельний комплексний аналіз як лінгвістичних, так і екстралінгвістичних фактів стосовно індивідуально-психологічних особливостей досліджуваних. Наприклад, розглянемо розмикання мовленнєвого контакту: чоловіки можуть прощатися один із одним за руку, але не рекомендується подавати руки старшому, якщо він сам не подав руку першим. До речі, звичай вітатися і прощатися за руку прийшов до нас із прадавніх часів. Тоді люди простягували один одному відкриті долоні, щоб пересвідчитися, що в їх руках немає каміння або ножа. Дієслівні вирази *a slight (deep) bow, raising of a hat, tapping on a shoulder, to kiss smb's hand (fingertips) та ін.* відрізняють гендерну ознаку чоловіків і спосіб прощання. При прощанні чоловіки можуть допомогати жінкам одягнути пальто.

СПИСОК ОСНОВНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Бессонова О.Л. Оцінний тезаурус англійської мови: когнітивний і гендерний аспекти: Дис. ... доктора філол. наук: 10.02.04. – Донецьк, 2002. – 463 с.
2. Земская Е.А. Особенности мужской и женской речи / Е.А. Земская, М.В. Китайгородская, Н.Н. Розанова // Русский язык в его функционировании: Коммуникативно-прагматический аспект. – М.: Наука, 1993. – С. 90-136.
3. Крысин Л.П. Проблема социальной и функциональной дифференциации языка в современной лингвистике // Современный русский язык: Социальная и функциональная дифференциация / Рос. Академия наук. Ин-т русского

языка им. В.В. Виноградова. – М.: Языки славянской культуры, 2003. – С. 11-33.

4. Мартинюк А.П. Конструювання гендеру в англomовному дискурсі. – Харків: Константа, 2004. – 292 с.
5. Brown P., Levinson S. Politeness: Some Universals in Language Usage. – Cambridge: Cambridge University Press, 1994. – 345 p.
6. Herzler J.O. A Sociology of Language. – New York: Random House, 1965. – 559 p.
7. Lakoff R. The Logic of Politeness, or, Minding Your P's and Q's // Papers from the Ninth Regional Meeting of the Chicago Linguistics Society. – Chicago, 1973. – P. 292-305.
8. Tannen D. You just don't understand: Women and Men in Conversation. – N.Y.: Ballantine Books, 1990. – 330 p.

ЗАПИТАННЯ ДО ТЕМИ 9

1. Що таке соціолінгвістика та що вона вивчає?
2. Якими соціальними чинниками детермінується комунікативна ситуація?
3. Що охоплює поняття “культура”?
4. Що розуміють під мовленнєвою поведінкою?
5. Хто вперше згадує феномен стереотипу та що під ним розуміють?
6. Який вигляд має найтипівіша форма рольової взаємодії людей?
7. Як трактується параметр “влада”?
8. Які два загальних джерела влади виокремлюють?
9. Що розуміють під гендером? Коли було введено це поняття?

ТЕМА 10. НЕВЕРБАЛЬНІ ЗАСОБИ КОМУНІКАЦІЇ

Процес вербальної комунікації відбувається завжди у деякій конкретній ситуації, що містить множину факторів, які мають значення для змісту самої комунікації. Так, будь-який діалог, наприклад, завжди “прив'язаний” до конкретних осіб з особливостями їхнього голосу, міміки, до контексту – теми розмови і т.д. Усі ці умови перетворюють загальну схему комунікації в мовленнєвий акт за участю власних мовних факторів, наприклад, речення з його структурою у взаємодії з усіма такими побічними факторами, як психічний стан мовця, його манера жестикуляції, присутність сторонніх осіб (що може бути причиною вживання “натяків” і т.д.). Як бачимо, людське мовлення супроводжують невербальні (несловесні) системи знаків. Саме невербальні знаки зумовлюють найбільшою мірою відмінність між усним і писемним мовленням. Якщо в писемному мовленні є лише один канал інформації (текст), то усне мовлення має два канали інформації: текст (висловлювані слова) та інтонація, міміка, жести тощо. Другий канал є надзвичайно вагомим при спілкуванні. Отже, вивчення процесів вербальної передачі інформації завжди повинне спиратися як на мовні, так і на немовні фактори.

Усвідомлення необхідності використання у тій чи іншій формі у сфері лінгвістичного дослідження факторів, які безпосередньо супроводжують мовлення, у сучасному мовознавстві було чітко виражено у “Тезисах Празького товариства”, у яких концепція функціонального підходу до мови природно вимагала розширення поняття “засоби мовленнєвого спілкування”. У зв'язку з цим у вищеназваних тезах звертається увага на те, що “слід систематично вивчати жести, які супроводжують і

доповнюють усні прояви мовця за його безпосереднього спілкування зі слухачем, жести, які мають значення для проблеми лінгвістичних регіональних союзів”.

У живе мовне спілкування вплетено множини обставин, які супроводжують як ціле висловлювання, так і його фрагменти, причому всі немовні фактори відіграють допоміжну роль у спілкуванні, мова ж – головну: для неї завжди відкрита можливість використовувати для спілкування лише власні мовні засоби. У даному випадку не розглядаються два явища, що можуть свідчити про дещо іншу роль немовних факторів: 1) мова глухонімих, де сукупність жестів і символів може трактуватися і як первинна (власне мовна), і як вторинна система (код-замінник); 2) мова жестів у деяких народів, яка, проте, не може розглядатися як символічна система вторинного походження, що існує на базі природної мови. Незважаючи на перехідний характер зовнішніх обставин, існують деякі стереотипи ситуацій, які супроводжують той чи інший конкретний зміст акту комунікації.

Про важливість невербальних засобів комунікації свідчать численні приклади. Розповідають, що колись Ф. Достоєвський виголосив чудову промову про О. Пушкіна. Пізніше цю промову було опубліковано. Прочитавши її, ті, хто слухав Достоєвського, з подивом зауважували, що це зовсім інша промова. Однак це була та ж промова, промова великого майстра слова, але в надрукованому вигляді вона була позбавлена значної частки своєї сили впливу.

Дехто вважає, що несловесний канал дає слухачеві інформації більше, ніж словесний. На доказ цього наводиться зауваження Р.М. дю Гара про своїх героїв із його твору "Сім'я Тібо": "Слова були для них порожнім звуком. Проте погляди, усмішки, тембр голосу, найнезначніші рухи вели між собою безугавну розмову".

Невербальні засоби комунікації вивчає паралінгвістика. Це досить нова мовознавча дисципліна, що займається вивченням факторів, які супроводжують мовне спілкування та які беруть участь у передачі інформації. Паралінгвістика розвинулась у 50-ті роки ХХ століття. На сьогодні назва “паралінгвістика” міцно утвердилася у мовознавстві для позначення галузі науки, яка займається загалом сферою несловесної комунікації.

Коло питань, які обговорюються у межах паралінгвістики, охоплюють всі види кінесики (від жестів до пантоміми), всі види фонації (від мовлення до вокального мистецтва) і всі види спілкування за участю так званого ситуативного тексту.

Як вважають деякі лінгвісти, паралінгвістика як наука про мову не співіснує із соціолінгвістикою, етнолінгвістикою і т.д. (як порівняно самостійними розділами мовознавства), а є, швидше за все, частиною інтралінгвістики, оскільки вивчення функціонування мови містить у собі вивчення зв'язків внутрішніх засобів мови з факторами, що супроводжують мовне спілкування і беруть участь у передачі інформації.

Власне, лінгвістика не може обійтися без пояснення тієї чи іншої структури висловлювання у випадках, коли ця структура зумовлена участю яких-небудь паралінгвістичних засобів, і оскільки паралінгвістика є чисто функціональною частиною комунікації, то, природно, вона і повинна входити у загальну сферу інтралінгвістики.

Таким чином, відбувається зіткнення двох систем: первинної – мовної і вторинної – паралінгвістичної як функціонально мовної. У зв'язку з цим завданням паралінгвістики є “вивчення можливого згортання структури висловлювання в умовах реального спілкування й аналіз немовних елементів, які є опорою для

експліцитного розгортання конкретного висловлювання при сприйнятті повідомлення”.

До інших невербальних засобах комунікації відносять фонацію, кінесику та інші невербальні засоби комунікації.

1. ФОНАЦІЯ

На часі увага лінгвістів зосереджена, головним чином, на вивченні паралінгвістичних засобів біологічного походження, але функціонально використовуваних у комунікації.

До паралінгвістичних явищ, або до паралінгвізмів, як правило, відносять властивості звукової фонації, а також міміку, жести й інші виразні рухи, що супроводжують мовне висловлення і несуть додаткову до його змісту інформацію. Зупинимось насамперед на явищі цього виду, що позначається терміном широкого змісту – “фонація”.

Своєрідність артикуляції людини полягає в тому, що, крім утворення одиниць комунікації за допомогою органів мовлення і насамперед голосу, у самому акті комунікації втілюються всі характеристики, властиві мовцю, що виявляються, крім жестів і міміки, насамперед голосовими якостями людини.

Артикуляція в широкому розумінні є ніби синтезом фонаційних моментів у процесі комунікації, і завдання лінгвістичного аналізу полягає не лише в тому, щоб досліджувати самі мовні форми, але й встановити суттєві ознаки власної мовної артикуляції і відрізнити їх від ознак, властивих фонації.

Фонація як явище в цілому фізичне пов'язана з усіма властивостями голосового апарата людини, виявляє тому ті ознаки, що властиві насамперед мовцю як фізичному індивіду.

Загальні фонаційні ознаки, такі, як сила голосу, тембр, обертони, дикція і т.д., за своєю природою пов'язані з фізіологічними особливостями суб'єкта і залежні від його психічного стану, завжди супроводжують мовну артикуляцію і є зовнішнім показником фізичного стану суб'єкта.

Фізичні дані голосу, безумовно, несуть у собі інформацію, що є для того, хто сприймає, основою різноманітних умовиводів із залученням власного досвіду і знань про ті або інші властивості суб'єкта. Оскільки ця інформація не пряма, а явно непряма, то вона не завжди навіть може розшифруватися однозначно через не строго визначений обсяг ознак.

Відомо, що сила голосу характеризує мовлення людини, оскільки вона завжди виявляється або може виявитися в мовній комунікації, але особливо показова сила голосу у співі, коли в чистому вигляді проявляються властивості голосового апарата людини.

Тембр голосу часто називають “забарвленням звуку”, “колеритом” або просто “кольором голосу”. За тембром ми легко розрізняємо голоси знайомих. За “кольором” голосу вокальні педагоги визначають тип голосу співака (баритон, бас, тенор і т.д.).

Із загальнофонаційних ознак мовлення, частина з яких не стосується мови як засобу артикуляції, тобто виробництва словесних комунікаційних одиниць, необхідно виділити ще одну сферу, а саме інтонацію, що лежить на стику двох функцій мови.

Одна з цих функцій є чисто граматичною властивістю, що входить у систему засобів мови й утворює компонент структури фрази (поряд із граматичними категоріями типу порядку слів). Це явище досліджувалося лінгвістами з боку фонетичних і граматичних особливостей.

Інтонація у фоні логічного наголосу (тут можна розглядати логічний наголос як особливий інтонаційний засіб виділення члена речення) використовується в різноманітних мовах по-різному залежно від типу мови (аналітичний або синтетичний лад, розвинута відмінкова система і т.д.).

Особливим видом фонації, що супроводжує мовне висловлювання, є характеристика суб'єкта не з погляду його фізичних даних, а з погляду несуб'єктних обставин, що супроводжують мовне висловлювання.

Інтонація є найбільш складним явищем серед фонаційних особливостей мови, пов'язаних із мовленням і мовцем.

Мартін виділив чотири нових аспекти вивчення інтонації: 1) акцентний; 2) інтонаційний; 3) експресивний (контрольований) і 4) афективний (неконтрольований).

Відповідно до сучасного тлумачення проблеми емоційної інформації в мові багато спеціалістів, що вивчають інтонацію, виділяють в інтонації емоційну функцію, називаючи її найчастіше експресивною з деталізацією.

Цілком очевидно, що вся ділянка експресивної інтонації функціонально не входить у внутрішню структуру мови, а є надбудовною і не включається у власне лінгвістичну проблематику.

Безумовно, що ці особливості нелінгвістичної функції інтонації, що мають своїм джерелом психіку людини, можуть бути зафіксовані об'єктивно за визначеними параметрами і схарактеризовані як визначені стимули для одержання немовної інформації про суб'єкта, що говорить.

Леон експериментально встановив такі акустичні параметри інтонації для вираження емоцій (гнів, смуток). Наприклад, для смутку: 1) вузький мелодичний інтервал;

2) рівний мелодичний контур; 3) повільний темп; 4) слабка інтенсивність. Відповідно для гніву, наприклад, четвертим параметром буде велика інтенсивність і т.д.

Інтонація подібних емоцій як вираження немовної інформації, на відміну від інших фонаційних даних, є більш вузькою сферою звукової мови, і фахівці з інтонації відстоюють тому право займатися функцією інтонації в цьому плані.

Напевне, функціональний підхід до всієї області фонації повинен бути спрямований на чітке відмежування також і у сфері інтонації чисто лінгвістичних особливостей як структурних рис мови від усіх видів нелінгвістичної інтонації як просодичних ознак, що стосуються немовної інформації, що нашаровуються на артикуляцію мови.

Емоційні чинники, що не стосуються безпосередньо внутрішнього змісту фрази, але використовувані при висловлюванні, є показниками контексту комунікації, проте виходять за межі не тільки мовних засобів, але навіть паралінгвістичних, – це такі чинники, як переконаність, грубість, задушевність, презирство, гнів, радість і т.д. Вони не є складовими частинами словесного висловлення, якщо не входять як елемент змісту в структуру.

Подібна фонація належить до власне чистих екстралінгвістичних чинників, тобто чинників, на основі яких слухач може робити висновки про настрій і стан мовця. Але фонація не є за своєю функцією компенсувальним засобом для оформлення фрази, тому дані фонаційні засоби можуть розглядатися або як маргінальний випадок у паралінгвістиці, що виходить за межі висловлювання, але що перебуває в межах самої мови, або як немовний і непаралінгвістичний засіб.

Слід сказати, що ці характеристики комунікації надзвичайно поширені й фактично завжди наявні навіть у нейтральній функції (на основі опозиції в кожному висловлюванні).

Таким чином, при дослідженні властивостей мовної фонації ми насамперед виявляємо можливість розгляду проблеми в чотирьох аспектах.

Перший аспект є чисто мовним, тому що він пов'язаний із вивченням артикуляції мовних одиниць і стосується тому компетенції власне лінгвістики.

Другий аспект також безпосередньо пов'язаний із вивченням артикульованої мови, але не окремих звуків, як таких, а супрасегментних відрізків, до яких насамперед належать інтонація і фразовий наголос як елементи мовного виявлення структури висловлювання. Цей аспект розглядається, як і перший, у сфері власне лінгвістики.

Третій аспект не пов'язаний безпосередньо з вивченням артикуляції і виявленням структурних елементів висловлювання, а досліджує артикуляцію як деяку просодичну ознаку, що виявляє загальні умови комунікації (виявлення таких ознак конкретного процесу комунікації, як впевненість або сумнів, грубість або делікатність мовця і т.д.). У кожному мовному колективі створюється певний стереотип цих просодичних ознак комунікації, що входить у поняття комунікації як деяка підсистема нарівні з підсистемою жестів, міміки, але з функцією неструктурного оформлення висловлювання, а передачі деякого фонаційного стереотипу надфразового характеру. Цей третій аспект може розглядатися тому як маргінальний випадок паралінгвістичного використання фонаційних можливостей людини.

І, нарешті, четвертий аспект – дослідження мовної фонації як чисто психофізичного явища, пов'язаного вже безпосередньо з особливостями голосу, тобто явища, що не

стосується мовної артикуляції й виявляє лише психофізичний стан мовця (роздратування, знервованість і т.д.).

Проте явища, що розкривають психофізичний стан людини, як і деякі жести і міміка, не входять у підсистему мовної комунікації і можуть відбуватися навіть без участі мови, не супроводжуватися мовними актами, отже, вони функціонально незалежні від мови, тому і не розглядаються як засоби паралінгвістики.

2. КІНЕСИКА

Для позначення особливої дисципліни, яка вивчає семіотику рухів тіла, найчастіше вживається термін “кінесика”.

Початок науковому вивченню кінесики, по суті, був покладений Ч. Дарвіном, який фундаментально дослідив питання зв'язку між походженням мови та розвитком жестів і міміки. Уже в ХХ столітті було багато праць, присвячених вивченню невербальної комунікації.

Паралінгвістична кінесика може розглядатися як деяка частина вербальної комунікації, властивій лише людині, і вона повинна бути виділена як особлива частина “кінесичної” поведінки людини.

Можна припускати, що постійний супровід звуку різноманітними жестами був споконвічним і завжди залишається для людини невід'ємною частиною комунікації. Різноманітними можуть бути протягом історії розвитку мови тільки їхнє співвідношення і взаємодія. Якщо для початкового стану антропоїдів кінематична мова могла являти собою дійсно деяку знакову систему спілкування, то утворення мови замінило собою стару систему, витіснивши першу як систему спілкування.

Те ж саме порівняння сучасної мовної системи людини з різноманітними видами біологічного спілкування всіх істот, крім людини, може мати сенс тільки як віддалена аналогія. У зв'язку з утворенням звукової мови як єдиної системи спілкування людини всі інші види спілкування відмерли як самостійна система і перетворилися у додаток до тотальної системи вербальної мови.

Багато дослідників указували на те, що людина як біологічний вид зберігає в собі ознаки тваринного характеру й у системі засобів комунікації (тактильна, візуальна, навіть хімічна системи), але всі ці форми, по-перше, існують у людини одночасно зі звуковою мовою, а по-друге, ніколи його не заміняють. Крім того, жестова система, наприклад, людини, не мають іконічного характеру, – вона абстрактна й універсальна на противагу дії сигналізації у тварини, визначальної чисто конкретної поведінки особи.

Не можна не погодитися з тим, що немовні комунікативні системи людини є підпорядкованими, вторинними системами, але, незважаючи на найрізноманітніше їхнє походження, вони за своєю функцією лише є додатком до мови, використовуються мовою і декодуються за допомогою мови. Ця обставина дає підставу не вважати зазначені системи самостійними, бачити в них структурно організовану систему, а не допоміжні засоби, використовувані звуковою мовою. У цьому значенні всі паралінгвістичні засоби можуть бути об'єднані тільки за своєю функцією, тобто за функцією участі у формуванні інформації мовного висловлювання, а не за своїм матеріальним статусом. Ті самі матеріальні форми “немовної поведінки” (nonverbal behavior) людини, з одного боку, повинні розглядатися паралінгвістикою, а з іншого – будь-якою іншою галуззю науки (наприклад,

генетикою і т.д.). З цього погляду, наприклад, вивчення жестів можна проводити в аспектах: біологічному, культурно-історичному, етнографічному і паралінгвістичному.

Більш детальний опис видів рухів тіла можна дати в зв'язку з тією або іншою поставленою метою. Для лінгвіста важливо, проте, у всіх цих випадках проводити чітку межу між паралінгвістичною і біологічною функціями цих засобів.

2.1. Жести у системі невербальних засобів комунікації

Поряд із широким ситуаційним паралінгвістичним контекстом усне спілкування широко використовує типізовані фізичні прояви мовця, спрямованими на орієнтацію слухача однозначно сприймати висловлювання. До цих засобів належать насамперед жести і міміка. До жестів належать різноманітні рухи тіла, тобто кінесика, а до міміки – вираз обличчя мовця.

Слово “жест” запозичено з французької мови, а у французькій мові це слово успадковано з латинської мови: *gestus* означає “постава, поза, рух тіла”.

Значення окремого жесту коливається від цілого повідомлення до позначення окремого звуку. Мова жестів засвідчена у народів первісної та розвинутої культури, в умовах багатомовності (в індіанців Північної Америки), природної німоти (мова жестів глухонімих) та штучної (мова жестів цистерціанців, жінок у деяких місцях Кавказу). Жестами американські індіанці могли переказувати повідомлення на досить значні відстані в межах видимості, але за межами чутності. В їхній кінетичній мові образних та вказівних знаків були також умовні знаки, за допомогою яких можна було передавати власні імена та назви.

Антрополози виявили, що людське тіло може набувати до тисячі найрізноманітніших стійких поз, значна частина яких має чітко виражене комунікативне призначення. Міміка та жести підсилюють інформацію, а іноді створюють певний підтекст, навіть антонімічно переосмислюють сказані слова, таким чином ілюструючи відому сентенцію, що мова дана для того, щоб приховувати свої думки. Не слід випускати з уваги й те, що у спонтанному мовленні, коли важко підшукати потрібне слово, його заміняють жестом. Якщо, наприклад, запитати, що таке кручені сходи або брижі, будь-яка людина, навіть дуже обдарована в мовному плані, мимовільно починає рукою зображати спіраль або кистю руки в горизонтальному положенні похитувати пальцями.

Мовознавці зрозуміли важливість міміки і жестів у спілкуванні, особливо якщо врахувати, що вони мають і національну специфіку; це засвідчується створенням останнім часом словників жестів і міміки.

2.2. Види жестів

За своєю роллю в комунікації виділяються дві групи жестів: жести знакові (що мають як план вираження, так і план змісту) і жести незнакові. Розглянемо спочатку використання у мові жестів незнакових – ритмічних і емоційних.

2.2.1. Ритмічні жести

Підкреслення ритмічного малюнка висловлювання – найважливіше ампула жесту в розмовній мові. У лінгвістичній літературі справедливо відзначалася подібність ролі жесту з роллю інтонації в організації висловлювання. Точніше кажучи, жест частково дублює інтонацію, робить її наочною в буквальному значенні слова – виділяє певні мовні синтагми, зазначає їхні межі, вказує на прискорення або уповільнення темпу мовлення, підкреслює логічний наголос (центр інтенсивності).

Усупереч заданій інтонації людина в природній ситуації жестикулювати не може: і кинесика жесту, і кинесика нашої артикуляційної бази підпорядковуються в момент мовлення єдиному моторному центру мозку, єдиному імпульсу. Оскільки у мовця відбувається співкоординація тонких артикуляторних рухів, необхідних для вироблення звуків мовлення, і динамічних рухів, виконуваних руками, то це створює ритмічну єдність усіх засобів комунікації.

Ритм висловлювання в розмовному мовленні – рівномірне чергування прискорення й уповільнення – створюється і підкреслюється повторенням однотипної інтонеми і – одночасно – повторенням того самого жесту в одних випадках і переключенням на новий тип інтонеми і відповідно новий тип жесту – в інших. Усе це і створює картину рухливої гри прискорень і уповільнень, напружень і ослаблень у розмовному мовленні. Ритможест підкреслює також комунікативно-значуще членування мовлення.

Монотонність ритму прекрасно передає одноманітне погойдування головою або скандоване погойдування ребром долоні. Певні інтонаційно-синтаксичні структури природніше провадяться і легше сприймаються за участю в акті мовлення жесту. Такою є конструкція перелічення. Сама структура фрази при переліченні – повторення однорідних в інтонаційному відношенні відрізків – викликає потребу підтримати динамічну структуру фрази динамікою жесту. При переліченні ніби включається наш внутрішній метроном – і мовець виявляє хід цього свого внутрішнього часу жестом.

Ритможест – це сигнал, додатковий суперсегментний засіб для організації висловлювання. Характерно, що за ним не лише не закріплений якийсь певний зміст, але немає, як правило, і фіксованого малюнка жесту. Ідеальний випадок ритможесту – скандування долонею руки (ребром її), але цю саму функцію може виконувати й інший жест,

наприклад, рух руки, стиснутої в кулак, або що описує у повітрі пальцем півколо, або що-небудь третє, четверте... Суттєве тут одне – сама ритмізація руху, подвоєння, потроєння і т.д. того самого руху в заданому темпі. Ритм може відбивати і рука, що набула положення для виконання якогось жесту-знаку; при цьому в одному жесті сполучається дві функції.

2.2.2. Емоційні жести

Жести подібні до інтонації й щодо передачі емоційних відтінків мови. І тут вони виконують роль дублерів відповідних інтонаційних конструкцій: неможливо передати той або інший емоційний стан тільки жестом (тільки мімікою – можна), але у по'єднанні з мовним текстом – хоча б тільки з вигуком – такий жест посилює задану інтонацією експресивність.

У жесті емоція одержує “матеріальну точку опори”. Жести підкреслюють здивування, прикрість, захоплення, радість, висловлюючи ставлення мовця до змісту повідомлення. Емоційний жест “читається” відповідно до міміки особи й інтонації мовлення.

Емоційні жести є дуже індивідуальними, користування ними багато в чому залежить від навичок і темпераменту мовця. Повні, енергійні жести свідчать про афектованість людини і зазвичай не рекомендовані етикетом.

Можна перелічити декілька найбільш усталених жестів, що названі й у мовних фразеологізмах. Наприклад: “сплеснути руками” (радість, захоплення); “розвести руками” (досада, здивування); “похитати головою” (несхвалення); “схопитися за голову” (розпач); “відмахнутися (рукою)” (незгода); “бити себе в груди” (каятися; невдоволення собою). У ролі емоційного підсилювача особливо поширений короткий напружений рух головою. Жест, що символізує для всіх носіїв мови

певну групу почуттів, спроможний передати велику або меншу напруженість емоцій, які мовець вкладає у висловлювання.

Деякі жести емоційного плану стають знаками. Так, рух відмахування рукою може бути самостійною реплікою в діалозі. У цьому випадку в одному жесті сполучаються два різних плани – інформаційний і емоційний.

2.2.3. Жести-знаки

Серед жестів, які безпосередньо пов'язані із передачею інформації й які мають план змісту, виділяються жести вказівні, образотворчі (іконографічні) і символічні (наприклад, див. мал.).

2.2.4. Вказівні жести

Функція вказівних жестів полягає в тому, щоб виділити якусь частину простору навколо мовця. Зазначити можна просто поглядом, кивком голови, але вказівка рукою буває найбільш точною і конкретною, і тому зазвичай у багатьох ситуаціях перевага надається їй.

В основі вказівного жесту лежить рух руки, що визначає потрібний напрямок щодо якоїсь нерухомої осі. При скороченій формі жесту активну роль можуть відігравати фаланги пальців щодо нерухомої кисті; при більш повній формі – кисть щодо передпліччя і, нарешті, вся рука щодо тулуба. Етикет забороняє “показувати пальцем” (вказівним), особливо на людину. Але вказівка на малий предмет, наприклад, на слово в рядку, за допомогою вказівного пальця не є відступом від “правил доброго тону”.

Мова жестів Північної Америки й Австралії: 1-сонце, 2-блокгауз, 3-4-дощ, 5-обмін, 6-7-дружба, 8-продаж, 9-дим, 10-дерево, 11-кажи правду, 12-13-намет, 14-гроші, 15-ведмідь, 16-верхи, 17-заперечення, 18-кінь, 19-судина, питво, 20-антилопа.

Вказівні жести в мовленні супроводжуються зазвичай вказівними займенниками: Ми туди (жест) ідемо?; На це от (жест) подивися//; Вона вже доросла мені досюди (жест)//; Тобі який клей? Такий (жест) хочеш? Вказівний жест цілком розуміється лише в мовному контексті. Деякі вказівки взагалі можна зрозуміти лише в зв'язку з певною системою уявлень, із “картиною світу”, відбитою в мові. Наприклад, якщо людина вказує на груди – зліва, де серце, говорячи: “У нього отут (жест) нічого немає”, – це рівнозначно виразу “у нього немає серця” (у переносному значенні). Аналогічно є вказівка на голову, якщо хочуть сказати, що людина не занадто розумна.

У випадках, коли скористатися словом не можна з тих або інших ситуаційних причин, вказівка на предмет може містити натяк на цілу ситуацію. Вказівка на годинник (або місце на руці, де носять годинник), як правило, означає нагадування про якийсь домовлений термін.

2.2.5. Образотворчі жести

В образотворчого жесту завжди є реальний прототип, особливості якого намагається передати той, хто жестикулює. Самі можливості зображення різних об'єктів різноманітні. Це пов'язано насамперед із тим, чи є об'єктом зображення сама людина (його зовнішні дані, пози, дії, а також міміка) або щось поза людиною (розмір і форма різноманітних предметів, їхній рух або положення в просторі). Імітація поведінки людини – це найменш умовна сфера невербальної комунікації, проте зазвичай “зображення” відрізняється від точного копіювання, що потрібно, наприклад, у ситуації навчання. При зображенні часто вибирається найбільш виразний елемент дії, що робиться представником усієї дії. Наприклад, у друкуванні на машинці входить ціла серія дій, але зображується, як

правило, лише вистукування пальцями. Характерним є й експресивне посилення в зображенні.

За умовами вжитку образотворчі жести часто перебувають у додатковому розподілі з вказівними. За наявності предмета, про який іде мова, на нього можна вказати. За його відсутності часто виникає потреба описати його. Зокрема, використовуючи образотворчий жест. І той, і інший жест може бути в тексті сполучений із займенником. Різниця між показати і зобразити, тобто між вказівкою на предмет і зображенням його властивостей, лежить у самій основі протиставлень цих жестів. Проте за допомогою вказівки у визначеному мовному контексті в повідомлення можна включити і дані про ознаку предмета, у тому числі непросторову, тоді як зображенню піддаються лише зовнішні конкретні ознаки.

2.2.6. Жести-символи

За особливостями своєї знакової будови образотворчі жести протиставлені жестам-символам – третьому типу жестів. На відміну від образотворчого жесту, що несе в собі конкретне повідомлення про конкретні зовнішні ознаки предметів, жест-символ зазвичай має абстрактний зміст. Він лише традиційно приписується певному жесту і тому розуміється в межах одного колективу (у загальному випадку – у національних межах). Добре ілюструє різницю між образотворчим і символічним жестами різниця між піктографічним та ідеографічним письмом: жест образотворчий – піктограма, жест символічний – ієрогліф.

Серед умовних жестів-символів назвемо насамперед жести вітань при зустрічі і прощанні.

Деякі жести-символи не допускаються до вжитку етикетом і тому зазвичай супроводжують промову грубувату, просторічну. Але водночас вони яскраво експресивні і широковідомі всім мовцям. Це, наприклад, клацання пальцями по горлу – “випити вина”; постукати

по чолу і чомусь твердому – “тупість”; покрутити пальцем біля скроні – “розумова неповноцінність” і т.п.

2.3. Роль жестів у виникненні звукової мови

Як показує розгляд гіпотез походження людської мови, всі філософи та представники різних наук підкреслювали особливу роль у становленні людської свідомості і звукової мови “кінесичної мови” – мови жестів і пантоміми. Про це свідчать, зокрема, спостереження над спілкуванням племен.

Мова жестів спостерігається у багатьох племен. У австралійського племені аранда відомо близько 450 різноманітних жестів, які не лише вказують на конкретні предмети, але й позначають загальні поняття. Мова жестів у аранда, як і в інших племен, доповнює звукову і застосовується в особливих випадках.

Про роль жестів у виникненні людської мови писали дослідники, що притримувалися різних теорій походження звукової мови. Так, В. Вундт (1832-1920), прихильник вигукової теорії, вважав, що спочатку існували дві мови – мова жестів (рухи рук і обличчя) та мова звуків (рухи язика і губ). За допомогою звуків виражали почуття, за допомогою жестів – уявлення про предмети. Рукою та мімікою виражали дозвіл і заборону, наказ і прохання, загрозу та радість.

Жестикуляція – явище історичне та соціальне. Деякі риси жестикуляції і міміки людини нагадують рухи тварин, про що ще писав Ч. Дарвін, зокрема у праці “Вираження емоцій у людини і тварин” (1872). Поступово примовленнева жестикуляція починає відігравати різну роль у різних народів.

У ході еволюції людини звукова мова все більше і більше вдосконалюється, а мова жестів починає відігравати все більш допоміжну роль. Жести є менш зручними, ніж звук: їх не видно вночі, ними не можна

користуватися, коли руки зайняті роботою. Звукові сигнали могли удосконалюватися як за рахунок диференціації звуку, так і за рахунок складення звукових сигналів.

Ще більше на виникнення звукової мови вплинула пантоміма. Стародавні драматичні видовища відображали ті моменти реальної ситуації, які сприймалися з більшим емоційним хвилювання, відображаючи радість, відчай, жах і т.п. Г. В. Плеханов зазначав, що танці та пісні відображали полювання, відтворювали сцени битви. Мистецтво було вплетено у виробництво, було його безпосереднім образом.

З часом ігрові ситуації стали протиставлятися реальним, із синкретичного драматичного дійства виділяються танці, пісні та мова. “Звуковий супровід” (пісні та вигуки) був частиною зображеної події; у результаті скорочення пантоміми звуки стають символами і всієї ситуації, і її окремих елементів. Мислення та свідомість уже виражається словами-реченнями, а згодом і лексико-граматичними значеннями слова.

3. ІНШІ НЕВЕРБАЛЬНІ ЗАСОБИ КОМУНІКАЦІЇ

Існують і принципово інші засоби перевтілення мови, коли остання копіюється більш-менш точно, стаючи в результаті вираженою не в послідовності фонем, а в послідовності інших елементів – оптичних або звукових. За першим прикладом немає необхідності ходити далеко. У даний момент перед вами письмовий текст, що є не що інше, як найточніше зображення мови. Саме тому той засіб письма, яким ми користуємося, і називається фонетичним. У ньому кожному елементарному звуку мови (фонемі)

відповідає один-єдиний графічний елемент – буква, або графема.

Найбільш послідовними в цьому плані були античні греки.

У своєму розвитку фонетичне письмо – як найадекватніше зображення живої мови – пройшло довгий шлях. Спочатку люди намагалися зобразити свої думки, малюючи послідовну низку малюнків, кожний з яких відповідав певному предмету або явищу зовнішнього світу. Це так зване піктографічне письмо, зразки якого трапляються і сьогодні у народів, що не мають власної писемності.

Малюнки-піктограми поступово спрощувалися, стилізувалися і перетворювалися, таким чином, в умовні знаки, кожний із яких позначав окреме слово. У найбільш повному вигляді таке словесне, або ідеографічне, письмо зберігається вже майже 4000 років у китайській культурі. Повний словник китайської мови містить близько 50 000 ієрогліфів, причому малюнковий характер деяких із них помітний ще й сьогодні. Не всі слова вдасться зобразити за допомогою одного-єдиного значка. Тому, наприклад, поняття “співати” позначається стилізованими малюнками рота і птиці, поняття “слухати” – зображенням вуха, зверненого до відкритих дверей, поняття “сварка” – фігурками двох жінок. Цілком очевидно, що знаки ідеографічного письма – ідеограми, ієрогліфи – не можуть служити для графічного зображення звуків мови. Це стає зрозумілим при порівнянні цифр, що є, по суті, ідеограмами, і словесного позначення чисел. Наприклад, цифра 7 позначає поняття “сім”, але нічого не говорить про звучання слів “сім” “seven”, “sieben”.

Всяке письмо, і фонетичне зокрема, є зручним сурогатом мови в тих випадках, коли є необхідність надовго зафіксувати, ніби “законсервувати” сказане. Великі твори літератури і видатні здобутки науки не могли

б зберегтися для сучасників і нащадків, якби вони не були переведені у форму рукописного або друкарського тексту. Фігурально висловлюючись, писемність спроможна передавати мовні повідомлення, долаючи найскладнішу перепону – перепону часу.

3.1. Мова прапорів

Поки не були винайдені ці технічні засоби зв'язку, людина успішно користувалася і більш простими засобами трансляції повідомлень на відстані. Деякі з них збереглися і досі. Візьмемо хоча б сигналізацію прапорцевим семафором, що досі використовується у флоті. Тут кожне положення рук сигнальника відповідає одній букві або, якщо дивитися глибше, – одній фонемі мови. Таким чином, можна транслювати мовне висловлювання за допомогою елементарних візуальних сигналів. Перед нами повний аналог фонетичного письма.

Проте за швидкістю передачі тексту прапорцевий семафор дуже сильно поступається можливостям живої мови. Цим засобом неможливо передавати більш ніж 60-70 знаків за одну хвилину. А це приблизно в 25 разів повільніше, ніж швидкість обміну повідомленнями за мовного спілкування співрозмовників.

Ця обставина недвозначно відбилася на практиці використання ще одного засобу оптичної сигналізації на відстані. Крім прапорцевого семафора, в усіх флотах світу використовується так званий прапорцевий код. Існує і міжнародний код цього типу, в якому, крім декількох прапорів з особливими спеціальними значеннями, є 26 “літерних” прапорів. Кожній літері латинського алфавіту відповідає прапор певної форми і малюнка. Таким чином, можна скласти комбінацію прапорів, що відповідає будь-якому найскладнішому висловлюванню. Проте цей засіб є дуже малоефективним, тому що він не забезпечує необхідної швидкості передачі і дешифрування

повідомлень. Тому у більшості випадків використовуються одно-, дво- і трипрапорцеві сигнали, у яких кожний прапор або їх комбінація відповідають цілій фразі.

Для шифрування і розшифрування використовуються спеціальні кодові книги. Наприклад, сполучення літерних прапорів N і C позначає: “У мене складнощі, і я потребую негайної допомоги”; сполучення P, C і I розшифровується так: “Ви зіткнетеся з великими труднощами при проході в районі мису такого” (для передачі географічних назв існують особливі кодові комбінації).

3.2. Мова свисту

Індіанці мазатеко імітують тональний і ритмічний малюнок своєї звичайної мови за допомогою свистів чотирьох різних тональностей.

Деякі труднощі, природно, виникають у тих випадках, коли декілька слів звичайної розмовної мови мають однакову кількість складів і подібний тональний малюнок. Такими, зокрема, є власні імена, запозичені індіанцями від іспанців (наприклад, Модесто, Густаво, Рікардо і т.п.). Тут правильне розуміння свистового висловлювання багато у чому залежить від того безпосереднього контексту, у якому ведеться розмова.

Ця мова на відміну від звичайної мови достатньо ефективна лише в таких контекстах, суть яких цілком очевидна для обох співрозмовників, і де загальні культурні навички і традиції народу значною мірою визначають зміст висловлювань. Тому і сфера застосування свистової мови, як правило, обмежується порівняно небагатьма, достатньо специфічними ситуаціями.

Насамперед використання мови свисту є в мексиканських індіанців привілеєм чоловіків. Жінки хоча прекрасно розуміють її (і навіть нерідко відповідають словами на свистову фразу), самі ніколи не

пересвистуються з іншими жителями селища. Чоловіки користуються свистою мовою або для передачі повідомлень на велику відстань, коли звичайна мова не може бути почута, або ж при сторонньому, якщо той не знає мови свистів і не повинен зрозуміти, про що говорять господарі. Хлопчики, що починають свистіти раніше, ніж навчаться говорити, можуть пересвистуватися один із одним при гостях, зайнятих своїми розмовами. При цьому дитячий свистовий діалог не порушує бесіди дорослих.

Якщо ми покинемо Мексику і перенесемося на 8 тис. км до сходу, то опинимося на острові Ля Гомера. Люди, що населяють цей невеличкий острівець Канарського архіпелагу, також користуються свистою мовою “сільбо”, що за своїм характером принципово відрізняється від мови свистів у мексиканських індіанців. Щоб зрозуміти сутність цієї різниці, необхідно пригадати, що людське вухо відрізняє один від одного значущі звуки мови, або фонемі, орієнтуючись на спектральний склад декількох резонансних частот (формант), характер яких унікальний для кожної фонемі.

Для надійного розпізнавання голосних для слухового аналізатора, очевидно, бажана інформація про частоти трьох перших (найбільш низькочастотних) формант, але в деяких випадках розпізнавання може йти і за двома формантами. Що ж стосується мови свисту “сільбо”, то тут кожний стиль звичайної розмовної мови кодується свистом, що відповідає за частотою єдиній, першій форманті тієї голосної, що міститься в цьому складі. Зрозуміло, надійність розпізнавання при цьому сильно знижується. Але від цього засобу комунікації і не потрібно занадто багато. У результаті такий засіб кодування мови виявляється цілком порівнюваним із тим, що виробили індіанці.

3.3. Мова музичних інструментів

Принципи перекодування мовних висловлювань у звуки іншої природи можуть бути, як виявилось, ще простішими.

У негрів банту з трибиоломбо, що живуть у Центральній Африці, існує своєрідна гра. Гостя, що приїхав здалеку і не знайомий зі звичаями оломбо, запрошують у велику хатину або на галявину і просять його надійно заховати який-небудь предмет у будь-яке, ним самим обране місце. При цьому присутніми є декілька членів племені, один із яких тримає в руках незвичну двострунну гітару.

Потім усі присутні розсідаються по своїх місцях, а хтось із них запрошує ще одного чоловіка, що до цього не брав участі у грі. Він, природно, не знає, що саме сховав гість і де захована ця річ, але повинен проте розшукати її. У своїх пошуках ця людина орієнтується винятково на звуки, що один із учасників гри творить зі своєї двострунної гітари.

Музикант використовує не всі можливості свого інструмента – доторкаючись лише до однієї струни гітари, він відтворює тільки дві контрастні ноти, які складаються в короткі музичні фрази. І протягом двох-трьох хвилин запрошена з іншого кінця села людина без усяких зусиль знаходить захований предмет.

Принцип перекодування мови в звук, відтворений гітарною струною, виявляється тим самим, що й у свистовій мові мазатеко, з тією лише різницею, що в оломбо для цієї мети використовуються не чотири тони, а усього лише два. Ці прості музичні фрази перекладаються на мову оломбо в такий спосіб: “Йди назад”; “Це (шукана річ) залишилася за тобою”; “Не зроби помилки!” і т.д.

У народів оломбо, топоке, келе, комо, мба й інших, що населяють ліси Конго, основним засобом передачі

повідомлень на відстань служать різноманітні гонги. Такий гонг має дуже мало спільного з барабаном. На відміну від барабана, що дає звуки однакової висоти, гонг улаштований таким чином, що з нього можна легко отримати звуки двох або більше тонів.

Які ж повідомлення можуть передаватися за допомогою гонга, і чи є межа їхній розмаїтості й складності? У колекції висловлювань мовою гонга налічується близько 170 фраз. Усі ці висловлювання можна поділити на шість основних тем: назви предметів і тварин; сповіщення про важливі події в житті села (скликання на танці, на спортивні змагання, повідомлення про народження дитини – зокрема, про народження двійні, про одруження, смерть, загрозу епідемії і т.д.); спеціальні сигнали, що потребують уваги й пильності; назви сіл; імена людей; менш важливі сигнали, приурочені до таких ситуацій, як скликання людей у село при загрозі сильної зливи.

Чудова властивість мови гонга саме у тому і полягає, що трансляція слова в ньому практично завжди замінюється трансляцією цілої фрази. Використання таких стійких зворотів мови дозволяє мові гонга вирішити дуже важливе завдання, що виникає завжди, коли необхідно передати деяке важливе повідомлення на велику відстань. Щоб необхідна інформація десь не загубилася (за рахунок втрат, неминучих у будь-якому каналі зв'язку), повідомлення повинно мати певну частку надлишковості. У розмовній мові ця надлишковість забезпечується тим, що слова, як правило, відрізняються один від одного не за одним, а за декількома звуками. Декількома літерами різняться вони й у рукописному або друкарському тексті.

У мові гонга використовуються й інші засоби підвищення надлишковості тексту і, отже, надійності їхнього дешифрування. Найбільш звичайний шлях для

цього – подвоєння назв за рахунок використання різних синонімів того самого поняття. Наприклад, звістка “новини” передається в келе двома словами: “мболи санго”, що означає попросту “новини, новини”. У мові гонга народу оломбо слово “олія” трансліюється так: “соко майна” (“пальмова олія, пальмова олія”). Щоб повідомити слово “риба”, сигнальник вистукує підряд назви двох різних видів риб.

Подібно до писемності, яка в історії мови виявляється більш консервативною, ніж розмовна мова, мови гонга можуть зберігати у собі висловлювання, що зникнули з повсякденного лексикону племені. Ця обставина важлива тим, що через свою безсумнівну старожитність і дуже жорстку традиційність мова гонга може дати при своєму ретельному вивченні багато чого для розуміння історичних шляхів розвитку і перетворення розмовної мови африканських народів, що не мають писемності.

Схожі музичні і сигнальні інструменти існують також у багатьох інших районах земної кулі. Етнографи знаходять їх у жителів багатьох архіпелагів Океанії (Фіджі, Нові Гебриди, Соломонові острови, острови Кука), на Новій Гвінеї, в Ассамі, в індіанців Еквадору і Перу. Мабуть, такі ж гонги існували й в ацтеків Мексики. Подібно до африканських гонгів ці інструменти можуть використовуватися і для танців, і з метою сигналізації.

3.4. Мова вигуків

Перекодування розмовної мови в послідовності звуків різного тону може бути досягнуто не лише за допомогою свисту або музичних інструментів. Виявляється, існує набагато простіший засіб. Мова йде про так звану “мову вигуків”, дуже поширену в уже згадуваних племен банту. Ця мова, по суті, не відрізняється принципово від мови гонга. Послідовність звуків двох

різних тонів передається в “мові вигуків” просто двома різними складами, які людина відтворює за допомогою вокальних засобів, використовуваних нею у звичайній розмовній мові. Основою для передачі повідомлень тут слугують ті самі звороти і висловлювання, з яких побудована мова гонга.

Склади низької тональності передаються вигукуванням складів “ке” і “ле”, високотональні склади – звукосполученнями “ки” і “чи”. За рахунок невеличких розходжень у звучанні складів “ке” і “ле”, з одного боку, а також “ки” і “чи” – з іншого – змінюється і ритмічна структура фрази, що викрикується. Так, два висловлювання з однаковою тональною структурою (“ботандалококо”-“каное” і “толаконделоко”-“ми будемо процвітати”) передаються різними сполученнями складів, що викрикуються: “кекекелекеке” і “келекелекеке”.

Отже, невербальні засоби комунікації – невід’ємна частина нашого життя. Чи можемо ми, наприклад, розмовляти, не жестикулюючи? Напевне, ні. Спілкування стане ускладненим, адже міміка, інтонація та жестикуляція посилюють, доповнюють смисл мовлення та дають додаткову інформацію. Ще дві тисячі років тому Цицерон учив ораторів: “Усі рухи душі повинні супроводжуватися жестами, здатними пояснити справи душі і думки: жести кисті руки, пальців, усієї руки, простягнутої вперед, ноги, що вдаряє об землю, особливо міміка очей; жести подібні до мови тіла, яку розуміють навіть дикарі та варвари”.

Невербальна комунікація є культурно-історичним і психологічним феноменом внутрішньоособистісної природи, тісно пов’язаним із розвитком і становленням особистості, її психічним станом і властивостями. Вона служить засобом об’єктивізації, одним зі шляхів пізнання людини.

Сучасні люди, вступаючи у взаємодію з іншими, спираються багато у чому на невербальні засоби комунікації. Наприклад, коли одна людина дає своє судження про істинність висловлювання іншої, основним для неї буде саме невербальна поведінка останньої. Чи люди, які вперше зустрілися, завжди звертають увагу насамперед на зовнішність, манери, інтонацію та жестикуляцію один одного; іноді більшою мірою, ніж на те, що обговорюється. У деяких випадках можна навіть казати про вербальний компонент невербального спілкування. Так, іноді людина навмисно повідомляє іншій деяку вербальну інформацію з метою побачити її безпосередню реакцію.

Сучасна лінгвістична наука не визнає автономії невербальних засобів комунікації, називаючи їх паралінгвістикою. У той самий час лінгвісти визнають пріоритет невербальних засобів комунікації у становленні людини мовної, зазначаючи, що в культурно-історичному розвитку під натиском досконаліших засобів вербального спілкування вони втратили свою першість і перетворилися у додаток до мовлення. Жестова мова знаків розвивається і вдосконалюється всередині суспільства, переважна більшість членів якого володіє найефективнішим засобом пізнання світу та комунікації, яким є наша звукова мова. І хоча жестова мова відіграє надзвичайно велику роль у людському спілкуванні, немає жодних сумнівів у тому, що без впливу вже існуючої високорозвиненої культури і тісно пов'язаної з нею звукової мови жестова мова знаків не змогла б стати тим, чим вона є сьогодні.

Отже, система невербальних засобів комунікації є найпростішою і найекономічнішою системою, що усуває зайві формальні засоби та дозволяє досягти однозначності комунікації за умов узагальненого та полісемантичного характеру власне мовних засобів.

СПИСОК ОСНОВНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Аленикова С. Язык жестов // Наука и жизнь. – 1985. – № 7. – С. 143-147.
2. Андрианов М.С. Анализ процессов невербальной коммуникации как паралингвистики // Психологический журнал. – 1995. – Т. 16. - № 5. – С. 115-121.
3. Білецький А. О. Про мову і мовознавство: навч. посібник для студентів філол. спец. вищ. навч. закладів. – К.: АртЕк, 1997. – 224 с.
4. Большая Советская Энциклопедия. – Т. 20. – Москва, ОГИЗ РСФСР, 1932.
5. Кодухов В. И. Введение в языкознание: учеб. для студентов пед. ин-тов по спец. № 2101 "Рус. яз. и лит.". – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Просвещение, 1987. – 288 с.
6. Колшанский Г. В. Паралингвистика. – М.: Наука, 1974. – 81с.
7. Кочерган М.П. Загальне мовознавство: підручник для студентів філологічних спеціальностей вищих закладів освіти. – К.: Видавничий центр "Академія", 1999. – 288 с.
8. Панов Е. Н. Знаки, символы, языки. – М.: Знание, 1980. – 191 с.
9. Земская Е. А. Русская разговорная речь / отв. ред. Е. А. Земская. – М.: Наука, 1973. – 305 с.

ЗАПИТАННЯ ДО ТЕМИ 10

1. Яка наука вивчає НЗК?
2. Що входить до фонаційних НЗК?
3. Назвіть 4 аспекти вивчення інтонації (за Мартіном).
4. Які акустичні параметри інтонації для вираження емоцій (гніву, смутку) встановив Леон?
5. Що таке кінесика? Що входить до її складу?

6. В яких аспектах можна проводити вивчення жестів?
7. Що таке жест?
8. Які види жестів існують?
9. Де використовується мова прапорів?

ДОДАТОК А (обов'язковий)

ОСОБЛИВОСТІ ЕТИЧНОГО ЗВЕРТАННЯ

Мовленнєвий 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. На зборах, нараді, засіданні кафедри показником культури ділового мовлення є правильне називання головуючим прізвищ тих, хто виступає.

Слово надається професору (-ові), (інженеру), (депутату)... А далі? Потрібна форма давального відмінка.

Називний відмінок	Давальний відмінок	
	чол. р.	жін. р.
1. Шевченко	Шевченку, –ові	Шевченко
2. Сірик	Сірику, –ові	Сірик
3. Миколаєць	Миколайцю, –еві	Миколаєць
4. Лесів	Лесеву	Лесів
5. Чернега	Чернезі	Чернезі
6. Яворський	Яворському	Яворській
7. Ковалишин	Ковалишину	Ковалишиній
8. Павець	Павцю, –еві	Павцю
9. Швець	Швецю, –еві	Швець

Якщо виникає побоювання, чи правильно утворена форма давального відмінка, то можна використати інший варіант цього речення:

- *зараз виступає професор Салій (називний відмінок);*

- *за ним виступатиме декан Ковалів (називний відмінок);*

- *готується до виступу інженер Сірик (називний відмінок).*

При використанні фрази:

- *Підготуватися...(кому?)* знову виникає потреба у давальному відмінку.

Усякі ділові контакти починаються знайомством, яке здійснюється через посередника або безпосередньо. Прийнято вважати, що знайомство через посередника має більш офіційний характер і зобов'язує нових знайомих вітатися один із одним, навіть якщо вони не будуть підтримувати знайомства. Той, хто знайомить двох людей між собою, повинен не лише назвати їх імена, по батькові й прізвища, а й посаду, звання та інші необхідні в цій ситуації дані. Після знайомства розмову розпочинає старший за віком чи за посадою.

Фрази, якими користується посередник:

- *Я хочу познайомити вас з ...*
- *Дозвольте познайомити вас з ...*
- *Дозвольте відрекомендувати вам ...*

Без посередника:

- *Я хотів би з вами познайомитися.*
- *Мені хотілося б з вами познайомитися.*
- *Дозвольте з вами познайомитися.*
- *Дозвольте відрекомендуватися.*
- *Дуже приємно. Я радий з вами познайомитися.*
- *Дуже радий, що знайомство нарешті відбулося.*

Вітання:

- *Добрий ранок. Доброго ранку.*
- *Добрий день. Доброго дня.*
- *Добрий вечір. Доброго вечора.*
- *Добридень. Привіт.*
- *Доброго здоров'я. Моє шанування.*
- *Радий вас бачити. Як справи? Здоров'я?*
- *Дякую. Добре. Прекрасно.*

Прощання і побажання:

- *До побачення. Бувайте здорові.*
- *На все добре. Добраніч. До завтра.*
- *До швидкої зустрічі. Прощайте.*
- *Ідіть здорові. Щасливої дороги. Хай щастить.*
- *В добру годину. З Богом.*

Виходячи ненадовго:

- *Я не прощаюсь. Ми ще побачимось.*
- *До вечора. До зустрічі.*

Прохання – подяка:

- *Прошу вас ... Будьте люб'язні ... Будь ласка ...*
- *Дозвольте ... Мені хотілося би попросити Вас ...*
- *Чи можу я попрохати Вас ...*
- *Вам не важко буде ... Чи не могли б Ви ...*
- *Добре, що ми про все домовилися.*
- *Дякую за цінні поради, за нову інформацію.*
- *Дякую, що вислухали мене.*
- *Дякую, що знайшли час зустрітися зі мною.*

Категоричне прохання:

- *Я попросив би вас ...*
- *Прошу. Будьте ласкаві.*
- *Цілком можливо. Спробуємо.*

Прохання-відмова:

Відмова потребує значно складнішої формули:

- *На жаль, не можу ...*
- *Мені дуже шкода, але ...*
- *Шкодную, що не зміг ...*

- З задоволенням би, але ...
- Охоче, але ...
- Мені незручно відмовляти, але ...
- Я радий би дозволити, але ...

При цьому можна дати пораду:

- Дозвольте порадити Вам ...
- Дозвольте дати Вам пораду ...
- Я порадив би Вам ...
- Чи можу я дати Вам пораду ...
- Може, Вам слід було б ...

Якщо не почули сказаного:

- Пробачте, що Ви сказали?
- Прошу!
- Пробачте, я не почув Ваших останніх слів.

Формули пробачення:

- *Пробачте! Вибачте! Даруйте!*
- *Прости мені. Друже! Я хочу попросити у вас пробачення.*

Формула: *Я вибачаюсь!* – помилкова.

Подяка:

- *Прийміть мою щирю вдячність ...*
- *Дозвольте висловити Вам подяку ...*
- *Дуже вдячний за Вашу турботу ...*
- *Щиро вдячний і зворушений Вашою увагою ..*
- *Це дуже люб'язно з Вашого боку. Спасибі ...*
- *Не знаю, як Вам і подякувати ...*
- *Спасибі, Ви дуже люб'язні ...*
- *Дякую. Ви так багато зробили для мене!*
- *Спасибі. Я Вам так зобов'язаний!*
- *Як же мені віддячити за Вашу допомогу? Спасибі*

Вам велике.

Співчуття:

- *Прийміть моє найщиріше співчуття:*
- *Дозвольте висловити Вам ...*

- *Прошу прийняти мої найщиріші ...*
- *Я хотів би висловити Вам ...*
- *Я розумію Ваше горе.*
- *Я сумую разом з Вами.*
- *Дякую за співчуття!*

Комплімент:

- *З тобою так цікаво розмовляти!*
- *Ти сьогодні так чудово виступив!*
- *Приємно бачити, як Ви посвіжішали, відпочили ...*
- *Дякую за комплімент. Це Вам тільки так здається.*
- *Спасибі, Ви явно перебільшуєте!*
- *Я радий це чути.*
- *Мені приємно почути це від вас.*
- *Те саме можу сказати про Вас.*

Телефонна розмова

Це один із видів усного мовлення. Службова телефонна розмова складається з таких компонентів:

- 1) момент встановлення зв'язку;
- 2) виклад справи;
- 3) заключні слова, знак, що розмову закінчено.

1. Початкові фрази у службовій розмові повинні вказувати не лише на те, що зв'язок між сторонами встановлений: *Алло – Я слухаю!* Вас слухають, але й визначити ці сторони. Службова особа, знявши трубку, називає прізвище або місце роботи: Кафедра. Бухгалтерія. Секретаріат. Той, хто починає розмову, називає своє прізвище, ім'я по батькові, а також установу чи особу. Від чийого імені він говорить. У відповідь теж називають себе й установу або себе й свою посаду. При цьому сторони вітаються.

Якщо ініціатор розмови не впевнений у правильності набраного номера, він послуговується формулою: *Пробачте, це секретар ректора? Пробачте, це Світлана*

Олексіївна? Якщо ви помилились номером, припиніть розмову словами: *Пробачте, це помилка.* До речі, якщо до вас подзвонили помилково, не треба сердитись і ображати людину на другому кінці міста чи країни.

Якщо хочуть розмовляти не з тим, хто взяв трубку, кажуть:

– *Добрый день. Чи можу я попросити до телефона Миколу Петровича?*

На це відповідають:

– *Добрый день! Одну хвилину, я зараз передаю трубку.*

Або:

– *Прошу зачекати.*

Або:

– *На жаль, Микола Петрович вийшов, буде о третій. Чи можу я йому щось переказати?*

Або:

– *Є його колега (заступник). Будете розмовляти?*

Ось фрази на ознаку особливої ввічливості:

– *Чи можна попросити...*

– *Чи не можна покликати...*

– *Ви можете покликати...*

– *Чи не важко попросити...*

В офіційному звертанні по телефону неприпустиме: *"Мені Петренка"* без привітання, *"будь ласка"* чи *"прошу"*, без посади або імені по батькові.

Існує й ряд ввічливих форм відмови:

– *Вам не складно буде зателефонувати ще раз?*

– *На жаль, його немає, ви не змогли б зателефонувати через годину?*

2. Для викладу справи слід добирати короткі фрази, які легше сприймаються на слух. Крім того, слід пам'ятати, що довгі телефонні розмови формують у людей мовну нечіткість, неділовитість фрази.

Розмова по телефону не повинна перетворюватись у монолог: викладаючи багатоаспектне питання, слід передавати інформацію частинами, щоб міг включитися співрозмовник.

3. Ініціатива закінчення розмови належить, звичайно, тому, хто потелефонував, але якщо співрозмовник значно старший за віком або службовим становищем, слід дати можливість закінчити розмову йому. Розмову закінчує старший, але при всій віковій чи службовій відстані між співрозмовниками вони однаково повинні вживати обов'язкові формули ввічливості: *Добрий день! Прошу! Будь ласка! Будьте люб'язні! Пробачте за турботу! Дякую за увагу! До побачення!*

Бувають випадки, коли з якихось причин зв'язок під час розмови переривається. Існує правило, за яким і при розмові по службовому телефону й по домашньому знову набирає ініціатор розмови.

ПРИМІТКА 1. Поздоровити по телефону зі святом чи сімейною подією можна лише близьких друзів і знайомих. Людей, з якими ви підтримуєте офіційні стосунки. Поздоровляти слід особисто.

Висловлювати співчуття по телефону неприпустимо, лише особисто або 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.

ПРИМІТКА 2. При розмові двох у присутності третього не говорити: *"він казав", "вона ось чула"* тощо. Цю третю людину слід певним чином називати.

Потрібно узгоджувати підмет із присудком: *ви прийшла? ви подзвонив? ви ранком їла? ви принесли заяву?* і таке інше.

При розмові не повчайте, не нарікайте на свої неприємності, хворобу, родичів.

Починайте фразами:

– *Як усі ви добре знаєте ...*

– *Я, мабуть, не скажу вам нічого нового ...*

ДОДАТОК В (ОБОВ'ЯЗКОВИЙ) КОРОТКИЙ СЛОВНИК ТЕРМІНІВ

АДРЕСАНТ – один із комунікантів; той, хто породжує висловлення, тобто мовець або автор тексту. У дискурсі відбувається розщеплення адресанта на реальну особистість того, хто породжує повідомлення; функцію адресанта (автора) як відображення в тексті його світогляду, оцінок, позицій і сприйняття такої функції реальним адресатом.

Селіванова О. Сучасна лінгвістика: термінологічна енциклопедія. – Полтава: Довкілля – К., 2006. – С. 14.

АДРЕСАТ – один із комунікантів, на якого спрямована й розрахована мовленнєва дія того, хто породжує висловлення, тобто співрозмовник або читач, реципієнт повідомлення. Залежно від способу адресованості реальний адресант може бути конкретним, груповим або масовим за умови адресованості будь-кому.

Селіванова О. Сучасна лінгвістика: термінологічна енциклопедія. – Полтава: Довкілля – К., 2006. – С. 15-16.

БАГАТСТВО МОВЛЕННЯ – одна з якостей мовлення, ознака високої мовної компетенції людини. Багатство мовлення полягає у використанні великої кількості мовних одиниць (слів, словосполучень, речень), різних за смыслом і будовою, відсутності невиправданих повторень слів, однотипних синтаксичних конструкцій. Багатство мовлення пов'язане із змістовністю, послідовністю, точністю, виразністю, доречністю, правильністю інформації (усної чи писемної), які формуються на основі літературної мови як акумулятора людських знань.

Словник-довідник української лінгводидактики: навчальний посібник / кол. авторів за ред. М. Пентиліук. – К.: Ленвіт. 2003. – С. 20.

ВЕРБАЛЬНА КОМУНІКАЦІЯ – цілеспрямована лінгвопсихоментальна діяльність адресанта й адресата у процесі інформаційного обміну та впливу на співрозмовника за допомогою знаків природної мови. Інформаційний обмін передбачає передачу різних змістів: денотативного, конотативного, прагматичного, естетичного і т. ін. - і спонукає до певної «відповідної» дії. Вплив адресата має на меті коригування його актуальної поведінки, зміну структур і сценаріїв свідомості, психологічних станів, оцінок тощо.

Селіванова О. Сучасна лінгвістика: термінологічна енциклопедія. – Полтава: Довкілля – К., 2006. – С. 58.

ВИРАЗНІСТЬ МОВЛЕННЯ – комунікативна якість писемного чи усного мовлення. Полягає в доборі мовленнєвих одиниць (слів, речень), що найточніше, оригінально, переконливо передають думку висловлювання, привертають увагу читачів або слухачів, впливають на їхні емоції та почуття. В основі В. м. лежать деяка незвичність, новизна, своєрідність.

Словник-довідник української лінгводидактики: навчальний посібник / кол. авторів за ред. М. Пентиліук. – К.: Ленвіт. 2003. – С. 28.

ВНУТРІШНЄ МОВЛЕННЯ (ЕНДОФАЗІЯ) – механізм розумової діяльності людини; беззвучне мовлення, основними функціями якого є опрацювання й усвідомлення інформації, планування програми майбутнього мовленнєвого висловлювання.

Выготский Л.С. Мышление и речь // Собр. соч. – М., 1982.; Лурия А.Р. Язык и сознание / под ред. Е.Д. Хомской. – Ростов-н/Д., 1998.; Синиця І.О. Психологія усного мовлення учнів 4-8 класів. – К., 1974.

ВНУТРІШНІЙ ЛЕКСИКОН – вербалізована частина етносвідомості чи свідомості носія мови,

організований упорядкований фонд номінативних одиниць і знань, які вони позначають.

Селіванова О. Сучасна лінгвістика: термінологічна енциклопедія. – Полтава: Довкілля – К., 2006. – С. 68.

ВОЛОДІННЯ МОВОЮ – вміння виражати заданий зміст різними способами; розрізнити зовнішньо схожі, але різні за значенням висловлювання і знаходити спільне значення у зовнішньо різних висловлюваннях; відрізнити правильні мовні структури від неправильних; вибрати з усіх можливих мовних засобів такий, який найбільшою мірою відповідає соціальним, територіальним та іншим особливостям ситуації спілкування і з найбільшою повнотою виражає особистісні характеристики її учасників.

Струганець Л.В. Культура мови. Словник термінів. – Тернопіль: Навчальна книга – Богдан, 2000. – С. 14.

ГІПЕРТЕКСТ – 1) особливий метод побудови інформаційних систем, що забезпечує прямий доступ до інформації на підставі логічного зв'язку між її блоками; 2) система представлення текстової та мультимедійної інформації у вигляді мережі пов'язаних між собою текстових й інших файлів, яка застосовує нелінійний, асоціативно-фрагментарний і мережний принципи репрезентації інформації; 3) особливий універсальний інтерфейс, що характеризується високим ступенем інтерактивності.

Селіванова О. Сучасна лінгвістика: термінологічна енциклопедія. – Полтава: Довкілля – К., 2006. – С. 86.

ГРАМАТИЧНІ НОРМИ – поділяються на морфологічні (правильне вживання морфем) і синтаксичні (усталені зразки побудови словосполучень, речень).

Шевчук С.В. Українське ділове мовлення: навч. посібник. – К.: Літера, 2000. – С. 6.

ДИСКУРС – сукупність взаємопов’язаних висловлювань (текстів), що реалізуються в певних соціально-культурних, часових і просторових умовах з урахуванням діяльності учасників комунікації (адресата й адресанта); процес вербального й невербального спілкування. Мінімальною одиницею Д. є мовленнєвий акт.

Зеленько А.С. Українська енциклопедія юного філолога (мовознавця). – Луганськ, 2000. Штерн І.Б. Енциклопедичний словник для фахівців з теоретичних гуманітарних дисциплін та гуманітарної інформатики. – К., 1998. Єрмоленко С.Я., Бибик С.П., Тодор О.Г. Українська мова. Короткий тлумачний словник лінгвістичних термінів. – К., 2001.

ДИСКУСІЯ – усна (або писемна) форма організації мовлення, у процесі якої розглядаються протилежні точки зору; комунікативна взаємодія групи учнів, що організовується для обміну думками, обговорення спірного питання.

Форми навчання в школі: кн. для вчителя / Ю.І. Мальований, В.Є. Римаренко, Л.П. Вороніна та ін.; за ред. Ю. Мальованого. – К., 1992. Словник-довідник з української лінгводидактики: навчальний посібник / кол.авторів за ред. М.І. Пентилюк. – К.: Ленвіт, 2003.

ДИСПУТ – форма організації попередньо підготовленого публічного обговорення складного суперечливого питання (про переглянутий кінофільм, виставу тощо), у ході якої наявні різні (іноді протилежні) погляди. Диспутом називають форму навчання (урок), що будується на основі заздалегідь підготовленої дискусії й передбачає обговорення складного питання. Мета диспуту – надати можливість колективно пройти шляхом пошуку істини.

Томан Іржі. Мистецтво говорити. – К., 1989.
Форми навчання в школі: кн. для вчителя / за ред. Ю.І. Мальованого. – К., 1992.

ДІАЛОГ – форма мовлення; ситуційно зумовлене спілкування двох або кількох осіб, комунікативні ролі яких інверсуються (мовець стає адресантом, а адресат перетворюється на мовця, адресатом якого є перший мовець), за умови визнання учасниками спілкування спільної мети й напрямку комунікації.

Селіванова О. Сучасна лінгвістика: термінологічна енциклопедія. – Полтава: Довкілля – К., 2006. – С. 128.

ДІЄВІСТЬ МОВИ – комунікативна якість такої мови, що спонукає адресата до зміни поведінки — зовнішньої (вчинків, дій) чи внутрішньої (думок, поглядів, настроїв).

Струганець Л.В. Культура мови. Словник термінів. – Тернопіль: Навчальна книга – Богдан, 2000. – С. 17.

ДОРЕЧНІСТЬ МОВИ – комунікативна якість мови; добір, організація мовних засобів, що роблять мову відповідною меті, умовам, ситуації спілкування. Розрізняють доречність *стильову, контекстуальну, ситуативну, особистісно-психологічну.*

ДОРЕЧНІСТЬ МОВЛЕННЯ – неодмінна ознака стилістично досконалого, довершеного, бездоганного за своїм змістом і структурою мовлення, яка найбільше відповідає тій конкретній ситуації, за якої і задля якої реалізується мовлення.

Дудик П.С. Стилістика української мови: навчальний посібник. – К.: Вид. центр „Академія”, 2005. – С. 355.

ДОСТАТНІСТЬ МОВИ – комунікативна якість мови, яка виражає поняття кількості мовної інформації і відповідає вимогам певного функціонального стилю літературної мови, логічній завершеності думки.

Дудик П.С. Стилістика української мови: навчальний посібник. – К.: Вид. центр „Академія”, 2005. – С. 355.

ДОСТУПНІСТЬ МОВИ – комунікативна якість мови; здатність даної форми мови бути зрозумілою комунікантам, полегшувати сприйняття вираженої інформації; відповідність повідомлення комунікативній сприйнятливості.

Дудик П.С. Стилістика української мови: навчальний посібник. – К.: Вид. центр „Академія”, 2005. – С. 355.

ДОЦІЛЬНІСТЬ МОВИ – комплекс комунікативних якостей, який виникає у процесі спілкування. Доцільність зумовлюється **мовною свідомістю, функціональними стилями, соціальними ролями, ситуацією спілкування, різноманітністю комунікативних завдань та умов.**

Дудик П.С. Стилістика української мови: навчальний посібник. – К.: Вид. центр „Академія”, 2005. – С. 355.

ЕКСПРЕСИВНІСТЬ – ознака інтенсифікації значення слів за шкалою зменшення чи збільшення денотативних і конотативних ознак, зокрема логічного змісту, оцінок й емотивності. Експресивність переважно пов’язується з різними видами оцінок й емоціями суб’єкта мовлення й є засобом увиразнення тексту. Експресивність у цьому значенні вважається ширшою за емоційність за рахунок експресивізації логічних компонентів.

Селіванова О. Сучасна лінгвістика: термінологічна енциклопедія. – Полтава: Довкілля – К., 2006. – С. 140.

ЕМОЦІЙНІСТЬ МОВИ – комунікативна якість мови, що виражає індивідуальний лад почуттів, переживань, настроїв, суб’єктивне ставлення особистості до висловлюваного, уникання експресивного **дисонансу.**

Селіванова О. Сучасна лінгвістика: термінологічна енциклопедія. – Полтава: Довкілля – К., 2006. – С. 143.

ЕСТЕТИЧНІСТЬ МОВИ – комунікативна якість мови; оптимальний відбір й організація відповідно до

комунікативних умов і завдань самого змісту, оптимальне мовне оформлення змісту, гармонія та цілісність тексту, якісність його зовнішнього оформлення у писемній формі і виконання в усній.

Струганець Л.В. Культура мови. Словник термінів. – Тернопіль: Навчальна книга – Богдан, 2000. – С. 11.

ЕФЕКТИВНІСТЬ КОМУНІКАЦІЇ –

комунікативний параметр, що визначає досягнення комунікативного співробітництва (кооперації) між адресантом й адресатом і спрямований на такий спосіб організації концептуальної структури тексту, який сприяє розумінню тексту з мінімальними зусиллями для читача.

Селіванова О. Сучасна лінгвістика: термінологічна енциклопедія. – Полтава: Довкілля – К., 2006. – С. 152.

ЗМІСТОВНІСТЬ МОВИ – комунікативна якість мови, що визначається інформаційним наповненням висловлюваного, відповідністю його темі повідомлення.

Струганець Л.В. Культура мови. Словник термінів. – Тернопіль: Навчальна книга – Богдан, 2000. – С. 24.

ЗМІСТОВНІСТЬ МОВЛЕННЯ – глибоке осмислення теми й головної думки висловлювання, докладне ознайомлення з наявною інформацією цієї теми; різнобічне та повне розкриття теми, уникнення зайвого.

Шевчук С.В. Українське ділове мовлення: навч. посібник. – К.: Літера, 2000. – С. 12.

ЗМІСТОВНО-КОНЦЕПТУАЛЬНА

ІНФОРМАЦІЯ – різновид текстової інформації, яка породжується й інтерпретується шляхом складної синтетичної конденсації й когнітивної переробки змісту на підставі авторського задуму чи інтерпретаційного фільтра читача. З. і. повідомляє про індивідуально-авторське осмислення відношень змістовно-фактуальної інформації, розуміння зв'язків причини й наслідку представлених у тексті подій, усвідомлення їх значущості в житті людини й

народу. З. і. є глобальною, перерваною, експліцитно-імпліцитною, адже вона поширена в цілому тексті пунктирно і репрезентована піковими моментами вербалізації.

Селіванова О. Сучасна лінгвістика: термінологічна енциклопедія. – Полтава: Довкілля – К., 2006. – С. 167.

ЗМІСТОВНО-ПІДТЕКСТОВА ІНФОРМАЦІЯ – різновид текстової інформації, яка ґрунтується на вербальній організації тексту й формується шляхом її змістовної модифікації без збільшення знакового обсягу.

Селіванова О. Сучасна лінгвістика: термінологічна енциклопедія. – Полтава: Довкілля – К., 2006. – С. 167.

ЗМІСТОВНО-ФАКТУАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ – різновид текстової інформації, яка є повідомленням про факти, події, процеси, явища у текстовому, змодельованому авторською свідомістю світі. Оптимізує інформаційний баланс тексту й читача, оскільки вона легше сприймається, не потребує залучення допоміжної інформації, ґрунтується на досвідних знаннях адресантів, їхньому розумінні явищ дійсності.

Селіванова О. Сучасна лінгвістика: термінологічна енциклопедія. – Полтава: Довкілля – К., 2006. – С. 167.

ІДІОЛЕКТ (від гр. *idios* — свій, своєрідний, особливий і (діалект), індивідуальний стиль) – сукупність формальних і стилістичних особливостей, характерних для мови окремої людини. Властиві кожному мовцеві манера висловлюватися, спілкуватись у різних ситуаціях, своєрідний словник.

Струганець Л.В. Культура мови. Словник термінів. – Тернопіль: Навчальна книга – Богдан, 2000. – С. 24.

ІНТЕНСИВНІСТЬ МОВЛЕННЯ (від лат. *intensio* – напруження, посилення) – сила вимови звуків, слів, мовних тактів, що залежить від амплітуди коливань

голосових зв'язок і пов'язана з особливостями мовного дихання.

Краткий психологический словарь / Сост. Л.А. Карпенко; под общ. ред. А.В. Петровского. – М.: Политиздат, 1985. – С. 121.

ІНТЕРАКТИВНІСТЬ – текстова-дискурсивна категорія, представлена суб'єктно-об'єктно-суб'єктною взаємодією адресанта й адресата на підставі знакового континууму тексту, інтенцій, стратегій, тактик комунікації та програми адресованості повідомлення тексту.

Селіванова О. Сучасна лінгвістика: термінологічна енциклопедія. – Полтава: Довкілля – К., 2006. – С. 185.

КОМУНІКАНТ – особистість, яка здійснює комунікативний акт передачі інформації або сприймає й інтерпретує її.

Селіванова О. Сучасна лінгвістика: термінологічна енциклопедія. – Полтава: Довкілля – К., 2006. – С. 232.

КОМУНІКАТИВНА КОМПЕТЕНЦІЯ – здатність мобілізувати різноманітні знання мови (мовну компетенцію), паравербальних засобів, ситуації, правилі норм спілкування у відповідних контекстах чи ситуаціях. Комунікативна компетенція передбачає володіння не лише знаннями, а й уміннями й навичками побудови інтенційно-стратегічної програми комунікації, дотримання її і контролю за нею у процесі спілкування; орієнтації на співрозмовника, передбачення його реакції; вибору мовних і паравербальних засобів комунікації і їхнього декодування; подолання комунікативних перешкод, усунення комунікативних шумів, виходу із комунікативного цейтноту тощо. К. к. складається з мовленнєвої компетенції (уміння застосовувати знання мови на практиці, користуватися мовними одиницями), мовної компетенції (знання одиниць мови та правил їх поєднання), предметної компетенції (уміння на основі

активного володіння загальною лексикою відтворювати в свідомості картину світу), прагматичної компетенції (здатність до здійснення мовленнєвої діяльності, зумовленої комунікативною метою, до вибору необхідних форм, типів мовлення, урахування функціонально-стильових різновидів мовлення).

Словник-довідник з української лінгводидактики: навчальний посібник / кол. авторів за ред. М. Пентиліук. – К.: Ленвіт. 2003. – С. 69.; Селіванова О. Сучасна лінгвістика: термінологічна енциклопедія. – Полтава: Довкілля – К., 2006. – С. 233.

КОМУНІКАТИВНА ПОВЕДІНКА – сукупність правил і традицій вербального і невербального спілкування, що склалися в тому або іншому соціумі і реалізуються у процесі комунікації.

Словник-довідник з української лінгводидактики: навчальний посібник / кол. авторів за ред. М. Пентиліук. – К.: Ленвіт. 2003. – С. 70.

КОМУНІКАТИВНИЙ НАМІР (ІНТЕНЦІЯ) – конкретно визначена мета висловлювання мовця, що є регулятором мовленнєвої поведінки партнерів. На визначення комунікативних намірів впливають мотивація, потреба, умови ситуації та ін.

Словник-довідник з української лінгводидактики: навчальний посібник / кол. авторів за ред. М. Пентиліук. – К.: Ленвіт. 2003. – С. 72.

КОМУНІКАТИВНІ ЯКОСТІ МОВИ – реальні властивості, характеристики її змістового наповнення і формального вираження, що складаються на основі певних типів відношень (“мова — мовлення”, “мова — мислення”, “мовлення — дійсність”, “мова — людина (адресат)”, “мова — умови спілкування” та ін.). Розрізняють такі комунікативні якості мови: *правильність, точність, логічність, чистота, образність, виразність та ін.*

*Струганець Л.В. Культура мови. Словник термінів.
– Тернопіль: Навчальна книга – Богдан, 2000.*

КОМУНІКАЦІЯ (від лат. *comunicatio* — спілкуюсь з кимось) – спілкування, передача інформації, думок, почуттів, волевиявлень людини. Розрізняють міжособистісну, масову комунікацію – за типом відносин між учасниками; мовленнєва (письмова й усна) – за засобом; в) паралінгвістична (жести, міміка); г) речово-знакова (продукти виробництва, образотворчого мистецтва та ін.).

*Струганець Л.В. Культура мови. Словник термінів.
– Тернопіль: Навчальна книга – Богдан, 2000.*

КОНТАКТНЕ (ОСОБИСТІСНЕ) СПІЛКУВАННЯ – це таке спілкування, у процесі якого в людини, яка вступає в контакт, проявляється доброта як якість її особистості. Основна мета особистісного спілкування – забезпечення існування і представлення його внутрішнього світу, а тим самим і особистості. В умовах контактного спілкування виробляються специфічні межі не лише зовнішньої поведінки, а й „дозволеного” та „очікуваного” в цій групі розкриття внутрішнього світу особистості на межі її суверенності.

*Загальна психологія: навч. посібник / О. Скрипченко,
Л. Долинська, З. Огороднійчук та ін. – К.: „А.П.Н.”, 2002.
– С. 399.*

КОНТЕКСТ – сукупність умов висловлювання. Контекст може бути явним (експліцитним) – вербальним і невербальним, таким, що підлягає спостереженню, прихованим (імпліцитним), таким, що не підлягає безпосередньому спостереженню. У процесі навчання мови необхідно враховувати обидва види контексту: аналізувати мовні одиниці у взаємозв'язку та взаємозумовленості, з урахуванням ситуації спілкування, розуміти прихований зміст висловлювання.

Українська мова. Короткий тлумачний словник лінгвістичних термінів / за ред. С.Я. Єрмоленко. – К.: Либідь, 2001. – С. 224.; Словник-довідник з української лінгводидактики: навчальний посібник / кол. авторів за ред. М. Пентилюк. – К.: Ленвіт. 2003. – С. 73.

КРЕАТИВНІСТЬ – 1) мовна здатність людини породжувати і розуміти безкінечну кількість висловлень з огляду на кінцеве число мовних засобів; 2) принцип залучення нової інформації, отримання нових знань і створення нових позначень цих знань.

Селіванова О. Сучасна лінгвістика: термінологічна енциклопедія. – Полтава: Довкілля – К., 2006. – С. 269.

КУЛЬТУРА – це сукупність матеріальних і духовних цінностей, створених усіма видами перетворюючої діяльності людини і суспільства.

Мойсеюк Н.С. Педагогіка: навчальний посібник. – 4-те видання, доповнене. – К., 2003.

КУЛЬТУРА МОВИ – наука, що вивчає функціонування мови з суспільстві з погляду її нормативності й передбачає правила користування літературною мовою: правила вимови, наголошення, слововживання, формотворення, побудови словосполучень і речень К. м. сприяє реальному втіленню в мовній практиці норм літературної мови, проведенню цілеспрямованої мовної політики. К. м. вивчає якості мовлення, забезпечує розвиток комунікативних умінь і навичок учнів, засвоєння таких якостей мовлення, як точність, логічність, чистота, виразність, образність та ін.

Пентилюк М.І. Культура мови і стилістика. – К.: Вежа, 1994.

КУЛЬТУРА МОВЛЕННЯ – дотримання літературних норм вимови, наголошення, слововживання, побудови словосполучень, речень, текстів; нормативність усної й писемної мови, що виражається в її правильності,

точності, ясності, чистоті, логічності, доречності, виразності, а також у різноманітності граматичних конструкцій, багатстві словника, дотриманні в писемному мовленні орфографічних і пунктуаційних норм.

Пентилюк М.І. Культура мови і стилістика. - К., 1994.

ЛЕКСИКО-ФРАЗЕОЛОГІЧНІ НОРМИ – норми вживання слів і фразеологізмів у властивому їм значенні і норми сполучуваності слів і фразеологізмів з іншими словами в реченні.

Словник – довідник з культури української мови / Д. Гринчишин, А. Капелюшний, О. Сербенська, З. Терлак. – К.: Знання, 2004. – С. 11.

ЛЕКСИЧНІ НОРМИ – узагальнене вживання словесних одиниць у відповідному значенні.

Єрмоленко С. Я., Бибик С. П., Тодор О.Г. Українська мова. Короткий тлумачний словник лінгвістичних термінів / за ред.. С. Я. Єрмоленко. – К.: Либідь, 2001. – С. 107.

ЛІТЕРАТУРНА МОВА – 1. Наддіалектна, унормована, відшліфована форма загальнонародної мови, яка характеризується поліфункціональністю, стилістичною диференціацією і тенденцією до регламентації. Літературна мова обслуговує основні сфери діяльності, культурні потреби народу. 2. Це найдосконаліша форма загальнонародної мови, яка відзначається високим ступенем нормативності і має розгалужену систему функціональних стилів.

Струганець Л.В. Культура мови. Словник термінів. – Тернопіль: навчальна книга – Богдан, 2000. – С. 34.

МІЖКУЛЬТУРНА КОМУНІКАЦІЯ – різновид комунікації, протиставлений монокультурній комунікації, який характеризується належністю співрозмовників до різних культур.

Селіванова О. *Сучасна лінгвістика: термінологічна енциклопедія.* – Полтава: Довкілля. – К., 2006. – С. 348.

МІЖМОВНА ПОЛІСЕМІЯ – багатозначність, наявність кількох значень у мовній одиниці, характерне кільком мовам.

Літературознавчий словник-довідник / Р.П. Гром'як, Ю.І. Ковалів та ін. – К.: ВЦ „Академія”, 1997. – С. 560. (Nota bene)

МІЖСОБИСТІСНЕ СПІЛКУВАННЯ – характерне для первинних груп, в яких усі члени підтримують між собою безпосередні контакти і спілкуються один із одним.

Загальна психологія: підручник для студентів вищих навч. закладів / С.Д. Максименко, В.О. Зайчук та ін.; за заг. ред. акад. С.Д. Максименка. – К.: Форум, 2000. – С. 144.

МОВА – 1. Система знаків із закодованими у ній результатами пізнання людиною дійсності (система правил), система специфічних національних особливостей, характеристик. 2. Складне суспільне явище, в якому розрізняють такі ознаки: а) найважливіший засіб людського спілкування та об'єднання людей у спільноту; б) засіб самоідентифікації й вираження ментальності нації; в) засіб формування й розвитку думки, здійснення пізнавальної діяльності.

*Короткий тлумачний словник лінгвістичних термінів / за ред. С.Я. Єрмоленко. – К.: Либідь, 2001; Струганець Л.В. *Культура мови. Словник термінів.* – Тернопіль: навчальна книга – Богдан, 2000. – С. 37.*

МОВЛЕННЄВА КОМПЕТЕНЦІЯ – складова комунікативної компетенції; діяльність людини, спрямована на розуміння або створення тексту (усного чи писемного), що здійснюється в процесі мовленнєвої діяльності.

Словник-довідник з української лінгводидактики: навчальний посібник / кол. авторів за ред. М. Пентилюк. – К.: Ленвіт. 2003. – С. 83.

МОВЛЕННЄВА СИТУАЦІЯ – сукупність позалінгвістичних чинників, що зумовлює потребу у висловлюванні. М.с. може створюватися штучно на уроці з метою розвитку комунікативних умінь і навичок.

М. с. забезпечує мотивацію навчання української мови, стимулює мовленнєву активність учнів.

Словник-довідник з української лінгводидактики: навчальний посібник / кол. авторів за ред. М. Пентилюк. – К.: Ленвіт. 2003. – С. 83.

МОВЛЕННЄВИЙ ВПЛИВ – мовленнєва дія адресанта. Керована цільовою установкою мовного спілкування. Спрямована на зміну поведінки, психологічних станів, свідомості адресата, оцінки ним певного явища і т. ін.

Селіванова О. Сучасна лінгвістика: термінологічна енциклопедія. – Полтава: Довкілля – К., 2006. – С. 355.

МОВЛЕННЄВИЙ ЕТИКЕТ – мікросистема національно-специфічних стереотипних стійких формул спілкування, прийнятих суспільством для встановлення контакту співрозмовників, дотримання або ж припинення спілкування.

Словник-довідник з української лінгводидактики: навчальний посібник / кол. авторів за ред. М. Пентилюк. – К.: Ленвіт. 2003. – С. 84.

МОВЛЕННЄВИЙ ЖАНР – одиниця мовлення як системно організованої репрезентації мови, дискурсивний інваріант, зразок ідеальної природи, що характеризується певним тематичним змістом, композиційною структурою, відбором фонетичних, лексико-фразеологічних, граматичних, стилістичних засобів й інтенційно-прагматичними особливостями.

Селіванова О. Сучасна лінгвістика: термінологічна енциклопедія. – Полтава: Довкілля – К., 2006. – С. 356.

МОВЛЕННЄВІ ПОМИЛКИ – ненавмисні відхилення мовлення від норм мовної системи й узусу сфери спілкування, стилістичних норм, не викликані зміненими станами свідомості, патологією.

Селіванова О. Сучасна лінгвістика: термінологічна енциклопедія. – Полтава: Довкілля – К., 2006. – С. 359.

МОВЛЕННЄВІ УМІННЯ – уміння аналізувати тексти-взірці різних типів і стилів мовлення, визначати функції мовних одиниць у тексті, створювати власні висловлювання відповідно до мовленнєвої ситуації.

Словник-довідник з української лінгводидактики: навчальний посібник / кол. авторів за ред. М. Пентиліук. – К.: Ленвіт. 2003. – С. 85.

МОВНА ДІЯЛЬНІСТЬ – мовне спілкування в конкретних ситуаціях, у яких реалізується необмежена можливість створення нових змістів, нових текстів із обмеженої кількості одиниць мовної структури.

Єрмоленко С. Я., Бибик С. П., Тодор О.Г. Українська мова. Короткий тлумачний словник лінгвістичних термінів / за ред. С. Я. Єрмоленко. – К.: Либідь, 2001. – 224 с.

МОВНИЙ ЕТИКЕТ – національно-специфічні правила мовної поведінки, що реалізуються у прийнятих суспільством ситуаціях "ввічливого" контакту із співбесідником.

Пентиліук М.І. Культура мови і стилістика. – К., 1994.

МОВНА ОСОБИСТІСТЬ – це такий носій мови, який добре володіє системою лінгвістичних знань (знає поняття і відповідні правила), репродукує мовленнєву діяльність, має навички активної роботи зі словом, дбає про мову і сприяє її розвитку. Мовна особистість – мовець,

який забезпечує розширення функцій мови, творення україномовного середовища в усіх сферах суспільного життя, виявляє природне бажання повернутися у повсякденному спілкуванні до рідної мови, до відродження культури, традицій народу, до вироблення зразків висококультурного інтелектуального спілкування літературною мовою.

Караулов Ю.Н. Русский язык и языковая личность. – М., 1987. Єрмоленко С., Мацько Л. Навчально-виховна концепція вивчення української (державної) мови // Дивослово. – 1994. - №7. Методика навчання рідної мови в середніх навчальних закладах / за ред. М.І. Пентилюк. – К., 2000. Словник-довідник з української лінгводидактики: навчальний посібник / кол.авторів за ред. М.І. Пентилюк. – К.: Ленвіт, 2003.

МОВНА САМОСВІДОМІСТЬ – усвідомлення людиною самої себе як мовної особистості, своєї мовної діяльності в соціумі.

Струганець Л.В. Культура мови. Словник термінів. – Тернопіль: навчальна книга-Богдан, 2000.

МОВНА СТІЙКІСТЬ – таке суспільно-політичне явище, в основі якого перебувають національні традиції; національна свідомість та солідарність; національна культура, духовна і матеріальна; національний мир і співробітництво з іншими народами, що живуть на території відповідного народу.

Струганець Л.В. Культура мови. Словник термінів.- Тернопіль: Навчальна книга-Богдан, 2000.

МОВНЕ ЧУТТЯ – мовний смак, що забезпечує ефективну комунікативну діяльність мовця, знання ним норм сучасної літературної мови в їх зіставленні зі стильовими нормами, в зіставленні з історично мінливими літературними нормами. М. ч. ґрунтується на знанні

словника національної мови, володіння граматичними законами.

Єрмоленко С. Я., Бибик С. П., Тодор О.Г. Українська мова. Короткий тлумачний словник лінгвістичних термінів / за ред.. С. Я. Єрмоленко. – К.: Либідь, 2001. – 224 с.

МОНОЛОГ – розгорнуте висловлювання однієї особи, звернене до однієї людини або певного колективу одночасно для повідомлення інформації, впливу або спонукання до дії.

Словник-довідник з української лінгводидактики. Навчальний посібник / Кол. авторів за ред. М.Пентилюк. – К.: Ленвіт. 2003. – С.88.

МОРФОЛОГІЧНІ НОРМИ – норми словозміни самостійних частин мови (іменників, прикметників, числівників, займенників, дієслів).

Словник – довідник з культури української мови / Д. Гринчишин, А. Капелюшний, О. Сербенська, З.Терлак. – К.: Знання, 2004. – С. 11.

НЕВЕРБАЛЬНА КОМУНІКАЦІЯ – цілеспрямований процес інформаційного обміну, знаковими системами якого можуть бути біологічно доцільні поведінкові сигнали тварин, спрямовані на сумісну адаптацію до навколишнього середовища, парамови жестів і міміки, математична й комп'ютерна символіка, мистецтво, гра, телепатичний зв'язок і т. ін.

Селіванова О. Сучасна лінгвістика: термінологічна енциклопедія. – Полтава: Довкілля – К., 2006. – С. 412.

НЕВЕРБАЛЬНЕ СПІЛКУВАННЯ – обмін інформацією за допомогою несловесних засобів.

Словник-довідник української лінгводидактики: навчальний посібник / кол. авторів за ред. М. Пентилюк. – К.: Ленвіт. 2003. – С. 93.

НОРМАТИВНА МОВА – сукупність мовних засобів, що відповідають системі мови й сприймаються її носіями як зразок суспільного спілкування у певний період розвитку суспільства. Нормативна мова – головна категорія культури мов, а також важливе поняття загальної теорії мови.

Українська мова. Енциклопедія. – К.: Видавництво „Українська енциклопедія ім. М.П. Бажана”, 2004. – С. 240.

ОБРАЗНІСТЬ МОВИ – комунікативна якість мови, орієнтована на виникнення додаткових асоціативних зв'язків, тобто вживання слів і словосполучень у їх незвичному оточенні, зокрема, їх переосмислення у тропах.

Словник-довідник з української лінгводидактики: навчальний посібник / кол. авторів за ред. М. Пентилюк. – К.: Ленвіт. 2003. – С. 94.

ОПОСЕРЕДКОВАНЕ СПІЛКУВАННЯ – це комунікація, в яку включена проміжна ланка – третя особа, технічний засіб або матеріальна річ. Опосередкування може бути репрезентоване телефоном як засобом зв'язку, написаним текстом (листом), адресованим іншій людині або посередником.

Загальна психологія: підручник для студентів вищих навч. закладів / С.Д. Максименко, В.О. Зайчук та ін.; за заг. ред. акад. С.Д. Максименка. – К.: Форум, 2000. – С. 145.

ОРАТОРСЬКЕ МИСТЕЦТВО (від лат. orator з oro — говорю) – майстерність виголошення усного слова, що ґрунтується на засвоєнні основних положень риторики, а також особистих якостях мовця. Див. жанри ораторського мистецтва.

Струганець Л.В. Культура мови. Словник термінів. – Тернопіль: Навчальна книга – Богдан, 2000. – С. 45.

ОРФОГРАФІЧНІ НОРМИ – це система загальноприйнятих правил написання слів і їх значущих частин, правил написання слів окремо, разом чи через дефіс, правил уживання великої літери.

Словник – довідник з культури української мови / Д. Гринчишин, А. Капелюшній, О. Сербенська, З. Терлак. – К.: Знання, 2004. – С. 11.

ОРФОЕПІЧНІ МОВНІ НОРМИ – усталені способи, зразки, вимови окремого звука, найрізноманітніших поєднань звуків, які характеризуються, пояснюються у формі мовноорфоепічних правил.

Дудик П.С. Стилїстика української мови: навчальний посібник. – К.: Вид. центр „Академія”, 2005. – С. 361.

ОФІЦІЙНЕ СПІЛКУВАННЯ - (лат. officialis – урядовий, службовий), в якому кожний учасник намагається відповідати своїй соціальній ролі, підтримувати стриманий тон, дотримуватися всіх формальностей.

Десяева Н.Л., Лебедева Т.А., Ассуирова Л.В. Культура речі педагога: учеб. пособие для студ. высш. пед. учеб. Заведений / Н.Л. Десяева, Т.А. Лебедева, Л.В. Ассуирова. – М.: Издат. центр «Академия», 2003. – С. 10.

ПАРАВЕРБАЛЬНІ ЗАСОБИ КОМУНІКАЦІЇ – супровідні для вербального мовлення знакові засоби, що відіграють значну роль у процесі спілкування, зокрема реалізують протишумову програму мовлення, доповнюють й уточнюють його, надають емотивності й експресивності і т. ін.

Селіванова О. Сучасна лінгвістика: термінологічна енциклопедія. – Полтава: Довкілля – К., 2006. – С. 441.

ПАУЗА – (лат. pausa, від гр. pauses – припинення, зупинка в мовленні) – коротка перерва в мовленні, у

звучанні музичного твору; один із елементів інтонації, що бере участь у звуковій організації речення та його частин (членуванні, виділенні відокремлених членів тощо). Пауза може бути синтаксична. Попереджувальна, розділова.

Короткий тлумачний словник української мови / уклад. Д.Г. Гринчишин. Л.Я. Гумецька, В.Л. Карпова та ін. – К.: Рад. школа, 1978. – С. 181; Українська мова. Короткий тлумачний словник лінгвістичних термінів / за ред. С.Я. Єрмоленко. – К.: Либідь, 2001. – С. 122.

ПЛЕОНАЗМ (від гр. *pleonasmus* — надмірність, перебільшення) – 1) багатослів'я, зворот, який містить у собі зайві слова з однаковими чи близькими значеннями; 2) стилістична фігура, яка будується як нагромодження синонімічних висловів, утворених з близькозначних слів.

Струганець Л.В. Культура мови. Словник термінів. – Тернопіль: Навчальна книга – Богдан, 2000. – С. 49.

ПОСЛІДОВНІСТЬ МОВЛЕННЯ – логічність та лаконічність думки.

Шевчук С.В. Українське ділове мовлення: навч. посібник. – К.: Літера, 2000. – С. 12.

ПРАВИЛЬНІСТЬ МОВЛЕННЯ – повна відповідність мовлення нормам літературної мови, одна з основ мовленнєвої культури.

Дудик П.С. Стилістика української мови: навчальний посібник. – К.: Вид. центр „Академія”, 2005.

ПРОФЕСІЙНЕ ЧИТАННЯ – звернення до текстів, що містять фахову інформацію.

Десяева Н.Л., Лебедева Т.А., Ассуирова Л.В. Культура речи педагога: учеб. пособие для студ. высш. пед. учеб. Заведений / Н.Л. Десяева, Т.А. Лебедева, Л.В. Ассуирова. – М.: Издат. центр «Академия», 2003. – С. 22.

ПУНКТУАЦІЙНІ НОРМИ – це система загальноприйнятих правил уживання розділових знаків.

Словник – довідник з культури української мови / Д. Гринчишин, А. Капелюшний, О. Сербенська, З. Терлак. – К.: Знання, 2004. – С. 11.

ПУРИЗМ (від лат. *purus* — чистий) – надмірне прагнення до очищення літературної мови від іншомовних запозичень, неологізмів, а також намагання вберегти літературну мову від проникнення лексичних чи граматичних елементів, які стоять за межами норми (розмовних, просторічних, діалектних та ін.). Позитивною рисою пуризму є піклування про самобутній розвиток національної літературної мови і літератури, звернення до багатств рідної мови, використання її лексичних і словникових надбань.

Струганець Л.В. Культура мови. Словник термінів. – Тернопіль: Навчальна книга – Богдан, 2000. – С. 54.

РЕЦЕПЦІЯ – (лат. *receptio* - прийняття) – сприймання мовцем (читачем, слухачем) інформації, зумовлене його попереднім досвідом та мовною компетенцією.

Українська мова. Короткий тлумачний словник лінгвістичних термінів / за ред. С.Я. Єрмоленко. – К.: Либідь, 2001. – С. 147

РЕЦИПІЄНТ – (від лат. *receptiens* - той, що отримує, приймає) – той, хто сприймає мовну інформацію.

Українська мова. Короткий тлумачний словник лінгвістичних термінів / за ред. С.Я. Єрмоленко. – К.: Либідь, 2001. – С. 147.

РИТОРИКА (гр. *rhētorikē* — ораторське мистецтво) – філологічна дисципліна, що вивчає способи побудови художньо виразної мови; наука красномовства, ораторське мистецтво. Її місце на стику цілого ряду дисциплін — філософії, логіки, психології, лінгвістики, етики, сценічної майстерності, літературознавства. Риторика інтегрує в собі змістові компоненти цих наук.

Словник-довідник з української лінгводидактики: навчальний посібник / кол. авторів за ред. М. Пентиліук. – К.: Ленвіт. 2003. – С. 111; Струганець Л.В. Культура мови. Словник термінів. – Тернопіль: Навчальна книга – Богдан, 2000. – С. 56.

РИТОРИЧНЕ ЗАПИТАННЯ – стилістична фігура виразності й емоційності мови, яка у формі запитання передає ствердження чи заперечення.

Українська мова. Короткий тлумачний словник лінгвістичних термінів / за ред. С.Я.Єрмоленко. – К.: Либідь, 2001. – С. 148.

РИТОРИЧНЕ ЗВЕРТАННЯ – стилістична фігура, що будується як висловлювання, адресована до неживого предмета, абстрактного поняття, відсутньої особи тощо.

Українська мова. Короткий тлумачний словник лінгвістичних термінів / за ред. С.Я.Єрмоленко. – К.: Либідь, 2001. – С. 148.

СИНТАКСИЧНІ НОРМИ – норми побудови синтаксичних конструкцій – словосполучень і речень.

Словник – довідник з культури української мови / Д. Гринчишин, А. Капелюшній, О. Сербенська, З. Терлак. – К.: Знання, 2004. – С. 11.

СЛОВЕСНИЙ НАГОЛОС – виділення одного складу слова за допомогою артикуляційних засобів, властивих даній мові, - м'язової напруженості мовного апарата, збільшення сили видиху, зростання тривалості. Основною функцією словесного наголосу є фонетичне об'єднання звуків у слово. Наголос виконує також диференціувальну функцію: розмежовує як суто лексичне значення графемно тотожних слів (*обід — обід, плакати — плакати*), так і граматичне значення графемно тотожних слів (*пера-пера, води-водії, насипати - насипати*).

Словник української мови. В 11 т. – Т. IX. – К., 1978. Державні стандарти базової і повної середньої школи //

Освіта України. – 2003. - № 1-2. – 14 січня. Словник-довідник з української лінгводидактики: навчальний посібник / кол.авторів за ред. М.І. Пентилюк. – К.: Ленвіт, 2003.

СПІЛКУВАННЯ (КОМУНІКАЦІЯ) – своєрідна форма зв'язку людей у процесі їхньої пізнавально-трудової діяльності, обмін інформацією, що здійснюється за допомогою різних засобів, насамперед мови, а також дорожніх знаків, світлових, колірних, звукових сигналів, предметів-символів тощо. Засоби передачі інформації, тобто засоби спілкування поділяються на вербальні (словесні) та невербальні (несловесні). Невербальні засоби спілкування – це жести, міміка, рухи, погляд, поза, а також різні несловесні символи й знаки.

Словник-довідник з української лінгводидактики: навчальний посібник / кол. авторів за ред. М. Пентилюк. – К.: Ленвіт, 2003. – С. 119.

СПОСОБИ СПІЛКУВАННЯ – засоби регулювання інтерактивності в комунікації. Виділяють десять способів спілкування: *домінантний*, що виражає прагнення знизити статус обличчя співрозмовника; *драматичний*, що характеризується перебільшеною емоційністю мовлення; *дискусійний*, який передає прагнення довести якусь тезу, положення; *заспокійливий*, спрямований на зниження тривожності спілкування; *вражаючий*, що має на меті вразити, здивувати, шокувати співрозмовника; *точний*, який характеризується точністю, недвозначністю висловлень; *уважний*, що виражає зацікавленість, увагу до партнера; *дружній* – як заохочення до подальшого спілкування; *відкритий* – як щире вираження власної думки, почуттів; *натхненний*, що передбачає часте використання жестикуляції, міміки тощо.

Селіванова О. Сучасна лінгвістика: термінологічна енциклопедія. – Полтава: Довкілля – К., 2006. – С. 574.

СПРИЙНЯТТЯ МОВЛЕННЯ – психічний процес упізнання інформації, що передається, звернення її з наявними у свідомості знаками, подальша обробка й розуміння.

Селіванова О. Сучасна лінгвістика: термінологічна енциклопедія. – Полтава: Довкілля – К., 2006. – С. 574.

СТИЛІСТИЧНІ НОРМИ – норми вживання в тому чи іншому функціональному стилі властивих йому мовних засобів.

Словник – довідник з культури української мови / Д. Гринчишин, А. Капелюшний, О. Сербенська, З. Терлак. – К.: Знання, 2004. – С. 11.

СТИСЛІСТЬ МОВИ – комунікативна якість мови; прагнення виразити максимальну за обсягом інформацію мінімальною кількістю усіх мовних засобів.

Словник – довідник з культури української мови / Д. Гринчишин, А. Капелюшний, О. Сербенська, З. Терлак. – К.: Знання, 2004. – С. 11.

СУРЖИК – мовний покруч, мішанина двох мов. Суржик виник в українській мові у результаті тривалої русифікації, частого вживання русизмів. Інколи неможливо визначити, якою мовою (українською чи російською) послуговується людина.

Словник-довідник з української лінгводидактики: навчальний посібник / кол. авторів за ред. М. Пентилюк. – К.: Ленвіт. 2003. – С. 120.; Струганець Л.В. Культура мови. Словник термінів. – Тернопіль: Навчальна книга – Богдан, 2000. – С. 67.

ТЕКСТ (від лат. *tekstum*— тканина, зв'язок, побудова) – повідомлення, яке складається з кількох (чи багатьох) речень і має певну змістову і структурну завершеність.

Словник-довідник з української лінгводидактики: навчальний посібник / кол. авторів за ред. М. Пентилюк. –

К.: Ленвіт. 2003. – С. 123.; Струганець Л.В. Культура мови. Словник термінів. – Тернопіль: Навчальна книга – Богдан, 2000. – С. 68.

ТОЧНІСТЬ МОВИ – комунікативна якість мови; адекватність слова і позначуваного ним предмета, адекватність змісту мови і виражених у ній понять.

Сагач Г. Ділова риторика: мистецтво риторичної комунікації. – К., 2003.

ТОЧНІСТЬ МОВЛЕННЯ – знання й використання у мовленні точних слів, словосполучень, зафіксованих у спеціальних довідниках. Треба прагнути виражати думку адекватно предмету, що є важливою передумовою якісного, ефективного мовлення, дієвої комунікації. Негативне враження може викликати та ділова людина, яка байдужа до точного вживання термінів, багатозначних слів, паронімів. Це іноді призводить до зниження її інтелектуального, професійного авторитету, професійних втрат на вході-виході інформації.

Сагач Г. Ділова риторика: мистецтво риторичної комунікації. – К., 2003.

ФАТИЧНЕ СПІЛКУВАННЯ – спілкування, у процесі якого співбесідники встановлюють (тобто повертають увагу до себе як до учасника спілкування), підтримують або переривають контакт. Серед засобів фатичного спілкування, які використовуються педагогами, використовуються такі, як *будь ласка, дякую, спасибі*.

Десяева Н.Л., Лебедева Т.А., Ассуирова Л.В. Культура речи педагога: учеб. пособие для студ. высш. пед. учеб. Заведений / Н.Л. Десяева, Т.А. Лебедева, Л.В. Ассуирова. – М.: Издат. центр «Академия», 2003. – 192 с.

ФОРМИ МОВЛЕННЯ – усне і писемне мовлення, що співвідноситься між собою. Для форм мовлення характерні такі ознаки: змістовність, ясність, точність,

логічна послідовність, переконливість, правильність і т. ін., у той самий час вони мають свої особливості. Усне мовлення первинне за своїм походженням, а писемне – вторинне, усне мовлення відтворюється за допомогою звукової сторони мови, а писемне за допомогою графічних знаків тощо.

Мельничайко В.Я. Творчі роботи на уроках української мови. – К., 1984.; Синиця І.О. Психологія усного мовлення учнів 4-8 класів. – К., 1974.; Методика навчання рідної мови в середніх навчальних закладах / за ред. М.І. Пентилюк. – К., 2000.

ФОНЕТИЧНІ НОРМИ – це норми вимови голосних і приголосних звуків, а також норм наголошування слів.

Словник – довідник з культури української мови / Д. Гринчишин, А. Капелюшний, О. Сербенська, З. Терлак. – К.: Знання, 2004. – С. 11.

ЦІЛІСНІСТЬ (ЦІЛІСТЬ) ТЕКСТУ – це функціонально-комунікативна співвіднесеність тексту з певним (конкретним) об'єктом. Цілісним не можна вважати висловлювання, позбавлене тематичної цілісності.

Педагогическое речеведение. Словарь-справочник / под ред. Т.А. Ладыженской и А.К. Михальской. – М., 1988.; Словник-довідник з української лінгводидактики: навчальний посібник / кол. авторів за ред. М. Пентилюк. – К.: Ленвіт. 2003. – С. 131.

ЧИСТОТА МОВИ – комунікативна якість мови, пов'язана з правильною літературно-нормативною вимовою, з відсутністю позалітературних елементів: діалектизмів, вульгаризмів, плеоназмів, штампів, канцеляризмів, слів-паразитів, таких мовно-виражальних засобів, що заперечуються нормами моралі.

Струганець Л.В. Культура мови. Словник термінів. – Тернопіль: Навчальна книга – Богдан, 2000. – С. 74.

ЧИСТОТА МОВЛЕННЯ – суворе наслідування мовним і мовленнєвим нормам.

Струганець Л.В. Культура мови. Словник термінів. – Тернопіль: Навчальна книга – Богдан, 2000. – С. 74.

ШВИДКІСТЬ МОВЛЕННЯ – властивість мовлення, що полягає у кількості виголошених мовних елементів за одиницю часу.

Словник-довідник з української лінгводидактики: навчальний посібник / кол. авторів за ред. М. Пентиліук. – К.: Ленвіт. 2003. – С. 133.

ЯКОСТІ МОВЛЕННЯ – це його реальні змістові та формальні властивості, як-от: правильність, чистота, точність, виразність, багатство, логічність, доречність.

Словник-довідник з української лінгводидактики: навчальний посібник / кол. авторів за ред. М. Пентиліук. – К.: Ленвіт. 2003. – С. 133.