

174/075, 8



А.П.КОВАЛЬ

# ДІЛОВЕ СПІЛКУВАННЯ

Допущено Міністерством освіти  
України як навчальний посібник

ЧИТАЛЬНИЙ ЗАЛ

КИЇВ  
«ЛИБІДЬ»  
1992

Інститут  
державного управління і самоврядування  
при Кабінеті Міністрів України  
БІБЛІОТЕКА



## ПЕРЕДМОВА

Ми з вами свідки того, як помітно змінюється обличчя нашого суспільства. Важко сказати сьогодні, яким воно буде через десять років. Єдине, про що можна говорити з певністю, — це те, що найближчі роки будуть роками змін, тільки щось буде змінюватися швидше, щось повільніше, а щось найближчим часом і зовсім не зміниться. Пропонований посібник і розрахований саме на цей — перехідний — період, коли діловодство, офіційне ділове спілкування в нашому суспільстві буде таким же, як і раніше, а водночас у ньому з'являтимуться паростки нового, неочікуваного і непередбачуваного. Встановлюватимуться нові стосунки — не лише виробничі, а й міжлюдські; вони потребуватимуть якихось інших — нехай спочатку лише трохи інших — способів спілкування: офіційних, ділових, а водночас і приватних (адже ці ділові стосунки будуть здійснюватися у дуже вузькому колі тепер уже поіменно відповідальних людей). Уже сьогодні помітно активізувалася через Ради різного «калібру» сфера публічного ділового мовлення. В центрі уваги суспільства стає людина.

У сфері ділового мовлення відходить у минуле безликий канцелярсько-бюрократичний жаргон, яким послуговувалися і в писемному, і в усному спілкуванні. Поступово утверджується в усіх суспільних сферах — і в офіційно-діловій також — виразно індивідуалізоване мовлення, яке розкриває сутність особистості, її інтелект, культуру, освіченість, своєрідність. На перший план виходить ступінь оволодіння усіма стильовими тонкощами української літературної мови, вміння послуговуватися ними в офіційно-діловій сфері.

Ця книжка якраз і має на меті послужити посібником для майбутніх фахівців як викладеними в ній мовними рекомендаціями (відомостями з культури мови і культури спілкування), так і самим своїм складом.

Оскільки основна частина ділових паперів стандартизована, формуляри їх усталені, зміни, які до них уносяться, здебільш незначні, то основна увага у цій книжці зосереджена саме на усному діловому мовленні. Йдеться про офіційні стосунки у сфері виробництва й управління, в офіційному усному спілкуванні, яке звичайно називають приватним, бо здійснюється воно між двома або кількома співрозмовниками.

Значну увагу в цій книжці приділено також усному публічному мовленню — адже ділова людина має проявити себе і в цій сфері.

Враховано також і те, що донедавна усне спілкування у діловій сфері на території майже всієї України здійснювалося переважно російською мовою — і ряд слів, словосполучень та усталених зворотів, властивих діловому стилю української мови, перебуває поза активним запасом слів ділових людей та тих, хто готується ними стати. Посібник значною мірою і в цьому допоможе читачеві.



**КУЛЬТУРА.МОВА.ЛЮДИНА**

*Це... мова цілої нації, політичне майбутнє якої ще попереду, але чие місце на право самостійного розвитку в ряду цивілізованих народів уже завойоване й не може бути зайняте ніким іншим.*

М. П. Драгоманов про українську мову. 1882 рік

Що таке культура? Наскільки тісно в'яжуться між собою поняття культура і мова?

Ці поняття не лише міцно пов'язані одне з одним — вони невіддільні. Адже в найширшому значенні культура — це все те, що створило людство для забезпечення своїх матеріальних і духовних потреб. А мова кожного народу якраз і обслуговувала процес створення культури цього народу, а разом з тим і робила посильний внесок у світову культуру. І водночас мова, сприяючи створенню культури, сама є складником культури кожного народу: «Найбільше і найдорожче добро в кожного народу — це його мова, ота жива схованка його духу, його багата скарбниця, в яку народ складає і своє давнє життя і свої сподівання, досвід, почування» (Панас Мирний).

Усі здобутки культури в найрізноманітніших галузях науки, виробництва, мистецтва, народного господарства знаходять своє відображення в мові народу.

Видатні мовознавці застерігали, що мова — це не випадковий засіб спілкування, а особлива, притаманна саме цьому народові форма мислення, втрата якої нічим не може бути компенсована. Втративши свою мову, народ гине як окрема історична величина. Ось як про це говорив відомий мовознавець В. Гумбольдт: «Різні мови... є в дійсності різними світоглядами... Своєрідність мови впливає на сутність нації, як тієї, яка розмовляє нею, так і тієї, для якої вона чужа, тому уважне вивчення мови повинно включати в себе все, що історія й філософія зв'язує з внутрішнім світом людини».

«По ставленню кожної людини до своєї мови можна абсолютно точно судити не тільки про її культурний рівень, але й про її громадську цінність. Істинна любов до своєї країни немислима без любові до своєї мови. Людина, байдужа до рідної мови, — дикун. Вона шкідлива за самою своєю суттю тому, що її байдужість до мови проявляється найповнішою байдужістю до минулого, теперішнього і майбутнього свого народу», — так сказав про рідну мову — основу духовного розвитку людини — Костянтин Паустовський.

Це суворі слова, але вони справедливі. Проблема ставлення до української мови на території України в минулі

роки й сьогодні, як бачимо, має два аспекти: об'єктивний, зовнішній (ставлення суспільства, його інституцій, нові закони та ін.) і суб'єктивний, внутрішній (ставлення кожного українця до української мови як рідної). Ці два аспекти дуже тісно пов'язані, і статус української мови в нашому суспільстві залежить однаковою мірою від обох названих аспектів.

І до того часу, поки кожен із нас не усвідомить для себе всю глибинну сутність знання рідної мови як носія здобутків культури свого народу, доки не усвідомить себе часткою цього народу — через мову, — до того часу ставлення до мови в суспільстві нашому буде досить строкатим і неоднозначним. Для кожної людини це не простий процес, він потребує значної внутрішньої роботи, зусиль, починаючи від роботи над власною мовною культурою (а це означає навчання: запам'ятовування, помилки й виправлення...). Але разом з підвищенням мовної культури зростає й загальна культура, а це вже великий здобуток.

Що таке культура мови? Це володіння нормами літературної мови, вміння користуватися всіма її засобами залежно від умов спілкування, мети і змісту мовлення. Глибина мовної культури визначається не глибиною засвоєння норм, а глибиною оволодіння всіма багатствами літературної мови. Адже говорити правильно — це ще не все.

Висока культура мови неможлива без високої загальної культури: можна навчитися говорити без грубих помилок у вимові, в наголошенні слів, навіть у доборі слів. Але якщо у людини інтелект спить, то у неї бідний словник, штамповані стереотипні фрази, убога уява й примітивне мислення. Для висловлення найпростішої думки така людина, як правило, вживає втричі більше слів, ніж потрібно. Між мовною убогістю й багатослів'ям — прямий зв'язок: чим менший запас слів, тим більше їх піде на висловлення, здавалося б, зовсім простенької думки. Уміння чітко мислити, багата уява, достатній запас слів — ось що дає змогу людині стисло й небагатослівно висловлювати досить складні думки.

Звичайно найбільше уваги приділяється культурі писемного мовлення — уже хоча б тому, що помилки в писемному мовленні не тільки наочні, а й довговічні (залишаються потомкам як речовий доказ нашої неграмотності).

Офіційна сфера, в якій функціонує писемне мовлення (діловодство, закони, наука, преса), перебуває в полі зору громадськості, а тому й зазнає постійної критики, а значить і постійного вдосконалення,

Усне мовлення, його культура теж досліджується й коригується, але переважно це стосується вимови й наголошення слів і значно рідше — і безсистемніше — це торкається лексики й синтаксису.

Поняття **культура мови** розкривається різними своїми гранями залежно від того, про що йдеться: чи це літературна, усна чи писемна, мова, чи народнорозмовна. Різниця між ними — й досить значна — у ставленні до норм: лексичних, граматичних, стилістичних, орфоепічних та орфографічних.

Норма — це зведення правил, які оберігають літературну мову від проникнення в неї того, що може розхитати її структуру. Ці норми склалися поступово, вони — явище історично змінне. Місцем, де твориться мовна норма, є практика, постійне спілкування людей у різних сферах їх діяльності. Саме тут відбуваються й зміни в нормах: виникають порушення існуючої норми, що веде до її розхитання; стара норма поступово відмирає, твориться нова; пізніше вона узаконюється, якщо мова і мовці прийняли цю зміну (ми прийняли, наприклад, відмінювання слова *пальто*, але не відмінюємо *кіно*).

Для літературної мови дотримання норм є обов'язковим, оскільки вона виконує в суспільстві надзвичайно важливі функції: забезпечує спілкування в усіх сферах духовного, економічного й політичного життя нації; виражає й фіксує найновіші досягнення науки, техніки, художньої літератури; через неї здійснюються контакти з іншими мовами та народами — їх носіями.

І в писемному, і в усному літературному мовленні дотримання норм є їхньою підвалиною. Проте порівняно з писемним мовленням усне є своєрідною творчістю, до певної міри імпровізацією; в ньому значно сильніша емоційно-експресивна безпосередність, більше варіантів нормативних правил, ніж у писемному мовленні.

Знати норму, виховати у себе почуття норми в усіх її тонкощах — зовсім не означає ніколи не відступати від неї. Відступати можна й навіть треба, але ці відступи повинні усвідомлюватися як потреба не говорити «гладенько», тобто не роблячи помилок, послуговуючись стереотипами, безликими й сірими.

У межах усного мовлення розрізняють звичайно літературне розмовне мовлення і мовлення розмовно-фамільярне, в якому саме й зустрічається найбільше відступів від норми. Що ж до усного ділового мовлення, про яке йтиметься в цій книжці, то воно належить до літературного розмовного мовлення, а в особливо офіційних, відпові-



дальних монологів наближається до писемного літературного мовлення.

Як досягти високої мовної культури? Як навчитися розмовляти так, щоб тебе люди слухали не лише з обов'язку, щоб мова наша приваблювала людей?

Перший крок на цій дорозі — «Як правильно?» (мається на увазі засвоєння норм).

Другий крок — «Як точніше?», «Як краще?», «Як доречніше у цій ситуації?» (це вже синоніміка — вибір одного з близькозначних слів, однієї з можливих конструкцій, однієї з можливих, наявних у мові барв).

Третій крок припадає на час, коли у людини є вже сильні навички у володінні нормами, і — що не менш важливо — вміння миттєво переключатися з одного стилю мовлення на інший, залежно від ситуації мовлення.

Трохи іншу тріаду пропонує Іржі Томан: «Щоб навчитися правильно і гарно говорити, потрібні три основні передумови:

володіти технікою мовлення,

знайти головні психологічні засади стосунків між людьми і, що найголовніше, — мати що сказати» («Мистецтво говорити»).

А тепер спробуємо дати визначення кількох понять, назва яких включає слово «культура»:

**Культура суспільства** — рівень досягнень, ступінь розвитку розумового, духовного і громадського життя суспільства.

**Культура мови** — наявність у людини постійної потреби шліфувати свою мову: вимову, словник, граматику; розширювати свої знання як у галузі мови, так і через мову, бо «мова є засіб не виражати готову думку, а створювати її» (О. О. Потебня).

**Культура людини, культурна людина** — це людина насамперед освічена, але не тільки: це складна сума поведінки, звичок, смаків і уподобань; це вся людина у всій сукупності не лише зовнішніх проявів, але й внутрішніх якостей; людина на рівні найвищих здобутків суспільства, в якому вона живе.

**Культура спілкування** — це вміння встановлювати зворотний зв'язок, відгукнутися на думки, почуття, турботи й проблеми іншої людини (це стосується всіх рівнів спілкування). Форми спілкування змінні, сутність — незмінна.

**Культура поведінки** об'єднує внутрішню культуру людини й зовнішні прояви цієї культури: це правила спілкування з людьми й поведінки в офіційній сфері спілкування, це культура побуту й побутове спілкування, естетичні смаки (в одязі й інтер'єрі) та ін.

З поняттям культура поведінки тісно пов'язане інше поняття — етикет (ми з ним у цій книжці будемо ще не раз зустрічатися). Етикет — це вироблені в суспільстві форми поведінки члена цього суспільства; порушення правил етикету сприймається членами суспільства як відступ від його норм.

**Мовний етикет** обслуговує етикет поведінки; це значний у кожній мові спектр висловлень, які охоплюють формули привертання уваги для встановлення контакту, вітань, знайомства, прощання, поздоровлень, побажання, запрошення тощо. Ці формули обов'язкові для всіх членів суспільства, стійкі, але історично змінні, позначені рисами національної специфіки.

Ці національні відмінності бувають ледь помітні, а бувають і досить виразними.

Наприклад: ми кажемо «Добрий вечір!» тоді, коли вечір уже наступив, сонце зайшло або заходить, італійці свій «добрий вечір» кажуть після другої години дня. Болгари бажають доброї ночі, а чехи — довгої ночі після п'ятої години дня. В англійській мові немає займенника «ти» (він почав виходити з ужитку в XVI ст. й замінився займенником «ви» на початку XVIII ст.), тому англomовні народи на всіх кажуть «ви». Українська етикетна фраза «Сідайте, щоб старости сідали!» іномовній людині нічого не скаже, в той час як ми з вами з цієї формули можемо зробити кілька висновків: у хаті є дівчина, дівчина може бути «на виданні», але не обов'язково; дівчина може бути ще маленька — значить, вітання було жартівливим.

Отже, мовний етикет — це сукупність словесних форм ввічливості, прийнятих у певному колі людей; у певному суспільстві, у певній країні, але без яких не обходиться жоден народ. Мовний етикет вказує нам на межі, за які ми не повинні виходити при спілкуванні. Для того щоб етикетні формули діяли, мало їх знати, треба ще бути вихованим, ввічливим, тактовним і доброзичливим (інакше вони будуть неефективні або смішні).

Нас у подальшому цікавитиме не просто культура мови й культура спілкування, а застосування їх в одній чітко окресленій сфері — у діловому мовленні, у діловому стилі.

Що таке стиль? Це тривалою практикою відібрані мов-

ні засоби, покликані обслуговувати певні сфери людського спілкування.

Так, сферою офіційно-ділового спілкування є ділові стосунки між членами суспільства, між організаціями та установами, між урядовими установами та представниками суспільства та ін. Реалізується цей стиль у писемній формі (заяви, накази, протоколи, укази та ін.) і в усній формі (ділові наради, телефонні розмови, публічні виступи та ін.). Діловий стиль охоплює дуже неоднакові види спілкування: це й соціально-політичні, й правові, й економічні, й виробничі стосунки. Тому в межах ділового стилю розрізняють дипломатичний його різновид, законодавчий і канцелярський.

Основні риси цього стилю — точність, стислість і впливовість. Досягаються вони відповідним добором слів, граматичних конструкцій, синтаксису, стандартизацією цілих блоків ділового тексту.

У деякого термін «діловий стиль» одразу ж асоціюється зі словом, яке пустив у обіг К. Чуковський, — «канцелярит» (слід розрізняти «канцелярит» і «канцеляризм»). Канцеляризми — це слова, словосполучення й граматичні форми офіційно-ділового мовлення, доречні й потрібні в діловому стилі, але недоречні, зайві, навіть шкідливі поза діловим стилем — у розмовній мові. Виходить, що «канцелярит» — це поняття, яке лежить поза діловим стилем; це мовне явище, яке виникло в результаті неправомірного перенесення засобів одного стилю в інший.

Є ще один забобон, міцно пов'язаний із діловим стилем в уявленні людей, далеких від нього. Це штампи. Дехто вважає, що штампи приходять у мову із ділового мовлення.

А що таке штамп? Це колись живі, цікаві, образні, навіть влучні вислови, які виникають у художньому мовленні та в публіцистиці, а з часом, від багаторазового повторення в не завжди відповідних, доречних мовних ситуаціях, перетворюються в «заготовки» на всі випадки життя — зміст їх стерся, зблід, вивітрився. Пригадайте: одразу після війни з'явилося багато вдалих і невдалих образних висловів з використанням воєнної лексики: *фронт польових робіт, битва за врожай, передові рубежі збирання, похід за знаннями, атмосферний фронт, лекторський десант* та ін. Сьогодні вже заштампувалися нові словосполучення: *блок пропозицій, блок пісень, блок рекламних стрічок, пакет пропозицій, пакет законів* та ін. Виходить, що штампи — явище нетипове, чуже для ділового стилю. Якщо штампи й потрапляють в усне ділове мовлення, то це чу-

жорідні там вкраплення. А те, що типове для ділового стилю, — стандартизовані словосполучення — не мають в основі своїй образності й служать зовсім іншим цілям (про це ми з вами ще будемо розмовляти).

Оскільки мова зайшла у нас про образність, то чи можливі образні вислови в діловому стилі? Оскільки в межах ділового стилю наявна значна кількість жанрів, то в деяких жанрах образність цілком доречна: це публічне ділове мовлення, де можливі прислів'я, приказки, крилаті слова, порівняння та ін.

Будемо вважати, що від двох звинувачень на адресу ділового стилю («канцелярит», штампи) ми «відбилися», але є ще два, які доведеться визнати: це зловживання запозиченнями й засилля русизмів.

Серед запозичених слів, які вживаються в діловому стилі, є терміни або складові частини термінів (*адміністрація, виконавчий документ, дисциплінарна відповідальність* та ін.). Вживання цих запозичень не викликає заперечень, якщо вони вживаються правильно і доречно і якщо ними не зловживають (колись О. І. Герцен сказав: «Ті, що вчаться, взагалі вживають набагато більше важких термінів, ніж ті, що вивчилися»).

Проте в різних стилях нашої мови, а серед них і в діловому, багато запозичених слів вживається або без потреби, або неправильно. Особливо прикро чути такого типу помилки з уст ділових людей, офіційних осіб, керівників, які, виступаючи перед своїми колективами, часто не критично, не замислюючись, вкраплюють у свою мову десь почуті або прочитані слова, значення яких вони доладу не знають: «...йому властиві всі *синдроми властелина в еміграції...*», «...попадання в *яблучко політичного епіцентру...*», «...засновник бізнес-школи *ходить гоголем-моголем* по кімнатах...». Здавалося б, елементарні речі: «ходити гоголем» — про птаха, а «гоголь-моголь» — це збиті з цукром жовтки. Як же можна «ходити гоголем-моголем»? А як можна після такої фрази на авторитет розраховувати?

Отже, це не специфічна риса лише ділового стилю, але для ділового стилю, для ділового мовлення риса надзвичайно обтяжлива: вся біда в тому, що неправильного вживання запозичень не можна позбутися легко й швидко: для цього кожне незнайоме слово треба перевіряти за словником, а хто на це має час і терпіння? Чому ж так часто люди помиляються? Тому, що знають не значення чужомовного слова, а лише місце його в реченні, а якщо трапиться схоже за звучанням ще одне іншомовне слово, його заміняють: «йому властиві симптоми...» — правильно,

а «йому властиві синдроми» — ні. Тому в офіційній діловій обстановці, де треба зважувати кожне слово, таке слововживання неприпустиме.

Розмовне мовлення, на відміну від літературного, включає жаргонізми, діалектизми, запозичення — це стосується не лише української розмовної мови, а й інших мов. Проте недоладна мішанина зіпсованої української та зіпсованої російської — оце і є той «суржик», який не одній діловій людині зіпсував репутацію. І знову ж таки: це не специфіка ділового стилю, це рівень мовної культури ділової людини.

Тепер, шановний читачу, ви маєте уявлення, про що йтиметься в цій книжці. Це буде розмова про культуру ділового спілкування — усного та писемного, про етикет ділового спілкування на різних його рівнях.

Книжка складається з трьох розділів: «Усне ділове приватне спілкування», «Писемне ділове спілкування», «Усне публічне мовлення».

Як користуватися цим посібником, щоб узяти з нього якнайбільше?

Насамперед слід уважно ознайомитися з його змістом — з переліком його розділів та підрозділів, визначити для себе, що Ви будете читати у першу чергу (хоча добре було б уважно прочитати цю книжку).

Далі: у кожному розділі є словнички — більші чи менші за розміром. Це переважно російсько-українські словнички різного спрямування (переклад, наголос, вимова, синоніміка та ін.). Переглядаючи їх, можна перевірити себе і встановити, чи правильно Ви наголошуєте подані тут слова, чи саме так, як потрібно, вимовляєте, чи не вживаєте російських словосполучень замість українських та ін.

У кінці книжки вміщено список літератури, яка може зацікавити людину, що працює над собою, над своєю мовною культурою, а також російсько-український словничок складних для перекладу словосполучень. Це ті російські словосполучення, які найчастіше більшість з нас перекладає буквально, слово за словом українською мовою, в той час як в українській мові існують власномовні, закріплені нормою їх відповідники. Тому до цього словничка добре було б звертатися якнайчастіше.

Є в книжці ще один додаток: це зразки написання деяких ділових паперів, виклад яких не регламентується дуже суворо, проте правила укладання їх можуть бути незнайомі людям молодим, а також усім тим, хто послуговується діловим стилем лише зрідка.

Ви вже помітили, мабуть, що кожен розділ книжки розпочинається й закінчується афоризмом або цитатою. Тут вони служать зачином і висновком, організують виклад. Є в них і інша роль. вони можуть бути використані читачами в їх публічному і приватному діловому мовленні, увійти до їх активного словникового запасу.

Якби книжка хоч чимось допомогла Вам, читачу, у подоланні труднощів оволодіння діловим стилем української мови, автор уважав би своє завдання виконаним.



УСНЕ  
ДІЛОВЕ ПРИВАТНЕ СПІЛКУВАННЯ

Інститут

регіонального управління і самоврядування

для Кабінету Міністрів України

БІБЛІОТЕКА

201

## КЕРІВНИК І КОЛЕКТИВ (СПІЛКУВАННЯ)

*Люди схожі на слова: якщо не поставити їх на своє місце, вони втрачають своє значення.*

П. Буаст

Усне ділове спілкування здійснюється за дуже неоднакових обставин: одні вимоги ставить перед нами розмова з кількома людьми, інші — спілкування з однією людиною, ще інші — з цілим залом слухачів. Неоднаково ми будемо розмову, якщо людина сидить перед нами — і якщо вона звернулася до нас по телефону. Усіх ситуацій, в яких відбувається усне ділове спілкування, не перелічити, але з практики ми знаємо, що коли змінюється ситуація мовлення — змінюється й сама мова.

Ми цю проблему будемо розглядати, виходячи з тих конкретних ситуацій, у яких найчастіше перебуває ділова людина і в яких відбувається усне офіційне мовлення (спілкування в колективі, ділові наради, прийом відвідувачів, телефонні розмови, розгляд скарг).

Оскільки добір мовних засобів підпорядковується позамовним факторам — меті спілкування, суспільній сфері спілкування, — то й розглядати їх доцільніше, мабуть, як єдине ціле, не відриваючи мовних засобів від позамовної життєвої ситуації і враховуючи загальні етичні вимоги до ділового спілкування.

**Культура управління.** Поняття культура в цьому плані може бути визначене як сукупність досягнень суспільства в галузі освіти, науки, мистецтва і в інших галузях духовного життя; вміння використовувати ці досягнення для підкорення сил природи, для вдосконалення виробництва, для вирішення актуальних завдань суспільного розвитку.

Культура управління — це сукупність вимог, які ставляться перед зовнішньою стороною процесу управління, а також вимог до особистих якостей людей, які здійснюють управління. Це складний і багатогранний комплекс проблем, що стоять перед управлінським апаратом. Зокрема, культура управління органічно включає в себе уважне ставлення до потреб і турбот людини, оперативний розгляд усіх звернень і прохань. Повага до людини, до її почуття власної гідності повинна бути найважли-



вішою серед усіх етичних норм, а етичні норми — це, об-разно кажучи, своєрідні моральні амортизатори, які допомагають створенню в колективі товариської атмосфери, взаєморозуміння і взаємної поваги.

Усвідомлення своєї ролі в колективі лежить в основі самооцінки особи, її самоповаги. Щоб виробити правильну лінію поведінки, кожен працівник повинен знати свою реальну роль і місце в колективі, критично оцінювати себе й на цій підставі будувати правильні стосунки зі своїм оточенням. Етика службових взаємин виключає прояви грубості, нетерпимості до думки інших, а також інтриги, заздрощі, неправдивість та ін.

**Керівник.** Велика роль у створенні колективу і нормальної, робочої обстановки в ньому належить керівникові цього колективу. Більшим авторитетом користується той керівник, який намагається створити в колективі таку атмосферу, коли кожен працівник почуває себе його безпосереднім помічником (це не означає, що стосунки в колективі мають бути панібратські, фамільярні; проте і крик начальницький — не найкращий засіб спілкування).

Мистецтво керівництва дається не кожному, але навіть коли такий таланти у людини є, цього ще не досить. Мистецтво керівництва має бути підтримане такими рисами, як ввічливість, коректність в спілкуванні, пунктуальність, дотримання даного слова чи обіцянки. Загальновідомо, що працювати під керівництвом людини доброзичливої, людини, яка поважає своїх підлеглих, проявляє високу культуру й тактовність у спілкуванні з ними, буває й цікаво, і плідно, й результативно.

Яким в очах підлеглих має бути їхній керівник? А ось яким:

він знає, як звуть його працівників на ім'я та по батькові;

він завжди вітається з усіма;

він не зганяє злість на інших, коли винен сам;

він не підвищує голосу при розмові;

він не нагадує підлеглому безліч разів про зроблену ним помилку, а свої помилки визнає;

він уміє оцінити добрий жарт і посміється разом з усіма (якщо це не висміювання когось із колективу);

він довіряє своїм працівникам;

він цінує їх час і не відволікає їх від занять якимись дрібницями;

він по можливості відгукується на прохання особистого характеру, не пишаючись і не величаючись цим;

він дає завдання підлеглим у ввічливій формі; він знає всі дрібні вади своїх підлеглих (і свої власні) і враховує їх у повсякденній роботі.

Багато це чи мало? Важко стати саме таким керівником? Це залежить від, так би мовити, вихідних даних, закладених у характері людини.

Комусь усе це дається легко, майже без зусиль, бо це і є набір рис характеру даної людини. Іншому доведеться виробляти якісь риси, яких немає в характері; життєвий досвід такої людини, як і досвід керівника, допоможе виробити потрібні риси чи навички.

Та ідеальних керівників у нас небагато. Які ж негативні риси зустрічаються найчастіше? Ось як на це питання відповідає доктор К. Хаберкорн, ректор Мексбурзької академії (цей матеріал під заголовком «Сім головних гріхів шефа» було опубліковано в журналі «Плюс», ФРН, і передруковано в нашій пресі): «Той, хто встає увечері з-за столу з відчуттям, що нічого не встиг зробити, хоча увесь день працював, як віл, має піддати себе суворій самокритиці й збагнути, що роботу свою організував неправильно».

Напевно, ніхто не може сказати, що йому вдається використати свій робочий день оптимально (хоча не завжди ми винні в цьому). Несподівані візити, телефонні дзвінки й розмови поглинають чимало робочого часу. Але було б нерозумно звертати все на інших. Щоб підвищити продуктивність своєї управлінської праці, слід насамперед зрозуміти, що багато залежить від нас самих.

Навіть найбільш висококваліфіковані керівники із заслуженою чудовою репутацією часто впадають в один з сімох основних гріхів керівника (а часом і в усі одразу!).  
● **ГРІХ ПЕРШИЙ. Перенесення рішення на завтра.** Цей гріх — найпоширеніший, і величезний стос паперів на вашому столі — його перша ознака. Головна причина такої ситуації — слабкість характеру керівника. Щоб здолати її, слід чесно зізнатися самому собі в цьому недоліку. Необхідно вирішувати проблему одразу, не відкладаючи її на потім. Найскладніше тут — розпочати, перебороти страх перед невідкладним рішенням. Як правило, ми намагаємося відкласти рішення, якщо перед нами завдання, проблеми чи мета доволі туманні, якщо ми виразно і чітко не уявляємо, чого ж, власне, хочемо досягти. Майже завжди за такої ситуації допомагає письмове формулювання найближчих завдань. Письмовий виклад допомагає нам зрозуміліше формулювати свої думки й чітко побачити проблему.

Подолати власну слабку волю буде легше, якщо зарані

встановити для себе жорсткі строки вирішення питань. Добре, коли такі строки визначить ваш контрагент, якщо ні — зробити це треба самому. Як свідчить досвід, це досить дійові ліки проти слабовільності. Крім того, це дає змогу підвищити темпи роботи й одержати від неї більше моральне задоволення.

● **ГРІХ ДРУГИЙ. Виконання роботи наполовину.** Бути вкрай зайнятим і працювати творчо — зовсім не одне й те ж. Людина може займатися безліччю справ, але залагоджувати лише дециму їх. З точки зору повсякденної продуктивності праці й збереження власної нервової системи куди корисніше обмежитись остаточно вирішенням тільки кількох проблем, аніж водночас розпочинати безліч справ, які все одно не вдасться довести до кінця. До того ж не вирішені до кінця проблеми важким тягарем лягають на нашу психіку, тоді як кожна залагоджена справа дарує нам почуття морального задоволення й свободи.

Цілеспрямованість полегшує й сам процес прийняття рішення, бо в цьому разі ми приступаємо до роботи лише тоді, коли у нас напхвату є увесь необхідний матеріал. Звичайно ми розпочинаємо роботу негайно й тільки десь на півдорозі виявляємо, що нам бракує певної документації, таблиць, графіків тощо або ж необхідно спочатку дістати відповідний дозвіл. Це неминуче призводить до зволікання й примушує нас відкласти уже майже закінчену роботу вбік. Коли все необхідне нарешті отримаємо, доведеться знову увійти в курс справи, зосередитися на її нюансах, а отже, марнувати додатковий час.

Нерідко перед нами постають проблеми дуже великі, багатогранні й складні у вирішенні. Не піддайтеся в цьому разі спокусі відтягнути процедуру прийняття рішення! За таких ситуацій ліпше розбити рішення проблеми на ряд послідовних етапів. При цьому теж корисно визначити строки розв'язання окремих завдань.

● **ГРІХ ТРЕТІЙ. Прагнення зробити все одразу.** Одночасне вирішення кількох проблем — найкоротший шлях до неврозів. Радимо завжди пам'ятати про це.

Багато хто з нас звик накопичувати на своєму столі цілу купу папок із паперами. Ці папки постійно перед очима, а через це думки наші стрибають з однієї проблеми на іншу. Однак більшість серед нас не Наполеони, а тому ми можемо інтенсивно займатися вирішенням тільки однієї проблеми. Тому переходити до нового завдання можна тоді, коли попереднє вже повністю розв'язане чи хоча б склалося уявлення про характер його розв'язання.

Щоб думки не метушилися між справами, як туристи

між пам'ятками старовини, приберіть паперову гору. На столі має бути лише те, що стосується питання, яке розглядається. Якщо маємо справу із складною, багатогранною проблемою, дуже корисно написати на картці головну мету, якої ми прагнемо. Така картка повинна постійно стояти на вашому столі на найвиднішому місці. Це дає змогу «бачити за деревами ліс» і сконцентрувати свої знання на вирішенні головного.

● **ГРІХ ЧЕТВЕРТИЙ.** Прагнення зробити все самому. Дуже часто керівні працівники марнують свій час і сили на виконання роботи, яку вони вільно могли б доручити своїм підлеглим. Через це неминуче зволікається рішення тих проблем, які потребують компетентності самого керівника.

Управління й керівництво — це ті функції, які ні в якому разі не можна сумістити з намаганням зробити все особисто. Завдання шефа полягає не в тому, щоб завантажити себе роботою, а щоб планувати, спрямовувати й контролювати роботу інших. Він зобов'язаний створити такі умови, щоб у його групі, відділі чи фірмі співробітники працювали якнайефективніше. Він тільки спрямовує й контролює хід запланованих робіт. Господарським працівникам гроші платять за те, щоб вони ефективно координували діяльність своїх підлеглих, а не працювали замість них. Власне процес виробництва вони не зобов'язані знати досконало — для цього в них є спеціалісти, якими вони керують, але яких не повинні підмінити. Людина на керівній посаді має право розраховувати на підвищення тільки в тому разі, якщо їй удалося підготувати одного чи кількох спеціалістів, здатних гідно зайняти її місце.

Головне завдання керівника полягає в тому, щоб доручати іншим виконання тих чи інших функцій. При цьому той, хто дістав завдання, має чітко усвідомлювати, яка на ньому відповідальність і як його покарають за невиконання.

● **ГРІХ П'ЯТИЙ.** Переконавання, що ви знаєте все краще за інших. Для великої фірми звичною справою є передоручення деяких операцій чи деталей для виконання дрібним спеціалістам, фірмам-субпідрядникам. На жаль, чимало керівників не усвідомлюють, що часто потрапляють у подібні ситуації, коли їм доводиться розв'язувати деякі спеціалізовані управлінські завдання. Замість того, щоб доручити це спеціалістам-субпідрядникам, які справилися б з нею куди швидше й краще, вони намагаються зробити все самі, увірувавши в свою вищість чи побоюючись втратити свій авторитет.

Відкиньте марну сором'язливість, не бійтеся втратити свій авторитет, і якщо перед вами постане подібна проблема,— зверніться до спеціалістів.

● **ГРІХ ШОСТИЙ.** Невміння розмежувати функції. Корінь зла тут криється в хибному розумінні компетентності. Відсутність чіткого розмежування завдань, відповідальності й службових функцій часто підкошують організацію. Як наслідок, не тільки ускладнюється вирішення багатьох проблем, а й виникає непотрібне особисте суперництво — «хто впливовіший?» З одного боку, керівні працівники всіма силами відбиваються від втручання зі сторони, а з іншого — самі втручаються в чужі справи. Функціонування організації розладнується і з'являються «вузькі» місця: конфлікти між співробітниками (марнування часу) й запущеність деяких робіт (втрата шансів на успіх), бо одні занадто покладалися на інших. Щоб уникнути цих недоліків, слід наперед визначити завдання, обов'язки, інформаційні канали й ступінь відповідальності кожного. Тоді буде повністю виключено можливість перекладання відповідальності за невиконання робіт на чужі плечі й марнотратне дублювання управлінських операцій. На багатьох підприємствах існують організаційні схеми, але найчастіше вони безнадійно застаріли.

Найефективніший засіб боротьби з дублюванням функцій і претензіями на всебічну компетентність — чіткі й детальні посадові інструкції, узгоджені із схемою організації, що постійно модернізується, та цілями її діяльності.

Такі інструкції мають чітко визначати права, обов'язки та функції кожного відділу й кожного службовця. В індивідуальному випадку в інструкціях має міститися схема вирішення проблем, що трапляються найчастіше, мають вказуватися межі компетентності при вирішенні тих чи інших питань, права на одержання інформації та умови її надання, ступінь підпорядкованості вищому керівництву, права з підготовки інструкцій і заміщення посад.

● **ГРІХ СЬОМИЙ І ОСТАННІЙ.** Спроби звернути вину на інших. На жаль, багато керівників часто займаються справами зовсім непомітними й абсолютно зайвими. Типовий приклад — складання вини на інших у разі невдачі. Тоді цінна енергія спрямовується в минуле, хоча виправити вже нічого не можна. Куди корисніше замість цього було б націлити свою діяльність у майбутнє — на те, що необхідно зробити негайно.

«Якщо ви керівник, ваше завдання — з'ясувати об'ек-

тивні причини невдачі, а не шукати козла відпущення» (газета «Біржа», 1991, лют.).

Гріхів, мабуть, є ще більше, але обмежимося й процитованим (цікаво, що проблеми, з якими доводиться зустрічатися керівникові, скрізь однакові або майже однакові).

**Керівник і підлеглий.** Спочатку зупинимося на кількох часто повторюваних ситуаціях, в яких і керівник і підлеглий не завжди дотримуються етичних норм.

**Вітатися? Не вітатися? Як вітатися?** Керівник першим вітається зі старшими за себе працівниками і жінками (виховані люди вітаються один з одним одночасно). Входячи в кімнату, де сидять його працівники, керівник вітається першим, працівники відповідають, але сидячи, не встаючи. Цигарки в роті при цьому не повинно бути ні в кого.

**Сідати? Стояти? Коли сісти, а коли встати?** Вважається, що керівник має сидіти тоді, коли працівник стоїть. Це означає, що викликаний працівник затримується тут, у кабінеті, недовго — лише одержить розпорядження чи відповідь на питання.

Керівник може запропонувати підлеглому сісти, якщо розмова має бути тривалою або якщо керівник хоче підкреслити, що в даній розмові він не має наміру повністю використати своє керівне становище.

Безвідносно до часу тривання розмови керівник може запросити сісти значно старшого за себе працівника або літню жінку. Якщо розмова затягується, керівник не повинен проявляти нетерпіння, супитися, стукати пальцями по столу, хитати ногою та ін. Він повинен просто встати й цим показати, що розмову закінчено.

Якщо у час розмови керівника з підлеглим до кабінету входить відповідальний працівник вищого рангу, підлеглий має встати, якщо він сидів, привітатися з тим, хто увійшов, і одержати дозвіл свого керівника зайти пізніше для продовження розмови (гірший варіант: керівник просить підлеглого вийти і зайти пізніше).

**Як звертатися?** Існує єдиний ввічливий офіційний спосіб звертання в колективі — на ім'я та по батькові (в офіційних ситуаціях — на прізвище з обов'язковим *добродій, пан* або *товариш*). Прізвище без цих слів звучить фамільярно або нешанобливо, хочете ви цього чи ні (це може бути дружне, жартівливе, звичне звертання, яким користу-

ються молоді працівники, проте не бажано, щоб це чули сторонні люди — відвідувачі).

Трапляється, що керівник і підлеглий давно знають один одного і говорять один одному «ти». Проте на роботі вони мають звертатися — в присутності інших працівників, а особливо відвідувачів, — на ім'я та по батькові, якщо хочуть, щоб їх установу поважали. Називання без імені, лише по батькові (*Петровичу, Іванівно*), звертання типу «*Тьотю Катю*», або «*Галочко*» в присутності відвідувачів або сторонніх службових осіб також вважається неприйнятним. У малих колективах, особливо жіночих, поширені пестливі, зменшені найменування типу *Лесик Іванович, Галочка Семенівна, Манюня Павлівна, навіть Оксана Петрівночка* та ін. Але в присутності сторонніх осіб від таких звертань краще утримуватись.

Якщо керівник усіх своїх працівників називає лише на прізвище, то у колективі може скластися думка, що він не хоче запам'ятовувати їх імена та по батькові, не хоче завдавати собі зайвого клопоту. А з другого боку, ніщо так не ображає людину, як постійне плутання її імені та по батькові або перекручення їх. Якщо керівник називає підлеглих лише на ім'я, то це дуже схоже на «тикання» — називання на *ти*, хоч керівник і каже при цьому *Ви*.

Керівник має чітко розрізняти два типи звертань: «*Ви, Інно Володимирівно, сьогодні знову запізнилися*» і «*Ви сьогодні знову запізнилися*» (користуватися слід першим типом звертання завжди, другим — у крайніх випадках).

Як розмовляти? Першою етичною вимогою в стосунках керівника і підлеглих є вимога поваги й доброзичливості: керівник ніколи, ні за яких обставин не повинен проявляти неповагу до свого підлеглого. Це не виключає вимогливості, але це єдине, що може забезпечити взаємоповагу в колективі.

Безапеляційність завжди сприймається як прояв невихованості. Надто категорично висловлює свою думку та людина, яка абсолютно впевнена в своїй «непогрішності», а думку інших готова відкинути, навіть не вислухавши її. Цілком очевидно, що в багатьох ситуаціях керівник повинен сказати: «*я вважаю*», «*я переконаний*», «*я вимагаю*». Такі слова показують, що керівник готовий узяти на себе відповідальність за вирішення певних проблем. Проте в питаннях, які не мають принципового значення, керівник повинен уміти знайти м'якший, не такий категоричний варіант («*я гадаю*», «*мені здається*», «*чи не здається вам, що...*», «*давайте подумаємо*», «*спробуємо разом розібратися*» та ін.).

Проте створювати спокійну доброзичливу атмосферу в спілкуванні має не лише керівник, а й увесь колектив, у якому всі розмовляють спокійно, коректно, ввічливо, негослосно. На жаль, у деяких колективах (і навіть у сім'ях) настільки звикають до крику, вульгарних висловів і лайок, цинічних, грубих, двозначних характеристик і зауважень, що ця образлива манера розмовляти уже ні в кого не викликає протесту; лайку та грубощі просто пропускають повз вуха. Особливо дико, коли в такий спосіб «спілкування» включаються й жінки.

Травмує працівників і така манера керівника спілкуватися з колективом, яку можна назвати лаконічно — загадковою (людина ніколи не знає, що її чекає). Проявляється це найчастіше в манері керівника викликати на розмову до себе. Після почутої по телефону фрази «Зайдіть до мене» багато людей, як зазначають психологи, в глибині душі відчуває хвилювання, чекаючи неприємної розмови. Найчастіше хвилювання з'являється у тих, хто багато працює, вкладаючи в роботу всього себе. Люди ж, які звикли при виконанні своїх службових обов'язків ховатися за спину інших, нічого самотійно не вирішувати, таких викликів, як правило, не бояться, бо оскільки вони нічого не роблять, то й лаяти їх немає за що. І хоча найчастіше такі побоювання перед дверима кабінету розвіюються одразу ж за дверима (керівник, виявляється, просто хотів порадитися про щось) — неприємний слід від них залишається. Тому, запрошуючи до себе людину, керівник хоча б кількома словами повинен попередити про тему майбутньої розмови.

Хоча слід сказати, що розумний лаконізм — дуже цінна риса: кожне доручення, завдання, справа тим краще зрозумілі, чим коротше вони викладені; слід завжди, де лише можливо, без втрат для змісту користуватися загальноприйнятими й зрозумілими словами. Лаконічність повинна бути пов'язана з конкретністю, а конкретність — це своєрідна концентрованість інформації. Усе це слід враховувати як у спілкуванні між працівниками установи, так і в розмовах з відвідувачами.

Дехто з керівників вважає, що висока культура мови необхідна політикам і дипломатам, а в їх роботі потрібна скоріше сила голосу, ніж сила слова. Ось як про такого керівника писав В. М. Русанівський: «Спробуймо уявити собі організатора трудових процесів, який не вміє поставити завдання перед колективом виконавців, скоординувати їх роботу, охарактеризувати кінцевий результат праці... Ясно, що без такого вміння добрих наслідків чекати



марно. ...Мова на всіх етапах виконання будь-якої роботи відіграє роль регулятора. І якщо керівник не володіє досконало мовою, не вміє переконати інших у тому, в що вірить сам, то вже це одне може позначитися і на строках, і на якості виконання завдань. Можливо, така ситуація трапляється значно частіше, ніж ми гіпотетично припускаємо» (Мова в нашому житті. К., 1989).

✓ **А зовнішній вигляд?** Починається з вивіски, часом застарілої, часом не там і не так повішеної, з назв — недоладних, але таких звичних — підрозділів (*стіл, бюро, кабінет, підвідділ...* (Для сторонньої людини — чий стіл? чий кабінет?)) замість нормальних (*управління, відділ, сектор, приймальня*) — закінчується одягом працівників) Якщо це халат — він буває і першої, і «другої» свіжості; він часто на два розміри більший чи менший, ніж треба... Якщо форма — вона частенько не сходиться на «талії» і блищить на ліктях і колінах... ~~А~~ Якщо «вільний» одяг — він аж надто вільний, надто святковий, або надто модний, або надто спортивний, або просто недоладний... І не тому, що ми такі вже бідні, ні, а тому, що не вміємо подивитися на себе збоку, чужими очима. Десять років тому цей костюм був нам дуже до лиця — і цей крій, і цей колір, і цей розмір. Але за десять років змінився не лише наш костюм, страшніше інше — змінилися ми, а не бачимо цього. Зустрівши на вулиці недоладно одягнену людину, ми посміхнемося поблажливо або іронічно — тільки й усього. Але в установі, в навчальному закладі, у сфері послуг, на підприємстві — це вже не приватна справа, це візитна картка місця роботи. Крикливі краватки і юнацькі «маечки» з кросовками у літніх чоловіків «вище середньої вагової категорії»; сережки з черепків і металу, які лежать на плечах, макіяж поп-зірок, джинсова спідниця з білим мереживом у огрядної жінки середнього віку...

Нехай це чисто зовнішня сторона. Але це й свідчення етичного та естетичного рівня культури нашого суспільства, а це вже важливо.

Ми переглянули з вами лише деякі сторони стосунків між керівником і підлеглими. Часи змінюються... Може зміняться й стосунки в оновленому нашому суспільстві. Для цього працювати треба — багато працювати...

\* \* \*

*Люди, яким завжди ніколи,  
звичайно нічого не роблять.*

Г. Ліхтенберг

*Слово вмирає, якщо не ділитися ним з іншими, але як розпорядитися словом, як зробити, щоб воно притягало зацікавлених співрозмовників?*

Ч. Айтматов

Перевагою ділового засідання — у порівнянні з багатьма іншими методами управління — є те, що тут, як правило, присутні майже всі майбутні виконавці тих рішень, які приймаються, і потреба передавати їм інформацію, неunikно збіднюючи й спрощуючи її в чомусь, тим самим відпадає.

Але основна перевага засідань не в цьому, а в тому, що протягом порівняно короткого часу колектив може висунути значно більшу кількість ідей, ніж окремих працівник. Пропозиції, думки, варіанти рішення швидко оцінюються, одні з них відхиляються, інші приймаються з урахуванням зауважень.

Ділові наради — високоефективний метод управління, проте, як свідчить практика, не слід вдаватися до нього для розгляду дрібних другорядних питань, які звичайно виникають найчастіше. Недаремно говориться, що скрізь, де подібні питання намагаються розв'язати, скликають ділові наради, процвітає той поганий стиль роботи, який зветься «засідательською метушнею» (Волгин Б. Деловые совещания. М., 1972. С. 23).

Наради не повинні бути такою ширмою, за яку ховаються від персональної відповідальності. Не можна перетворювати ділові наради на універсальний засіб розв'язання всіх питань — дрібних, середніх і великих. Адже ділова нарада — це робота колективного розуму, а його шкода витратити на дрібниці.

Отже, впорядкування та регламентацію ділових нарад необхідно вести двома шляхами: перший — скорочення робочого часу на ділову нараду, другий — одержання максимальної користі від неї.

**Види нарад.** Усі наради у нас поділяються на інформаційні (їх ще звать директивними або інструктивними), оперативні (або диспетчерські) і дискусійні.

До інформаційних належать ті наради, на яких учасників знайомлять з певними новими даними, новими положеннями й настановами. Ця нова інформація повинна бути по-справжньому важливою, інакше нарада зводиться

до загальних закликів «підвищувати продуктивність праці», «поліпшувати виробничі показники», що і є саме непродуктивною витратою робочого часу працівників.

Тому вважається значно доцільнішим познайомити працівників із новою інформацією в писемній формі без проведення наради (якщо це директивні матеріали) або попередньо роздати текст доповіді для ознайомлення, а на нараді лише обговорити її і прийняти конкретні рішення.

Диспетчерські наради мають на меті охопити всі три стадії процесу управління: збір інформації, її переробку та прийняття рішень. Вони мають завершуватися повідомленням конкретних розпоряджень. Цей вид наради вважається застарілим і викликає багато критичних зауважень. Ще в 1969 році А. Терещенко писав: «Думається, старіють, а точніше — застаріли всі декадні й диспетчерські наради, «рапорти», «планерки», так широко застосовувані на підприємствах для управління. Замість цього потрібна інформація» (Известия. 1969. 14 апр.).

Можна навести ще одну думку: «Немає більш сумної картини, ніж засідання, на якому керівник верхньої ланки розпитує одного з підлеглих йому керівників нижньої ланки, в той час як решта учасників наради знемагає, очікуючи своєї черги. Особливо погано, якщо керівник «не в настрої» й «розносить» усіх по черзі. Ті, до кого ще не дійшла черга, сидять і чекають неприємностей, а очікування неприємності — зовсім не той стан, який потрібен для якісного вирішення оперативних виробничих завдань» (Волгин Б. Деловые совещания. С. 71):

Тому вважається доцільним проводити такі наради з допомогою рапортів по телефону (селектору), що дає значну економію часу й зусиль. А ось ще як можна організувати справжню диспетчерську нараду-п'ятихвилинку: «Керівник скликає працівників на п'ятихвилинку, яка справді триває всього п'ять хвилин, бо починається в призначений час, і всі учасники слухають настанови стоячи. У такий спосіб можна заощадити чимало часу. Якщо ж працівники приходять на нараду один по одному, зручно всідатимуться у кріслах, крім того, палитимуть, то нарада триватиме втричі довше» (Томан І. Мистецтво говорити. К., 1989. С. 134).

Дискусійні наради — це найдемократичніший за структурою вид нарад. На такому засіданні кожен може вільно висловити свою думку, навіть якщо вона розходиться з думкою більшості чи з думкою керівника.

На таких нарадах народжуються справді конструктивні рішення важливих проблем.

**Засідання й робочий час.** Регулярність нарад — це питання, яке потребує розв'язання в кожному конкретному випадку. З одного боку, «позапланові наради знижують рівень культури службових взаємин», працівники «змушені порушувати свої обіцянки, зривати ділову зустріч, консультацію та ін., про яку домовлялися заздалегідь» (Б. Волгін), а з другого — «на підприємстві лише тоді доцільно скликати збори й наради, коли виникає конкретна проблема, яка вимагає колективного обговорення. Тому прихильники регулярного скликання нарад (за календарним планом) повинні потурбуватися і про те, щоб у проміжки часу, встановлені між черговими нарадами й зборами, були знайдені такі теми, які б заслуговували обговорення» (*Вернебург Р.* Рационализация и техника работы аппарата управления. М., 1969, С. 23).

Визначаючи дату наради, необхідно враховувати реальну можливість підготовки до неї. Дата наради не повинна змінюватися. Якщо ж виникають виняткові обставини й нараду треба переносити, то всі учасники її мають бути заздалегідь попереджені про це.

Щоб не примушувати працівників протягом робочого дня кілька разів переключатися з одного виду роботи на інший, щоб по можливості довше зберегти послідовність і систематичність у їх роботі, наради звичайно планують на другу половину дня — на кінець робочого дня або одразу ж після обідньої перерви. Це дає змогу працівникам зранку виконати найважливіші завдання (адже вранішній час вважається найбільш творчим і продуктивним).

Засідання й наради громадських організацій, різних комісій, як і будь-яка інша громадська робота, під час робочого дня неприпустимі.

Практика скорочення робочого часу засідань, як це не парадоксально звучить, не виправдовує себе. Справа в тому, що крім відкритих, очевидних витрат часу на самому засіданні є ще й приховані, зовні непомітні витрати часу: на підготовку людини до засідання (припинити роботу, привести в порядок робоче місце, перейти з одного приміщення до іншого), на переключення з одного виду роботи на інший, на зосередження уваги та ін. От і виходить, що короткі, але часті засідання «коштують» у часі дуже дорого; рентабельніше обговорити на одній нараді кілька коротких питань.

Вважається, що обговорення кількох питань обов'яз-

ково веде до ковзання по поверхні проблем, які розглядаються. Насправді ж якість обговорення значно більшою мірою залежить від ретельної підготовки й умілого проведення наради, ніж від кількості питань у порядку денному її. Як показує досвід, тривалість наради при зміні кількості питань у порядку денному збільшується порівняно мало: одне питання обговорюється приблизно годину, два-три питання — до двох годин і більше, залежно від питання. Зі збільшенням порядку денного якість розгляду кожного питання часто навіть зростає, якщо обговорення йде діловито й чітко.

Слід заздалегідь повідомляти учасників не лише про час, коли розпочнеться нарада, а й про орієнтовний час її закінчення. Як правило, таке повідомлення, зроблене на початку наради, скорочує її очікувану тривалість на 5—10 %.

Підготовка наради включає цілу низку питань: визначення тематики, завдань, порядку денного, приблизного складу учасників (у процесі підготовки список учасників уточнюється), дати та години початку наради; підготовку доповіді і проекту рішення, вибір і підготовку приміщення та ін.

Хоча в нашому списку вибір приміщення стоїть на останньому місці, ми почнемо саме з нього.

Приміщення повинне забезпечити нормальні умови для роботи: воно має бути теплим, добре освітленим, не надто великим, з відповідною акустикою й вентиляцією (відсутність вентиляції, як відомо, знижує продуктивність розумової праці на 10 %).

Таким приміщенням часто виявляється кабінет керівника. Проте влаштовувати засідання в своєму кабінеті керівник повинен якомога рідше: тут сама обстановка підкреслює нерівноправність учасників: керівника, який сидить у кріслі за власним столом, і решти учасників наради — підлеглих керівника, які тримаються у цій обстановці досить сковано (згадуючи виклики «на клим»...). Керівник, який проводить засідання у своєму кабінеті, змушений буде переривати його хід розмовами по телефону, викликами секретаря та ін. Який же це вільний обмін думками?

На засідання слід запрошувати мінімальну кількість працівників: тільки тих, участь яких справді необхідна, а відсутність яких може зробити засідання неефективним.

Повідомлення про засідання може бути зроблене усно, по телефону або у писемній формі. Писемне запрошення на нараду розсилається за 10—14 днів, а незадовго перед проведенням підтверджується по телефону. У запрошенні вказується:

тема наради,  
день проведення,  
місце проведення (точна адреса, поверх, номер кімнати).

Якщо місце проведення наради для більшості учасників її незнайоме, вказати номери трамваїв, автобусів, троллейбусів, зупинку метро.

У тих випадках, коли місце проведення такого типу нарад було постійним, а раптом змінилося, про це треба попередити: «Увага! Цього разу нарада відбудеться...». Усі відомості про місце проведення наради мають бути чіткі, зрозумілі й вичерпні, щоб учасники не перепитували й не уточняли по телефону, куди і як добиратися (усе це зветься етика й культура ділового спілкування).

З року в рік, десятиліттями переписується з якогось давнього зразка в ці запрошення формула «Явка обов'язкова» або «Ваша явка обов'язкова». Ще двадцять років тому один дослідник так оцінював цю формулу: «Вводячи формулювання «Ваша явка обов'язкова», орган управління зарані ставиться з недовір'ям до всіх учасників наради, що передбачається, в тому числі й тих, які акуратно відвідують кожен такий захід, а таких переважна більшість» (В. І. Новосьолов).

Якщо засідання у керівника проводяться щотижня або в якійсь іншій строгій періодичній послідовності, спеціальних повідомлень про кожне засідання не роблять: достатньо один раз встановити, що у такі-то дні кожного місяця, у такому-то приміщенні о такій-то годині проводяться зустрічі з керівництвом з поточних питань. Якщо з поважних причин чергова нарада не може відбутися — справа ввічливості керівника своєчасно повідомити про це кожного її учасника.

При проведенні неперіодичних засідань, зборів, сесій чи нарад їх організації приділяють значно більше уваги. Для цього користуються телефоном або поштою; надсилають особисті повідомлення або повідомлення через адміністрацію з таким розрахунком, щоб працівник мав достатньо часу для організації свого робочого дня і підготовки до виступу.

Добираючи учасників наради, враховують їх ступінь ділової зацікавленості, їх компетентність в питаннях, що

вносяться на обговорення, а також достатність їх службових прав.

До речі, запрошувати на початок наради представників інших організацій чи зацікавлених у якійсь із справ, що розглядаються, громадян, якщо їх питання стоїть останнім у порядку денному, — неприпустимо, бо недоцільно й неетично. У запрошенні треба вказати більш-менш точний час, коли це питання буде слухатися.

Порядок денний оголошується заздалегідь, і в разі потреби майбутнім учасникам заздалегідь роздаються ті матеріали, які вимагають вдумливого розгляду. Ділову обстановку на засіданні створює підготовка тез доповідей, проектів рішень, постанов, рекомендацій та інших документів. Тоді нарада розпочинається з обговорення розданих попередньо матеріалів. У цьому випадку в обговоренні може взяти участь значно більша кількість присутніх.

**Регламент наради** звичайно визначається самими учасниками наради. Для заходів, які відбуваються регулярно, регламент виробляється й затверджується один раз. Для неперіодичних заходів регламент встановлюється на початку засідання кожного разу.

Вважається, що найскладніше навіть питання потребує для свого ефективного розв'язання не більше 40 хвилин (про це свідчать матеріали багаторічних досліджень), якщо доповідь була роздана учасникам наради заздалегідь.

**Ведення наради.** Термін нарада доцільний лише тоді, коли учасники її справді радяться, коли вони обмінюються поглядами й спільно доходять певних висновків. Читаючи лекцію чи доповідь, промовець передає свої знання та досвід слухачам, які пасивно сприймають — лише сприймають — інформацію. Під час наради учасники — усі учасники — обмінюються досвідом, думками, поглядами на обговорювану проблему; керівник наради також висловлює свої думки, але забирає часу не більше, ніж інші учасники. Виходячи з цього, оптимальна кількість учасників — десять-дванадцять чоловік. Якщо учасників більше, їх треба ділити на групи, обговорювати з кожною групою те саме питання, а потім об'єднувати висновки.

Не можна називати нарадою збори, які скликає директор підприємства, щоб поінформувати підлеглих і розпорядитися про виконання певних завдань.

Наради досягають своєї мети лише тоді, коли вони добре організовані й добре проведені. Як правильно організувати хід наради:

на нараді повинен бути головуючий, бо інакше вона може перетворитися в безпредметні розмови;

розроблену заздалегідь програму треба неухильно виконувати; цим повинен займатися голова;

по кожному пункту програми слід підбивати підсумки; це дасть змогу просуватися вперед у дискусії;

наприкінці наради треба узагальнити зроблені висновки;

якщо будуть поставлені конкретні завдання, то до кожного з них треба додати, що треба зробити; хто виконуватиме роботу; термін виконання;

нарада протоколюється;

виконання прийнятих постанов контролюється.

**Головуючий на нараді.** З того, про що говорилося вище, ясно, що від головуючого залежить, чи відбудеться справжня, плідна дискусія, чи все закінчиться пустими балачками. За якими критеріями його вибрати?

#### **Позитивні риси головуючого:**

організаторський хист (він не дає виступаючим відійти від теми, зупиняє балакучих, підбадьорює несміливих, стежить за регламентом);

здатність зосередити всю свою увагу й зусилля на тому, щоб стежити за ходом дискусії, обдумувати виступи всіх її учасників;

він має добирати запитання, аналізувати відповіді, систематизувати різні погляди, робити точні висновки;

самому не брати активної участі в дискусії, бо поєднати головування й участь у дискусії неможливо;

він повинен по-дружньому ставитися до всіх, нікого не виділяти своєю увагою й нікого не обходити нею;

він має створити доброзичливу атмосферу, щоб дискусія не перетворилась на запальну суперечку;

у будь-якій ситуації він повинен зберігати спокій і розважливість (навіть коли всі навколо роздратовані, головуючий повинен володіти собою);

якщо у головуючого є почуття гумору, воно дуже допомагатиме йому в керівництві нарадою;

головуючий звичайно дякує виступаючому за участь у дискусії (особливо якщо його виступ був не «для протоколу», а варіантом розв'язку обговорюваного питання);

якщо головуючий правильно обере стиль ведення на-



ради — темп наради буде напружений, швидкий, тон — діловий, увага учасників — максимальна.

### **Негативні риси головуючого:**

нарада не розпочинається вчасно, бо головуючий запізнився сам або чекає тих, хто запізнився, або веде з кимось приватну розмову, хоч оголошений час початку наради вже пройшов;

вступне слово голови було надто довгим (замість 2—3 хвилин воно тривало 10 хвилин), це розхолодило учасників наради; пасивність їх на початку дискусії — провина головуючого;

голубуючий, користуючись своїм становищем, одразу ж висловив свої пропозиції, запропонував своє вирішення проблеми (краще, щоб пропозиції голубуючого висловив хтось інший, а не він сам, особливо якщо голубуючий — керівник установи, яка організовує нараду);

якщо в нараді беруть участь незнайомі між собою люди, а голубуючий знає всіх і називає їх надто лаконічно (лише на ім'я або на ім'я та по батькові, без прізвища, звання, посади, назви установи та ін.), то атмосфера довір'я між учасниками не виникне — з вини голубуючого;

голубуючий не звернув уваги на те, що виступаючі називають один одного на ім'я, а в залі присутні нові учасники, які нікого не знають ні на ім'я, ні особисто, а лише знають прізвища з публікацій чи за посадами;

голубуючий не зупинив надто балакучого учасника й не заохотив мовчазних і несміливих (тим самим звузивши коло учасників дискусії);

сам голубуючий своєю поведінкою, рухами, мімікою та ін. заважає учасникам наради, відволікає їхню увагу від виступів учасників дискусії.

Останнє зауваження може здатися вам дріб'язковим. Але нав'язливе повторення якогось жесту, міміки чи руху, якоїсь звички спочатку мимохить фіксується спостерігачами — учасниками наради, а при частому повторенні починає заважати, а далі дратувати й набридати їм. Що це за звички?

Уважний дослідник зібрав їх цілий букет: це — стукати пальцями або олівцем по столу, підпирати голову рукою, торкатися руками обличчя; покусувати олівець, сірник; нігті, губи; стукати олівцем по зубах; облизувати губи; чухати голову, пригладжувати волосся, бороду, вуса; водити пальцем по столу; застібати або розстібати гудзики; чистити нігті; поправляти окуляри; дивитися крізь

окуляри, тримаючи їх у руці; притупувати ногою; хрускати пальцями; малювати щось під час виступів; нервово складати і рвати папір; нервово оглядатися довкола; звертаючись до присутніх, дивитися повз них; дзенькати ключами або грішми в кишені; крутити обручку на пальці; тримати руки в кишенях; ніяково посміхатися ні до кого (Томан І. Мистецтво говорити. С. 179).

Кожен із цих рухів, повторений раз чи двічі, залишиться непоміченим; повторюваний часто — швидко набридає й викликає роздратування.

**Учасники наради.** Якими повинні бути і якими не повинні бути учасники наради?

Учасники наради

повинні дотримуватися теми і порядку денного наради; не повинні перебивати один одного, заважати репліками тому, хто говорить;

не повинні свого роздратування чи поганого настрою, принесеного з іншої наради, з роботи чи з дому, переносити на нову нараду, на нових людей;

не повинні бути нетактовними до інших виступаючих, якщо навіть хтось із них не був на висоті;

не повинні проявляти недобррозичливість до окремих учасників наради, байдужість до спільної проблеми, інтерес лише до «свого» в цій проблемі; бажання поставити інших у смішне становище; страх не сподобатися начальству чи здатися вискочкою;

повинні, виступаючи, пропонувати свій варіант розв'язання поставленого на обговорення питання; не брати слова, якщо немає готової пропозиції чи варіанта розв'язку; бути максимально уважними до кожної пропозиції;

не повинні вести між собою надто голосних розмов і суперечок, які заважали б іншим; не повинні скидати піджаків, якщо цього не зробив головуючий.

**Мова учасників наради.** Каменем спотикання для головуючого не лише на виробничій нараді, а й у парламенті є називання прізвищ виступаючих. Звичайно тут вживається формула: «Слово надається (професорові, інженеру, депутату)...» А далі — прізвища у «невідомому» відмінку. Бо якщо «інженерові Салій», то має вийти жінка, а виходить на трибуну бородатий дядечко. Сказати «Салію, Лесеву, Сірикові, Гриневу» головуючий побоюється: чи правильно утворена ним форма? Чи правильно поставлений наголос? Чи не перекручене прізвище?

А в українській мові є кілька варіантів цього речення, в

яких прізвище ставиться в називному відмінку — як і слід його ставити тут:

Зараз виступає (виступатиме) професор Дениско;

Першим виступатиме на ранковому засіданні народний депутат Гринів;

Виступає інженер Соломко.

А як оголосити наступного виступаючого, який має підготуватися? Звичайно головуючий каже: «Підготуватися голові об'єднання... Лук'яненко». Знову жінка? А як сказати, щоб прізвище можна було поставити у вихідній формі — у називному відмінку?

...За ним виступатиме... Яворський;

Наступним виступає... Сергієнко;

Далі виступатиме... Ковалів;

Готується до виступу... Салій.

Від того, який тон панує на нараді, багато в чому залежить її успіх. Якщо з самого початку запанував тон знервований, збуджений — до кінця наради він стане істеричним. Якщо нарада розпочалася млявим, аж надто непоспішним темпом і тоном — на кінець її учасники або спатимуть, або будуть байдуже дивитися у вікно. В обох випадках результати наради — мінімальні.

Обирати треба золоту середину: діловитий, спокійний тон; нефорсований голос; чітку дикцію, доброзичливі, дружні інтонації — вся увага на об'єкт обговорення, а не на суб'єктивні настрої й емоції.

Психологічний бар'єр між незнайомими учасниками наради ламається, якщо і головуючий і учасники її користуються розмовним варіантом української літературної мови, а не усним викладом заготовлених заздалегідь в писемній формі думок. Переказ, а ще гірше — вичитування з папірця своїх «вчорашніх» роздумів не створить того, що вкрай потрібне на нараді: безпосередньої взаємодії співрозмовників, які ведуть своерідний діалог.

\* \* \*

*Мабуть, в усне мовлення можна вкласти  
ще більш тонкий зміст, ніж у писемне.*

Ж. Лабрюєр

## ПРИЙОМ ВІДВІДУВАЧІВ

*Хочеш бути розумним — навчись розумно питати, уважно слухати, спокійно відповідати й переставати говорити, коли нема чого більше сказати.*

### І. Лафатер

Як можна визначити поняття усне ділове приватне мовлення? Чи може бути приватним ділове мовлення?

Приватне усне ділове мовлення — це засіб спілкування людей у процесі виконання ними службових обов'язків, а також засіб спілкування працівників установи чи підприємства з відвідувачами в години прийому їх, з представниками інших установ.

Це приватне мовлення, бо воно здійснюється між двома співрозмовниками, а не перед невизначеною кількісною аудиторією, як публічне мовлення. Формально це приватне мовлення, але фактично воно не є приватною справою працівника, бо ведеться офіційно, від імені установи, яку представляє працівник.

Від того, хто проводить прийом відвідувачів, виділяються прийоми, які проводять керівники та їхні заступники, і прийоми, які проводять керівники структурних підрозділів і працівники цих підрозділів. Прийоми першого типу стосуються найпринциповіших питань діяльності підприємства чи установи. Прийоми другого типу проводяться переважно з поточних, часткових питань, які торкаються якоїсь однієї функції підприємства, установи, організації чи закладу.

Частота прийому може бути неоднаковою — залежно від характеру діяльності підприємства й навіть від конкретних умов виробництва та управління ним.

Графік прийому повинен бути складений не для годиться, а реально, з урахуванням усіх можливостей тих, хто його вестиме, і доведений до відома усіх зацікавлених у ньому осіб. У графіку має бути передбачений окремо прийом відвідувачів керівником, його заступниками або іншими особами, які уповноважені розв'язувати питання, що з ними звертаються відвідувачі.

У принципі графік не повинен порушуватися, проте можуть скластися обставини, що примушують відмінити призначений прийом: хвороба керівника, несподіваний терміновий від'їзд когось із керівництва, аварійна обстановка, стихійне лихо та ін.

Проте така причина, як, наприклад, виклик керівника до іншої установи, участь у зборах чи інших заходах, не може бути визнана поважною. Це просто свідчення низького рівня організації роботи. Тому такий працівник му- сить визначити інші години, замість пропущених, і провести прийом.

Якщо керівник викликав відвідувача і не зміг його прийняти, він повинен сам подбати про те, щоб відвідувача прийняв хтось інший — людина компетентна й уважна. Викликати відвідувача, вдруге, якщо зустріч не відбулася, неприпустимо: це прояв зверхності, неуважності до відві- дувача й ознака низької культури керівництва.

**Час прийому** відвідувачів повинен бути суворо регла- ментований. Крім повідомлення про години прийому, до- цільно в деяких випадках уміщувати оголошення на видних місцях про те, з яких питань, до кого й куди краще звер- татися. Адже дуже часто відвідувачі звертаються не за ад- ресою, відриваючи від роботи того чи іншого працівника й не досягаючи при цьому своєї мети.

Бажано, щоб на дверях кабінетів висіли таблички з грамотними й чіткими написами — назвами структурних підрозділів і прізвищами працівників. У великих приміщен- нях, де працює кілька осіб, доцільно поблизу кожної з них — на стінах чи на столах — помістити таблички з наз- вами їхніх посад.

Ця порада може здатися дріб'язковою. А тепер уявіть собі великий зал, вісім столів, за кожним — людина. Усе разом зветься «Відділ зарплати». Ви увійшли й починаєте шукати потрібну вам людину. Табличок немає. Ви підхо- дите до першого столу й питаєте, як вам знайти потрібного працівника. Вам досить нелюб'язно вкажуть на нього. А тепер уявіть собі, скільки разів на день ця процедура пов- торюється і як працюється людям за першим столом — та й усім іншим у цій кімнаті також. Та що це не дріб'язок, а організація праці.

**Місце прийому.** Незалежно від того, чи це велика, со- лідна установа, а чи маленький, щойно організований коо- ператив, місце, де відвідувачі чекають прийому, повинне бути відповідним чином обладнане. Необхідно подбати про меблі для сидіння в коридорах і приймальнях (стілець, ди- вани, лавки). Відсутність меблів або замала кількість їх буде витлумачена відвідувачами як неуважність до них (про те, скільки саме місць для сидіння слід підготувати, вирішують, виходячи з середнього числа відвідувачів).

У цих приміщеннях повинні бути також столи з письмовим приладдям — адже відвідувачам нерідко доводиться писати заяви, пояснення, заповнювати бланки та ін.

Пошуки паперу, чорнила, ручок завжди відривають працівників установи від їх безпосередньої роботи. Якщо ж цим займеться хтось один (секретар), то це значно полегшить спілкування відвідувачів і працівників установи. Слід подбати й про таку дрібницю, як попільничка в коридорі, де палять не лише відвідувачі, а й свої працівники, а також про те, щоб ці коридори добре провітрювалися.

**Організація прийому.** Важлива роль в організації прийому відвідувачів належить секретареві. Він повинен бути достатньо компетентним для того, щоб самостійно розв'язувати окремі дрібні питання, які цікавлять відвідувачів, підготувати керівникові, який вестиме прийом, відповідні документи, розшукати потрібну інформацію та ін. Результати його розмов із відвідувачами записуються в окрему книгу або на картки.

Ділові зустрічі з представниками інших підприємств, організацій та установ повинні бути ретельно продумані, сплановані в часі та організаційно забезпечені. Ділова людина цінує свій і чужий час, вона намагається завжди розрахувати, спланувати й раціонально використати його, а тому не запізнюється, не відриває через дрібниці зайнятих людей від їхніх прямих обов'язків, намагається бути небагатослівною й точною.

Часто такі зустрічі не викликані нагальною потребою, а проводяться для годиться (менший начальник провідує більшого начальника, а справжні відвідувачі годинами чекають своєї черги...). У тих випадках, коли розв'язання питання не вимагає особистої зустрічі працівників, доцільніше обмежитися телефонною розмовою.

**Прийом відвідувачів.** Зайшовши до кабінету, відвідувач оглядає його; часом з вигляду кабінету робить висновки і про його господаря. Тому господареві кабінету перед початком прийому треба подивитися навкруги начебто стороннім оком — оком відвідувача.

Насамперед — робочий стіл. Його слід утримувати в ідеальному порядку: на ньому має бути лише письмове приладдя й ті папери, які необхідні для ведення прийому. Це свідчення загальної культури господаря кабінету та уваги до відвідувача. Як відомо, стороння людина, вперше зайшовши до кабінету і побачивши гору паперів на столі, начебто чіпляється поглядом за розкидані у безладді предме-

и й не може зосередитися і зібратися з думками; початок озмови цим утруднюється.

Якщо в кабінеті від славних застійних часів збереглася абличка на зразок «Не палити» або «Не смітити» — і їх же ніхто не помічає, звикнувши за десятиліття, то їх треба негайно зняти (вихована людина й без таблички-попередження не буде смітити, курити, плювати й кричати; невиховану людину табличка не зупинить).

Поведінка людини, яка веде прийом, — її жести, міміка, рухи, тон, добір слів — залежить насамперед від внутрішніх якостей та індивідуальних рис цієї людини (вік, освіта, темперамент, характер). Багато важать обставини спілкування й становище людини в суспільстві (специфіка професії, стаж роботи, службове становище, авторитет серед колег та ін.).

Замаскувати свою індивідуальність, сховатися за взяті у когось прийоми й методи дуже важко: ті самі риси поведінки, доречні в манері триматися й розмовляти однієї людини, в іншому випадку можуть справити різко негативне враження. Тут, під час прийому відвідувачів, особливо виразно проявляється наявність чи відсутність у людини того, що зветься вродженою інтелігентністю, один із найважливіших проявів якої — доброзичлива й щира увага до співрозмовника.

Від працівника установи відвідувачі чекають діловитості, а не холодного бюрократизму, чіткості в роботі, уважності, ввічливості й коректності.

Окремі офіційні особи вважають, що при спілкуванні з відвідувачами треба поводитись суворо офіційно, що доброзичливий, привітний тон тут недоречний, що головне під час прийому — порядок і дисципліна. Та не в цьому запорука порядку — не в сухості й бездушності, не в байдужості до потреб людей.

Уважність до жінки, до старшої за віком людини під час прийому не принижує, а підвищує авторитет працівника установи. Це вміння своєчасно встати, коли заходить особа старша віком або жінка, привітатися, не сідати, поки не сяде цей відвідувач, не палити в його присутності, в кінці розмови встати й навіть провести до дверей такого відвідувача, якщо обставини дозволяють це зробити.

А тепер порівняйте враження, яке справить на відвідувача такий керівник, із тим, яке враження викличе такий — досить поширений — спосіб вести прийом.

Деякі керівники приймають водночас кількох відвідувачів, розраховуючи, що в цьому випадку люди не будуть

тягти час, бачачи біля себе інших відвідувачів. Це не що інше, як прихована неповага до потреб людей, які не завжди можуть у присутності сторонніх повністю розкритися, розповісти про свою справу, особливо якщо це справа глибоко особиста. І решті присутніх при цьому відвідувачів незручно бути свідками інтимних подробиць розповіді. Це не що інше, як приховане презирство до рядової, звичайної, скромної людини, її почуття власної гідності.

Часто прийом відвідувачів переривається для розв'язання невідкладних справ, телефонних розмов, підписання документів. Це також заважає відвідувачеві зосередитися, а керівникові проникнути в суть справи.

І ще одно: поганій настрій керівника не повинен впливати на інших працівників, підлеглих і відвідувачів, близьких людей.

Ви звернули увагу на оці слова в епіграфі: «...розумно питати, уважно слухати, спокійно відповідати...» Хоч і сказано це дуже давно, але прямо стосується того, про що йдеться. В обов'язки працівника установи, який веде прийом, входить: спокійно й доброзичливо вислухати відвідувача, діловито й чітко дати йому пораду, якщо виникає потреба, — уточнити щось особисто, проконсультуватися по телефону чи через секретаря та ін.

Якою повинна бути мова офіційної особи, що веде прийом?

Найзагальніші риси такої мови: голос не форсується, не напружується; до кінця фрази він помітно знижується, протягом бесіди часто змінюється; темп значною мірою залежить від тематики й ситуації мовлення та від індивідуальних рис мовця. Паузи в такому типі мовлення найчастіше психологічні: вони покликані увиразнити, підкреслити сказане. Це також природні паузи, коли здійснюються пошуки потрібного слова. Слова вимовляються менш виразно й старанно, ніж при публічному діловому мовленні, окремі звуки можуть послаблюватися. Усе це й створить атмосферу довірливої, приязної, спокійної розмови (адже відвідувач може прийти збуджений, роздратований).

Вислухати відвідувача — основне завдання офіційної особи, але це не лише його службовий обов'язок — це талант ділової людини. Але навіть коли цього таланту немає, ділова людина, яка веде прийом, повинна знайти в собі сили й витримку вислухати — нехай плутану й довгу — розповідь схвильованої чи кимось ображеної людини. Бездушних бюрократів, які відмахувалися від чужих незгод, не бажаючи слухати нікого, крім самого себе, ми вже мали, настав час інших моральних норм.



Так само дуже високі вимоги й до складу лексики та вибору слів службовою особою.

Це повна відсутність елементів просторіччя, тобто слів із забарвленням грубої зневажливості, образливої іронії, негативних експресивних оцінок та ін. Слід всіляко уникати також слів професійного жаргону, діалектизмів; натомість широко користуватися усіма багатствами лексики нейтральної, загальнолітературної, а також фразеології, зокрема крилатих висловів, афоризмів, літературних цитат. Офіційній особі, яка веде прийом, слід знати формули ввічливості різних типів, особливо звертань, і вміти ними користуватися.

Високі вимоги — це так, але ж розмовляти доводиться з дуже різними людьми й до кожного треба знайти потрібне слово.

Може виникнути ще й таке питання: якою мовою спілкуватися з відвідувачем?

Сьогодні кожна офіційна особа повинна володіти українською мовою або оволодівати нею. Тому розпочинати розмову офіційна особа має по-українськи, але якщо відвідувач не володіє українською мовою, а розмовляє по-російськи, господар кабінету — як господар — теж переходить на мову відвідувача — гостя. Це правило стосується як офіційних, так і неофіційних ситуацій спілкування.

Отже:

- ввічливо зустріти;
- уважно вислухати;
- коректно говорити;
- розібратися в деталях;
- знайти розв'язок справи;
- вказати подальші кроки у розв'язанні справи (в разі потреби);
- ввічливо попрощатися.

**Вимоги до відвідувача.** Існують певні правила, яких має дотримуватися відвідувач, якщо він хоче, щоб зустріч з офіційною особою пройшла успішно. Ці правила сприяють пришвидшенню вирішення справ, підвищують загальну культуру офіційного прийому.

Якщо відвідувач приходить на прийом не у приватній, а в службовій справі тієї установи, в якій він працює, то для підтвердження своїх повноважень він повинен подати службове посвідчення, лист чи дозвіл на вирішення управлінської справи (одержання матеріальних цінностей, організацію перевезень та ін.).

Офіційна особа, яка веде прийом, має право затримати розв'язання цього питання, якщо у відвідувача немає до-

кументально підтверджених повноважень (це диктується інтересами обох установ).

Вимога підтвердження повноважень не повинна розглядатися як прояв формалізму. Для створення ділової атмосфери, точніше — для створення обстановки взаємного довіря — слід одразу ж і без нагадувань засвідчити свою компетентність у розв'язанні того чи іншого конкретного управлінського питання.

Незалежно від того, чи прийшов відвідувач з офіційною, службовою, а чи з приватною, особистою справою, він повинен бути ввічливим, стриманим, своє прохання висловлювати ясно, чітко й коротко (ввічливо — це значить: зайти, коли покличуть, привітатися, зняти головний убір, зачекати, якщо працівник ще не звільнився, не сідати без дозволу, не палити, не забувати про «будь ласка», «дякую», «пробачте»).

Існує така — досить дивна, як нам здається, — думка, що за деякі дрібні й обов'язкові послуги не варто дякувати. Проте за послугу дякують завжди, тільки неоднаковим чином: не тільки словом, а й жестом, усмішкою, поглядом, рухом голови. А вже який обрати спосіб — підкажуть обставини і ваш такт.

Та ось ви — молода людина на самому початку своєї службової кар'єри. Ви прийшли на прийом до офіційної особи, й ця зустріч для вас вирішальна. Як треба поводитися?

Насамперед, треба бути точним: прийдіть хвилин за 5—10 до призначеного вам часу. Перед дверима перевірте свій зовнішній вигляд: чи в порядку одяг, взуття, зачіска (у чоловіків має бути на піджаку застебнутий хоча б один — середній — гудзик). Зайдіть у приймальню і, якщо там є секретар, назвіть своє прізвище та час, на який вам призначено прийом (якщо ви прийшли вперше й про прийом попередньо не домовлялися, то коротко скажіть, у якій справі ви прийшли).

Якщо вам запропонують почекати, не треба нервувати, вимагати й обурюватись, а спокійно сісти й чекати. Не заводьте розмов з іншими відвідувачами — зосередьтеся на своїй справі.

Ось ви зайшли до кабінету. Усі, перелічені вище, правила ввічливості тут мають діяти особливо чітко. Але до них треба додати ще дещо.

Під час бесіди уважно слухайте свого співрозмовника (не робіть при цьому ніяких нервових рухів: не крутіть нічого в руках, не крутіть годинник і не поглядайте на нього щохвилини). На питання намагайтесь відповідати якомога

більш чітко й коротко. Не забудьте поставити усі ті питання, заради яких ви прийшли, щоб не згадати їх уже при виході. Намагайтесь укластися у відведений вам час — це справить хороше враження.

Загалом: будьте скромні й чемні, але не запобігайте й не принижуйтеся (не всі — особливо сьогодні — це люблять).

А тепер повернімося до службової особи, яка веде прийом: адже від неї залежить не лише авторитет установи, в якій ведеться прийом, а ще й настрої, справи, а часом і доля людей, які приходять на цей прийом.

Службова особа, яка приймає відвідувачів, повинна поводитися відповідним чином.

Нагадуємо ще раз: «відповідним чином» — це значить: ввічливо (встати, привітатися, запропонувати відвідувачеві сісти, потім сісти самому й звернутися до співрозмовника зі словами заохочення до початку розмови);

доброзичливо (таку атмосферу створює вираз обличчя, голос, тон розмови, манери, жести, спосіб звертання та ін.);

уважно (не відволікаючись на підписування паперів, розпорядження підлеглим, телефонні розмови; не примушуючи через це відвідувача по кілька разів починати викладати свою справу);

з повагою до людини (не дратуючись від невміння відвідувача формулювати свої думки, не перериваючи розповідь грубо й образливо, коли вам уже все ясно, не демонструючи своєї зверхності і своєї влади).

**Розгляд скарг.** Це тонка й складна робота, бо з ображеною, заплутаною і збитою з шляху людиною розмовляти важко, потрібна неабияка витримка, такт, не кажучи вже про знання законів, розпоряджень, актів — і нашого життя.

Існують певні правила розгляду скарг.

Насамперед слід дотримуватися такої послідовності при розгляді скарг:

вислухайте скаржника;

визначте проблему;

вивчіть суть справи;

порадьтеся з керівництвом;

ухваліть рішення;

поінформуйте скаржника про результати розгляду його скарги;

зробіть відповідний запис у даній справі.

Розмовляючи зі скаржником, слід дотримуватись таких правил:

не відмовляйте скаржникові, вислухайте його;

дайте йому виговоритися (можливість виговоритися діє на людину як ліки);

не перебивайте скаржника й не сперечайтесь з ним;

зберіть усі факти про справу скаржника;

уточніть для себе, чи правильно ви розумієте суть справи;

не посилайтесь на пункти й параграфи, не користуйтеся юридичними термінами;

намагайтеся розглянути скаргу до того, як вона перетворюється на серйозну проблему;

не приймайте поспішливих рішень — лише для того, щоб заспокоїти скаржника або щоб гарно виглядати в його очах;

швидкий розгляд скарги, звичайно, бажаний, але не за рахунок правильності вирішення справи;

якщо ви не знаєте, що відповісти, пообіцяйте вивчити деталі справи й дати відповідь у точно призначений час;

не обіцяйте скаржникові задовольнити його домагання, якщо ви не переконані, що вони обгрунтовані;

вивчаючи суть справи, порадьтеся з керівництвом, з фахівцями;

коли рішення винесене, поінформуйте про нього скаржника, тобто:

1) якщо мала місце помилка, визнайте її, одразу ж уживіть заходів для її виправлення;

2) якщо скаргу було відхилено, викладіть причини й спробуйте переконати скаржника в необгрунтованості скарги;

3) якщо скаржник залишився незадоволеним, не погрожуйте йому, не підвищуйте голос; поясніть, до кого він може ще звернутись зі своєю справою;

— зробіть відповідний запис у справі.

І нехай вам щастить у цій — такій складній і такій потрібній — роботі.

\* \* \*

*Слухати співрозмовника з увагою  
— це підготувати його до того,  
щоб він уважно вислухав вашу відповідь,  
і схилити його на користь ваших доказів.*

Саді-Карно

*Добре, хто добре говорить, але ще краще, хто добре слухав.*

Р. Емерсон

Набувши значного поширення, телефон помітно звузив сферу ділового листування. У сучасному нам діловодстві до листів, як правило, звертаються лише тоді, коли обмежитися телеграмою або телефонною розмовою не можна.

Телефонний зв'язок забезпечує безпосередній і двосторонній обмін інформацією на будь-якій відстані; по телефону ведуться переговори, даються консультації, обумовлюються й узгоджуються важливі ділові зустрічі та ін. У деяких країнах переговори по телефону набули юридичної сили, навіть якщо вони не підтверджені офіційним документом.

Як правило, ділова телефонна розмова у нас не записується на плівку й тому не може бути об'єктом для посилянь, а це знижує правові якості її. Крім того, писемні тексти мають ту перевагу, що легко припускають обробку, їх можна швидко переглянути, навести довідку, читати вибірково та ін.

Телефонна розмова — це один із видів усного мовлення, до того ж досить специфічний: оскільки співрозмовники не бачать один одного, то виключається передача інформації через міміку, жести, вираз очей та обличчя. Навіть звичайне підтвердження того, що вас слухають, потребує словесного вираження, в той час як при безпосередній розмові достатньо було б глянути на співрозмовника. Такі репліки-підтвердження наявності зв'язку вносять надлишкову інформацію в телефонну розмову, хоч ця інформація й виправдана: вона забезпечує безперервність у розмові. Тому при веденні телефонних ділових розмов особливо важливо широко використовувати лексичні можливості української літературної мови, насамперед багату синоніміку, з одного боку, й точність її термінології, з другого, а також інтонаційні можливості мовлення.

Що утруднює спілкування по телефону? Це насамперед стан телефонних апаратів, навколишній шум, але ще й дефекти мови співрозмовників, зокрема така риса, як «проковтування» складів і слів; а ще — звичка перепитувати або повторювати сказане.

Утруднює спілкування також і невміння співрозмовника висловлюватися коротко, простими реченнями, до того ж реченнями, правильно побудованими — без пропусків, перескакувань, малозрозумілих скорочень.

Заважає й надто сильний голос: по телефону слід розмовляти середнім за силою голосом. Оскільки по телефону голос часто здається зміненим, а окремі звуки неясними, треба намагатися говорити не дуже швидко й по можливості чітко, ясно, говорити в мікрофон телефонної трубки — інакше співрозмовник буде погано вас чути. Тон розмови має бути спокійним, витриманим, ввічливим.

Оскільки ділові партнери часто спочатку знайомляться заочно, по телефону, дуже важливо справити на співрозмовника добре враження. Для цього слід дотримуватися ряду вимог, про які ми й порозмовляємо.

Службова телефонна розмова складається з таких компонентів:

момент встановлення зв'язку;

виклад справи;

заклучні слова, знак, що розмову закінчено.

Розглянемо кожен із цих компонентів зокрема.

1. Момент встановлення зв'язку часом забирає багато часу й зусиль, особливо у людей багатослівних і неорганізованих.

Початкові фрази в службовій розмові повинні вказувати не лише на те, що зв'язок між сторонами встановлений (*Алло! — Я слухаю! Слухаю! Вас слухають!*), але й визначити ці сторони. Службова особа, знявши трубку, може одразу ж назвати своє прізвище або місце роботи (*Секретаріат. Деканат. Бухгалтерія*). Той, хто починає розмову, повинен назвати своє прізвище, ім'я та по батькові, а також сказати, від чийого імені він говорить (установа, службова особа та ін.). Звичайно, у відповідь теж називають себе й установу або себе й свою посаду (при цьому сторони вітаються).

Якщо той, хто телефонує, забув назвати себе, співрозмовник змушений запитати: *Пробачте, з ким я розмовляю?* — й витратити зайвий час. Так само не слід сподіватися, що ваш голос обов'язково впізнають: це може викликати непорозуміння й забирає час у ділової людини. На анонімний дзвоник можна не відповідати й покласти трубку, якщо для анонімності у людини немає підстав (підставою може бути страх, хвилювання, невміння розпочати розмову).

Коли той, хто телефонує, не впевнений у правильності набраного номера, він звичайно послуговується формулою:

*Пробачте, це секретар директора? Пробачте, це Наталя Ва-  
илівна? Якщо ви помилились номером, ще раз вибачтеся  
припиніть розмову словами: Пробачте, це помилка (як-  
що до вас так подзвонили, не треба сердитись і ображати  
юдину на другому кінці міста чи країни).*

Якщо хочуть розмовляти не з тим, хто взяв трубку, а  
кимось іншим, тоді кажуть:

*Добрий день! Чи можу я попросити до телефону Бориса  
Сергійовича (або референта Івченка)?*

На це звичайно відповідають:

*Добрий день. Одну хвилинку, я зараз передаю трубку.*  
бо:

*Прошу зачекати.*

бо:  
*На жаль, Борис Сергійович вийшов, буде о третій.*

бо:  
*Референта Івченка немає. Чи можу я йому щось пере-  
азати?*

бо:  
*Є його колега. Будете розмовляти?*

Вибір відповіді залежить від конкретної ситуації.

Ось які початки фрази вважаються ознакою особливої  
вічливості:

*Чи можна попросити...*

*Чи не можна покликати...*

*Ви можете покликати...*

*Чи не могли б ви попросити...*

*Вам не важко попросити...*

В офіційному звертанні по телефону неприпустиме: *Пет-  
енка!* (без привітання, без *будь ласка* чи *прошу*, без поса-  
и або імені та по батькові).

Існує й ряд ввічливих форм відмови:

*Вам не складно буде зателефонувати ще раз?*

*На жаль, його ще нема, ви не змогли б зателефонувати  
зраз годину?*

Коли той, хто подзвонив, представляється, часто зву-  
ють слова *вас турбує* (російське *вас беспокоит*). Це ввіч-  
ива форма, безсумнівно, але є в ній відтінок якогось само-  
риниження, якогось запобігання ласки. Тому краще знай-  
і іншу, не менш ввічливу, але нейтральну форму (*Мое  
ізвище — Сивець. Я доцент політехнічного інституту. У  
ене до вас така справа...*).

Називаючи своє прізвище, не забувайте, що окремі прі-  
ща важко сприймаються на слух. До того ж потрібен  
звний час, щоб співрозмовник звик до вашого голосу й ва-  
ої дикції. Тому важкі для сприймання прізвища ставлять

у кінці речення й вимовляють якомога виразніше, аби всі звуки і склади були зрозумілі.

2. Виклад справи — це введення в курс справи, постановка питання, обговорення ситуації, позитивна або негативна відповідь. Кожен із цих етапів слід будувати чітко, коротко, без зайвих подробиць. Обговорення певної ділової ситуації — найважливіший і найдовший за часом тривання етап будь-якої телефонної розмови. Лаконізм тут досягається за рахунок детально продуманого переліку головних і другорядних питань, які вимагають короткої й конкретної відповіді.

Встановлено, що короткі фрази легше сприймаються на слух, ніж довгі та ще й ускладнені подробицями й повторами.

Слід пам'ятати при цьому, що ведення надто довгих службових розмов — це прояв безцеремонності та неповаги до тих, хто теж чекає звільнення телефону.

Як твердять дослідники, за останні роки середня тривалість телефонної розмови збільшилася втричі, хоч обсяг інформації, що передається, залишився тим самим. На думку психологів, довгі телефонні розмови формують у людей мовну нечіткість, неділовитість фрази. Протягом такої розмови лінія зайнята передачею інформації лише дві третини часу, а решта йде на паузи між словами (Власов Л. В. Умеем ли мы говорить по телефону // Экономика и организация промышленного производства. 1975. № 1).

Розмова по телефону не повинна перетворюватись у монолог: викладаючи багатоаспектне питання, слід передавати інформацію частинами, по можливості частіше робити паузи, щоб міг включитися співрозмовник.

Коли співрозмовник зупиняється, він цим самим дає знак, що чекає підтвердження зрозумілості викладеного, а тоді продовжить думку. Пауза може означати, що якась частина розповіді закінчена, думка завершена. Це створює певний ритм у розмові й дає можливість уникнути перебивання, переривання думки, що особливо неприємно в певних ситуаціях.

Загалом уміння вести телефонну ділову розмову значною мірою полягає якраз у тому, щоб своєчасно зробити паузу й тим самим дати можливість співрозмовникові висловити своє ставлення до питання, що обговорюється. Пауза, — говорив К. С. Станіславський, — важливий елемент нашого мовлення й один із головних його козирів. З цим не можна не рахуватися й перетворювати розмову по телефону в такий «щільний» монолог, що в нього не просунеш навіть лезо ножа, а не те що репліку.



3. Ініціатива закінчення розмови належить звичайно тому, хто подзвонив, але якщо співрозмовник значно старший за віком або службовим становищем, слід дати можливість закінчити розмову йому. Молодший за віком чи становищем може лише повідомити старшого про те, що він уже з'ясував усі питання, які в нього виникли. 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 телефону знову набирає номер той, хто подзвонив.

Іноді викликаний до телефону службовець може ввічливо сказати, що з тієї чи іншої причини поспішає закінчити розмову. Одна з таких причин — наявність у кабінеті відвідувача або службової особи.

Якщо викликаний по телефону службовець — жінка, то співрозмовник повинен зачекати, щоб розмову закінчила вона.

Довідки різного роду по телефону дають чітко, діловито, але спокійно, ввічливо й не припиняють розмову до того часу, поки співрозмовник не зрозуміє все те, що йому було сказано (біля службового телефону, яким користуються всі, має бути блокнот для записів, телефонна книга, книга службових адрес і телефонів).

У години прийому відвідувачів телефон або вимикають зовсім, або ведуть розмови лише в крайніх випадках.

Кілька загальних зауважень:

При безпосередньому звертанні до свого співрозмовника його слід називати на ім'я та по батькові або на прізвище з обов'язковим вживанням або назви посади чи звання, або слова *товариш, добродій, пан* (залежно від ситуації);

Якщо ви не запам'ятали прізвища чи імені та по батькові вашого співрозмовника, краще вибачитися й перепитати ще раз, ніж користуватися займенником *ви* та «фігурами умовчання»;

При розмові про третю особу її слід теж називати на м'я та по батькові або на прізвище (говорити увесь час ише *він* неввічливо);

Тільки близьких друзів і знайомих можна поздоровити по телефону зі святом чи сімейною подією, запитати про стан здоров'я хворого члена родини. 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;

Перш ніж зателефонувати комусь додому, треба уважно вибрати час (не слід цього робити рано вранці, пізно увечері, не кажучи вже про ніч);

Не слід у приватних справах звертатися до приятеля чи знайомого по службовому телефону. Так само не слід у службових справах телефонувати додому, та ще й пізно, без крайньої потреби;

Не слід викликати до телефону незнайому або малознайому людину й просити її про щось; у таких випадках звертаються особисто;

Телефоном не користуються при розв'язанні складних і відповідальних питань, тому що заочною розмовою можна завдати справі непоправної шкоди.

Часто наше уявлення про делікатність під час телефонної розмови обмежується словами «вас турбує...» Проте існує багато інших способів проявити делікатність: вибачитися за те, що відірвали від справ, подякувати за послугу; тоном своїх слів, добром їх передати своє шанобливе ставлення до співрозмовника.

\* \* \*

*Ми чітко уявляємо собі, що хочемо сказати,  
але потрібних слів знайти не можемо;  
ось чому розумним людям не вистачав  
часом тієї легкості у викладі думки,  
якою, собі на користь,  
володіють люди поверхові.*

Л. Вовенарг

## АНОНІМНЕ СПІЛКУВАННЯ

*Ніщо не коштує так дешево і не цінується так дорого,  
як ввічливість.*

М. Сервантес

Людина діла — бізнесмен — це ще й людина слова, й людина вчинку, це й людина серед людей. Недарма один американський бізнесмен сказав: «Бізнес — це вміння спілкуватися!»

**Етикет.** Життя кожної людини складається зі спілкування з оточуючими. Сукупність норм і правил, покликаних регулювати зовнішні форми поведінки людини, звичайно називають етикетом (у французькій мові це слово означає ярлик; церемоніал; форма поведінки). Ці форми склалися в практиці людського спілкування, були систематизовані й визнані загальноприйнятими. Сюди входять: поведження; форми звертання; вітання; манери; одяг.

Правила етикету, як і будь-які інші правила, виникли у зв'язку з необхідністю впорядкувати спілкування людей, зробити його більш організованим, приємним і красивим.

Найважливіша риса етикету — вміння володіти собою, гамувати свої інстинкти й пристрасті. Ще одна — не менш важлива риса — шанобливе ставлення до гідності людини.

Серед наявних у суспільстві правил етикету людина вибирає кожного разу найдоречніше для даної конкретної ситуації, а разом із тим — те, до чого вона звикла, що здійснюється напівавтоматично (ось чому так важливо правила етикету засвоювати настільки глибоко й міцно, щоб вони ставали другою натурою людини).

Оскільки форми спілкування в сучасному нам суспільстві надзвичайно різноманітні, то й єдиного етикету для всіх цих форм бути не може. Тому всі найважливіші форми спілкування були систематизовані й поділені на чотири групи, а вже в межах кожної з них діють цілком конкретні правила етикету. Ось ці форми:

Анонімне спілкування, тобто взаємодія між незнайомими людьми. Це будь-які тимчасові стосунки — без знайомства, анонімно, безіменно;

Функціональне спілкування — це службові стосунки, це стосунки типу пасажир — водій, лікар — хворий, учитель — учень та ін. (кожна людина протягом дня кілька разів змінює свої функції, а значить і етикет);

Неформальне спілкування — це насамперед спілкування молоді (спорт, театр, музика, туризм); це садові товариства, клуби за інтересами, групи здоров'я та ін.;

Інтимно-сімейні стосунки (саме тут закладаються основи доброго чи поганого виховання, засвоюються найважливіші правила етикету — або вони вже ніколи глибоко не засвояться).

З усіх цих видів спілкування нас у першу чергу цікавитиме функціональне спілкування.

Культура службового спілкування включає ряд загальних моментів — правил службового етикету. Так, наприклад, невміння вести службову розмову, невміння поводитися на роботі завдає багато неприємностей, зокрема криє небезпеку, що тебе неправильно зрозуміють. Створення нервової напруженості, невпевненості не сприяє успіхам у справах. А від ділової людини вимагається не так і багато: ввічливий тон, лаконізм, відсутність категоричності. До речі, ця категоричність, за словами одного дослідника, в'їдається в нас іще зі школи, де дитина щодня чує: «Іди до дошки! Дай щоденник! Вийди з класу! Приведи батьків!» (Ягодинский В. Н. Наш этикет. М., 1988. С. 75). А потім ми дивуємося, чому в нашому суспільстві так багато агресивності...

Не слід забувати, що етикет — це зовнішній прояв внутрішньої дисципліни людей, їх прагнення до порядку й порядності. Тут існує така взаємозалежність: з одного боку, дисципліна вимагає засвоєння й виконання правил культури поведінки; з іншого — в культурі поведінки знаходять свій вияв конкретні вимоги дисципліни. Саме тому в повсякденній практиці так важко буває розрізнити, де вчинками людини керують правила культури поведінки, а де вимоги дисципліни.

**Такт. Тактовність.** Це слова латинського походження. В латинській мові слово *такт* означало дотик, а ще — почуття. Кажуть, що тактовність починається з уміння знайти правильну лінію поведінки з кожною людиною, залежно від її душевного стану; це вміння відчутти людину, начебто доторкнутися до неї душею. Іншими словами, це те чуття міри, яке підказує людині, що в цій конкретній ситуації можна, а чого не слід говорити й робити. Тактовність не може бути суто зовнішнім, наносним проявом; диктує тактовні вчинки культура, чуйність, уміння підійти до людини так, щоб не образити, не роздратувати, не зробити людині боляче, а, навпаки, — вивести людину з неприємної ситуації чи пригніченого стану.

Тактовна людина, починаючи розмову, завжди спробує з'ясувати, чи зацікавить співрозмовника те, що ми збираємось йому розповісти, чи не буде йому нудно (а може прик-

ро), чи має він час і настрої нас вислухати, чи не вразимо ми його своєю розповіддю...

Тактовний колега, товариш чи знайомий не стане привселюдно переказувати вам плітку, яку він щойно про вас почув, а свої сумніви й підозри щодо вірогідності почутого висловить обережно, у формі непрямих запитань і обов'язково наодинці.

Тактовна людина у великому товаристві остерігається говорити на неприємні теми (смерть, каліцтво, зрада, розлучення), бо може хтось із присутніх це дуже болісно відчує. Більше того, він намагатиметься зупинити такого оповідача, відвернувши його увагу якимось запитанням.

Нетактовна людина спочатку говорить, а потім думає. А треба б навпаки: спочатку подумати, чи не зачепите ви когось тим, що скажете, чи не зашкодите комусь чи собі, а вже потім говорити (здавалося б, так просто, а як же важко завжди бути тактивною людиною...).

Нетактовна людина звичайно буває розв'язною, самовпевненою, не рахується з оточуючими людьми, любить бути в центрі уваги будь-якою ціною (навіть ціною чиеїсь репутації).

**Ввічливість.** Це зовнішні прояви внутрішніх якостей людини; але це найчастіше не індивідуальні, а загальноприйнятні прояви, усім більш чи менш відомі, а тому й відповідно усіма оцінювані. Але водночас це й моральні якості людини, для якої повага до людей і самоповага стали повсякденною нормою поведінки, звичним способом спілкування з оточуючими. Сюди ж входять не лише вчинки, а й слова (мовний етикет).

Ось найпростіший приклад мовного етикету. Існує правило: щоб бути ввічливим у нас — треба знати ім'я та по батькові того, з ким спілкуєшся. Застосування його: при вітанні — обов'язкове (не «Добрий день!», а «Добрий день, Михайле Михайловичу!»), в процесі розмови — повторювати при звертанні, питаннях, вашій реакції на сказане — обов'язково (обминання імені та по батькові в розмові — прояв неввічливості).

Існують різні сторони ввічливості. Вони навіть мають свої імена:

коректність — підкреслено офіційна, чисто службова, й дещо сухувата, холодна ввічливість;

шанобливість, поштивість — ввічливість, яка підкреслює повагу до людини; вона проявляється у ставленні до старших людей, насамперед до старших жінок;

люб'язність — прагнення бути приємним і корисним (проявляється в дрібних послугах, уважності);

делікатність — ввічливість у поєднанні з особливою м'якістю й тонким розумінням внутрішнього стану та настрою інших людей.

А що таке неввічливість? У чому вона проявляється?

Ось як про це говорять знаючі люди.

Багато років тому відомий англійський філософ Джон Локк (1632—1704), говорячи про почуття міри, «золотої середини», прищеплене з дитинства, твердив, що у погано вихованої людини сміливість набирає форм грубості, вченість обертається дріб'язковим педантством, простота — неотесаністю, добродушність — улесливістю.

Наш сучасник сказав так: «Гріш ціна ввічливості злостивій, заздрісній і байдужій до іншої людини. Треба навчитися бачити не лише зовнішнє» (*Ягодинский В. Н.* Наш етикет. М., 1988. С. 85).

І ще цей же автор сказав, що ввічливість — це те необхідне машинне мастило, без якого механізм людських стосунків перегрівается й відмовляє на ходу.

Не слід бути надмірно ввічливим (цю ввічливість звать лакейською або «перукарською»); адже ввічливість — це ще й почуття власної гідності.

Чи в усьому світі ввічливість однакова? Загальновідомо, що ввічливість — це сукупність учинків, які визначають внутрішню культуру людини. Людина з глибокою серйозною освітою, розвиненим розумом, людина, яка вміє керувати своїми емоціями незалежно від свого темпераменту, людина, збагачена наявними в світі різноманітними культурними здобутками, завжди, скрізь, у будь-якій ситуації знайде спосіб бути ввічливою й тактовною.

Проте зовнішня культура не має всезагального, глобального характеру. Особливості поведінки, правила ввічливості людей у різних країнах чи в різних сферах їх діяльності й на різних щаблях суспільства помітно різняться між собою. Ось кілька прикладів.

Здавалося б, така проста річ, як відстань, на якій спілкуються люди, зустрівшись, скажімо, на вулиці. Виявляється, що латиноамериканці спілкуються на такій близькій відстані один від одного, яка, з нашої точки зору, взагалі дивовижна й неприйнятна. Японці, навпаки, з нашої точки зору, спілкуються на аж надто великій відстані (вони кланяються один одному в пояс, а для цього їм і потрібна значна відстань). Різниця у способах вітання часом ставить людину в досить важке й складне становище. Судіть самі: «Що повинен думати японець, якщо європеець, починаючи ділову розмову, не потисне йому руку? Він може подумати, що співрозмовник поважає

його національні звичаї — в Японії не вітаються за руку. Але, з іншого боку, він може вважати це неповагою особисто до нього — японець знає, що в суспільстві, до якого належить партнер, жест рукостискання узвичаєний» (*Формановская Н. И. Вы сказали «Здравствуйте!». М., 1982. С. 37*).

І ще одне — досить цікаве й дотепне свідчення того, наскільки різняться між собою правила ввічливості й скільки в них умовного.

«Звертаючись до вас, француз закінчує листа так: «...будьте такі люб'язні прийняти, шановний пане, запевнення про мої особливі почуття». Вперше я одержав такого листа від секретарки видавництва «Галлімар», коли жив іще в Празі. Від радості я мало не підстрибнув до стелі. Виявляється, в Парижі є жінка, яка мене любить. Вона не лише має до мене певні почуття, але й недвозначно підкреслює, що ці почуття — особливі! Ніколи жодна жінка не говорила мені нічого схожого! Значно пізніше, коли я оселився в Парижі, мені пояснили, що епістолярна практика пропонує цілий семантичний набір формул ввічливості. Вони дозволяють французу з аптекарською точністю вибирати те почуття, яке він хоче висловити (не відчуваючи його) стосовно адресата. При цьому величезному виборі вислів «особливі почуття» відображає найнижчий щабель адміністративної ввічливості, який межує з презирством» (*Кундера Милан. Бессмертие // Лит. газ. 1990. 18 сент.*).

А тепер перелічимо ті найелементарніші правила, які діють на всіх широтах:

вітаючись, знімати рукавичку;

входячи в приміщення, знімати шапку (для жінок — не обов'язково);

в театрі проходити через ряд обличчям до тих, хто сидить, пробачитись — обов'язково;

вставати, коли входить жінка; якщо вона стоїть, розмовляти стоячи;

не сідати за стіл у головному уборі;

не розмовляти з повним ротом;

усе, що покладено на тарілку, треба з'їсти;

суп їдять (скрізь!) ложкою, яку тримають у правій руці, ліва рука при цьому — на столі (тільки не лікоть);

хліб їдять не з цілого шматка, а відламуючи від нього;

виделкою в правій руці (без ножа) їдять рибу, мелене м'ясо, овочі, картоплю, макарони;

виделкою (в лівій руці) і ножем (у правій руці) їдять м'ясо, відрізаючи маленькі шматки (не ріжуть усього одразу);

якщо вам необхідно щось узяти й для цього треба по-

класти ніж і виделку, кладіть їх на тарілку так, як ви їх тримали — ніж з правого боку, виделку — з лівого.

торт, тістечка не беруть руками, а їдять маленькою ложечкою;

закінчивши їсти, виделку та ніж кладуть на тарілку (поряд, а не навхрест).

І найважливіше правило ввічливості, яке діє в усьому світі однаково, — усміхайтесь! Усмішка — засіб встановлення добрих стосунків між людьми.

Ви можете не знати мови, але ви усміхаєтесь, а оточуючі люди «перекладають» вашу усмішку так: «Ви мені подобаєтесь. Я радий бачити вас». При цьому слід пам'ятати, що нещира усмішка нікого не введе в оману. Ми говоримо про справжню усмішку, сповнену приязні, доброти, усмішку, яка йде від щирої душі.

А тепер прочитайте ці два хвалебних гімни усмішці — один європейський, а один — американський.

«Люди — дзеркала: посміхайся — й світ вертатиме тобі усмішку. Усміхайтесь до кожного, з ким ви маєте намір установити контакт, і ви переконаєтесь, що усмішка настраює розмову на зовсім інший лад. І люди навкруги здаватимуться вам приязнішими, доброзичливішими. Усмішка піднімає настрій не лише вашого оточення, а й ваш власний. Іронізуйте над собою, посміхайтесь, й поступово ваш настрій неодмінно поліпшиться. Зрозуміло, що все своє життя ми не можемо ходити усміхненими, але не слід забувати, що людина — господар свого настрою: вона може створити його» (Іржі Томан. Братислава).

А тепер американський гімн усмішці: «Вона нічого не коштує, але створює багато. Вона збагачує тих, хто її одержує, не збіднюючи тих, хто її дає.

Вона триває одну мить, але пам'ять про неї часто зберігається назавжди.

Немає людей настільки багатих, які могли б прожити без неї, і немає настільки бідних, які не стали б багатими через неї.

Вона створює щастя в домі, атмосферу доброзичливості у справах і служить паролем для друзів.

Вона — відпочинок для втомленого, світло надії при відчаї, сонячне сяйво для смутного і найкращий серед природних засобів проти горя.

Проте її не можна ні купити, ні випросити, ні позичити, ні вкрати, бо вона становить собою таку цінність, яка не принесе ні найменшої користі, якщо тільки не буде віддана від чистого серця» (Френк Ірвінг Флетчер. США).

Але...



Але голосний, надто голосний сміх, який привертає увагу сторонніх, — ознака невихованості (дехто, засміявшись надто голосно, закриває обличчя руками, та це не рятує ситуації).

**Жести, міміка, вираз обличчя.** Усе це — наша мова без слів: «У звуках голосу, в очах і в усьому естві людини, яка говорить, міститься не менше красномовства, ніж у виборі слів» (Ларошфуко).

Проте про цю нашу мову без слів ми, як правило, не пам'ятаємо, не враховуємо її впливу на співрозмовника й результати розмови — і часто програємо там, де б могли виграти, якби контролювали себе.

Ми не навчилися стежити за своїм виразом обличчя; тому в нас на вулицях стільки похмурих, незадоволених, а часом і злих облич — облич, а не людей. А вважається, що людина, яка хоче досягти чогось у житті, має постійно контролювати вираз свого обличчя. Це має бути приємне, погідне, доброзичливе обличчя, приязне до людей, більшість із яких вам відповість тим самим.

Хочете перевірити, який вираз обличчя був у вас протягом дня? Це зробити неважко: пригадайте, скільки разів на день до вас звернулися на вулиці з питанням, як пройти кудись чи доїхати, чи ще про щось. Якщо цього не було зовсім або дуже й дуже мало (один-два звертання за кілька днів), — значить, у вас похмурий, злий, замкнений чи зверхній вираз обличчя, а ви, може, про це й не здогадуєтесь.

Промовляє без слів і наше тіло: плечі опущені, кутки вуст — теж; руки безсило висять... Що це? Це — сум, безнадія, втома... Недарма ж кажуть: ніякі слова не можуть бути такими зрозумілими, як мова тіла, коли ми навчимося її розуміти.

Ми часто повторюємо: очі — дзеркало душі. А виявляється, що для співрозмовника набагато важливіше бачити все обличчя, а не лише очі. Та й в очі співрозмовника ми дивимося лише тоді, коли його слухаємо, а не тоді, коли говоримо самі. Усе це свідчення того, що ми погано знаємо мову нашого тіла.

Які жести й рухи є ознакою невихованості:

упиратися руками в боки; засувати руки в кишені, без потреби розмахувати руками під час розмови; закривати рота рукою при розмові;

плескати по плечу можна лише дуже близьку людину в дружній розмові, інших — ні;

непристоїно «прикипати» поглядом до когось, особливо

якщо це незнайома вам людина;

правила ввічливості забороняють повертатися один до одного спиною;

непристойно вказувати на людей пальцями (показати можна словами або поглядом);

не слід сидіти зігнувшись або розвалившись в кріслі; не розсувати надто широко коліна, не закладати ноги за ніжки стільців, не гоїдатись на стільці, а сісти рівно на передній край стільця;

сидячи, не обхоплювати руками коліна, не хапатися ними за сусідні стільці; руки ваші мають вільно лежати на колінах;

треба привчитися вставати й сідати без шуму; стілець не пересувати, а трохи підняти й переставити;

не слід дуже високо закладати ногу на ногу, хоч закладати їх у межах пристойності дозволяється навіть жінкам; молодим людям у великому товаристві, де є старші, краще, сівши, обидві ноги перенести на один бік, притиснути одна до одної (якщо ви поставите ноги прямо, то на низькому кріслі ви коліньми якраз дістанете підборіддя, що ніяк вас не прикрасить в очах інших).

В усіх цих правилах немає нічого ні складного, ні важкого, якщо вони вже «приросли» до вас, стали вашою другою натурою. Ось як у цього американця:

«Кожного разу, коли ви виходите з дому, розправте плечі, високо підніміть голову, так наче вона у вас увінчана короною, дихайте на повні груди, «пийте» сонячне світло; вітайте усмішкою ваших друзів і вкладайте душу в кожне рукостискання. Не бійтеся, що вас неправильно зрозуміють, і навіть на хвилину не замислюйтеся про ваших недоброзичливців. Намагайтеся зосередити думки на тому, що вам хотілося б звершити, і тоді, не міняючи напрямку, ви будете рухатися прямо до мети» (Е. Хаббард).

Оскільки правила поведінки, як і мовний етикет, дуже давні, тісно пов'язані з народними звичаями й відображають часом навіть незрозумілі сьогодні ритуали, то й різняться вони від народу до народу досить помітно. Національний характер проявляється в темпераментності одних і витриманості інших, у манері говорити, їсти та ін.

Ось деякі з таких відмінностей.

У більшості європейських країн на прощання махають рукою. Але в Греції такий жест зрозуміють так: «Забирайся під три чорти!»

Майже скрізь постукування пальцем по лобі означає: «Ну й дурень же!..» А в Голландії так виявляють свій захват: «До чого ж розумно!..»

Кільце зі вказівного й великого пальців (так в Америці виявляють схвалення, це «О'кей!») не скрізь у Європі зрозуміють правильно. В Німеччині це — непристойний натяк.

Французи й та частина швейцарців, які розмовляють по-французьки, щоб показати, що їм дуже нудно, потирають собі підборіддя. Для всіх інших європейців цей жест не означає нічого.

У нас при зустрічах і прощаннях (повсякденних, а не в аеропорту чи на вокзалі) зрідка цілують один одного в щоку. У Західній Європі такі поцілунки — звичайна річ. Неоднакова лише їх кількість: у Парижі їх чотири, всі інші французи й бельгійці цілуються тричі, в Англії — один раз, в інших країнах Європи — двічі (в обидві щоки) (матеріали журналу «Ньюсуїк», передрукувала газета «Независимость»).

\* \* \*

*Найцікавіша для нас поверхня на землі  
— це людське обличчя.*

Г. Ліхтенберг

#### **ДІЛОВІ КОНТАКТИ**

*У серйозних справах люди показують себе такими, якими їм належало б бути; у дрібницях — такими, якими вони є.*

Н. Шамфор

Ділові контакти починаються знайомством; воно буває безпосереднім і через посередника, який рекомендує майбутніх знайомців один одному. Вважається, що знайомство через посередника має більш офіційний характер і зобов'язує нових знайомців вітатися один з одним, навіть якщо вони й не підтримуватимуть знайомства.

Той, хто знайомить двох людей між собою, повинен не лише назвати їх імена, по батькові і прізвища, а й посаду, звання та ще деякі потрібні в цій ситуації відомості. Після того, як знайомство відбулося, розмову починає той з них, хто старший за віком чи за становищем.

Якщо знайомство відбулося в офіційній обстановці, на роботі, — можна одразу переходити до справи. Якщо в товаристві — треба одразу шукати спільні інтереси, щоб підтримати розмову. При цьому необхідно по-дружньому по-

сміхатися, уважно слухати, щиро цікавитися сказаним, пристосуватися до ситуації й поведінки нового знайомого, щоб швидше пройти найважчий період у знайомстві.

Посередник у знайомстві звичайно користується реченнями типу:

*Я хочу познайомити вас з...*

*Дозвольте познайомити вас з...*

*Дозвольте відрекомендувати вам...*

Якщо знайомство відбувається без посередника, тоді говорять (залежно від конкретної ситуації):

*Я хотів би з вами познайомитись.*

*Мені хотілося б з вами познайомитись.*

*Дозвольте з вами познайомитись.*

*Дозвольте відрекомендуватися...*

Часто при знайомстві вказують мету встановлення ділового контакту; тоді відомості про посаду, звання, фах та інше обов'язкові.

І посередник, і самі учасники процедури знайомства повинні чітко називати прізвища, імена й по батькові. При цьому фразу слід будувати так, щоб найменування було в називному відмінку:

*Мене звать Микола Олександрович, прізвище моє Петренко.*

Якщо посередник називає персоналії обох, їм залишається сказати:

*Дуже приємно!*

*Я радий з вами познайомитись.*

*Мені дуже приємно з вами познайомитись.*

*Дуже радий, що знайомство нарешті відбулося та ін.*

Може так трапитися, що вас знайомитимуть із небажаною для вас, неприємною людиною. Відмовлятися від знайомства — ознака крайньої невихованості. Знайомтеся, тримайтеся ввічливо, але розмови не починайте.

В ситуації, коли ви не почули або не розібрали імені нового знайомого, не намагайтесь назвати його «якось» або обминути називання. Краще зверніться з проханням повторити ім'я:

*Пробачте, погано розібрав (почув) ваше ім'я та по батькові, повторіть, прошу!*

Звичайно знайомство закріплюється потиском рук. Які правила діють тут?

Усе залежить від характеру самого знайомства. Якщо посередник у знайомстві каже: *«Познайомтесь, у вас є багато спільного, ви швидко знайдете, про що розмовляти»*, то рівноправні партнери називають себе, кажуть *«дуже*

приємно» або «дуже радий», потискують руки — і знайомство відбулося.

Коли ж посередник каже: «Іване Івановичу! Дозвольте відрекомендувати вам оцього молодого, талановитого...», тоді ситуація круто міняється. Той, кого рекомендують, не повинен першим простягати руку, а має почекати, поки руку йому подасть той, кому його, цього молодого й талановитого, рекомендують. Першим посередник називає прізвище «молодого, талановитого». У цій ситуації «дуже радий» може сказати той Іван Іванович, якому рекомендують, але не може цього сказати молодик (хоч часто каже — з переляку).

І взагалі — простягнуену руку треба потиснути; не прийняти простягнуеної руки — образа.

Буває так, що рука болить, зайнята чимось, брудна — пробачтесь одразу ж і поясніть причину (можна пробачитися й подати ліву руку; запропонувати замість руки лікоть можна лише жартома й то найближчим друзям).

Як бути з рукавичками? Чоловіки мають бути «рівними»: або обидві простягнуті руки в рукавичці, або без.

Жінки можуть подавати руку в рукавичці; чоловіки повинні, вітаючись з жінкою, рукавичку скидати обов'язково.

Коли треба обмінюватися потиском рук? При знайомстві, переходячи на «ти», коли поздоровляють або висловлюють співчуття.

Подавати руку треба рішуче, а водночас і невимушено; млявий потиск — неприємний, подана не рука, а пальці — образа, трясти руку — некрасиво, довго тримати руку — теж.

Отож, уміти потиснути руку — це теж мистецтво, бо тут додається і вираз обличчя, і вираз очей, і голос, і слова, і нахил голови...

Перший потиск руки закладає фундамент майбутнього продовження й закріплення знайомства або припинення його. Так починається спілкування, а, як кажуть американці, бізнес і спілкування — синоніми.

Щоб знайомство й ділові контакти закріпити, сторони можуть обмінятися візитними картками, на яких розміщено інформацію, потрібну для подальших контактів (прізвище, ім'я, по батькові, посада, назва та адреса установи, місця роботи, номери службового й домашнього телефонів).

Не слід тільки робити одного: роздавати на всі боки свої візитні картки (з нас і так уже сміються приїжджі...).

Знайомство відбулося. Що можна назвати найважливішими складниками поняття ділове спілкування? Це встановлення контакту, вміння розмовляти й слухати.

Встановлення контакту починається привертанням уваги співрозмовника. Як ми це робимо і як це треба робити? Ми перепиняємо когось, загородивши йому дорогу, ми хапаємо його за руку, за плече або за гудзики, а вже потім озиваємось до нього. Так робити не треба — це ясно. А як треба? Треба встановлювати контакт словом, але й не без участі руху рукою, повороту голови, усмішки, погляду.

Почнемо з анонімних контактів.

Зупиняють людину, у якої ми хочемо про щось запитати, словами, і перше слово тут — «Пробачте!», «Пробачте за турботу!» А далі:

*Скажіть, будь ласка...*

*Пробачте, ви не скажете...*

*Пробачте, ви не могли б сказати...*

*Пробачте, ви не знаєте...*

*Будьте такі люб'язні, скажіть...*

Можна привернути чиюсь увагу ще питальним реченням:

*Пробачте, можна вас запитати?*

*Дозвольте вас запитати?*

*Пробачте, можна вас на хвилинку?*

Позитивна відповідь починається з «Пробшу», «Будь ласка», «Слухаю вас», негативна «На жаль...», «Шкода, але...» «Я б з радістю, але...»

Як бачите, мова дає в наше розпорядження в кожній ситуації кілька варіантів, з яких можна вибрати потрібні (вся біда в тому, що в мові ці варіанти є, а в нашій пам'яті, в нашому словниковому запасі вони є далеко не завжди і мають бути й з'являтися миттєво, автоматично).

Ці миттєві, нетривалі, безіменні контакти так сам швидко встановлюються, як і розвалюються. Ми не встигаємо ніяк назвати людей, з якими спілкуємося. Хіба лиш не встигаємо? А може не знаємо, як назвати цю незнайому людину?

Традиційні українські звертання, поширені здавна в селах (*Дочко! Сину! Діду! Дядьку! Тітко!* та ін.), в місті не прижилися; нових — рівноцінних — не створено. От і потрапили в українське середовище і в українську мову звертання типу «*Девушка!*», «*Мужчина!*», «*Женщина!*» І сміх гріх з оцим російським звертанням «*Женщина!*», самі посудіть: «На півдні країни це увійшло в широкий вжиток, між іншим, тому, що українське слово *жінко, жіночко* може бути перекладене лише словом *женщина*. Проте в українській мові це кличний відмінок слова, який і сам по собі звертанням.

У російській мові кличного відмінка немає вже кільк

століть, так що російський переклад української форми звучить досить штучно для слова *женщина*» (Колесов В. Культура речі — культура поведіння).

Виходить, у нас запозичили таке миле звертання «*Жіночко!*», а ми самі його забули. Тільки слово це — одно — нас не задовольнить. Тому крім тих формул встановлення контактів, які ми вже навели, кожен із нас використовує таке звертання, яке відповідає ситуації, її учасникам, їх характерам і звичкам. Усе це «одноразові» звертання, а узвичаєного, загальноприйнятого у нас немає. Ні «*товариш*», ні «*громадянин*» у ситуаціях, про які йде мова, не прижилися («ожили» сьогодні звертання *пане* або *добродію*, та чи приживуться — невідомо).

Отже, у сфері «миттєвих спілкувань», залежно від ситуації, від віку, культури, звичок людей, які вступають у контакт, використовуються описові звороти без прямих звертань («*Пробачте, чи не могли б ви...*») або ситуативні звертання (*хлопче, юначе, друже* та ін.).

Чому в таких ситуаціях ми уникаємо слів *громадянин* і *товариш*? Насамперед тому, що це слова книжні: *громадянин* утворене від рідковживаного *громада*; *товариш* — дуже давнє тюркське запозичення (обидва слова так і не стали розмовно-побутовими).

Уже в радянські часи слово «*громадянин*» стало юридичним терміном (з 1918 р.), а слово *товариш* узаконено Конституцією 1936 року. Вживання слова *громадянин* у судочинстві, в офіційних ситуаціях, а слова *товариш* як партійного звертання наклало на ці слова досить виразний відбиток. Цікаво, що в усному розмовному, навіть просторічному мовленні побутують слова *товаришувати, товариство, мій шкільний товариш, моя давня товаришка* (у значенні *друг, подруга*), але вони не сприймаються в одному ряду з офіційним *товариш*, а скоріше продовжують старі традиції мовлення (*пане-товаришу* у козаків).

Таким чином, на сьогодні в службовій обстановці діє ціла шкала звертань: на ім'я, якщо люди одного віку, давно й добре знають один одного; на ім'я та по батькові — люди різного віку; на ім'я та по батькові — коли ситуація стає більш офіційною (виклик до керівника, прийом відвідувачів; інша установа); на прізвище з обов'язковим *пане, добродію* чи *товаришу* — у ще більш строгій, офіційній ситуації. Звертання лише на прізвище (*Петренко, Костинський*) широко вживається при звертанні людей старшого покоління до молодих (учитель до учня, викладач до студента, майстер до учня). Звертання типу *Громадянине Петренко* прийнятні в строго офіційній ситуації і вживаються

представниками адміністрації, влади, охорони порядку. Звертання *пане, пані* вживаються в дипломатичній та офіційній сферах.

Є у нас іще одне звертання, яким не всі, на жаль, уміють користуватися. Це слово *колега*. Воно узвичаїлося в середовищі медиків, учених, зрідка — юристів; так звернутися може лише людина однакового статусу (не може сказати «колега» студент до професора, але можуть так сказати студенти один до одного). Слово це останнім часом активізувалося і, як кажуть, «розпливлося», втратило чіткі контури (раніше це звертання поширювалося лише на так звані інтелігентні професії — лікар, учитель, юрист, тепер на всі — без достатніх підстав).

Вибираючи найбільш придатний для даної ситуації тип звертання для встановлення контакту, ми при цьому — часто несвідомо — користуємося ще одним могутнім засобом, який дала нам природа. Цей засіб — інтонація.

Інтонація, накладаючись на певну форму звертання, доповнює й конкретизує його основну барву. Інтонація й наголос можуть унести потрібний нам емоційно-експресивний відтінок у будь-яку форму найменування — повну, офіційну, а чи скорочену, спрощену.

Таким чином, у людини з високою мовною культурою завжди знайдеться, з чого вибрати ввічливу форму звертання для встановлення контакту й продовження спілкування. Крім того, ставлення однієї людини до іншої, її емоційно-експресивний стан може бути переданий описово: найменування вводиться в відповідний контекст, який і забарвлює певним чином начебто нейтральну, а то й холодну форму найменування.

...На ім'я та по батькові. Саме так нас називають і ми називаємо інших найчастіше упродовж усього нашого життя. Як ставимося ми до свого імені? Як ставляться інші?

Ось думка з українського джерела: «Найприємніше, найсолодше слово для людини — її ім'я (це своєрідний синонім до загальновідомого «своя сорочка до тіла найближча»). Тому — не перекручувати, не помилятися, не ображати неухважністю до імен» (Культура української мови. Довідник).

А ось думка з американського джерела:

«Середня людина значно більше прив'язана до свого власного імені, ніж до всіх імен на землі, разом узятих. Тільки запам'ятайте це ім'я, промовте його при звертанні невимушено, й ви вже зробили цій людині приємний комплімент. Але забудьте його або помиліться вимовляючи, й



ви вже поставили себе у вкрай незручне становище» (Д. Карнегі).

Що можна ще додати до цього?

Наші імена — це ще й та жива нитка, яка зв'язує нас із нашим родом і нашим народом, з нашою землею, культурою, мовою. Іменем людина пов'язується з сьогоденням, у якому є всі можливості заслужити собі добре ім'я. Тому до свого імені, до імен інших людей, до імен взагалі слід ставитися з повагою, пам'ятаючи, що повага до імені є повагою до особистості, до людей, які вибирали це ім'я, до традицій свого народу та норм свого суспільства.

В українській мові звертання може мати форму називного відмінка (*Олег Іванович*) і кличного відмінка (*Вадиме Сергійовичу*); переважає кличний відмінок — одна з визначальних рис української мови. Норма української мови вимагає, щоб обидва слова — ім'я та по батькові — мали однакову форму (або *Павло Павлович* — або *Павле Павловичу*).

Отже, пам'ятати імена та по батькові своїх колег по праці, друзів, родичів, знайомих, не перекручувати і не висміювати їх, називати на ім'я та по батькові, розмовляючи, вітаючись і прощаючись, — це необхідна для вихованої людини передумова контакту.

Ти — ви, я — ми. Такі, здавалося б, маленькі слова, а такі могутні: хто правильно використовує їх, той має друзів, прихильників, тому симпатизують, того люблять. А хто помилився — має недоброзичливця, а то й ворога.

Почнемо з найпростішого: *він* — *вони*. Часто розмова двох відбувається в присутності третього. Про цю людину не радять, згадуючи її або посилаючись на неї, говорити «*він казав*», «*ось вона чула*»; треба цю людину певним чином називати. Це може бути прізвище, ім'я та по батькові, посада, звання та ін. Про зовсім не знайому вам людину, присутню при розмові, можна сказати «*наш співрозмовник*». Сказати в цій ситуації *він*, *вона* — це те саме, що показати на людину пальцем.

Тепер *вони* — як форма пошанної множини. В українській мові пошанна множина виражається лише другою особою. Якщо в третій особі однини замість *він*, *вона* кажуть *вони*, то це прояв уже застарілої на сьогодні норми (її вживати в офіційній ситуації не слід).

Один уважний дослідник так писав про *я* — *ми* — *ви*: «Стежте завжди за тим, як часто в розмові хтось інший вживає займенники «я», «ми», «ви». В цьому значною мірою виявляється характер людини: чи вона егоїст, чи

визнає заслуги інших, додаючи їм таким чином упевненості у своїх силах», а далі порада: «Обмеживши вживання слова «я», частіше вживайте замість нього слово «ви». Наголошуйте на ньому завжди, коли йдеться про якісь заслуги, позитивні якості, дії, вчинки тощо («Дякуючи вам, ми змогли...», «Ви мали рацію тоді, коли...»). Якщо ж ви збираєтеся говорити про помилки або якісь негативні моменти, то в цьому випадку краще вживайте замість «ви» слово «ми»: «Мені здається, що ми припустилися помилки, коли вирішували цю справу». Якщо ж ви скажете «Ви зробили помилку», він силкуватиметься будь-що довести, що ніякої помилки не сталося» (Томан Іржі. Мистецтво говорити).

Золоте правило: вимовляйте слово *ви* голосно, а слово *я* пошепки. Слово *я* вимовляють пошепки, а точніше — зовсім не вимовляють учені: в офіційному науковому спілкуванні відсутня форма авторового *я* (*я відкрив закон, я довів теорему*). Учений ховається за так званим авторським *ми* (це ведеться здавна, ще від Цицерона). Офіційно-ділові папери (закони, укази) також не мають авторського *я*.

Шаноблива форма «*Ви*» у звертанні до однієї людини виникла ще в Римі, в Європі поширилася в XVI ст. й потрапила через поляків до нас. Отож, традиція давня. Хто й кого має називати на «*ви*»:

так слід називати кожному незнайому або малознайому людину;

це форма звертання в офіційній обстановці;

так виявляють стримані, підкреслено ввічливі, а то й холодні стосунки;

так звертаються до старших осіб;

так звертаються до чужих дітей віком 14—16 років.

Яка роль у нашому спілкуванні відводиться формі «*ти*»:

це дружня, приятельська, а також інтимна форма звертання;

це нейтральна форма спілкування між молодими людьми;

це нейтральна форма звертання старших до молодших віком;

це урочиста, піднесена форма звертання в поезії.

А є ще начальницьке «*ти*», яке дуже виразно підкреслює службову нерівність учасників спілкування: начальник каже «*ти*», а підлеглий йому — «*ви*». Добре, якщо за начальницьким «*ти*» стоїть бажання підкреслити дружнє ставлення, особливу довіру до підлеглого, рівність із ним, давнє знайомство. Проте найчастіше начальницьке «*ти*» з'являється від невміння або небажання розмовляти з людьми ша-

нобливо, ввічливо, від небажання розібратися в людях, знайти до кожного свій підхід. Американці кажуть: «Пам'ятати ім'я виборця — це мистецтво керувати державою». Ми могли б сказати: «Пам'ятати своїх працівників, знати їх імена, знайти для кожного потрібне слово — це і є мистецтво керувати людьми».

Користуючись формою «ви», слід пам'ятати, що правильно казати «ви прийшли», «ви принесли», а не «ви прийшов», «ви принесла» (присудок узгоджується з підметом у числі).

**Говорити — слухати.** Встановлення контакту — коли воно було вдалим — полегшує спілкування, але щоб досягти бажаного успіху, плідної розмови, слід урахувати деякі правила, перевірені практикою офіційного спілкування:

хід розмови та її наслідки залежать від правильності вибору місця й часу розмови;

особисті стосунки ефективніші, ніж телефонна розмова; свою мову й поведінку слід пристосувати до співрозмовника та до обставин, в яких відбувається розмова;

ввічливість обеззброює, але коли ваш співрозмовник роздратований, то краще помовчати, щоб не роздратувати його ще більше;

якщо ви недостатньо обізнані з питанням, яке обговорюється, дайте можливість говорити тим, хто добре його знає;

якщо ви хочете закінчити розмову з надто бакалущим співрозмовником, не давайте йому можливості своїми зауваженнями чи запитаннями продовжувати її;

спілкуючись з людьми, які й справді дуже зайняті, завантажені роботою, намагайтесь говорити стисло й небагатослівно, зосереджуючись лише на головному;

якщо ви потрапили в незручну чи скрутну ситуацію — слухайте, а вислухавши — говоріть дуже коротко й стисло;

ставте запитання; це найкраща форма для висловлення наказу; позицію партнера теж можна визначити, поставивши йому питання, яке ні до чого вас не зобов'язує;

щоб не створити враження людини, яка любить повчати, на початку скажіть: «Як усі ви добре знаєте...», «Я мабуть, не скажу вам нічого нового...»;

не говоріть надто багато про себе, про свій стан здоров'я, про родину; не нарікайте на свої неприємності (це мало кому цікаво — це породжує плітки);

у відповідальній розмові, важливій для вас, говоріть якомога менше, більше слухайте.

Елементарні речі, чи ж не так? А скільки правил зі щойно названих ви порушили вчора?..

Ви — керівник, вам доводиться не лише хвалити, а й критикувати. Що радять тут розумні люди?

Ось що каже з цього приводу вже цитований Іржі То-ман:

із раннього дитинства й до старості людина потребує визнання з боку своїх ближніх. Намагайтеся, щоб після розмови з вами люди були задоволені й переконані, що їх визнають;

не чекайте на якісь особливі події, щоб висловити своє визнання; намагайтеся похвалити людину за кожну дрібницю, яка вам подобається, навіть за невеликі успіхи в роботі;

якщо ви хочете навчитися критикувати так, щоб не образити людину, то робіть це лише віч-на-віч, по-дружньому, скажіть, що ви колись також робили схожі помилки;

не починайте розмову з критики, а з похвали за ту роботу, яку він виконує добре; розкажіть, як правильно слід було зробити \*, нарешті знову похваліть і висловіть переконання, що він зуміє добре справитися з дорученою справою в майбутньому;

подумайте, чи критичні зауваження треба зробити відразу, чи відкласти їх на деякий час.

Так розмовляти з людьми може лише людина дуже спокійна, витримана й вихована (а хіба це не ідеал керівника?)

Чи не найважча наука — навчитися слухати інших.

Скільки мудрих вказівок із цього приводу залишили нам попередні покоління: «Хто мовчати не вміє, той і говорити не здатний» (Сенека); «Я часто каюся, коли говорив, але ніколи не каюся, коли мовчав» (Сімонід); «Слово, стримане тобою, — твій раб; слово, яке вирвалося у тебе, — пан твій» (Ш. Гафіс).

Отже, щоб досягти успіху в житті, треба навчитися слухати. Це значить:

не поспішайте з першого погляду на людину складати про неї остаточну думку — спочатку вислухайте її;

слухайте співрозмовника зацікавлено, доброзичливо й уважно, не відволікаючись на якісь свої заняття чи думки;

слухаючи свого співрозмовника, намагайтеся не звертати увагу на оточення, бо розмова не складеться;

не робіть висновків про співрозмовника після його перших слів; вислухайте його без упередження;

---

\* При цьому пам'ятайте, що сказав про критику Карел Чапек: «Що таке критикувати? Критикувати — це значить розповідати, як би ти зробив сам, якби вмів».

не переривайте чиеїсь розповіді запитаннями, якщо навіть щось вас здивувало чи зацікавило;

тема розмови неприємна, або важка, або складна для розуміння — примусьте себе зосередитися й вислухати.

Кілька слів про етику ділової людини. Вже немає «залізної завіси» й Берлінської стіни, вже давно змінився в нашому уявленні образ підприємця, бізнесмена, вже лише в музеї можна побачити плакат із зображенням товстого буржуя з сигарою в зубах; ми вже їх бачили — спортивних, підтягнутих, усміхнених — і беручких. Що вони кажуть про себе? Ось свідчення одного з них:

Дух підприємництва властивий усім або майже всім. Не кожному вдається його розвинути й далеко не кожному — бути задоволеним своїми результатами;

Великими ділками майже ніколи не стають дрібні спекулянти, які рано чи пізно гублять свої бариші на інших спекуляціях. Ними стають ті люди, які наполегливо й послідовно здійснюють задумане;

Підприємець, який поважає гроші, який їх береже, який їх зберігає і оберігає — це вже не підприємець, а «скупий рицар», який, як кажуть банкіри, давно забув, що сейфи не йдуть за катафалками. Підприємливість — це велика частка уяви й не боязнь ризику, підприємець завжди трохи гравець. Але ігри бувають різні, і в підприємливості краще використати 90 % шахів і 10 % рулетки, а не навпаки;

Найбільше задоволення підприємець одержує в момент реалізації своєї мрії. Але майже негайно він забуває про одержану перемогу, і в його голові з'являються нові проекти;

Значно легше знайти гроші, щоб реалізувати хороше діло, ніж знайти для грошей хороше застосування. «Дайте мені хороше діло, і гроші з'являться; дайте дурневі багато грошей, і він розтринькає їх або загубить на невдалих спекуляціях»;

Підприємець є своєрідним гарантом, символом порядності — не лише в задумі, а й в усіх деталях здійснення. Слово підприємця, дане партнерові чи банкіру, повинне цінуватися значно вище, ніж контракт, складений з участю найкращих адвокатів. Репутація банкіра повинна бути синонімом поняття про честь;

Що примушує дуже багату людину продовжувати працювати? Не любов до грошей, не необхідність заробляти на життя й навіть не створення інших підприємств. Любов до своєї справи? Престиж? Бажання залишити слід на землі?

На це питання автор тексту, французький бізнесмен Алекс Москович, відповіді так і не знайшов (Аргументы и факты. 1990. № 36).

На жаль, сьогодні ми спостерігаємо значно більше обману, піратства, відвертого розбою, ніж підприємництва. Справжні ділові люди ще прийдуть.

\* \* \*

*Мало одного знання — треба застосувати його;  
мало хотіти — треба діяти.*

В. Гете

### **ДІЛОВА ЛЮДИНА СЕРЕД ДРУЗІВ**

*Більше за все поживає бесіди не розум, а взаємна довіра.*

Ф. Ларошфуко

Дружба між людьми звичайно базується на рівності та взаємоповазі. Тому навряд чи підійде нам оцей рецепт здобування друзів: «Якщо ви хочете набути ворогів, дайте друзям відчутти вашу перевагу над ними, але якщо ви хочете мати друзів, дайте їм можливість відчутти перевагу над вами» (Ф. Ларошфуко). Може це й правда, але небагато варта дружба, здобута таким шляхом.

Щоб мати друзів, треба віддавати їм і свій час, і енергію, й робити щось для них безкорисливо, й любити їх такими, які вони є. До друзів ставляться привітно й уважно, з ними ведуть довгі задушевні розмови, їх завжди раді бачити й чути, про них пам'ятають усе життя. Таких щирих і відданих друзів у кожного з нас небагато.

Значно більше, ніж друзів, протягом життя у людей назбирається приятелів. І то не в усіх, а лише в людей товариських.

Які це люди?

Кажуть, що популярність тієї чи іншої людини залежить від того, наскільки її зовнішній вигляд, поведінка та манери відповідають позитивним уявленням певної верстви чи певного кола людей. Проте є риси, які подобаються усім: це весела вдача, товариськість, тактовність, а також своєрідна гнучкість характеру — вміння пристосуватися до товариства, в яке потрапив, до нових, часом дуже різних людей. Багато значить і добре виховання, вміння поводи-

тися, легко й невимушено рухатися (добрі фізичні дані та вміння одягатися теж відіграють неабияку роль).

Звичайно така людина не чекатиме, коли до неї привітаються, а вітається першою, вітається приязно, з усмішкою, запитує про здоров'я, про родину, про особисті й службові справи. Цій людині легко переходити після цього до ділової частини розмови, якщо в цьому є потреба. Її ділова розмова з цією людиною вестиметься в такому ж приязному тоні, легко, невимушено. Але діє тут одна — й досить сувора — вимога: усе це має робитися щиро, від душі, легко і спонтанно (інакше штучність, робленість відштовхне, а не привабить оточуючих).

Така людина в товаристві ставиться однаково доброзичливо до всіх присутніх, сама проявляє ініціативу в налагодженні контактів; її привітність викликає у відповідь привітність співрозмовників. У той же час у такої людини має бути добре розвинене вміння контролювати себе, щоб не виходити за рамки прийнятного в цьому товаристві (надто велика «безпосередність» часто обертається невихованістю, нав'язливістю, нетактовністю).

Але найбільше прикрашає людину в товаристві вміння бути цікавим співрозмовником. Цього прагнуть усі, але добиваються далеко не всі.

Спочатку назвемо ті підводні камені, об які розбилась не одна репутація оповідача. Це приділення аж надто великої уваги власній персоні (самозакоханість); це перемивання кісточок знайомим, родичам, колегам (причиною бувають або заздрощі, або невміння звернутися до якихось більш високих тем); це намагання випитати у знайомого про його неприємності на роботі чи вдома (замість того, щоб зачекати, поки він сам розпочне розмову на цю тему, якщо вважатиме за потрібне); це манера встрявати в чужу бесіду без заохочення з боку її учасників, особливо якщо це ще й малознайомі люди (кажуть, що втручання в чужу розмову — це те саме, що вторгнення без дозволу в чужу квартиру).

У малознайомому, новому товаристві слід, звичайно, більше слухати, ніж говорити. Бо, як казав О. Дюма, людина, яка багато говорить, скаже нарешті дурницю. Тому розумна людина в цій ситуації заохочує інших до розмови, а сама більше слухає, ніж говорить.

Але ж не можна в новому товаристві сидіти мовчки. Зближує малознайомих людей розмова на теми спільних інтересів (кількома ненав'язливими питаннями чи зауваженнями ці спільні інтереси можна виявити вже на початку розмови). І ще одна тема для розмови — це справи вашого

співрозмовника, якому часто буває потрібна порада, співчуття, а то й просто дружній, приятний слухач.

Тому й кажуть, що той, хто вміє слухати, добивається більших успіхів у спілкуванні з людьми і взагалі в житті, ніж той, хто увесь час говорить сам і не дає слова сказати іншим.

Ми вже згадували про автоматизм етикетних формул, про ситуацію, коли людина за звичкою, не встигнувши навіть подумати, правильно розв'язує певну — може навіть складну — етичну проблему. Звичка, кажуть, — друга натура.

Відомий педагог К. Д. Ушинський зазначав, що хороша звичка — моральний капітал, закладений людиною в свою нервову систему. Капітал цей безперервно зростає, а процентами з нього людина користується все життя. І, навпаки, погана звичка — несплачена позичка, вона може довести людину до повного банкрутства (недарма кажуть: посієш звичку — пожнеш характер, посієш характер — пожнеш долю). Формування поганих, шкідливих звичок проходить, як відомо, легше, ніж добрих, до того ж вони й закріплюються міцніше. Адже погані звички найчастіше спрощені, примітивні. Корисні звички, як правило, складніші...

Що називають поганими звичками? Як вони проявляються в товаристві (і як шкодять їхньому носієві)?

— Це перш за все — манера говорити: або надто швидко, проковтуючи склади, або надто повільно, розтягуючи слова, або з якимось словом-«паразитом» (*значить, ну, от...*), або афектовано, штучно, з безладними жестами й вигуками.

— Це недоладні й вульгарні жести: хтось не подає руку, а б'є своєю долонею об чужу; хапає за руку, за плече, за гудзик свого співрозмовника, щоб повернути його увагу; «дружньо» штовхає знайомого «під ребро», плескає по плечу; гукає через увесь зал і махає руками, щоб повернути увагу знайомого та ін.

— Це дрібні, але дуже обтяжливі й неприємні звички, яких так важко позбутися (надто гучно прочищати носа й горло; чистити чимось нігті; кусати нігті; довбати в носі і в вухах; зачісуватися прилюдно або за столом; чухатися та ін.).

Людина з такими звичками неприємна або смішна. Недарма ж сказано: «Ми й не уявляємо собі, скільки треба докласти розуму, щоб не здаватися смішними!» (С. Шамфор).

Добрий оповідач починається з володіння словом. Не-



має доброго оповідача, цікавої в товаристві людини без багатого словника, без чистої, добірної української лексики, позбавленої вкраплень російських слів.

Найбільше труднощів і прикрощів, при розмові для людини, яка не дуже вільно володіє українською мовою, а мислить по-російськи, завдає переклад з російської мови різноманітних характеристик і означень. А якраз у товаристві дуже часто розмови стосуються певних рис характерів людей, їх внутрішніх якостей та зовнішніх прикмет.

Ось ті слова, які найчастіше бувають потрібні в розмові, але згадуються по-російськи (подаємо їх український переклад з можливими варіантами):

**Благодарю Вас** — дякую Вам

**Внушительный** — поважний, солідний, показний, ставний (зовнішність)

**Давать (делать) поблажку** — потурати, попускати

**Добродетельный** — цнотливий, доброчесний

**Добиваться (чьего) расположения** — запобігати ласки (у кого)

**Достойный** — гідний

**Для видимости** — для годиться; про людське око

**Значимый** — значущий

**Лестный отзыв** — схвальний, похвальний відгук (відзив)

**Невежа** — неввічливий, нечемний

**Невежда** — неук, невіглас

**Неискушенный** — недосвідчений

**Неотложное дело** — невідкладна, нагальна справа

**Не приличествует** — не личить, не годиться, не випадає, не подобає

**Ни под каким видом** — ні в якому разі, нізащо

**Ничего себе (кто)** — нівроку, нічого собі (хто)

**Обходительный** — ввічливий, привітний

**Объяснение в любви** — освідчення в коханні

**Почтительный** — шанобливий, ввічливий, поштивий

**Пошлый** — пошлий, низький

**Правильная мысль** — правильна, слухна, розумна, прийнятна думка

**Превосходство** — зверхність

**Представительный** — ставний, поставний, імпазантний, презентабельний (зовнішність)

**Робкий** — несміливий, боязкий

**Совпадать** — збігатися

**Уважительный** — шанобливий, поштивий

**Учтивый** — чемний, ввічливий, поштивий, гречний

**Чувство собственного превосходства** — почуття власної вищості (переваги)

**Язвительное замечание** — ущипливе зауваження

**Яркая личность** — яскрава особистість, фігура, людина

Яку ж тему вибрати для розмови в товаристві? Де їх шукати — ці теми? Як навчитися бути цікавим, очікуваним, улюбленим оповідачем?

Тонкий і уважний спостерігач — письменник Ф. М. Достоевський — залишив нам такий афоризм: «...он блистал своим отсутствием и как будто унес с собой свет из комнаты». Щасливий той, про кого так скажуть... Але як стати таким, і чи можна стати — може треба народитись таким? І одне, й друге: стати важче, але можна. Для цього треба дуже захотіти й дуже попрацювати: не досить лише читати (з цього починають), подорожувати, бувати в театрах, на виставках і концертах, спілкуватися з освіченими й цікавими людьми. Треба ще вміти спостерігати, глибоко переживати побачене, оцінювати його; запам'ятовувати побачене й почуте; навчитися розповідати про побачене, почуте й пережите.

Це робота на все життя, а не на день чи навіть рік. І не будемо відкладати, почнемо з малого. Ось приклад: чим знамените маленьке містечко на Львівщині з дивною назвою Бібрка (Бобрка)? Легендарний воевода Дмитро Михайлович Бобрак — герой Куликовської битви, походить із цього містечка. Це його полк завдав рішучого удару татаро-монголам (*Дзюба І*. Бо то не просто мова, звуки...). От і розкажіть про нього в товаристві, бо не всі читали щойно названу книжку.

Про містечко Бібрку ваші співрозмовники можуть і не знати, а от про «червоних і білих» вам скажуть, що слова ці з'явилися у нас під час громадянської війни. А виявляється, що слово *червоний* було активним у Європі під час революції 1848 року, а після цих подій дійшло й до Росії, де лібералів почали називати «господа красные». Уже в 60-ті роки минулого століття в Росії говорили про «красных и белых» (реакція сама назвала себе білою, вважаючи білий колір кольором закону й порядку). А скільки в нашій історії є цікавого й забутого або плоско витлумаченого в шкільних підручниках! На все життя вистачить цікавих тем, було б бажання й час пошукати.

Прикрашає розмову знання походження слова, про яке зайшла мова в товаристві. Дивіться:

**Зарплата** — заробітна плата — виплачувалась лише робітникам (походить термін з німецької мови);

**Жалування** платили чиновникам (жалували);

**Плату** одержували лікарі, адвокати.

Або ще: обидва вислови — український «порядок денний» і російський «повестка дня» — запозичені: «порядок денний», «порядок дня» — з німецької мови; «повестка дня» — з французької.

І ще одна цікавинка — для прикладу — про лайливі слова, які виникли, виявляється, в межах однієї професії й спочатку не були ні лайливими, ні вульгарними: дрянъ — це дрань, те, що зідране з дерева (кора, лико), чепуха — це чепа, щепка, щепка (скіпка — по-українськи), вздор — це сдор (знову ж те, що зідрали з дерева — чи сор, стружки).

Таких цікавинок можна знайти дуже багато.

Не завжди ми здатні в потрібну хвилину чітко, влучно, оригінально сформулювати думку. А виявляється, що це вже давно було зроблено до нас — треба тільки ці відточені, точні і влучні вислови знайти й запам'ятати. Знайти їх можна в збірниках крилатих слів і афоризмів, а щоб запам'ятати — треба записувати й перечитувати.

Для початку пропонуємо кілька афоризмів на тему «риси характеру, обставини життя людини»:

**Гідність** — «Ознака справжньої гідності людини в тому, що навіть заздрісники його змушені хвалити його» (Ф. Ларошфуко); «Поводитися з гідністю, коли доля сприяє вам, важче, ніж тоді, коли вона ворожа» (Ф. Ларошфуко).

**Доброта** — «Це єдина одежа, яка ніколи не зношується» (Г. Торо).

**Дружба** — «Коли по дорозі дружби рідко ходять, вона заростає терном» (А. Рівароль); «Близьке спілкування — ось звідки беруть початок найніжніша дружба й найсильніша ненависть».

**Думка** — «Якщо думку не можна висловити простими словами, значить вона нікчемна і її треба відкинути» (Л. Вовенарг).

**Істина** — «Існує ще страшніша зброя, ніж наклеп: це — істина» (Талейран); «Істина менш зношена, ніж слова, тому що не так доступна» (Л. Вовенарг).

**Книжка** — «Є книги, які треба лише покуштувати, є такі, які легше всього проковтнути, і лише дуже небагато їх варті того, щоб їх розжувати й переварити» (Ф. Бекон); «Читати означає «брати в борг», а зробити на основі цього відкриття — значить «сплатити борг» (Г. Ліхтенберг).

**Мова. Рідна мова** — «Нитками рідної мови ми зв'язані з усіма іншими» (П. Жчтецький); «...мова — це медаль, яку викарбувала історія» (А. Рівароль).

**Знання мов** — «Людина стільки разів народжується, скільки мов вона знає» (В. Гете); «Розум і серце людини, так як і її мова, зберігає відбиток країни, в якій вона народилася» (Ф. Ларошфуко).

«Якою б мовою ви не користувалися, ви ніколи не зможете сказати нічого іншого, крім того, хто ви такий» (Р. Емерсон).

**Насмішка** — «Насмішка часто розв'язує важливі завдання краще й сильніше, ніж сувора викривальна промова» (К. Горацій); «Звичка знаходити в усьому тільки смішну сторону — це найточніша ознака мілкої душі, бо смішне лежить завжди на поверхні» (Арістотель).

**Повага, пошана** — «Повага — це щире визнання чийось достоїнств; шанобливість — це впевненість у перевазі над вами іншої людини» (Л. Вовенарг).

**Правда** — «Правда може чекати: вона не постаріє, вона завжди залишиться юною й, мабуть, коли-небудь буде впізнана» (Ж. Гюйо); «Правда — наче гіркий напій, неприємний на смак, але такий, що відновлює здоров'я» (О. Бальзак).

**Простота** — «Показна простота — це витончене лицемірство» (Ф. Ларошфуко).

**Розум** — «Мудрість — дочка досвіду» (Леонардо да Вінчі); «Немає нічого дурнішого, ніж бажання завжди бути розумнішими за всіх» (Ф. Ларошфуко).

**Самокритика** — «Коли людина починає війну сама з собою, вона вже чогось варта» (Р. Броунінг).

**Слава** — «Слава — товар невігідний. Коштує дорого, зберігається погано» (О. Бальзак).

**Слово** — «Сила слова — безмежна. Вдалого слова часто вистачало, щоб зупинити відступаюче військо, перетворити поразку в перемогу і врятувати країну» (Е. Жірдан); «Якби я був цар, я б видав закон, що письменник, котрий уживе слово, значення якого він не може пояснити, позбавляється права писати й одержує 100 ударів різкою» (Л. Толстой).

**Старість** — «Поради старих людей — як зимове сонце: світять, та не гріють» (Л. Вовенарг); «Як мало на світі старих людей, які володіють мистецтвом бути старими!» (Ф. Ларошфуко).

**Упертість** — «Упертість народжена обмеженістю нашого розуму: ми неохоче віримо тому, що виходить за межі нашого світогляду» (Ф. Ларошфуко).

**Час** — «Не народжений для слави той, хто не вміє цінувати час» (Л. Вовенарг); «Нічого не відкладати на завтра — ось переважно секрет того, хто знає ціну часові» (Е. Лабуле).

**Розум** — «Про розум людини точніше судити з його питань, ніж із його відповідей» (Ж. Левіс); «Сильний розум, який ставить перед собою практичні завдання, — найкращий розум на землі» (В. Гете).

**«ДОЗВОЛЬТЕ НАГАДАТИ ВАМ  
ДЕЩО З ПРАВИЛ...  
НЕ ОБРАЖАЙТЕСЬ.  
ДЯКУЮ ЗА УВАГУ!..»**

*Ввічливість — це властивість серця не помічати, що ворота поламані, а звертати увагу на квіти у дворі за ворітьми.*

— Генрі Клей Ріснер

Цей вислів (його наводить у своїй книжці Дейл Карнегі) спочатку нас трохи збиває з пуття: — Як це — не звертати уваги на поламані ворота?! Сказати про це господареві! Сказати негайно! Звернути його увагу на це неподобство! А квіти? До чого тут взагалі ці квіти?!

Покричали? А тепер заспокойтесь і подумаймо разом. А може господар нездоровий і не має сили полагодити ворота? Може в нього була якась робота або інша нагальна справа, і йому було не до воріт? А може у нього в родині щось трапилось? А може у нього сьогодні грошей немає, щоб купити дошки та цвяхи? Чи приємно буде цій людині, якщо ми з вами будемо до всього доскіпуватись? Чи захоче він нас із вами після цього бачити? Чи не завдамо ми своїм втручанням у його справи тільки зайвих неприємностей?

Якщо ми з вами люди тактовні, ми не помітимо поламаних воріт, якщо сам господар не почне про це розмови. А от за квіти ми його похвалимо — зробимо йому цю приємність, може в нього від цього хоч трохи полегшає на душі.

А як нам з ним, з цим господарем привітатися, щоб цим зробити йому приємність?

От із вітання й почнемо.

Хоча у нас і не вітаються з незнайомими (це збереглося лише в деяких селах), проте бувають ситуації, коли не

можна не привітатися з людиною, яку бачиш уперше. Це буває тоді, коли ми приходимо в яку-небудь установу в офіційній, службовій чи приватній справі. Ми спочатку вітаємося, а вже потім починаємо розмову. Вітаються з незнайомими в приймальні лікаря, в купе вагона, в їдальні за одним столом.

Так само і в товаристві, де багато незнайомих людей, слід одразу ж зробити загальний уклін (трохи схилити голову й привітатися).

На роботі нам доводиться зустрічатися з окремими людьми по кілька разів на день. У нас прийнято вітатися один раз (у сербів і хорватів — при кожній зустрічі). Якщо ситуація змінилася — й ви знову зустрілися в театрі чи в гостині — слід привітатися.

Якщо керівник і його працівник-жінка — одного віку, першим вітається керівник. Якщо жінка набагато молодша — вона вітається першою (проте керівник — добре вихована людина — привітається з нею одночасно). Поза роботою, в товаристві керівник першим вітається з усіма жінками, серед яких є і його підлеглі.

Хто вітається першим — легко запам'ятати: молодший вітає старшого (але руку має подати йому старший), чоловік вітає жінку (проте руку першою подає жінка), підлеглий вітає керівника (руку подає керівник).

У товаристві молоді люди повинні вставати, вітаючись з жінкою, незалежно від того, чи подасть вона руку, чи ні. Сісти належить лише після того, як сіла жінка.

Коли вітаються за руку, чоловік має встати, незалежно від того, хто з ним вітається. Це вставання — не лише вияв уваги до того, хто до вас підійшов привітатися, а насамперед — вияв власної гідності.

Як потиснути руку? Чоловіче рукостискання має бути міцним і коротким; жінка не повинна міцно тиснути руку, а особливо — трясти нею.

Часом одного потиску руки вистачає для щоденного вітання, проте звичайно цей жест іде в парі зі словами. Їх у нас небагато: *Доброго ранку! Добрий день! Добрий вечір! Здрастуйте!* А ще є *Добридень! Мое шанування!* Можна висловити радість від зустрічі — і це теж буде привітання: *Радий вас бачити! Як справи? Як здоров'я?* Так може привітати старший молодшого (не навпаки!); так можуть вітатися давні й добрі друзі.

На таке привітання звичайно відповідають: *Добре. Непогано. Усе в порядку. Прекрасно.* Перед цим належить сказати *Дякую*, Не слід починати довго й нудно розпові-

дати про свої справи, якщо після такого привітання вас не запитують про щось конкретно.

Неввічливо:

вітатися — й не дивитися людині у вічі;

вітатися — й тримати руки в кишенях;

вітатися — й тримати цигарку чи люльку в роті;

лише жінка може вітатися, не скидаючи рукавички (сказати *Добриденя!*, посміхнутися й нахилити голову — і тримати при цьому руки в кишені пальта або кожушка).

А як відповідати на *Добриденя! Доброго ранку! Добрий вечір!*

По-українськи споконвіку відповідали *Доброго здоров'я!* І це було прекрасно, бо цим бажалося людині найдорожчого — здоров'я.

А як відповідаємо ми? Нагадати?

— *Добрий день!*

— *Добрий...*

Звідки взялося у нас оце дивне скорочення?

З хашів наших бюрократичних, де безліч людей відсиджує години своєї «роботи», створюючи враження крайньої зайнятості («ніколи повністю й привітатися...»). Його винайшли ті чиновники, які розмовляють переважно по-російськи або суржилом (вони й не знають, що треба сказати ввічливо та приязно «*Доброго здоров'я*», а не буркнути недбало «*Добрий...*»).

Чи належить за етикетом вклонитися? Так, належить, тільки в певних ситуаціях.

Вас запросили на якусь урочистість. Ви зайшли в приміщення, де вже зібралося багато і знайомих і незнайомих людей. Тут треба сказати «*Добрий вечір*» — до всіх одразу й уклонитися: повільно й плавно нахилити голову, саме повільно й плавно, бо якщо швиденько кивнути головою, це буде неввічливо й навіть образливо.

Вклоняються так ще тоді, коли вперше з'являються в новому службовому оточенні, коли дякують за виконане прохання, коли запрошують до танцю. Якщо людина це вміє зробити невимушено й граціозно, це лише додасть їй чарівності.

*Прощаємося* ми, користуючись трохи більшою кількістю формул, теж здавна узвичаєних у нашій мові: *До побачення! Бувайте здорові! На все добре! На добраніч! До завтра! До скорої зустрічі! Прощайте! Ідіть (ходіть) здорові!* (вживають ще кілька варіантів цих формул). Хоч вибір тут і невеликий, проте завжди можна знайти потрібний у конкретній ситуації вислів, щоб передати ним і пошану, й теплі почуття до людини, з якою прощаємося.

Молоді й дуже молоді люди і вітаються і прощаються найрізноманітнішими заміниками узвичаєних формул («Чао!», «Хелло!», «Пока!», «Наше вам!» та ін.). Нічого, ці молоді люди переростуть і теж бажатимуть один одному «доброго здоров'я», коли знатимуть його ціну.

Ми вже говорили про те, що зустрічаючись на роботі кілька разів на день, вітаються лише один раз. Так само й прощатися треба один раз. Бувають випадки, коли треба виявити до людини особливу увагу; тоді, виходячи не надовго, ви обираєте одну з цих формул:

*Я з Вами не прощаюсь!*

*Ми ще побачимось!*

*Я ще побачуся сьогодні з Вами!*

*До вечора! та ін.*

У вас була ділова зустріч; ви прощаєтеся зі співрозмовником. Що каже з цього приводу етикет?

Можна просто потиснути один одному руки, а можна при цьому додати одну з таких формул ввічливості:

*Добре, що ми про все домовилися.*

*Дякую за цінні поради, за нову інформацію.*

*Дякую, що вислухали мене.*

*Дякую, що знайшли час зустрітися зі мною (й багато інших варіантів, залежно від ситуації).*

**Прохання — подяка; прохання — відмова.** Ми звертаємось один до одного з безліччю прохань: від найдрібнішого, елементарного — до таких, які можуть змінити наше життя.

Будь-яке з цих прохань має бути ввічливим. Етикетних формул для цього випадку в нашій мові є величезна кількість (проте коли треба, ми не знаходимо в своїй пам'яті не лише потрібної, а часом жодної формули ввічливості, а одразу говоримо: «Дайте!..»).

*Прошу Вас...*

*Будьте люб'язні...*

*Будь ласка...*

*Дозвольте...*

*Мені хотілось би попросити Вас...*

*Чи можу я попрохати Вас...*

*Вам не важко буде...*

*Чи не могли б Ви... та ін.*

Є ще й категоричне прохання: «Я попросив би Вас...»

Позитивна відповідь: *Прошу. Будьте ласкові. Будь ласка* (неввічливо відповідати одним словом на зразок так, *авжеж, еге, аякже*; треба: «Ні, Петре Петровичу», «На щастя, це не так», «Цілком можливо, спробуємо» та ін.).



З позицій етикету відмова потребує значно складнішої формули: тут треба подбати про те, щоб співрозмовник не був ображений. У мові існують спеціальні пом'якшуючі формули, покликані показати, що ми шкодуємо з приводу відмови:

*На жаль, не можу...*

*Мені дуже шкода, але...*

*Шкодную, що не зміг...*

Зверніть увагу на наголос, бо в українській мові, крім слова *шко́да*, ще є *шкода́*, що означає «даремно» («*Шкода́ з тобою розмовляти, Даремно час теряти...*»).

Відмова дуже неприємна й для того, хто просив, і для того, хто відмовляє; іноді вона болісна для обох сторін. Тоді послуговуються такими формулами:

*З задоволенням би, але...*

*Охоче, але...*

*Мені незручно відмовляти, але...*

*Я радий би дозволити, але...*

Зрідка доводиться користуватися формулами категоричної відмови (*Ні за що! Абсолютно неможливо! Я категорично забороняю!* та ін.). Але при цьому слід чітко усвідомлювати, як вплине така формула на співрозмовника, які почуття викличе. Тому орієнтуватися краще на відмову, яка супроводиться співчуттям, бажанням виконати прохання іншим разом, за інших обставин. Тут же людині можна дати раду, якщо у вас є якийсь реальний варіант виходу з ситуації. Кілька формул такої поради наводимо:

*Дозвольте порадити Вам...*

*Дозвольте дати Вам раду...*

*Я порадив би Вам...*

*Чи можу я дати Вам раду...*

*Може, Вам слід було б...*

І категорична формула поради: «*Я дуже раджу Вам...*», «*Я наполегливо раджу Вам...*», «*Моя Вам остаточно й не-двозначна порада...*» та ін.

Коли ми щось просимо для себе, мусимо бути досить делікатними, відстоюючи свої інтереси. Так само, і в тих випадках, коли радимо комусь, слід бути дуже обережним, щоб не влазити в душу співрозмовника, грубо порушувати його душевний спокій, його внутрішній світ.

Отже, у такій розмові (та й у багатьох інших) треба бути тактовним і обережним у формулюваннях. Так, навіть якщо ви не почули сказаного, не слід говорити «*Що?*», а ввічливо перепитати: «*Пробачте, що Ви сказали?*», «*Пробачте, я не почув Ваших останніх слів*». Не можна сказати:

*«Я Вас не розумію», бо цим можна образити співрозмовника.*

Ми увесь час повторюємо в різних формулах слово *пробачте*. Які ще є формули пробачення, крім слова *пробачте*. Є такі формули:

*Пробачте!*

*Даруйте!*

*Пробачте, будь ласка!*

*Даруйте мені, прошу!*

*Пробачте мені, прошу!*

*Прости мене, друже!*

Ще більш обережна і ввічлива форма:

*Дозвольте мені пробачитися перед Вами!*

*Я не можу не пробачитися перед Вами.*

*Я не можу не попросити у Вас пробачення.*

*Я хочу просити у Вас пробачення та ін.*

Пробачення просять і тоді, коли ненароком штовхнули чи зачепили когось. Тоді кажуть: *«Пробачте, прошу!», «Пробачте, прошу!», «Пробачте, будь ласка!»* У відповідь чують: *«Будь ласка. Нічого не сталося».*

Дозволю собі нагадати вам знамениту фразу В. Катаєва: *«— Извиняюсь, вас тут не стояло!»* Для чого? Щоб не казав ніхто: *«Пробачаюсь»,* а лише *«Пробачте»* (*«пробачаюсь»* — це *«пробачаю себе»*; це ще процес: *«Я так давно пробачаюсь, вже стільки разів просив пробачення, а ви все ніяк не пробачаєте мені»*).

Так само і в російській мові: *извините; прошу извинить меня; прошу прощения; прошу извинения* (не *«Извиняюсь!»*).

**Подяка. Висловлення вдячності — відповідь.** Ви зробили комусь послугу — вам дякують. А як саме дякують? Можна просто трохи нахилити голову, можна подякувати першим-ліпшим словом, яке нахопалося, а можна подякувати словом продуманим, спеціально дібраним, точно припасованим до ситуації. В одному випадку — за дрібну послугу — це просто *«Дякую», «Спасибі»*. Коли ж було зроблено щось значне, тоді:

*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 дякувати...*

*Спасибі, Ви дуже люб'язні!*

*Дякую, Ви так багато зробили для мене!*

*Спасибі, я Вам так зобов'язаний!*

*Як же мені віддячити Вам за вашу допомогу? Спасибі Вам велике!*

При виборі форми подяки слід враховувати й значність послуги, й вік людини, й характер стосунків, і місце, де відбувається розмова. Іншими словами — для вибору форми подяки потрібна уважність, тактовність і знання етикетних формул.

Існує правило: подяка може супроводжуватися жестом — потиском руки, обіймами, поцілунком. При цьому слід сказати: *«Дозвольте потиснути Вашу руку!»* Цим же зворотом висловлюють схвалення чийогось благородного вчинку. Дякує так звичайно не той, кому була виявлена увага чи подана допомога, а хтось із свідків, присутній при здійсненні цього вчинку.

А коли нам доводиться відповідати на подяку, то чи й тут існує вибір формул? Так. Якщо ваша послуга була дрібною, незначною, то на подяку ви відповідаєте скромно: *«Немає за що», «Немає за віщо»*; можна сказати *«Прощу»* — це звучить скромніше, ніж *«будь ласка»* (зверніть увагу: наголос розрізняє два слова: *прощу* — це те саме, що *«будь ласка»*, і *прошу* — «звертаюся з проханням, клопочуся»).

Слід, мабуть, нагадати, що по-українськи *«дякую вам»*, а по-російськи *«благодарю вас»*. Складати ці два вислови в один — *«дякую вас»* — і так говорити не слід, бо тоді всі знатимуть, що ваша рідна мова — суржик (а це неприємно, більше того — образливо).

Часом у нас з'являється ідея: замість словесної подяки зробити друзям подарунок. Зробили — а друзі взяли та й образилися (виходить, що ми не подякували за послугу, а заплатили за неї). Особливо образливо буває, коли подарунок цей робиться одразу після послуги. А можна було одразу просто подякувати й подарувати квіти, а подарунок — при нагоді (день народження, Новий рік чи якась сімейна дата).

Даруючи щось, звичайно кажуть:

*Прийміть мій скромний дарунок.*

*Ось мій тобі подарунок.*

*Це Вам від мене.*

*Це тобі на згадку.*

*З нагоди Вашого весілля дозвольте подарувати...*

Подарунки звичайно йдуть у парі з побажаннями:

*Бажаю Вам (усього доброго, всього хорошого, щастя, здоров'я, успіхів...).*

А ще бувають побажання урочисті:

*Прийміть мої (найкращі, найтепліші, сердечні, гарячі, щирі) побажання!*

*Дозвольте побажати Вам (успіхів, щастя, перемоги в змаганні...).*

Відповідають на побажання або словами «Дякую!», «Спасибі!», «Дякую за побажання!» або теж побажаннями: «І вам бажаю щастя!», «Вам теж бажаю успіхів!», можна сказати ще: «Сподіваюсь, що ваші побажання здійсняться» та ін.

Співчуття з приводу смерті близьких людей чи колег висловлюють обов'язково особисто (по телефону — не прийнято, листівкою — теж не слід; листом, написаним власноручно, а не надрукованим, — можна). Існує тут цілий ряд узвичаєних фраз:

*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...*

Відповідь звичайно «Дякую», «Дякую за співчуття».

**Сказати людині щось хороше (комплімент).** Разом з автором популярної книжки поставимо й собі такі питання: «Чи не вимагаємо ми від інших більше, ніж даємо їм? Чи допомагаємо людям, коли вони того потребують? Чи приносить їм користь спілкування з нами, те, що ми збуджуємо в них оптимізм, підкреслюючи їхні позитивні якості, даємо їм потрібну інформацію, добру пораду?» (*Іржі То-ман. Мистецтво говорити*).

Звичай говорити людині щось хороше про неї виник і закріпився не випадково: він допомагає людям спілкуватися, жити разом, разом працювати. Коли людину підтримати, похвалити, підкреслити щось хороше в ній, вона почуває себе впевненіше, намагається дорівнювати уявленню, яке про неї склалося. Особливо це потрібно молодій людині, яка не завжди буває впевненою в собі, потребує підтвердження своїх позитивних рис і починань.

Зверніть увагу на таку особливість: коли ви когось втішаєте, комусь співчуваєте, когось хвалите чи підтримуєте, в усіх цих формулах має бути «ви» або «ти» і не має бути «я»:

*Ви прекрасний майстер!*

*Ви рідкісний фахівець!*

*З тобою так цікаво розмовляти!*

*Ти сьогодні чудово виступив!*

*Приємно бачити, як Ви посвіжішали, відпочили...*

Можна людину похвалити за все: за вчинок, за характер, зовнішній вигляд, одяг, зачіску, похвалити когось із родини, сказати добре слово про дітей та ін.

Як відповідати на комплімент? Залежно від його змісту:

*Спасибі!*

*Дякую за комплімент!*

*Це Вам тільки так здається (на перебільшену похвалу);*

*Спасибі, але Ви явно перебільшуєте!*

*Я радий це чути.*

*Мені приємно почути це від Вас.*

*Я це саме можу сказати про Вас та ін.*

Комплімент повинен бути щирим — інакше він буде сприйнятий як прихована образа. Навіть якщо ви бажане видаєте за дійсне, треба бути щирим у бажанні цій людині добра.

\* \* \*

*Далеко йде той, хто м'яко ступав.*

Китайське прислів'я

## ВИБІР СЛОВА

*Мова — втілення думки. Що багатша думка, то багатша мова.*

М. Рильський

**Синоніми.** Вибір слова — це вибір способу висловлення думки, кристалізація мислення в слові.

Ми вже говорили про те, як псує мову ділової людини невміння знайти в потрібний момент необхідне слово — найточніший і найдоречніший відповідник серед наявних у мові синонімічних, близькозначних слів. Щоб знайти цей відповідник, треба досконало знати все гніздо синонімів: знати, якими відтінками вони різняться один від одного, з якими словами та як саме сполучається вибране вами слово. Так, наприклад, слово «красивий» можна зустріти в найдивовижніших текстах — починаючи від «красивий інтер'єр» і закінчуючи «красивою формулою». А все тому, що цілий ряд слів, якими можна називати красу, випадає якось із поля зору, а це гарний, хороший, привабливий, приємний, вродливий, красний, чудовий, прекрасний, чудесний, чарівний, а ще ж є описові кількаслівні позначен-

ня. Ви скажете, що це слово оцінне, без нього можна й обійтись.

Візьмемо інше слово: спробуйте пригадати, як можна передати таку повсякденну повторювану дію, як *прийти*. Ви скажете: «*Прийти* — це *прийти*. Що тут ще видумувати?» Виявляється, що в українській розмовній мові є кілька дієслів, якими не лише називають цю дію, а й показують своє ставлення й до самої дії, й до її виконавців: це й *прилізти*, *притягтися*, *пришвендіти* й *припхатися*, *притарабанитися*... Проте жодне з цих слів для офіційної сфери спілкування не годиться. Виходить, що ви правду казали — є лише *прийти*? Ні, є й інші слова, придатні в цій сфері спілкування: можна ще *прибути*, *нанести візит*, *віддати візит*, *засвідчити повагу*, *прибути з місією*; можна когось *одвідати*, до когось *завітати в гостину*, а ще — *нагодитися* (ставши випадковим свідком чогось). А ще *мені довелося побувати*, *я мав нагоду побачитися*, *трапилося мені зайти*, *мені пощастило зустріти*, *я мав честь засвідчити свою повагу*, *мені випало завітати* (тут на перше місце висувається уже не дія *прийти*, а її результат).

Коли хтось зі всього синонімічного гнізда знає лише одне слово, то він користується ним надто широко — на місці всіх слів цього синонімічного гнізда. Так і з'являється у мовленні цієї людини та багатослівна неточність, приблизність, яка не додає їй лаврів.

За приклад візьмемо досить набридле усім слово **відношення**. Наш герой розмовляє найчастіше обома мовами одразу, знаменитим суржилом; при цьому сам перекладає з російської на українську й навпаки. От він і переклав російське *отношение* українським *відношення* й заспокоївся раз і назавжди, бо діловій людині ніколи заглядати у словники («І так зрозуміють»). А ми спробуємо заглянути в словник.

Виявляється, що в українській мові є чотири слова, якими передаються взаємини між предметами, поняттями, особами. І кожне з цих чотирьох слів сполучається лише з певним колом інших:

*відносини* — виробничі, економічні, класові, міжнародні, ринкові, кредитні;

*стосунки* — приятельські, офіційні; з організаціями, установами;

*ставлення* — до життя, до праці, до людей («ставлення з боку керівництва до...»).

А улюблене слово нашого героя — *відношення* — має, виявляється, досить обмежене коло вживання в українській мові: це «арифметичні відношення», «граматичні від-

ношення», «відношення — діловий лист, що його надсилають до установи або офіційної особи».

Ми розглянули тут лише три синонімічних гнізда, але, здається, цього досить для того, щоб переконатися: не завжди в потрібну хвилину ми знаходимо найточніше слово. Тому якщо виступ, промова чи доповідь готується заздалегідь, треба спробувати розшукати точніше, відповідніше слово. Для цього існують словники синонімів, тлумачні словники, навіть перекладні словники, в яких до слова дається кілька синонімічних відповідників.

Невеличкий словничок найуживаніших у діловій сфері синонімів з їх тлумаченням уміщено в кінці цього розділу.

## Словничок синонімів

### **Автобіографія — біографія — життєпис**

*Автобіографія* — це опис власного життя (автос — сам), тому не можна писати «моя автобіографія», треба «моя біографія», або «автобіографія». Слово *життєпис* близьке до *біографія*, тільки більш урочисте, небуденне.

### **Авторитет — престиж**

*Авторитет* (лат. «влада») — це загальновизнане значення, вплив, поважність особи, організації, колективу.

*Престиж* (фр. «авторитет», «повага») — це авторитет, вплив, який має хтось або щось (*престиж науки, втратити свій престиж, підтримувати престиж установи*). *Престижний* — ще й «привабливий», «належний якійсь еліті» (часом іронічно): *престижний одяг, престижне знайомство*.

### **Арбітраж — третейський суд**

Слово *арбітраж* походить із французької мови, де має значення «примирювати». Пізніше слово стало вживатися як спосіб розгляду спірних справ з допомогою третейського судді, а також як назва такого суду, в якому спори вирішувалися третейським суддею, суддею-посередником. У нас арбітраж — це орган, що вирішує господарські спори між державами, кооперативами (крім колгоспних) й громадськими організаціями. Отже, «арбітраж» — це офіційна назва, а третейський суд — це сутність цього явища.

### **Афіша, афішувати — реклама, рекламувати**

*Афіша* (фр. «розголошувати») — «оформлене певним чином оголошення про концерт, виставу, лекцію та ін., що вивішується на видному місці», тобто слово *афіша* має конкретне, предметне значення.

*Афішувати* — виставляти що-небудь напоказ; привертати увагу до чого-небудь (*афішувати своє знайомство*).

**Реклама** (лат. «голосно кричати, вигукувати») — це слово має і абстрактне, й конкретне, предметне значення. Абстрактне значення: це процес популяризації товарів, видовищ, послуг для привернення уваги покупців, споживачів, глядачів або поширення відомостей про когось чи щось для створення популярності. Конкретне значення: це плакат, об'ява чи якесь зображення, що використовується як засіб привертання уваги покупців, споживачів, глядачів (тут обидва слова близькі, але не тотожні).

**Рекламувати** — у переносному значенні поширювати відомості про когось або про щось; надміру вихвалити щось для створення популярності.

### **Бесіда — інтерв'ю**

Слова різняться насамперед своїм обсягом: слово *бесіда* набагато ширше: це обмін думками зі співрозмовником або групою людей; вужче значення: доповідь або повідомлення на якусь тему з наступним обговоренням, обміном думками.

**Інтерв'ю** — розмова з політичним, громадським діячем або будь-якою особою, цікавою для загалу, призначена для опублікування в пресі, передачі по радіо, телебаченню. Це може бути газетна стаття або передача по радіо або телебаченню, що містить виклад такої розмови.

### **Брифінг — прес-конференція**

**Брифінг** (англ. «інформаційна нарада») — це коротка нарада представників преси, на якій викладається позиція уряду з певного питання або позиція, узгоджена сторонами, що беруть участь у міжнародних переговорах, конференціях. Це, як правило, коротка інформація для журналістів стосовно певної теми (без подальшого обговорення, з мінімальною кількістю питань).

**Прес-конференція** — зустріч державних, політичних, громадських, наукових діячів із представниками засобів масової інформації для висвітлення питань, що цікавлять широку громадськість (тут активні обидві сторони: це не лише інформування, а й обговорення).

### **Буквально — у прямому розумінні (цього слова)**

Це дуже близькі синоніми, які вживаються для підкреслення достовірності розповіді («...вітри такі, що в буквальному значенні цього виразу — стріхи зривались». — Леся Українка). На жаль, дехто зловживає словом «буквально», використовуючи його без потреби або неточно, переважно на місці слів *лише, тільки* (а треба вживати як синонім до слова *справді*).

### **Вище — раніше; нижче — далі (пізніше)**

Слова *вище, нижче* у писемній мові вживаються з діє-



словами повідомлення (*говорити, розповідати, відзначати, торкатися, писати, зупинятися* та ін.), щоб указати на те, про що йшлося на попередніх сторінках чи піде мова на наступних. В усному мовленні слова *вище, нижче* звичайно заміняють словами *раніше, потім, далі, пізніше*, притаманними цій формі мовлення.

### **Водій — шофер**

*Водій* — людина, що пройшла спеціальну підготовку й керує автомобілем, автобусом, тролейбусом, трамваем;

*Шофер* — водій автомобіля (лише).

### **У результаті — унаслідок — у підсумку**

Цей синонімічний ряд можна продовжити словами *на-решті, зрештою, через*. Оскільки слово *результат* належить до книжної, писемної мови, то й уживати його слід насамперед у текстах, не призначених для усного виголошення. Крім того, вислів «*у результаті*» доречний лише там, де поняття результативності чітко проступає в самому змісті речення. В усному мовленні слід надавати перевагу власномовним словам (*унаслідок, у підсумку, нарешті, зрештою*).

### **Гуманний — гуманістичний — гуманітарний**

Усі три слова утворено від лат. *гуманус* — «людяний», «людський». Але вживаються вони неоднаково й сполучаються з різними словами:

*Гуманний* (*друг, людина; вчинок, мета*). Слово характеризує особу (насамперед), яка відзначається людяністю у своїх діях, учинках, у ставленні до інших;

*Гуманістичний* (*ідеал, ідея, зміст, місія, діяльність*). Слово теж пов'язане з поняттям «людина», «турбота про людину», «повага до її гідності», але його не можна вживати на позначення внутрішніх якостей людини; ним позначають суспільно-політичну сферу, певні соціальні явища;

*Гуманітарний* — «пов'язаний з суспільними науками, які досліджують проблеми розвитку людського суспільства». До гуманітарних наук належать філософія, політекономія, філологія, право, мистецтвознавство, етнографія.

### **Дефект — недолік — вада**

Існує довжелезний ряд слів на позначення недостатності чогось: *дефект, недолік, вада, гандж*; а ще *хиба, збиток, шкода, пропуск* та ін. На жаль, дехто обходиться лише першим словом із цього ряду. А ці слова все ж різняться своїм уживанням.

Так, *дефекти* — це переважно видимі, відчутні недоліки людини або конкретного предмета;

*недоліки* — це недогляди, упущення, помилки в якій-

небудь справі, в роботі, в діяльності окремої людини або цілої організації;

*вада* — переважно про людину (фізичні вади);

*гандж* — переважно про тварин, хоч кажуть так і про людину.

Не слід обмежувати свій словник лише словом *дефект*; не слід говорити й писати «дефекти й недоліки», бо це означає «дефекти й дефекти» або «недоліки й недоліки».

**Дилема — проблема**

Це слова близькі звучанням, але далекі за своїм значенням.

*Дилема* — це необхідність вибору між двома можливостями, звичайно небажаними або важко здійсненими;

*Проблема* — теоретичне або практичне питання, яке потребує розв'язання (це питання політики, економіки, науки, міжнародних відносин). Дехто вживає слово *проблема* на місці слова *завдання*, але ці слова далеко не тотожні: слово *завдання* означає «запланована для виконання робота, справа, доручення» (це слово значно конкретніше, вужче, бо стосується виконання якогось визначеного обсягу роботи).

**Досягати — добиватися — домагатися**

Різниця у значеннях цих трьох слів досить помітна; хоча вони й можуть взаємозамінятися.

*Досягати* — «діставати, одержувати бажане», слово має широку сферу застосування, вільно сполучається з абстрактними словами («*Точні науки досягли величезного розвитку*»); може бути вживане й стосовно окремої особи (*актор досягає високої майстерності*);

*Добиватися* — про діяльність людини у певній сфері, пов'язану з досягненням конкретних результатів (*добився великої точності, добився високого врожаю*);

*Домагатися* — наполегливо добиватися, кого-небудь або чого-небудь.

**Значна кількість — багато — немало — чимало**

Слова ці різняться сферою свого застосування. В офіційному, діловому мовленні перевага віддається словосполученню *значна кількість*, бо це обережна, нейтральна, стримана оцінка. Слово *багато* може вживатися в будь-якому тексті, але оцінність тут конкретніша, хоч і нейтральна.

Слова *немало*, *чимало* більш вільні, експресивніші; в усному діловому мовленні вони можливі, у писемному — небажані.

**Жінка — дружина — супруга — жона**

Найширше значення має слово *жінка*: це будь-яка осо-

ба жіночої статі; доросла людина, на відміну від маленької дівчинки; це також заміжня особа.

**Дружина** — це заміжня особа стосовно до свого чоловіка, вживається в офіційно-ділових ситуаціях: (*посол з дружиною...*); раніше в українській мові дружиною звали в подружжі й чоловіка і жінку.

**Супруга** — для української мови це слово застаріле, зустрічається в художніх творах, прислів'ях, приказках: *«Нема кращого друга, як вірна супруга»* (оскільки раніше казали «супруга (супруга) волів», то краще це слово обминати, щоб не підкреслювати «підневільності» зв'язку; переважна більшість сприйматиме це слово в українській мові як русизм).

**Жона** — заміжня особа стосовно до свого чоловіка (народно-поетичне слово, рідковживане).

### **Закінчити — завершити**

**Закінчити** — загальноповживане емоційно нейтральне слово, яке означає кінець якихось дій, видів роботи, діяльності, якогось періоду людського життя та ін.

**Завершити** — теж загальноповживане, але більш урочисте слово, яким схвально позначають доведення до остаточного кінця якої-небудь дії або справи; це звичайно успішне закінчення чогось. Порівняно зі словом *закінчувати*, *завершувати* має більш абстрактне значення, порівняйте: *завершити курс навчання — закінчити школу*.

### **Застосовувати — вживати**

Це не абсолютні синоніми, хоч дехто й не розрізняє їх.

**Застосовувати** (російське *применять*) вживається переважно в писемній, книжній мові, зокрема в науковому та офіційно-діловому стилях.

**Вживати** (російське *употреблять, пользоваться*) наявне в усіх стилях української мови.

### **Зміст — значення — смисл**

Значення цих трьох синонімічних слів можна визначити так: *«внутрішня основа, особливість, сутність чого-небудь»*. Є відмінності в їх сполучуваності з іншими словами та обсязі їхнього значення.

Найчастіше вживається нейтральне слово **зміст**: це те, про що йде мова; те, що описується, зображається (*зміст повісті*); це також найважливіша ідея, основа, сутність чогось (*зміст життя, зміст творчості*).

Слово **значення** часто виступає в складі термінів: *значення слова, лексичне значення, граматичне значення слова*.

**Смисл** належить до розмовного мовлення, вживається рідко (*смисл таких вчинків*). У значенні «розум» це слово

вживається неправильно, так, російське *здоровий смысл* неправильно перекладають як *здоровий смисл* (треба *здоровий розум, здоровий глузд*). Правильний переклад:

*в каком смысле — в якому розумінні*

*есть смысл — є рація, є сенс*

*нет смысла — немає рації, немає сенсу*

*в смысле того, что — в розумінні того, що*

**Книга — книжка**

Слово *книжка* — емоційно нейтральне, вживається в усіх стилях, позначає будь-яку книжку (слово це є назвою друкованого видання будь-якого літературного твору). Слово *книга* більш піднесене; вживається рідше.

*Книжка* й *книга* в окремих значеннях синонімічні, але різняться усталеною сполучуваністю з певними словами:

*Книга* — бухгалтерська книга, касова книга, книга обміну товарів, книга скарг і пропозицій, книга відгуків, домована книга та ін.

*Книжка* — трудова книжка, ощадна книжка, залікова книжка, телефонна книжка, записна книжка та ін.

**Корективи — поправки, зміни, виправлення**

*Коректив* — часткова зміна або виправлення чогось; поправка.

У розмовному мовленні слід уникати вживання слова *корективи* без потреби, тобто в нетермінологічному значенні, не пов'язаному, наприклад, з поправками при стрільбі, спрямуванні руху, траєкторії польотів та ін.

Українські слова *поправки, зміни, виправлення, уточнення* дають змогу точніше, виразніше визначити характер удосконалення чогось: *уточнення плану, зміни напряму, виправлення помилок, поправки в тексті*. І зовсім недоречні тавтологічні «пари» типу: *корективи й поправки, корективи й уточнення*.

**Правильно, правильний — вірно, вірний**

Ці слова синонімічні лише в значенні «правдивий», «точний», «істинний»: *правильна, вірна відповідь; правильний, вірний діагноз; правильний, вірний шлях* (не слід віддавати перевагу одному з них). А найкраще — знати точне значення кожного з цих слів:

*Правильно, правильний* — це «істинний», а також «справедливий», а ще й «такий, що відповідає встановленим правилам, нормам», «безпомилковий», «такий, що задовольняє правила пропорції, симетрії, ритмічності»;

*Вірно, вірний* слід вживати в таких словосполученнях, як *вірний друг, вірна любов, вірний присязі*.

Добре б запам'ятати й інші слова цього синонімічного ряду: *правдивий, певний, справедливий, слушний*.

### **Підкреслити — наголосити**

**Підкреслити** — це виділити в усному мовленні щось підвищенням тону або посиленням голосу. Отже, спільне значення «виділяти що-небудь» є в обох дієсловах. Це й дає підставу для їхньої взаємозаміни.

### **Поширювати — розповсюджувати**

**Поширюватися** — це збільшуватися в просторі суцільною масою (звук поширюється, епідемія поширюється, знання поширюються).

**Розповсюджуватися** — розподілятися по багатьох місцях, всюди, і не суцільною масою, а у вигляді окремих предметів із якоїсь сукупності (розповсюджуються книги, лотерейні білети, газети, журнали та ін.). Слово це входило у вжиток не без опору, ось свідчення Лесі Українки: «*Все-таки зверни увагу на мій «діловий» лист і відпиши мені скоріше, бо слід же мені якось відповісти людині, що так дбає про розповсюдження (от іще слово!) моєї слави — а врешті, може, й неслави, — хто знає...*»

### **Прищеплювати — прививати**

**Прищеплювати** — пряме значення «прищеплювати віс-пу», «кір», «прищеплювати гілку до груші»; переносне значення — «виховувати» (прищеплювати риси характеру, навички).

**Прививати** — означає «з'єднувати нитки, зсукуючи одна одну», «присукувати»; це слово належить до групи однокореневих утворень типу *вити гніздо, сповивати дитину, завивати волосся, розвивати певний напрям промисловості* тощо. Це слово дехто плутає з російським (прививать *любовь к учебе, прививать чувство собственного достоинства, гордости*; тут по-українськи слід казати *прищеплювати любов до праці та ін.*).

### **Процент — відсоток**

Запозичене з латинської мови слово *процент* вживається переважно в науковому та діловому стилях.

Українське слово *відсоток*, утворене за зразком латинського слова *процент*, вживається в публіцистиці, в художній літературі та в розмовному мовленні.

### **Ринок — базар — ярмарок**

Слова *базар* і *ринок* дуже близькі й взаємозамінні, коли ми говоримо про місце роздрібного продажу продуктів харчування та інших товарів. В інших своїх значеннях вони не синонімічні. Так, лише *базар* у таких словосполученнях: *шкільний базар, книжковий базар, овочевий базар* (це організована торгівля спеціальними товарами в певний сезон).

**Ринок** — це термін економіки та політекономії («сфера

товарного обміну в масштабах світового господарства, країни або окремих її районів»).

**Ринок** — це ще й офіційна назва місця роздрібного продажу товарів (*Володимирський колгоспний ринок*).

**Ярмарок** (зверніть увагу: чоловічий рід) — це торг, який регулярно влаштовується певної пори року і в певному місці для продажу та купівлі товарів (*осінній ярмарок, весняний ярмарок*).

**Річниця — ювілей — роковини**

**Річниця** — це календарна дата, яка показує, що з часу певної події пройшов рік або черговий рік; річницею звать також святкування цієї події.

**Ювілей** — це теж річниця, але не будь-яка, а та, що припадає на великі й круглі числа (20, 25, 50, 100).

**Роковини** — календарна дата, день, коли закінчується ще один рік від початку якоїсь події.

**Трудитися — працювати**

Зловживання в пресі словом *трудитися* майже нівелювало його.

**Трудитися** — слово високого, піднесеного стилю; його можна вживати лише стосовно діяльності людей. Це не просто праця, а наполеглива, старанна людська діяльність, яка вимагає значних розумових і фізичних зусиль.

**Працювати** — слово стилістично нейтральне. Визначається воно як затрата фізичної та розумової енергії на створення матеріальних і духовних цінностей. Воно доречне, коли йдеться про час, місце роботи, зняття праці, про перебування особи на роботі, службі (*працювати слюсарем, а не трудитися слюсарем*). *Працювати*, на відміну від *трудитися*, характеризує не тільки людську роботу як діяльність, а й роботу окремих частин тіла, органів людини (*працювати руками, працює шлунок*); ним позначають роботу машин, механізмів (*комбайн працював уночі*).

**Шар — верства — пласт**

**Шар** — це якась однорідна маса, речовина, що покриває поверхню або міститься між чим-небудь: *верхні шари атмосфери, фільтрувальний шар, річний шар деревини* (але не шари населення, а верстви населення).

**Верства** — горизонтально розміщена маса чого-небудь (поряд з *шар*); геологічні терміни: *поверхнева верства, водоносна верства, фільтруюча верства*. Вживається це слово і в переносному значенні: *верстви суспільства*.

**Пласт** — цільна однорідна маса, обмежена більш-менш паралельними площинами. У гірництві: *залізорудний пласт, соляний пласт* (але не *пласт землі, а скиба землі*).



## ПИСЕМНЕ ДІЛОВЕ СПІЛКУВАННЯ

## ПОНЯТТЯ ПРО ДОКУМЕНТИ

*Те, що ми знаємо,— обмежене, а те, чого ми не знаємо,— безмежне.*

П. Лаплас

Чим відрізняється писемне спілкування від усного? Чи така ж велика різниця між писемним та усним діловим мовленням?

Характер писемного мовлення багато в чому визначається специфічними умовами писемного спілкування й насамперед відсутністю співрозмовника в момент висловлення думки. Адже які б складні думки не висловлювали співрозмовники в процесі бесіди, вони завжди спираються на ту ситуацію, в якій відбувається розмова. Тому цілком очевидно, що реальна життєва ситуація, в якій відбувається спілкування, є одним із найважливіших чинників, які визначають усне мовлення; вони, разом з тим, полегшують і спрощують спілкування. Чим менше учасників розмови, тим легше встановити контакт і досягти бажаного результату; чим більша кількість учасників спілкування, тим складніше, важче їм спілкуватися. Недарма відомий мовознавець О. М. Пешковський писав: «Труднощі мовного спілкування зростають прямо пропорціонально до числа тих, хто спілкується, і там, де одна зі сторін є невизначеною множиною, ці труднощі досягають максимуму» (Объективная и нормативная точка зрения на язык. Л., 1925. С. 118).

Таку невизначену кількісно аудиторію обслуговує, як правило, писемне мовлення; адже книжки, статті, газети, журнали розраховані на величезну, саме «невизначену кількісно» аудиторію.

Одиницею писемного мовлення, фактичною реалізацією його, є текст. Це смислово пов'язаний «ланцюг» речень, які дають в результаті певну якісно нову цілість.

Слово *текст* поширюється на різні обсягом одиниці: від записки, де лише одна фраза, до художнього чи наукового твору обсягом тисячі сторінок.

Текст не суцільний, він виразно членується на абзаци — чітко об'єднані змістом і будовою відрізки цілого. Речення всередині абзаца перебувають у досить тісних смислових і граматичних зв'язках між собою.

У чому специфіка писемного ділового мовлення?

— Писемне мовлення є вторинним стосовно до усного мовлення: воно й виникло пізніше, й спирається на усне



мовлення, як на своє джерело. Ось як це положення витлумачував Іраклій Андроников: «Якщо вчитель читає з папірця текст свого уроку, ясно, що він не може викладати. Хороша лекція, прочитана за рукописом, здається нудною. Але нудна вона не тому, що беззмістовна, а тому, що писемна мова замінила живу. У чому тут справа? Справа, мені здається, в тому, що писемна мова — написаний текст — є посередником між людьми, поки між ними неможливе живе спілкування» (Устное слово в эфире // Сов. печать. 1961. № 4. С. 37—38).

Не дивно, що в багатьох країнах телефонна розмова — живе спілкування між людьми — замінює ряд документів, і на неї посилаються, як на документ.

— Писемне мовлення має вироблену систему графічних знаків: це не лише літери українського алфавіту, а й цифри, різні наукові символи, умовні позначки, схеми, малярки.

— Писемна мова дає можливість фіксувати висловлені кимось думки, а це (поряд з іншими технічними засобами) забезпечує збереження й відтворення чийогось мовлення у просторі й часі, тобто значно пізніше того, як воно було висловлене.

— Писемне мовлення ділового стилю монологічне (ця риса властива й іншим нехудожнім стилям, зокрема публіцистичному, розмовному та ін.).

— Оскільки написавши, людина має змогу перечитати написане, виправити, поліпшити текст, остільки писемне мовлення відзначається суворішою регламентацією, ніж усне мовлення. Особливо високі вимоги ставляться до лексики: адже треба кожного разу вибрати з ряду близькозначних найвідповідніше за змістом і забарвленням слово — точне, однозначне, емоційно нейтральне.

— У писемній мові відсутні такі важливі супровідні елементи усного мовлення, як інтонація, жест, міміка, безпосередня ситуація мовлення, тому важливу роль тут відіграють засоби суб'єктивних емоційних оцінок. Так, у діловій кореспонденції може проявлятися емоційне ставлення автора листа до позначуваних у ньому подій. Прийнята тут і узвичаєна в мові не дуже яскрава образність деяких словосполучень. Певну експресію забезпечує синтаксис, зокрема спосіб вираження присудка та ін.

Що стосується індивідуальних рис стилю, то тут вони нетипові — прояви індивідуальності в мові ділового документа розцінюються як відступ від норми.

— Така риса писемної форми мовлення, як традицій-

ність і певний писемний консерватизм, проявляється в ділових паперах особливо чітко й послідовно.

Загальнообов'язкові норми графіки, орфографії та пунктуації, що діють у писемних текстах усіх стилів української мови, тут підсилюються ще строгими правилами побудови ділового документа, зокрема правилами вживання стійких словосполучень, вибору лексичних одиниць та ін.

Суворі нормативність ділових паперів зумовлюється тим, що тут спілкування з уявним читачем документа — це, власне кажучи, односторонній контакт з невизначеною аудиторією, до того ж контакт не безпосередній, а опосередкований. Це вимагає особливої логічної виразності тексту, дбайливого, ретельного добору мовних засобів. Не останню роль відіграють готові форми висловлення — кліше, вплив яких на читача давно перевірений: вони тлумачаться всіма однозначно й не потребують спеціальних зусиль.

— У писемній формі особливо чітко проявляється диференціація текстів за сферами спілкування. Так, деякі тексти взагалі існують лише в писемній формі й ніколи не читаються вголос: якщо резолюції, накази, акти можуть бути зачитані перед працівниками, то накладні, квитанції, розписки чинні лише в писемній формі й призначені виключно для сприймання зором, а не на слух.

— Значну роль у житті суспільства відіграє й така особливість писемного мовлення, як потенціально необмежена кількість відтворюваних і дубльованих у тотожній писемній формі копій певного документа, що значно збільшує можливості його впливу.

Усе сказане про писемну форму мовлення з повною очевидністю свідчить про те, що не можна говорити про високу культуру ділового мовлення «взагалі», бо це була б поверхова й безпредметна розмова. Специфіка писемного варіанту ділового стилю вимагає окремого його розгляду.

**Культура праці й документ.** Основною формою існування ділового тексту є документ. В основі слова *документ* лежить латинське слово *doseo*, що значить «пояснює, викладає справу». Латинське слово *documentum* — це абстрактне поняття, яке означає «зразок», «взірець». У найширшому значенні слово *документ* сьогодні визначається як засіб закріплення різними способами на спеціальному матеріалі інформації про факти, події, явища дійсності та розумову діяльність людини. Документом називають ще будь-яке офіційне свідчення, доказ достовірності дії, предмета, поняття. Такі документи — найчастіше це постанова

державних органів — мають назву *акт*. Походить слово *акт* від латинського *ago* — «дію».

Документ має правове й господарське значення, зокрема може служити писемним доказом, а також бути джерелом різних відомостей довідкового характеру. Документи ще дають можливість відтворити факти діяльності установи, організації чи підприємства, знайти в закінчених і зданих до архіву справах такі відомості, які мають значення для поточної оперативної роботи й для історії.

Управлінський документ містить інформацію, що виникла й використовується в галузі управління. Тут усякий документ — це насамперед носій інформації, а водночас і своєрідний «матеріал», «сировина для обробки». Ця «сировина» має бути доброякісною: інформація з неї повинна добуватися швидко й продуктивно. Це стосується насамперед цифрової планової та облікової документації, обробка якої добре механізується, й поки що значно меншою мірою — документів організаційно-розпорядчого характеру, де переважає словесний текст.

Частина документів — планування, звітність, ділове листування — призначена для безпосереднього сприймання й оперування; тому вони повинні бути особливо зручними для читання.

Поняття високої культури діловодства й культури мови документів реалізуються в таких конкретних вимогах:

— Документ видає повноважний орган або особа у відповідності з її компетенцією.

— Документ не може суперечити діючому законодавству й директивним вказівкам керівних органів.

— Документ повинен бути достовірним і відповідати завданням конкретного керівництва, тобто базуватися на фактах і містити конкретні й реальні пропозиції або вказівки.

— Документ слід складати за встановленою формою.

— Документ має бути бездоганно відредагований і оформлений.

Зовнішній вигляд документа є незаперечним свідченням стилю роботи управління, дисципліни та особистої культури працівників. Якщо документ оформлений неохайно — значить в установі низька культура праці (наприклад, п'ятий або шостий примірник машинопису, де окремі слова зовсім нерозбірливі, а загальний зміст ледве зрозумілий, документи, надруковані на тонкому, прозорому папері, документи, на яких резолюція закрила половину тексту, та ін.).

Усі наявні в обігу документи можуть бути згруповані за кількома ознаками:

За найменуванням: листи, телеграми, телефонограми, довідки, заявки, службові записки, інструкції та ін.

За походженням: службові (офіційні) й особисті. Службові документи створюються в установах, організаціях, на підприємствах службовими особами, які їх представляють, а особисті — окремими громадянами.

За місцем виникнення: внутрішні та зовнішні. До внутрішніх належать документи, які готуються, оформляються й виконуються в межах тієї установи, організації чи підприємства, де вони складені. До зовнішніх відносять ті документи, які надходять до цієї установи та інших установ, організацій чи підприємств.

За призначенням: розпорядчі, статутні, виконавчі та інформаційні.

За структурними ознаками: регламентовані (стандартні) й нерегламентовані (нестандартні). Регламентованою зветься документація, складена за певним зразком (це стосується не лише стандартних аспектів змісту, а й формату паперу, складу реквізитів та ін.). Регламентований лист, наприклад, завжди фіксує регулярну виробничу або управлінську ситуацію та реалізується у формі стандартних синтаксичних конструкцій. Нерегламентований лист, як правило, торкається якоїсь непередбаченої ситуації.

**Культура спілкування і бланк.** Бланк — це аркуш паперу з відтвореними на ньому реквізитами, які містять постійну інформацію. Найпоширенішими є бланки службових листів, довідок, актів, наказів, протоколів та ін. Усі основні документи повинні друкуватися на бланках. Застосування бланків при складанні документів підвищує культуру праці, надає інформації офіційного характеру, полегшує виконання та подальше використання документа. «Якщо документ — обличчя установи, то бланк — візитна картка її», — так прийнято про нього говорити. Бланк має бути виконаний бездоганно. Особливо велика увага приділяється чіткості надрукованого тексту, грамотності й культурі спілкування (маються на увазі встановлені формули ввічливості).

На загальному бланку можна друкувати всі види документів, що дуже зручно, оскільки це робить бланк універсальним і дає змогу виготовляти його великим тиражем. На бланку вміщується назва установи, організації, підприємства та їхня підвідомчість, місце складання доку-

мента (місто, район), місце для проставлення індексу, дати й заголовка (значно спрощується складання документів при використанні готових бланків, у яких треба лише заповнювати пропуск у тексті).

Ознакою культури ділового спілкування є наявність заголовка. Кожен службовий документ, незалежно від його виду, змісту й призначення, повинен мати заголовок, сформульований службовою особою, яка складала його (віннятком — повідомлення, телефонограми). У ньому коротко, однією фразою в узагальненій формі викладається зміст ділового тексту. Називається тут не лише об'єкт, про який ідеться, а й суть дії, виражена віддієслівним іменником. Найчастіше вживані такі, наприклад, форми: *виконання, відшкодування, звільнення, оскарження, покарання, розв'язання, відповідальність, дієздатність, заборгованість, ефективність, судочинство, опікунство, діловодство* та ін.

Заголовок має відповідати на питання «Про що?» («Про додаткову поставку вагонів...», «Про зниження витрат...», «Про стан виконання...» та ін.).

Як правило, наявність чітких заголовків помітно скорочує час розгляду документа, період проходження його, усуває можливість помилок при формулюванні короткого змісту його в реєстраційних записках.

Якщо документ великий за обсягом і ділиться на розділи, то заголовок кожного з них уміщується в лівій частині аркуша, виділяється графічно, але сам текст при цьому не розривається.

**Адресат (службова кореспонденція).** Одним із правил адресування документа є написання поштової адреси після назви установи, організації, підприємства, яким надсилається документ (не зазначається адреса на документах, що надсилаються у вищі урядові органи, постійним кореспондентам, а також установам підвідомчої системи).

Назва установи, організації, підприємства або їхнього структурного підрозділу ставиться у називному відмінку. Якщо документ адресується конкретній посадовій особі, тоді назва організації або її структурного підрозділу подається у називному відмінку, а посада та прізвище — у давальному.

*Дарницький завод залізобетонних конструкцій  
Начальнику відділу постачання  
Нестеренку М. А.*

Якщо документ адресують керівникові установи, то найменування її входить у назву посади адресата:

*Директорові Дарницького заводу залізобетонних  
конструкцій  
Рогозі А. К.*

Конкретній особі документ адресують тоді, коли є потреба саме цю особу ознайомити з його змістом.

При адресуванні документа кільком однорідним організаціям їх слід називати узагальнено:

*Начальникам головних управлінь  
директорам об'єднань*

Коли один і той же документ розсилається кільком різними адресатам, усі вони зазначаються на документі (їх має бути не більше чотирьох). Якщо ж їх є більше, то в таких випадках складається список розсилки й на кожному примірнику документа вказується лише адреса (слово «Копія» у цьому випадку не вживається).

Кожна складова частина реквізиту «адресат» повинна адресуватися з нового рядка й з одного положення табулятора.

Ось ці компоненти:

назва організації;

назва структурного підрозділу;

назва посади з прізвищем та ініціалами особи, якій адресовано документ;

поштова адреса організації.

Допускається адресування документів конкретній посадовій особі, якщо вона й не очолює цієї організації.

Специфікою ділового листування є тенденція до втрати розділових знаків після кожного рядка в зовнішній і внутрішній адресах (як і в заголовках та інших постійних елементах листа). Це є наслідком такого цілком очевидного факту: пунктуація в цих випадках нічого не пояснює; роль пунктуації частково переймає на себе точне, регламентоване й постійне розміщення реквізитів на бланку (можливий інший варіант: розділові знаки зберігаються в зовнішній адресі й опускаються у внутрішній).

Якщо офіційний документ адресовано певній особі (як відповідь), то найменування організації, ім'я та прізвище цієї особи слід писати так, як вони написані в листі кореспондента (сказане не стосується явних друкарських та орфографічних помилок).

Якщо документ надсилається особі, яка не представляє організації або структурного підрозділу (зокрема це стосується відповідей на скарги, заяви громадян), дозволяється вказувати лише прізвище й не називати посади. У

цих випадках спочатку ставиться поштова адреса, а потім прізвище.

Практикують два способи адресування приватних листів:

1. Адреса починається з назви республіки, області, далі йде район, місто чи село. Таке розміщення доцільніше, бо полегшує зв'язківцям сортування кореспонденції. З цією метою введено також індекси. Оскільки тут назви — в плані обсягу поняття — йдуть від ширшої до вузкої, то кожна наступна назва є уточненням до попередньої; тому її виділяють комами:

*Україна  
Київська обл.,  
Фастівський р-н,  
с. Казнівка*

Усі назви ставляться у називному відмінку.

2. Адреса починається з назви населеного пункту, куди адресовано листа; ширші назви (район, область, республіка) виступають як родові поняття до вузких, видових, а тому комами не відокремлюються. Тоді лише назва населеного пункту ставиться в називному відмінку, всі інші — в родовому:

*с. Білозір'я  
Черкаського р-ну  
Черкаської обл.*

Прізвище, ім'я та по батькові пишеться після адреси й ставиться у давальному відмінку; у зворотній адресі прізвище має форму називного відмінка.

Скорочення дозволяються лише в словах типу місто (м.), село (с.), район (р-н), вулиця (вул.), проспект (просп.), квартира (кв.), будинок (буд.), а також тоді, коли це назва установи чи організації (райвиконком, облрада).

**Де й коли обов'язкова дата?** Дата є обов'язковим реквізитом будь-якого документа. Позбавлений дати, він до певної міри втрачає юридичну силу. Тому кожен, хто складає, виконує, затверджує чи підписує будь-який документ, повинен привчитися проставляти дату. Датою його може стати або день підписання, або день затвердження. Так, датою листа або наказу є день їх підписання; датою плану, звіту, інструкції — день затвердження. Окрему групу складають такі документи, як протокол, акт; датою їх є час здійснення зафіксованих у них вчинків, подій, фактів, явищ. Датою вступу в силу розпорядчого документа є день його

одержання адресатом, якщо документом не обумовлено інший термін.

Дата є пошуковою ознакою й використовується при пошуках на документ разом із реєстраційним індексом. Вона звичайно проставляється власноручно тією особою, яка підписує або затверджує документ.

До складу реквізиту «дата» входить: число, місяць і рік. Із двох чинних способів оформлення дати найраціональнішим є написання її трьома парами арабських цифр, розділених крапками. Усі складники дати позначаються арабськими цифрами таким чином:

05.09.91, тобто 5 вересня 1991 року;

18.05.90, тобто 18 травня 1990 року;

26.12.91, тобто 26 грудня 1991 року.

Такий уніфікований спосіб датування спрощує цю операцію й виключає необхідність кодування дат при обробці документів із допомогою обчислювальної техніки. Так само датуються й усі діловодні відмітки на документі, пов'язані з його проходженням і виконанням. Словесно-цифровий спосіб оформлення дати — «9 березня 1991 р.» — може вживатися як виняток в основному в документах, які містять відомості фінансового характеру.

Місце дати (нагадуємо): якщо документ виготовляється на бланку, дата ставиться в лівому верхньому його кутку разом з індексом. Якщо документ пишеться не на бланку, його дата ставиться нижче тексту поряд із підписом:

*Начальник контрольно-ревізійного відділу  
Міністерства зв'язку України*

*23.09.91 (особистий підпис)*

*І. А. Головченко*

Підпис обов'язково розшифровується, оскільки у більшості випадків особистий підпис буває нерозбірливий.

Право підписування документів закріплюється в положенні чи статуті установи і його структурних підрозділів. Порядок підписування документів встановлюється наказом керівника установи чи інструкцією з діловодства. В організаціях, які діють на підставі єдиноначальності, документи мають, як правило, один підпис. Два підписи проставляються на документах колегіальних органів. Так, постанови, рішення, протоколи підписуються головою й секретарем колегіального органу. Кількома підписами засвідчуються також акти. При підписанні документів, складених комі-



сією, вказуються не посади осіб, що склали документ, а розподіл обов'язків у складі комісії (Голова комісії, члени комісії...). Звичайно підписується перший примірник.

У разі необхідності підписання документа кількома особами їхні підписи розміщуються один під одним у послідовності, яка відповідає посадам. Якщо документ підписується кількома офіційними особами одного рангу, то їхні підписи розміщуються кількома колонками на одному рівні:

Начальник  
відділу  
комплектування  
(особистий підпис)

Сидоренко М. М.

Начальник  
відділу  
постачання  
(особистий підпис)

Пінчук О. Ф.

Якщо документ виготовляється не на бланку, то, як уже зазначалося, посада того, хто підписує, подається разом із повним найменуванням організації, установи, підприємства.

При розшифруванні підписів у документі, а також у грифах погодження й затвердження слід обов'язково вказувати обидва ініціали (В. П. Орлюк, а не В. Орлюк). Вживання одного замість двох ініціалів у діловому листуванні небажане (хоч мода така проявляється — особливо у пресі й на телебаченні). Повним офіційним найменуванням у нас є тричлен: прізвище, ім'я, по батькові. Вказувати обидва ініціали в документах цілком природно, а з точки зору культури документа — необхідно.

У підписах під офіційними документами прийнято вказувати, крім посади, також персональні звання й учені ступені. Порядок розміщення їх: спочатку посада, потім персональні, почесні та інші звання:

Завідуючий кафедрою  
доктор історичних наук,  
професор (особистий підпис) П. В. Федчук

Особистий підпис на документі повинен бути достатньою мірою розбірливий — іноді виникає необхідність встановлення того, хто саме підписав документ. Надто широкі, розгонисті або кучеряві підписи справляють не найкраще враження (поспішливості, неувважності, самовпевненості) й не свідчать про достатньо високий рівень культури.

Найменування посади звичайно пишеться ліворуч від прізвища, прізвище (розшифрування) вміщується на рівні останнього рядка назви посади.

Де і як ставиться печатка? Печатка з зображенням Державного герба вживається для засвідчення прав певних осіб при фіксації фактів використання коштів і матеріальних цінностей, а також — якщо це спеціально передбачається правовими актами — на договорі, статуті, положенні, дорученні, посвідченні, відзиві на дисертацію, трудовій книжці й титульному списку (докладний список документів, на яких проставляється гербова печатка, є в кожній установі).

Печатки інших видів — без зображення Державного герба — вживаються, головним чином, для засвідчення автентичності копій і розмножених примірників розпорядчих документів, а також довідок, пов'язаних із підтвердженням трудової діяльності громадян.

Печатку на документі проставляють так, щоб вона частково захоплювала найменування посади особи, яка підписала документ.

Копія виготовляється й видається громадянам із дозволу керівника установи або керівника структурного підрозділу. Звичайно установа може засвідчити копії лише своїх документів (це не стосується архівних установ і нотаріатів).

Копія документа відтворюється на бланку установи й засвідчується підписом посадової особи. При виготовленні копії не на бланку з оригіналу документа, виготовленого на бланку, повністю відтворюється текст бланка оригіналу — всі його реквізити. На першому аркуші копії робиться позначка «Копія» (праворуч угорі над реквізитом «адресат»).

Копії документів засвідчують проставленням нижче реквізиту «підпис» засвідчувального напису «вірно», найменування посади працівника, який засвідчує копію, його особистого підпису й дати:

Вірно інспектор (*особистий підпис*) *І. І. Пономар*  
24. 04. 91

Дозволяється засвідчення копій документа печаткою при видачі на руки окремим особам та при надсиланні в інші установи.

**Оформлення сторінки документа.** Для зручності користування документом та його обробки з усіх боків сторінки

залишаються вільні місця — так звані поля. Поле з лівого боку — 35 мм, воно використовується для резолюцій та інших позначок, а також дає можливість вільно читати текст підшитого до справи документа. Праворуч залишається поле не менше 8 мм — це зберігає текст від пошкоджень. Треба мати на увазі, що праворуч рядки тексту закінчуються на неоднаковій відстані від краю аркуша, оскільки в ділових паперах, як правило, уникають переносу слів. Проте лінія правого поля не повинна бути аж надто ламаною.

Поле верхнього кінця сторінки — 20 мм. На ньому розміщуються відмітки діловода.

На нижньому кінці сторінки поле не повинно бути меншим за 19—16 мм (для аркушів формату А4 (210×297 мм) — поля 19 мм, для аркушів формату А5 (148×210 мм) — поля 16 мм).

Якщо текст документа займає більше, ніж один аркуш паперу, то на наступний аркуш не можна переносити самі підписи. Крім них, там має бути не менше двох рядків тексту.

Тільки перша сторінка документа друкується на бланку, друга ж і наступні — на чистих аркушах паперу. Аркуші повинні мати той самий розмір і папір тієї ж якості, що й папір, на якому надруковано бланк.

**Нумерація сторінок.** У документах, які оформляються на двох і більше аркушах паперу, другий і наступні за ним аркуші нумеруються.

При вміщенні документа на одному боці аркуша номери просявляються посередині верхнього поля аркуша на відстані не менше 10 мм від верхнього краю його арабськими цифрами без слова «сторінка» і пунктуаційних знаків (неправильно: -5-, 10.).

Якщо текст друкується з обох боків аркуша, то непарні сторінки позначаються у правому верхньому кутку, парні — у лівому верхньому кутку аркуша.

**Членування тексту.** Рубрикація — це членування тексту на складові частини, графічне відділення однієї частини від іншої, а також використання заголовків, нумерації та ін.

Рубрикація є зовнішнім вираженням композиційної будови ділового документа. Складність рубрикації залежить від змісту документа, його обсягу, тематики й призначення.

Найпростіша рубрикація — поділ на абзаци. А б з а ц —

це відступ праворуч на початку першого рядка кожної частини документа. Словом *абзац* позначається також частина тексту між двома такими відступами.

Абзац вказує на перехід від однієї думки до іншої, він допомагає читачеві робити певні зупинки, повертатися до прочитаного, зосереджуватися над кожною виділеною думкою. Часом абзац може складатися з одного речення, якщо цьому реченню надається особливе значення, а також охоплювати групу речень, які послідовно розкривають складну думку. Проте в усіх випадках абзац повинен бути внутрішньо замкненою смисловою цілістю, бо інакше процес читання й опрацювання документа значно утруднюється.

**Нумерація частин тексту.** Це числове (а також буквене) позначення послідовності розташування складових частин тексту. Нумерація підкреслює необхідність самостійного розгляду кожного з нумерованих елементів тексту.

Існує дві системи нумерації: традиційна й нова. Традиційна базується на використанні різних типів позначок — римських та арабських цифр, великих літер, поєднаних з абзацними відступами. Нова використовує лише арабські цифри, розміщені у певній послідовності.

У традиційній системі нумерація може доповнювати абзацне членування тексту (при перерахуванні тез, пунктів, правил) й застосовуватися також усередині абзаців. Вибір того чи іншого конкретного варіанта нумерації залежить від змісту тексту, його обсягу, складу. У простіших випадках використовуються тільки однотипні знаки — звичайні арабські цифри або малі літери. Документи складного характеру часто вимагають застосування комбінованих способів абзацного членування та нумерації.

При використанні знаків різних типів система цифрового й буквеного позначення має будуватися за спадною ознакою

А Б В Г Д ...

I II III IV V ...

1 2 3 4 5 ...

1) 2) 3) 4) 5) ...

а) б) в) г) д) ...

Як правило, великими літерами користуються рідко; значні за обсягом частини тексту нумеруються найчастіше римськими цифрами; підрозділи — арабськими, пункти всередині розділів — малими літерами.

Більші за абзац рубрики можуть набувати й словесних

найменувань (параграф (§), розділ, частина та ін.), які теж нумеруються.

Тут діють такі правила:

рубрики можуть нумеруватися лише тоді, коли є хоча б два однорідні елементи переліку;

— однорідні засоби нумерації (слова, цифри, букви) можна застосовувати тільки до однотипних частин;

— комбіновані способи нумерації вимагають точного дотримання правил пунктуації.

Традиційна система рубрикації майже неможлива без заголовків. При виборі та оцінці заголовків враховуються такі вимоги:

заголовок має

точно відповідати змістові документа або його частини;

бути логічно повноцінним — недвозначним і несуперечливим;

бути по можливості якнайкоротшим.

Нова система нумерації широко застосовується у науково-технічній літературі й у діловодстві. Це чисто цифрова система нумерації частин тексту. Вона дає змогу обходитися без словесних найменувань частин (розділ, підрозділ, пункт, підпункт) і без заголовків до частин тексту.

Базується ця система на таких правилах:

— кожна складова частина тексту, яка відповідає поняттям «частина», «розділ», «пункт», «підпункт», одержує свій номер;

— номери позначаються лише арабськими цифрами;

— після кожної цифри ставиться крапка;

— номер кожної складової частини включає всі номери відповідних складових частин вищих ступенів поділу: так, розділи нумеруються 1., 2., 3. (це — перший, другий, третій); підрозділи — 1.1.; 1.2.; 1.3. (перший підрозділ першого розділу; другий підрозділ першого розділу; третій підрозділ першого розділу); пункти нумеруються так: 1.1.2.; 3.1.2. (другий пункт першого підрозділу першого розділу; другий пункт першого підрозділу третього розділу);

— номери найбільших за обсягом частин тексту — перший, найвищий ступінь поділу — складаються з однієї цифри (1.);

— на другому ступені поділу складові частини мають номери, що складаються з двох цифр (1.2.);

— на третьому ступені поділу складові частини мають номери, що складаються з трьох цифр (1.3.5.) і т. д.

Усе сказане в цьому розділі — не діловодство; це ділові папери з точки зору того, хто їх потребує, а не того, хто їх виготовляє. Кожен має знати, яким повинен бути доку-

мент, щоб ми не ходили за ним по кільканадцять разів, поки його «доводитимуть до кондиції».

І найважливіше: викладене в цьому розділі стосується кожного з нас, точніше — кожного паперу чи папірця, який виходить із наших рук. Дата, підпис, заголовок, нумерація рубрик — усе це наочні свідчення нашої з вами культури. Похапцем видертий «з м'ясом» листок із записника, на якому нерозбірливо написано доручення, розпорядження чи прохання, — це в очах уважного спостерігача-партнера ваша повна атестація (таким ви будете і в справах: усе похапцем, сяк так, нашвидкуруч) і ваше повне фіаско.

\* \* \*

*Низький технічний рівень,  
низький рівень відповідальності людей  
— наслідок їх низького морального рівня.*

В. Легасов

## **СТАНДАРТИЗАЦІЯ ДІЛОВОГО ТЕКСТУ**

*Ясність думки і ясність висловлення звичайно зустрічаються разом.*

Т. Маколей

Усі ділові папери за способом викладу матеріалу можуть бути поділені на такі дві категорії:

1. Документи, в яких можна заздалегідь передбачити й сформулювати лише окремі найзагальніші відомості (компоненти формуляра), сам же спосіб викладу — добір слів і словосполучень, будова речень, зв'язки між ними — залежить кожного разу від конкретного змісту того, що викладається, від ситуації, від певних обставин ділового спілкування. Це документи з порівняно невисоким ступенем стандартизації.

2. Документи, в яких може бути передбачений не лише формуляр документа, а навіть слова, словосполучення й речення, що в них має бути відлита думка, за винятком цілком конкретних відомостей. Для них у готовому бланку залишається кілька незаповнених місць. Це документи з високим ступенем стандартизації. Розглянемо їх.

**Документи з низьким рівнем стандартизації.** З текстами такого типу діловій людині доводиться зустрічатися особливо часто (це автобіографії, протоколи, доручення, звіти, розписки та ін.).

За способом викладу звичайно виділяють такі види текстів: розповідь, опис, міркування.

**Розповідь** про події, явища, факти в їх хронологічній послідовності, так як вони відбуваються в дійсності, використовується в автобіографіях, протоколах, звітах та ін. Послідовність викладу в розповіді підпорядковується найчастіше зовнішньому, хронологічному принципу, а не внутрішньому, причиново-наслідковому. Відступ від цього принципу можливий лише тоді, коли необхідно, наприклад, підкреслити залежність роз'єднаних у часі, але внутрішньо пов'язаних подій. Проте ці відступи повинні бути логічно виправдані.

**Опис** — це спосіб характеристики явища через перелік ознак, властивостей та ін. Частини опису, які розкривають ті чи інші риси предмета чи аспекти питання, зуться елементами опису. Звичайно опис виключає загальну характеристику явища, елементи ж опису лише обґрунтовують і конкретизують її. Застосовується цей спосіб викладу в звітах, актах, наказах, постановах.

**Міркування** — це спосіб викладу, при якому логічно послідовний ряд визначень, суджень і висновків розкриває внутрішній зв'язок явищ і, як правило, доводить певне положення через причиново-наслідкові зв'язки, через зіставлення, порівняння, розкриття змісту цих зв'язків. У міркуванні найчастіше щось доводиться; саме тут знаходить своє втілення така логічна форма думки, як доказ.

**Послідовність** викладу визначається побудовою конкретних доказів: дедуктивного (від загального до часткового) або індуктивного (від фактів до узагальнень).

У деяких видах документів усі три способи викладу поєднуються, взаємодіють, доповнюючи один одного. В інших — лише шлях доведення від загального до конкретного або, навпаки, від фактів до узагальнень може бути покладений в основу побудови тексту.

Якщо на початку документа викладаються обставини, які викликали його появу, або вказуються причини саме такої постановки питання, а в кінці викладається мета документа, то такий виклад зветься **прямим**.

Якщо ж мета документа викладається на початку його, а вже потім даються пояснення, наводяться факти, розрахунки, то такий виклад зветься **зворотним**.

Найзагальніша вимога, яка ставиться до викладу мате-

ріалу в будь-якому документі, така: виклад належить вести за чітко продуманим планом; ні в загальній системі викладу, ні в переходах від однієї частини тексту до іншої, ні в окремих формулюваннях не слід порушувати законів логіки. Це переважно, організаційно-розпорядчі документи, в яких зміст — а значить і текст — мало формалізований, йому властива вільна літературна форма викладу.

Тому при підготовці складного за змістом документа логічна його структура має бути добре продумана. А оскільки головною складовою частиною будь-якого документа є виклад його мети, то це і є основний елемент логічної побудови змісту всього документа.

Таким чином, переконливий і несуперечливий виклад мети документа є тим стрижнем, на який нанизуються в логічному порядку думки, покликані обґрунтувати, довести, роз'яснити й доповнити цю мету.

Фактичний матеріал, використаний в службовому документі, повинен бути достовірним. Причиною помилок у викладі фактів часто буває неухважність тих, хто відповідає за документ, їхнє небажання або невміння перевірити факти, підкріпити загальну думку точними фактичними даними (у протоколі пропущено цифрові дані виступу; секретар змінив механічно кілька літер прізвища в довідці; друкарка переплутала умовні позначки). А все це знижує якість документа, бо факти — це його фундамент. Значимість багатьох видів документів (акти обстеження, звіти, доповідні записки) прямо залежить від того, наскільки повно представлений в них фактичний матеріал.

Урахування всіх фактів, повнота відомостей, всебічний розгляд проблем особливо важливі в документах, на підставі яких розв'язуються практичні питання політичного, суспільного й господарського життя, різноманітні конфліктні ситуації. Існує також поняття актуальності фактів — це ступінь їх важливості саме в цей момент, у цій конкретній ситуації.

Композиційна стрункість — вдале розміщення матеріалу, послідовність викладу, характер та обсяг відомостей — збільшує переконливість документа. При викладі змісту не слід перевантажувати документ другорядними деталями, дрібницями, зайвими словесними прикрасами й надлишковими трафаретними формулами.

Автор повинен уміти виділити головне, навести вирішальні аргументи, підкріпити їх лише найнеобхіднішими фактами й цифрами.

Як свідчить практика, вміщення в один документ тематично різнорідних, логічно не пов'язаних між собою поло-



жень призводить до того, що частина їх губиться, не враховується при подальшій обробці документа. Тому найдоцільніше кожен документ присвячувати якомусь одному питанню.

Рекомендується текст документів умовно ділити на дві частини: в першій — обґрунтування, в другій — висновки, пропозиції, рішення, розпорядження або прохання. За цим же принципом складається й текст такого документа, який реалізується в одній фразі. Загалом невисока стандартизація цих документів компенсується чіткістю, точністю, суворю логічністю викладу, його смисловою й словесною адекватністю. Документи цього типу покликані відображати всю складність діяльності підприємств і установ, динаміку, рух і зміни, що там відбуваються, ті непередбачені ситуації й проблеми, що повсякчас виникають у такому складному й багатогалузевому господарстві, як велике підприємство. Для даної документації, як ми бачили, найважливішим є вміння організувати виклад так, щоб у порівняно невеликий за обсягом документ укласти максимум потрібної інформації, а також і своє ставлення до неї.

**Документи з високим рівнем стандартизації.** Існує цілий ряд ситуацій, для яких можна наперед установити, що, кому й як належить повідомляти, тобто в які готові словесні формули можна цю інформацію вкласти.

Процес укладання такого стандартного документа зводиться до таких трьох операцій:

- вибір серед досить обмеженої кількості стандартних конструкцій потрібної в тому чи іншому випадку;
- заповнення формуляра;
- побудова за готовими зразками тих словосполучень, речень, які не передбачені формулярами бланків.

Набір стандартних ділових паперів існує в кожній країні і обслуговує різні сторони суспільного життя й виробництва. І скрізь стандартизація мови офіційних документів розглядається як ефективний засіб скорочення невинновданой інформаційної надлишковості в діловому документі за рахунок економії мовних засобів.

Перевага стандартизованих мовних зворотів полягає ще й у тому, що вони вимагають мінімального напруження при сприйманні та пришвидшують процес укладання документа, даючи змогу не витрачати зусиль на пошуки відповідних форм вислову.

Такі звороти, крім усього, відзначаються інформативною місткістю: адже вони сигналізують про зміст у найзагаль-

нішій формі, зрозумілій для всіх і перевіреній тривалою практикою.

Щоб швидко, грамотно й точно відобразити певний виробничий момент чи якусь ситуацію, потрібні готові, широко відомі словесні формули. Ці формули виступають і сприймаються як сигнали певного типу інформації.

Отже, стандартні вислови як явище писемного мовлення виникають у результаті однотипності неодноразово повторюваних виробничих ситуацій. Особливо часто повторювані в певних типах документів слова й словосполучення утворюють своєрідний каркас змісту того чи іншого документа. В таких випадках укладання документа може бути зведене до заповнення бланків. Тому прийнято говорити, що ділові папери не пишуться, а складаються, укладаються.

При цьому слід мати на увазі, що саме процес стандартизації мови ділових паперів — це не «канонізація», не «узаконення» певних конкретних висловів, це стандартизація моделі узагальненого зразка такого вислову. Як правило, це певний тип речення з чітко визначеним порядком слів, розміщенням групи підмета й групи присудка, головного й підрядного речення, який найкраще й найповніше може охопити ряд схожих ситуацій. Тоді укладання документа зводиться до конкретного словесного наповнення цієї синтаксичної моделі.

Стандартизовані одиниці ділового стилю відіграють у ньому приблизно таку ж роль, як терміни в науковому стилі: за ними, як і за термінами, закріплюється певна «ділянка» змісту, й діють ці одиниці в досить вузькому діапазоні, обслуговуючи лише певну кількість виробничих ситуацій.

Дуже часто можна почути нарікання на бідність, убогість, недолугість мови ділових паперів, наприклад, знаменитий вислів А. П. Чехова: «Но какая гадость чиновничий язык! Исходя из того положения... С одной стороны... С другой же стороны — и все это без всякой надобности. «Тем не менее» и «по мере того» чиновники сочинили. Я читаю и отплевываюсь».

Проте такі докори виголошують здебільшого люди, дуже далекі від цієї сфери діяльності й замало обізнані з нею. Якщо з такою міркою підійти, наприклад, до наукового стилю, то терміни також збіднюють виклад: значно багатшою й яскравішою була б, наприклад, мова такої наукової статті, в якій вживався б не один і той самий термін, а щоразу новий, синонімічний, образний або фігуральний вислів. Проте представники різних галузей науки давно дійшли висновку, що синоніміка — небажане явище

для термінології: вона шкодить точності. Так само синоніміка синтаксичних конструкцій у межах одного аспекту змісту внесла б лише небажану надлишкову інформацію в діловий документ. Адже ділові папери — це не література для читання, а засіб спонукання до дій. І саме цій меті має бути підпорядкована мова ділового документа; добір мовних засобів диктується логікою думки.

Бувають випадки, коли автор документа свідомо відмовляється від стандартного викладу. Це означає, що документу надається особливого значення. Так, виключність, незвичність певного виробничого моменту нерідко вимагає відповідного відображення у формі вільного, нестандартного листа. Як свідчать дослідники, нестандартний лист у промисловості займає особливе місце: поряд із явною тенденцією до стандартизації мови ділового листування нестандартний лист по-старому зберігає життєву силу. Ось як про ділові листи пише людина, котрій постійно доводиться їх укладати: «Колись росіяни вчилися у іноземців діловому «штилю». Чи не пора нам знову в них учитися? Вони, іноземці, давно вже поміняли манеру на більш м'яку. Нехай при цьому трохи довшає текст. У світі, в житті й без того вистачає напруженості, жорстокості, сухості. Навіщо посилювати все це в ділових документах? Дати секундну розрядку — психологія! Економія паперу? Не там економите...» (Неделя. 1990. 12 авг.).

Існує ще одна причина відступів від суворо стандартизованого викладу. При повній стандартизації кількість інформації на одиницю тексту документа настільки зростає, що навіть при такому незначному ушкодженні тексту, як пропуск слова, нечітко надрукований рядок та ін., втрата інформації стає дуже відчутною, часом зміст такого документа важко або й неможливо зрозуміти. Тому незначні відступи від суворої логічності викладу в бік деякої надлишкової інформації забезпечують передачу й відтворення інформації на значній відстані без помітних змістових втрат.

Таким чином, під стандартизацією мови ділових паперів слід розуміти насамперед установлення правил добору слів і термінів, правил побудови речень і словосполучень.

У тих установах, де функціонує багато документів з повторюваною інформацією, звичайно застосовуються бланки з трафаретним текстом (уніфікуватися можуть окремі фази, частини тексту, тексти документів у цілому).

Як уже зазначалося, зі стандартним текстом значно легше працювати: за даними інженерної психології, такий текст сприймається у вісім — десять разів швидше, ніж не-

стандартизований; отже стандартизація мови ділових паперів ще й економічно вигідна.

Тому стандартизацію мови документації треба розглядати як ефективний засіб підвищення загальної культури ділового мовлення.

\* \* \*

*Стислість надає мові сили.*

*Є вислови, які мають властивість променів сонця:  
чим більше вони згущені,  
тим сильніше вони печуть.*

Р. Соуті

### **ЗАГАЛЬНІ ВИМОГИ ДО СЛОВА В ДОКУМЕНТІ**

*Мовна неграмотність, невміння написати елементарний текст, перекласти його з української мови на російську і навпаки перестали сприйматися як плями на службовому мундирі.*

В. Русанівський

**Вибір слова.** До слова в діловому документі ставляться насамперед такі дві обов'язкові вимоги: воно повинно бути вмотивованим і відповідати нормам української літературної мови.

Норми української літературної мови фіксуються в словниках, довідниках, підручниках, посібниках. Коли виникають труднощі при написанні, з'являються сумніви з приводу наголошення того чи іншого слова чи його перекладу з російської мови, ми звертаємося до відповідних джерел: слово шукаємо у словнику, правило — в підручнику. Але й ними треба вміти користуватися, особливо коли йдеться про вибір слова чи словосполучення серед наявних чи відомих вам. Тут не завжди можуть допомогти універсальні правила: у кожному конкретному випадку знову й знову доведеться шукати відповіді, гортаючи словники, звертаючись до власного мовного досвіду, пригадуючи прочитане й почуте.

Особливо складно буває зробити вибір, коли виникає потреба перекласти російське слово, а в російсько-українському словнику до нього подається не один, а кілька відповідників. Так, наприклад, виникла потреба перекласти

слово *свидетельство*. Словник дає кілька відповідників: *свідоцтво, свідчення, посвідчення, посвідка, доказ*. Як розмежувати значення цих слів? Найпростіше визначається слово *посвідка* — бо це лише документ, і *доказ*, бо це або матеріальний доказ, або логічний аргумент. Складніше зі словом *посвідчення*, бо одразу ж пригадується й *засвідчення* й просто *свідчення*. Різницю між *свідоцтвом* і *свідченням* теж встановити без словника буде нелегко. Куди подивитися? Спочатку — в російсько-український словник, потім — у «Словник української мови». Це тлумачний словник, в якому коротко пояснюються значення слів. І лише перечитавши відповідні статті цього словника, можна зробити остаточний висновок: *довідка* (документ) може називатися і *свідоцтвом*, і *посвідченням*, і *посвідкою* (залежно від її характеру); підтверджений факт зветься *доказом* і *свідченням* (за *свідченням очевидців, документальні свідчення* та ін.).

Ще один приклад. Як треба сказати: *продовжувати* чи *тривати*? Яка між цими словами різниця? Коли вживається кожне з них, чи можна їх вільно замінювати одне одним?

Виявляється, що це слова близькі, але не тотожні. Слово *продовжуватися* найчастіше вживається тоді, коли дія виходить за раніше встановлені часові або просторові межі: «*Прийом заяв продовжується у зв'язку з ... на 20 днів*»; «*Строк подання документів на конкурс продовжено до 1 січня 1992 року*»; «*Ми з вами продовжимо розмову про поезію Євгена Маланюка*» та ін.

Слово *тривати* вживається тоді, коли йдеться про дію, що повторюється, поновлюється, продовжується без часових і просторових обмежень: *конкурс триває, прийом заяв тривав, зустріч триває*.

Таким чином, зафіксоване в словнику значення слова і є нормою (вона може з часом змінитися, але це тривалий процес).

Проте однієї нормативності при оцінці слова буває замало. Адже тільки продумане, вмотивоване вживання слова в тексті документа виправдовує його появу в цьому тексті, незалежно від походження слова, частотності його вживання в мові та ін.

Перевіряється мотивованість вживання слова в тексті звичайно таким чином: якщо вся увага оржувача документа зосереджується на його змісті, а сама форма документа, його словесне вираження сприймається читачем як щось органічно злите зі змістом, невіддільне від нього — значить вибір слів тут умотивований, доцільний. Якщо ж

увага читача раз у раз переключається зі змісту документа на його форму, якщо окремі слова викликають у читача недовіру, здивування або обурення — це означає, що укладач документа не продумав, не вивірів його до кінця, не знайшов доречніших у цій ситуації слів, що вибір їх не був вмотивованим, а скоріше випадковим. Це може пояснюватись і недостатніми знаннями автора документа, і його мовною невправністю, і його байдужістю до стильових якостей документа.

Часто доводиться чути й читати фрази, в яких повторюється слово *являється*. Таке слово є в українській мові — і це ускладнює ситуацію (простіше було б сказати, що це русизм). Проте вживається це слово часто невмотивовано — замість дієслова *бути* в ролі дієслова-зв'язки. Так, наприклад, правильно побудовано таке речення: *«Основним завданням ревізії є перевірка фінансових і господарських операцій, матеріальних цінностей, стану обліку»*. Неправильне було б вживання замість слова *є* слово *являється*.

Справа в тому, що дієслово *являється* в українській мові звичайно вживається зі значенням «ввижатися у вісні, під час марення», «поставати перед кимось», «з'являтися надприродним способом». Це дієслово вимагає після себе іменника, переважно в давальному відмінку, наприклад: *«Чого являєшся мені у сні? Чого звертаєш ти до мене чудові очі ті ясні?»* (І. Франко), *«Сніг лежав на дахах, на гіллях дерев, на огорожах. Чистою, незайманою явилась природа перед людьми»* (А. Хижняк).

Наведені щойно приклади дуже далекі від ділового стилю. Тому людині, яка знає значення цього слова, дивним, незвичним, навіть кумедним здається таке речення: *«Акт являється документом, який ґрунтується на незаперечних доказах»*. Читач, замість того, щоб зосередитися на змісті прочитаного, зупиниться на підкреслених словах, посміхнеться й подумає: *«Мабуть, акти шахраям у снах являються...»* Проте службовий документ менш за все розрахований на те, щоб розважати його читачів.

Ми розглянули ситуації, де вибір здійснювався — хоч і невдало — серед українських слів. Але дуже часто вибір треба зробити, так би мовити, за межами української лексики. Укладач документа не знає українського відповідника до російського слова. До словників звертатися він не звик. Як же цей автор виходить із ситуації? Він «перекладає» російське слово сам, на свій розсуд. Так в українській мові з'явилося, наприклад, слово *міроприємство* — російське *мероприятие* (перекладалося за аналогією: *пред-*

*приятие* — *підприємство*, значить *мероприятие* — *міроприємство*). Тільки це слово-покруч в українській мові зайве: в ній уже є слово *захід*, *заходи*.

Так само було перекладено слово *подписка* (на газети, журнали) — *підписка*. Тут іще гірша ситуація: по-українськи *підписку* — письмове зобов'язання про щось — дають, наприклад, про невіїзд, а газети, журнали *передплачують*. Отже *передплата*, а не *підписка*.

Чим вища загальна і мовна культура службової особи, тим вужчим стає для неї діапазон вибору слова: для такої людини між словами *повідка* і *порядок* (денний) вибору немає, це два різних слова, яких не можна замінити одне одним: *повідка* — це коротке повідомлення про щось, а ще — попереджувальний сигнал на залізниці, а *порядок денний* — це перелік питань, які обговорюються на зборах, на засіданнях, на нарадах.

При постійній і наполегливій праці над собою чуття мови такої освіченої людини вестиме її все ближче до того єдиного слова, яке в цьому контексті якнайточніше передаватиме потрібний відтінок думки, усі інші варіанти будуть здаватися їй недосконалими або просто неграмотними. Якщо для людини, яка не дуже глибоко знає українську мову, слова *напрям* і *напрямок* абсолютно тотожні, то для людини, яка досконало оволоділа нормами української літературної мови, це не зовсім тотожні слова: так, коли йдеться про шлях розвитку чогось, про якусь течію в суспільному чи літературному розвитку, — вживається лише слово *напрям* (так само у військових документах, у картографуванні та ін.). Коли ж йдеться про переміщення в просторі (рух матеріального тіла) — тоді *напрямок* (*машина поїхала у цьому напрямку*).

Висока мовна культура досягається не одразу: не можна протягом короткого часу досконало опанувати всі тонкощі вибору слова. Починати треба від найпростішого.

Так, усі слова української мови можуть бути поділені на дві великі групи: ті, що вживаються переважно в писемному мовленні (їх ще звать книжними), й ті, що вживаються в усному мовленні (вони зваться розмовними).

Слова «книжні», «нейтральні», «писемні». Ці умовні назви досить точно передають і місце їх вживання в нашому житті («книжні»), їхню емоційно-експресивну характеристику («нейтральні»), їх спосіб вживання (писемне мовлення). Ці слова не закріплені за якоюсь вузькою сферою — вони широко використовуються й у наукових працях, і в публіцистичних статтях, і в ділових паперах.

Сюди належать слова, що виражають загальнонаукові поняття і вживаються не у вузькому, термінологічному значенні, а в широкому узагальненому, наприклад: *еволюція, компонент, деформація, методика, деградація, модель, прогрес, аномалія* та ін. Сюди належать і слова з абстрактним значенням. Вони найчастіше мають суфікси *-ання, -ення, -іння, -ість, -ство, -цтво: здійснення, сумішництво* та ін. У повсякденному спілкуванні всі ці слова майже не вживаються.

«Книжність» цих слів неоднакова — від ледве відчутної до дуже чіткої, виразної. Так, незначний відтінок книжності мають дієслова на *-ува, -юва(ти)* (*виконувати, дотримувати, здійснювати*), віддієслівні іменники на *-ння, -ття* (*посвідчення, відрядження, прибуття*), вживані й у діловому стилі дієприкметники (*працюючий, призначений*) і дієприслівники (*враховуючи, розглянувши*) та ін.

Коли укладається діловий папір, для нього добираються саме книжні, а не розмовні слова, бо книжні слова, як правило, однозначні й не виражають емоцій того, хто документ укладає. Так, наприклад, дієслово *дбати* небажане в документі, бо воно одразу ж викликає в пам'яті вислови «*Як дбаєш, так і маєш*», «*У небалого руки не болять*», тобто слово викликає асоціації, далекі від ділового стилю. Тому замість *дбати* в ділових текстах вживається книжний вислів типу *виявляти піклування, проявляти турботу, багато зробити* (для чогось).

Книжні слова, як правило, однозначні, значення їх чітко окреслені, а розмовні слова найчастіше багатозначні і в певних ситуаціях можуть тлумачитися по-різному, що абсолютно неприпустимо для документа.

Розглянемо це на прикладі: «*Доручення для отримання грошей, посилок і кореспонденції може бути засвідчене державними й громадськими установами, підприємствами та військовими частинами, де ці люди працюють*». Що тут не відповідає вимогам до слова з боку ділового стилю? Перш за все, слово *люди*: воно неточно визначає, про кого йдеться — чи про тих, хто надсилає кореспонденцію, чи про тих, хто її одержує. Книжне, сухе, але точне словосполучення *одержувачі кореспонденції* було б тут доречним. Неточне, багатозначне й дієслово *працюють*. Адже в наведеному тексті, крім установ і підприємств, названо військові частини, в яких є і ті, що працюють, — вільнонаймані (їх звичайно буває небагато), й ті, що перебувають на службі, — солдати та офіцери (їх переважна більшість, і саме вони найчастіше є «одержувачами кореспонденції»), тому слід було так і написати: «...де ці одержувачі корес-



*понденції перебувають на службі»*. Вийшло громіздке й багатослівне словосполучення, але воно точне, однозначне й чітко окреслює коло зачепленого питання.

Під впливом мови газети у ділові папери часом проникає невластива для них урочиста, небуденна, піднесена лексика. Таке некритичне перенесення слів з однієї сфери спілкування в зовсім іншу, відмінну за своєю метою, призначенням і змістом, лише псує діловий папір. Найчастіше це робиться так: «високе» слово вставляється в текст суто ділового, виробничого характеру, де воно недоречне. Погано, коли урочистими словами послуговуються в документах, де йдеться про справи буденні, повсякденні, дрібні, а то й дріб'язкові. Так, у високому, урочистому мовленні вживаються слова *труд, трудитися, трудящий, трудівник*; у звичайному, поточному діловому папері треба вживати *праця, працівники, працювати*. На місці *трудитися* — *працювати, виконувати, здійснювати, робити* та інші нейтральні слова.

Це ж саме можна сказати про слова *споруджувати* (треба *будувати*), *зводити* (*будувати*), *проживати* (*мешкати, жити, бути прописаним, займати житлоплощу*).

Проте в окремих видах ділових паперів вживається й урочиста, й рідковживана, й застаріла лексика. Майже не вживаються за межами ділового стилю такі застарілі й рідковживані слова та словосполучення, як *вищезазначений, вищезгаданий, нижчепідписаний, нижчевідзначений, пред'явницький, покладати відповідальність на, поставити за обов'язок, спричинятися до* та ін.

Застаріла й рідковживана лексика використовується в офіційних документах зі стилістичною метою, надаючи особливо важливим серед них відтінок монументальності, високої урочистості. Це слова типу *чинити, учиняти, сторони, діяння, благодотворний, воєдино, глава* та ін.

Окремо слід сказати про значення слів *голова* і *глава* в українській мові. Слово *голова* позначає офіційну назву керівної посади колегіальної установи і людину, яка працює на цій посаді, воно позначає також виборного керівника (*голова правління, голова зборів, голова виборчої дільниці*). У російській мові слову *голова* в цьому значенні відповідає слово *председатель*. Слово *глава* не може позначати офіційної посади; воно позначає особу і вживається найчастіше на позначення людини, що займає керівний пост. Назва установи чи організації при цьому не називається, порівняйте: *Голова Ради Міністрів — глава уряду*.

Слова власномовні та запозичені в документі. Як відомо

мо, діловий стиль української мови сформувався пізно, тому в основному він спирався на давні зразки й на те, що було створене в цьому плані в інших народів. Тому не випадково в діловому стилі сьогодні так багато запозичень: давніх — із грецької та латинської мов, нових — із європейських мов та з російської. Виробилося за післявоєнні роки й ставлення до їхнього вживання.

Іншомовні слова в діловому тексті повинні вживатись лише в разі потреби, коли їх не можна замінити українськими словами з тим самим значенням. Вони вимагають до себе критичного ставлення: в документації рекомендується вживати лише ті іншомовні слова й терміни, які або дістали міжнародне визнання, або не мають еквівалента в нашій мові. До міжнародних належать фінансові терміни, бухгалтерського обліку, поштово-телеграфних зв'язків, діловодства, зовнішньої торгівлі (*бланк, штраф, бандероль, віза, гриф, дебет, кредит, маркетинг, біржа, менеджер* та ін.). Серед них є такі, які давно використовуються у вітчизняному діловодстві, і такі, що почали вживатися порівняно недавно.

Правильне й доречне вживання іншомовних слів у діловому тексті потребує певних зусиль із боку укладача документа, вимагає від нього знання цілого ряду правил:

— Вживання іншомовного слова недоцільне, якщо у нього є український відповідник з тим самим обсягом значення, тобто коли запозичене слово вживається не як термін. Так, часто в мові документа без потреби вживаються такі запозичення (подаємо й їхні українські відповідники):

*апелювати — звертатися,*  
*анархія — безпорядок,*  
*домінувати — переважати, панувати,*  
*екстраординарний — особливий,*  
*конвенція — умова,*  
*координувати — погоджувати,*  
*лімітувати — обмежувати,*  
*локальний — місцевий,*  
*превалювати — переважати,*  
*прерогатива — перевага,*  
*пролонгувати — продовжувати,*  
*репродукувати — відтворювати, відтворити,*  
*симптом — ознака,*  
*фіксувати — записувати, запам'ятовувати.*

Якщо цим словам надається точне, термінологічне значення, тоді вони не повинні замінюватись. Але часто ми зустрічаємось з таким, наприклад, їх вживанням: «Ефек-

тивність режиму економії залежить від того, наскільки лімітуються фінансові витрати». У цьому реченні половина слів — запозичення, а слово лімітуються вжите ще й неточно, оскільки ліміт — це гранична норма, то лімітуються не витрати, а кошти.

— Звідси наступна вимога: запозичені слова слід вживати правильно й точно — саме з тим значенням, із яким вони запозичувалися, й лише в тому випадку, коли заміна українським словом із якихось причин небажана. Так, наприклад, у реченні «Усі посадові особи, які прибувають з відрядження або виїздять у відрядження, повинні бути зареєстровані». Слово зареєстровані не слід замінювати словом записані, бо воно потребувало б додаткового роз'яснення («повинні бути записані до спеціальної книги, яку веде секретар установи за статутною формою»), а це зробило б текст ще більш громіздким.

— Для того, хто знайомитиметься з документом, опрацюватиме його, запозичені слова повинні бути зрозумілі. Як можна опрацювати такий, наприклад, текст: «Ефективність заходів, які паралізують вплив вищезгаданих директив, залежить від ступеня стабільності відповідних факторів і від координування цих заходів. Уніфікація, типізація, нормалізація і стандартизація процесів виробництва гарантують рентабельність і продуктивну ефективність індустріальної реконструкції». Питається: навіщо вживати стільки малозрозумілих запозичених слів, серед яких губиться зміст, коли те саме можна сказати простіше, зрозуміліше, а головне — точніше? На мову ділових документів, мабуть, впливає не лише мова преси, а й мова науки, але, як бачимо, не завжди цей вплив має добрі наслідки.

— Як уже згадувалося, до багатьох запозичених слів в українській мові є відповідники. Але вживати в одному тексті на позначення того самого поняття і запозичення, й власномовне слово (конвенція — умова, екстраординарний — особливий) не рекомендується. Автор мусить зупинити свій вибір на одному з двох слів і лише його вживати в цьому документі. Тільки при виборі запозиченого чи власномовного слова треба бути впевненим, що заміна відповідна. Так, вибираючи між *сервіс* та *обслуговування*, треба пам'ятати, що *сервіс* — це не будь-яке обслуговування, а «обслуговування побутових потреб населення», значить, тут однослівна заміна слова *сервіс* неможлива.

Отже, і добір, і вживання іншомовного слова в діловому документі диктуються кількома обставинами й мають

вирішуватися кожного разу з урахуванням конкретного тексту.

**Термін у діловому папері.** Крім загальноновживаної нейтральної лексики, діловодство, діловий стиль загалом послуговуються термінами. Що таке термін? Це слово в особливій функції. Функція його — не лише називати предмет чи поняття, а й давати їм точне визначення. Тому терміни вживаються не в усіх сферах мовлення, а лише в деяких (наука, публіцистика, техніка, діловодство та ін.). Терміни характеризуються великою точністю свого значення, відсутністю в них образних, експресивних, суб'єктивно-оцінних відтінків.

Терміни створюються засобами власної мови (*діловодство*), запозичуються (*бартинг*) або «конструюються» з власномовних і запозичених складників (*фототелеграма*).

У діловому стилі терміни підпорядковуються тим самим законам, що й в інших стилях: вони з'являються, уточнюються, розмежовуються з загальноновживаними словами, близькими за значенням, потім кодифікуються (тобто закріплюються в словнику), пізніше можуть вибувати зі складу активних, переходити в пасив (сьогодні цей процес актуалізується). Усе це ставить працівника сфери управління перед необхідністю змін у мові службової документації.

Змінність термінології діловодства пов'язується ще й із тим, що кожне управління, кожна галузь промисловості, торгівлі, культури, науки, освіти послуговується своєю термінологією. До того ж діловий стиль обслуговує ще й виробництво. Ці складні, взаємопов'язані стосунки й спричиняються до того, що термінологія в ділових документах строката й змінна.

У ділові документи потрапляє цілий ряд термінів інших галузей (наукових, технічних). В органах управління працює багато людей із вищою технічною освітою. Вони часто автоматично, не замислюючись, вводять у мову документа вузькотехнічну або іншу спеціальну термінологію. Не слід заохочувати до її широкого вживання в документах, розрахованих не на фахівців вузького профілю. Адже не всі можуть бути знайомі з цими термінами, особливо якщо вони з'явилися недавно. Крім того, часто документи призначаються для органів управління загальної компетенції або для органів управління інших систем, де їх можуть просто не зрозуміти.

Існує ряд обов'язкових до виконання вимог при користуванні термінами в діловому стилі. Розглянемо їх.

— Термін треба вживати лише в тій формі, яка зафіксована в словнику. Так, якщо в словнику зафіксовано *діловодство*, то слід користуватися тільки цією формулою терміна, обминаючи такі зіпсовані його форми, як *ділопріводство*, *діловеде́ння*, *справоведе́ння* та ін. Поява таких нестандартних термінів у діловодстві пояснюється насамперед обставинами складання документа: вони укладаються нашвидкуруч, часом навіть без чорновика, поява їх диктується обставинами, звичайно малосприятливими для тривалого обдумування; не завжди ці папери виходять за межі вузького кола людей.

У чому небезпека нестандартних термінів? Виникнувши таким чином, цей термін поступово поширюється й може навіть перейти у загальнонародний вжиток, засмічуючи мову (прикладом може бути ненормативне наголошення термінів *іскра*, *договора*).

— Термін повинен вживатися з одним значенням, закріпленим за ним у словнику. Так, наприклад, термін *циркуляр* — це розпорядження, яке повинні виконувати всі підвідомчі даній організації установи та підприємства. Це означає, що циркуляр — лише директивний лист, а не лист будь-якого типу, і циркуляром можна називати лише документи цього типу.

Загальне правило тут, як і скрізь, одне: економічний термін повинен вживатися в тому значенні, в якому його застосовують економісти, технічний — у тому, в якому його використовують інженери, та ін. Визначення термінів зафіксовані в державних стандартах, а також у спеціальних довідниках і словниках.

Особливої уваги заслуговують терміни, які вживаються у двох або кількох галузях з неоднаковим значенням, а також багатозначні терміни. Так, наприклад, кілька значень має термін діловодства *справа*:

1) Класифікаційне поняття, вживане для позначення сукупності документів (або одного документа), які стосуються певного напрямку або питання діяльності установи, розміщених в окрему обкладинку (папку, теку);

2) Одиниця зберігання текстових документів в архіві;

3) Різновид справи (1), який становить цілісне за змістом і послідовне ведення одного питання (*судова справа*).

Вживаючи багатозначне слово — термін, автор документа мусить так будувати текст, щоб одразу було видно, яке значення багатозначного терміна він мав на увазі.

Багатозначність терміна може проявлятися ще й у такий спосіб: термін-іменник набуває конкретного термінологічного значення «у парі» з означенням. Прикладом мо-

**же** бути слово *біржа*. Визначається воно так: «Біржа — 1) заклад, в якому здійснюється купівля-продаж цінних паперів (фондова біржа), валюти (валютна біржа) або масових товарів, які продаються за стандартами або зразками (товарна біржа); 2) будинок, де здійснюються біржові операції». Таким чином, власне терміном є не саме слово *біржа*, а словосполучення *фондова біржа*, *валютна біржа*, *товарна біржа*.

— Слід суворо дотримуватися правил утворення від терміна похідних форм, засвідчених у словниках чи довідниках. Утворювати нові, не зафіксовані в словнику, слова та словосполучення «для власного вжитку» небажано, а от заглянути в словник і переконатися, що ви обрали правильну форму, завжди бажано. Як написати: *підписання акту* чи *акта*? Зі словника довідуємося, що загальноживане слово має закінчення *-у (акту)*, а термін діловодства *-а (акта)*. Ще довідуємося, що від терміна *акт* можна утворити дієслова (*актувати*), пасивну форму дієслова (*актуватися*), дієприкметник (*актований*) віддієслівний іменник (*актування*). Проте слів *активування*, *активація* в цьому ряду немає — значить, і користування ними було б помилкою.

— При укладанні документа службова особа повинна звірятися зі словником, якщо певний термін викликає у неї сумніви, й не пускати в обіг слів, утворених кимось похапцем на заміщення вже наявних у словнику, але вживаних рідше, кодифікованих термінів. Напр.: є терміни *позаштатний фонд* і *несписочний фонд*, проте дехто, порушуючи норму, вживає неправильний, некодифікований ви-слів *безлюдний фонд*.

Якщо пам'ять не підказує укладачеві документа потрібного терміна, не слід одразу ж хапатися за створення свого, бо «свій» термін доведеться потім тлумачити усно або в пояснювальній записці. Такі «новотвори» викликають плутанину, нечіткість, призводять до зайвого листування — роз'яснення «темних місць» одержаного документа.

— Неоднозначне тлумачення терміна тим, хто писав ділового листа, й тим, хто його одержав, виникає і внаслідок того, що термін не був чітко диференційований, що вжитий він був у скороченій спрощеній формі, що контекст (найближче словесне оточення) був недостатньо чітким і не давав змоги встановити, з яким саме значенням термін ужито. Наприклад, слово *вага* вживається, як складовий компонент термінів у багатьох галузях, тому без уточнюючого означення його не можна вживати в документі. Порівняйте, у механіці є *вага авіаційна*, *одинич-*

на, корисна (таких термінів немає в машинознавстві); у машинознавстві є *вага насипна, зведена, робоча, службова, середня, зчипна* (цих термінів немає ні в механіці, ні в хімії); у хімії натомість є *вага постійна, сполучна, часткова* (її немає у фізиці); цей перелік можна продовжити.

Велике, точніше, — вирішальне значення має контекст, оточуючі слова для термінів, абсолютно однакових за формою, але різних за значенням. Напр.: термін *редуктор* у хіміків — «пристрій для знижування тиску газу», у машинобудівників — «пристрій для зниження швидкості обертання валів».

— У термінології багатьох галузей науки існують терміни-дублети (нові й старі, власномовні й запозичені — для називання того самого поняття), терміни-неологізми (нові, маловідомі терміни), терміни, які вживає лише певна, досить вузька за своїм складом, наукова школа. Вибираючи серед цих термінів потрібний для ділового документа, слід орієнтуватися на той, який для цієї термінологічної системи вже кодифікований, зафіксований у словнику, часто вживаний не лише в писемному, а й в усному спілкуванні.

— Некритичне ставлення укладача документа до вибору найточніших, найвідповідніших слів, зловживання запозиченнями і не завжди високопрофесійно вжитими термінами — це свідчення невисокої культури людини, бідності її інтелекту. Така мова має назву псевдонаукової, її слід всіляко уникати. Псевдонаукова мова рясніє «колишніми термінами» — словами, які вже втратили своє термінологічне значення й перейшли до повсякденного вжитку (*фактор, стимул, база, претензія, кваліфікація, конфронтація, консенсус, альтернатива* та ін.). Ці паперові квіти канцелярського красномовства аж ніяк не прикрашають документ.

З усього сказаного можна зробити такий висновок: терміни — це така група слів, яка потребує до себе спеціальної уваги, постійного звіряння зі словниками, повсякчасного поновлення в пам'яті значення потрібних для роботи найменувань. Термін без визначення, без розкриття його значення — порожній звук, німий знак на письмі, а не засіб офіційного спілкування. І той, хто укладає документ, і той, кому він адресується, повинні точно й чітко бачити за терміном поняття, яке він називає, з усіма його найважливішими рисами.

**Професійний жаргон і діловий документ. Професіоналізми** — це слова або вислови, властиві мові певної

вузької професійної (рідше — соціальної) групи людей, поставлених в особливі умови життя та праці.

Виникають професіоналізми в двох випадках: коли та чи інша спеціальність або вид занять не мають розвиненої термінології (це, наприклад, полювання, рибальство, різні ігри тощо), або як розмовні неофіційні замітники наявних у певній галузі термінів. Ця остання група професіоналізмів особливо поширена й досить активно поповнюється. Такі професіоналізми, як правило, загальнозрозумілі, а часто й загальноновживані, проте вони не належать до літературної мови (наприклад, *пересадка* замість *трансплантація*, *вушник* замість *отоларинголог*, *оерзе* — *гостре респіраторне захворювання*).

Професійний жаргон — це теж слова — замітники термінів, але слова або зіпсовані, покалічені, або знижені, а то й просто непристойні.

Професіоналізми вживаються в повсякденному мовленні багатьох працівників підприємств, відомств, установ. Доки вони побутують лише в усному мовленні й не виходять за межі вузького кола мовців — шкода від них невелика: псується тільки мова тих людей, які вживають професіоналізми в усіх випадках життя, а не лише в окремих робочих ситуаціях.

У практиці писемного спілкування (в межах одного відомства) професіоналізми — неunikне зло, проте все ж зло, бо через них діловий папір перетворюється з офіційного в напівофіційний або й зовсім неофіційний, набуває рис приватної записки, а не документа. У міжвідомчій кореспонденції вживання професіоналізмів небажане, а в окремих випадках і просто неприпустиме: вони можуть викликати непорозуміння, ускладнити ділові стосунки. Так, наприклад, в одній реклаमाції було написано: «...заготовки зубчастих коліс не мають маркіровки й свідків...» Свідки — це професіоналізм, уживаний на позначення макетів деталей, що додаються до кожної партії (це довелося пояснити вже в наступному листі).

Професіоналізми в тих галузях, де термінологія лише формується, можуть поповнювати склад термінів і потрапляти в словник — уже як терміни. Але їхнє походження залишає на них виразний слід. Напр.: «Встановити такий порядок використання овечих шкур — *голяків*: після зняття шерсті шкури розсортовуються на придатні на непридатні до виробництва шкіри... Непридатний для виробництва шкіри *голяк* переробляється на клей».

Загалом же професіоналізми засмічують мову ділових



паперів, утруднюють спілкування й знижують загальний рівень мовної культури документів.

Чим відрізняються професіоналізми від термінів? Які їх ознаки?

Це переважно слова загальнонародної мови, вжиті у специфічному значенні або в не узвичаєній для них формі. Це, наприклад, форми множини абстрактних іменників: *обсяги, типові застосування, ряд диференціювань, зафіксовані моменти* та ін. Як відомо, ці абстрактні іменники в загальнолітературній мові у формі множини не вживаються.

Важко сприймаються професіоналізми, утворені переосмисленням загальновідомих слів. Так, наприклад, у загальнонародній мові слова *кваліфікований, свідомий, якісний* означають наявність цих ознак у певних осіб чи предметів. Коли ці слова стають професіоналізмами, вони починають позначати найвищий вияв цих ознак чи властивостей: професіоналізм *кваліфікований* означає «висококваліфікований», *якісні показники* — це показники високої або найвищої якості. Ці професіоналізми ускладнюють сам процес спілкування, адже до нового слова треба спеціально звикати, а тексти, де є ці слова, треба «перекладати». Часом переосмислене слово так далеко відходить від первісного свого значення, що сторонній людині взагалі незрозуміло, про що йдеться: слово *удар*, наприклад, у текстильній промисловості вживається на позначення одиниці швидкості станка. Тому речення «Повідомте ударність нового агрегата» для непосвяченої людини буде скоріше шифрованим донесенням, а не діловим листом.

За рахунок префіксації та словоскладання постійно творяться нові професіоналізми (в межах колективу, підприємства, відомства). Серед префіксів найпопулярніші *до-* (*доукомплектувати, дообстежити, дозакріпити, доформити, докваліфікація, дообладнання*), *недо-* (*недопромисел, недовнесок, недоплив*), *за-* (*залозунгувати, запроцентувати*), *над-* (*надзверхплановий*); серед суфіксів особливо продуктивні *-ість* (*пливучість, стрибучість, бойовитість*), *-аж* (*типаж, листаж*), *-ація* (*маршрутизація, докваліфікація*) та ін.

Іноді створений для вузьких відомчих потреб професіоналізм дуже влучно характеризує не лише відомчу ситуацію, — він може так само влучно позначати якесь суспільне явище. Тоді професіоналізм із вузької сфери вживання переходить у загальнонародну мову. Так сталося, наприклад, зі словом *заорганізований*. Ось як про це говорить дослідник: «Слова *заорганізованість, заорганізований* не

нові в мові. Але сфера їх уживання досі була обмежена офіційно-канцелярським побутом. Словники навіть не зафіксували їх. Але оскільки явище заорганізованості набуло значнішого, ніж досі, поширення, про нього заговорили скрізь а через пресу, радіо, телебачення назва явища стала відома населенню, поширилася в сферу публіцистичного, побутового мовлення, отже стала загальномовною.

*Заорганізований* — «здійснений за наперед розробленим планом». Слово *заорганізованість* набуло негативного забарвлення, ним передають значення надміру ознаки організованості, що сковує ініціативу: «Діючий нині типовий навчальний план змушує перевантажувати слухачів лекціями, веде до *заорганізованості* в роботі з ними» (Культура української мови: Довідник. К., 1990. С. 204—205).

Як відомо, словоскладання та основоскладання широко використовується при творенні нових слів. Практикується цей спосіб і в професійних жаргонах, але творяться тут слова, невідомі в літературній мові. Ось приклади таких слів: *маловісна корова* (термін: «корова некондиційної ваги»), *тонно-кілометр-брутто* (поєднані непоєднувальні слова) та ін. Сюди ж можна зараховувати неграмотні скорочення слів. Коли в тексті документа зустрічається кілька таких слів, складається враження, що увесь документ написаний не українською мовою, а якимось «рубаним» жаргоном (*ветогляд, облтранс, райветлікарня, санепідстанція, молзавод* та ін.).

Як ми вже говорили, терміни відзначаються своєю емоційною нейтральністю, відсутністю образності. Професіоналізми, навпаки, зберігають емоційність (часто іронічну або негативну, образливу), вони іноді виразно передають якийсь образ: *проектувати з чистого місця, екстраполювати стелю (потолок), зробити в поточних метрах* (жаргон проектувальників); *зводити, підводити* або *знайомити рахунки, дебет кредит обганяє, липовий баланс, заморозити рахунки, збити в купу рахунок* (бухгалтерський професійний жаргон).

А який образ викликає в уяві читача документ, написаний наполовину професійним жаргоном? Він нагадує господиню, яка вийшла до гостей у розтопаному домашньому взутті й не дуже свіжому халаті, з неприбраним волоссям і мокрими руками. А документ — офіційний документ, він застебнутий на всі гудзики, стриманий і бездоганно коректний.

**Суржик у документі.** Деякі документи пишуться одразу трьома мовами: загальнонародною українською, профе-

сійною й почасти російською — в тих місцях тексту, де автор документа не знайшов українських відповідників до російських слів. Оце і є суржик (пшениця, в якій є трохи жита, а решта — кукуль, сажка і дикий мак).

Споконвіку слова переходили з однієї мови до іншої, збагачуючи її. Запозичення вважається правомірним, коли з'являється нове поняття й разом із ним нова, чужомовна назва, а також тоді, коли чужомовне слово має дещо інше значення, ніж близьке до нього, але не тотожне з ним власномовне слово. Коли ж слово з тим самим значенням є вже в українській мові, запозичення перестає бути правомірним: це слово-дублет, надлишкове, зайве слово. Так, наприклад, немає підстав писати *справка*, бо є *довідка*, *рішити* (є *вирішити*), *умісний* (є *доречний*), *появитися* (є *з'явитися*), *міроприємство* (є *захід*), *слідуючий* (є *наступний*), *сводка* (є *зведення*), *вопрос* (є *питання*), *ошибка* (є *помилка*) та ін.

Суржик у мові документа з'являється тоді, коли документ пишеться похапцем, а його автор не дуже добре знає українську мову, словника ж під рукою немає, та й звички заглядати в словник теж немає.

У цій книжці в різних розділах наводяться невеликі словники, щоб полегшити читачеві пошуки. Наведемо й тут кілька слів, які в українській і російській мовах пишуться однаково, але значення у них різні. Нехай це буде нагадування тим, хто лінується пошукати в словнику слово, якого він не вміє перекласти.

#### Російські слова

*нарядный*

(гарно одягнений)

*речь*

(промова)

*человек*

*час*

(60 хвилин)

*неделя*

(7 днів тижня)

*злодей*

(лиходій)

*красный*

(червоний; красивий)

#### Українські слова

*нарядний*

(пов'язаний з нарядом як з документом)

*річ*

(предмет)

*чоловік* (людина; чоловічина; чиясь подружжя)

*час* (невизначена його кількість)

*неділя* (сьомий день тижня, рос. «Воскресенье»)

*зłodий* (той, що краде, рос. «вор»)

*красний* (лише красивий)

На жаль, у внутрішній поточній кореспонденції, яка не виходить за межі підприємства, мішанина слів двох мов зустрічається досить часто (вважається, що «дома» можна розмовляти й писати усіма відомими мовами одразу: і російською, й українською, й професійним жаргоном, і місцевим діалектом). Забувається при цьому одна зовсім «маленька» деталь — дія звички, з якою надзвичайно важко боротися. Згадайте виступи деяких наших народних обранців: чи ж вони б не хотіли промовляти красивою, чистою літературною мовою? Та вона з неба не падає, вона потребує постійних зусиль, постійної уваги до кожного сказаного чи написаного слова.

**Синонімічний вибір слова і документ.** Явище синоніміки означає наявність у мові близьких, але не тотожних способів висловлення, покликаних якнайточніше відтворити всі відтінки нашої думки. Саме незнання синонімічних можливостей мови, невміння вибрати єдино придатне в даній ситуації слово є причиною появи багатьох помилок в усіх стилях мови — і в діловому також. Ось, наприклад, синоніміка, використовувана в діловому стилі повсякдень і повсякчас: *робітник* — людина, що працює на промисловому підприємстві; *працівник* — ширше поняття, ніж *робітник* (*газетний працівник, науковий працівник, торговельний працівник*); *співробітник* — компонент назви посади (*старший науковий співробітник, молодший науковий співробітник*).

Усі три слова позначають працюючу людину, але за кожним із них закріплена певна сфера вживання.

Значно складніше буває розмежувати слова, якщо доводиться перекладати з російської мови, а в українській є два відповідники, наприклад: *заместитель* — *заступник* і *замісник*. Слова ці близькі за змістом, але не тотожні: *заступник* — це офіційна назва постійної посади; *замісник* — це людина, яка тимчасово виконує чийсь обов'язки. Значить, *заступник* працює водночас зі своїм керівництвом, а *замісник* заступає відсутнього керівника. Як бачимо, без словника людині, яка недостатньо знає українську мову, перекласти було б складно.

І вже зовсім складно — без обдумування, а то й без словника — відповісти, наприклад, на питання, коли вживається *суспільний*, а коли *громадський*. Звичайно, кожен із нас у разі потреби починає шукати «прецедент» — випадки вживання цих слів у документах, у газеті, у словнику, у довідниках. Знайшли: *суспільний* поєднується з такими словами: *лад, продукт, формація, наука, свідо-*

*мість, праця, система, становище, виробництво, буття* та ін.

Громадський (тобто «не державний», «не службовий», «добровільний», «такий, що стосується всього населення або якогось колективу») поєднується з такими словами: *обов'язок, осуд, порядок, діяч, організація, робота, справа, завдання, харчування* та ін.

Можете, шановний читачу, тут же перевірити, наскільки добре ви знаєте українську мову. Чи є різниця у значенні між словами *скринька, шухлядка, ящик*? Якщо є, то в чому вона?

Усі три слова — назви поширених предметів, тому розрізнити їх легко, *ящик* — це «самостійний» предмет для зберігання та перевезення інших предметів; *шухляда* — це частина іншого предмета, висувний ящик, складова частина шафи, стола, буфета; *скринька* — це ящик з отвором (*поштова скринька, скринька для скарг, скринька для голосування* та ін.).

А от коли і предмети начебто однакові, й призначення їх схоже, а для називання їх існує чомусь не одне, а два слова. Як тут розрізнити їх? Є в українській мові слово *білет* і слово *квиток*. Коли вживати одне, а коли друге? Виявляється, тут різниця не у формі предмета, як було в *ящику* і *скринькою*, а в мовній традиції: де, в якій ситуації цей папірець називали *білет*, а де і коли казали *квиток*. Так, слово *квиток* виступає в таких словосполученнях: *театральний квиток, залізничний квиток, партійний квиток, професійний квиток* та ін. Слово *білет* вживається значно рідше: *кредитний білет, банківський білет, екзаменаційний білет*.

Тут традиція велить купувати *театральний квиток* у *білетній касі*, показувати його *білетерові*, але не забувати, що це *квиток*, а не *білет*.

Так само російське *об'єм* перекладається як *об'єм* і як *обсяг*. Слово *об'єм* вживається лише при наявності виміру в кубічних одиницях (*об'єм цистерни в кубічних метрах*), в усіх інших випадках — *обсяг* (*обсяг капіталовкладень, обсяг знань, обсяг книги в друкованих аркушах* та ін.).

Російське слово *положение* може відповідати трьом українським словам: *положення, становище, стан*. Як же розподіляється між цими словами значення одного російського багатозначного слова? Як точніше перекласти якесь місце в документі? Такі поняття, як *обстановка, ситуація, обставини життя людини і суспільства*, позначають словом *становище* (*міжнародне становище, знайшли вихід з цього становища, офіційне становище* та ін.).

*Положення* — це зведення правил, законів («*Положення про вибори*»), наукове твердження (*основні положення фізики*), спосіб розміщення тіла в просторі (*вертикальне положення*).

*Стан* — це слово, яке позначає суму якостей чогось на певний момент часу (*стан фінансів, стан справ, стан хворого, за станом на...*). Усі три слова досить часто зустрічаються в мові документів, і плутати їх не можна, бо від цього залежить точність, дієвість документа.

У мові документів дуже поширені віддієслівні іменники на *-ння*. Це абстрактні за своїм значенням слова з досить узагальненим, неконкретним смисловим наповненням. Візьмемо таких три слова: *хитання, вагання, коливання*. Які з них можна вжити, говорячи про людину, а які — стосовно до явищ природи?

Отут обійтися без словника вже ніяк не вдасться. Виявляється: *коливання* — це термін фізики, який у переносному значенні не вживається (рос. *колебание*); *хитання* — загальноживане слово; так можна сказати про людину, коли треба підкреслити непослідовність її дій, частковий відхід від основної лінії при вирішенні якогось питання (рос. *колебаться, шататься*); *вагання* — слово означає прояв певних рис характеру людини, зокрема нерішучість, нездатність швидко зробити вибір (рос. *сомнение, нерешительность*).

Ви скажете, що й без словника зробили б правильний вибір, подумавши. Так, подумавши, поперекладаючи туди-сюди, з української на російську, а тоді навпаки... Але не завжди для цього є час.

Спробуйте без обдумування, одразу ж сказати: яка різниця між *скоро* і *швидко*? (А тепер перевірте себе: *скоро* має часове значення, *швидко* — вказує на інтенсивність руху).

Чим менш виразне предметне значення слова, тим важче шляхом логічних розумувань відрізнити значення одного слова від іншого. Ці значення слів треба, перевіривши себе за словником, просто запам'ятовувати. Так, наприклад, мало що дасть обдумування, коли треба розібратися з такою низочкою слів: *слідуючий, наступний, подальший, дальший*. Розглянемо їх.

*Слідуючий* — не українське слово, це російське «*следующий*», тільки перелицьоване; в українській літературній мові воно не вживається;

*Наступний* — вживається обмежено; лише з конкретними поняттями (*наступний день, тиждень; наступна зу-*

пинка). Подальший і дальший — вживаються тільки з абстрактними поняттями (життя, доля, робота).

У деяких колективах існують своєрідні забобони: «Оце слово можна писати в документі, а цього не можна — воно розмовне». Це стосується такого, наприклад, ряду слів: *тепер, зараз, нині, сьогодні*. Дехто вважає, що «законне право на існування» в документі має лише слово *тепер*; *зараз* вважається розмовним, для ділового стилю непридатним.

Виявляється, що ці слова різняться значенням, а не місцем вживання: *зараз* — це в момент розмови (цієї миті, хвилини); *тепер* — у наш час, останнім часом; *нині* — близьке до *тепер* (період близький до часу розмови); *сьогодні* — і на день написання, день розмови — і в значенні «у наш час».

Слово *тепер* вживається при зіставленні двох часових періодів (*колись — тепер*); при зміні дій, процесів, станів також вживається *тепер* (*Тепер переходимо до...*).

Іноді два слова, серед яких треба зробити вибір, різняться однією літерою, наприклад, *спиратися* й *опиратися* (а тут ще й рдсійське слово згадалося — «*спираться*», «*опереться*»). А в українській мові ці два слова не можуть взаємозамінюватися, вони дуже далекі за значенням:

*спиратися* — використовувати щось як опору (у переносному значенні це може бути опора моральна, теоретична та ін.: *спиратися на знання, досвід, уміння*); *опиратися* — чинити опір, не піддаватися (у переносному значенні: *він опирався всьому новому*).

Так само незначна відмінність — на перший погляд — між словами *зупинитися* і *спинитися*, *запитання* і *питання*. А от справжня культура мови, глибоке її знання і проявляється в розрізненні цих майже нерозрізнюваних слів. Виявляється, що в прямому значенні це дуже близькі за змістом слова, які вільно взаємозамінюються (*У вашому запитанні... — У вашому питанні... Пристрій зупиняється... — Пристрій спиняється...*). Проте в переносному значенні вживається лише *спинятися* (*спиняємося на цьому питанні, він ні перед чим не спиняється*), так само у переносному значенні лише *питання* (у значенні *проблема, справа*).

Хтось, прочитавши це все, скаже: «Який це дріб'язок — питання, запитання...» Ні, це не дріб'язок: поняття діловий папір, документ лише починається з написаної на брудному й пошарпаному папірці розписки чи заяви, але це й документи державної ваги, й міжнародні документи, які повинні бути бездоганно грамотними.

Ці слова, близькі за звучанням, але далекі за значен-

ням, звуться *пароніми*. В кінці цього розділу є невеликий словничок таких слів, перегляньте його — може щось згодиться.

Діловий папір і доречний спосіб висловлення. У певних ситуаціях звичайне загальноновживане слово може виявитися аж надто прямолінійним, навіть жорстоким. Тоді йому підшують відповідну синонімічну заміну. Так, наприклад, у такому офіційному документі, як некролог, не повторюється або й зовсім не вживається слово *помер*. Його замінюють описовими зворотами *пішов від нас, наша наука втратила, перестало битися серце* та ін.

Пошуки доречної заміни загальноновживаного слова здійснюються й тоді, коли це загальноновживане слово має аж надто агресивний характер, невластивий діловому стилю. Так, слово *п'яний* у нашій уяві пов'язується зі словами *п'яниця, пиячити, п'яничка, пиятика, п'яндига* тощо, які мають яскраве емоційно-експресивне негативне забарвлення. Тому в ділових паперах, в офіційних протоколах зокрема, до цих слів добираються описові звороти нейтрального характеру: *у нетверезому стані, під дією алкоголю, у стані сп'яніння* та ін.

Не скрізь доречною буває й категорична наказовість (*Не курити! Палити заборонено!*), в деяких місцях є потреба пом'якшити спосіб висловлення (*Просимо не палити. У нас не курять*). До речі, обидва слова (*курити* і *палити*) є літературною нормою для української мови. Сюди ж належать грізні накази «*Не смітити!*», «*Квітів не рвати!*», «*Газонів не топтати!*» (їх можна було б замінити лозунгом одного гумориста: «*Бережіть флору, не будьте фауною!*» — теж пом'якшуюча, делікатна форма).

На жаль, пошуки пом'якшуючих синонімів (їх називають е в ф е м і з м а м и) часом пояснюються надмірною делікатністю тих, хто пише характеристики, протоколи, акти: *припустився протиправних дій, зловживав своїм службовим становищем, припускався фінансових надуживань*. З такими «сором'язливими» службовими особами будівництво правової держави може стати тим, що в нас називають «*довгобуд*», «*долгострой*»...

Отже, пом'якшуючі синоніми доречні в діловому документі насамперед у тих випадках, коли загальноновживане слово занадто експресивне або викликає небажані побутові асоціації. Оскільки пом'якшуючі синоніми — це переважно описові кількаслівні словосполучення, то вони, крім усього іншого, ще й громіздкі, багатослівні. Тому кількість їх у тексті повинна бути мінімальною.



## Словничок близькозвучних слів (паронімів)

**Виборний** — який обирається голосуванням на якусь посаду або для виконання певних обов'язків (*виборна посада, виборність і звітність правління, виборна агітація та ін.*); **виборчий** — стосовно до виборів (*виборча кампанія, виборчий бюлетень, загальне виборче право та ін.*).

**Виключно** — лише, тільки (*виключно для членів цього колективу*); **винятково** — дуже, особливо, надзвичайно (*це має винятково важливе значення*).

**Громадський** — від «громада», не державний, не службовий, добровільний (*громадські інтереси, громадські організації, громадські доручення*); **громадянський** — від «громадянин»; такий, що має стосунок до людини як громадянина (*громадянські права, громадянська війна, громадянська свідомість*).

**Дільниця** — адміністративно самостійний об'єкт або виробничий вузол на будівництві, шахті, залізниці (*виборча дільниця*); **ділянка** — частина поверхні, площі чогось (*дослідна ділянка, оброблена ділянка*).

**Додержувати** — виконувати щось точно, забезпечувати наявність чогось (*додержувати правил порядку, дисципліни*); **додержуватися** — бути прихильником якоїсь думки, поглядів, переконань; керуватися ними в своїх діях (*додержуватися поглядів*).

**Загальноприйнятий** — визнаний усіма, узвичаєний; **загальноприйнятний** — такий, що його можуть визнати, прийняти всі.

**Заснований** — створений, розпочатий; **оснований** — той, що базується на чомусь.

**Зумовлювати** — бути причиною чогось; створювати передумови для виникнення чогось; **обумовлювати** — обмежувати якоюсь умовою, застереженням.

**Особистий** — такий, що стосується окремої людини, її долі, почуттів, переживань (*особисте життя, особистий підпис, особисті симпатії*); **особовий** — найчастіше в словосполученнях *особова справа* (документ про об'єктивні дані людини), *особовий склад* (людський склад військових об'єднань).

**Позбавити** — відібрати щось у когось (*позбавити прав, громадянства*); **позбавитися** — запобігти чомусь, попередити щось неприємне (*позбавитися аварійного стану*); **позбутися** — звільнитися, врятуватися від чогось, уникнути чогось неприємного, втратити когось, щось (*позбутися зайвих паперів*).

**Проблема** — теоретичне або практичне питання; питання, що потребує розв'язання (*міжнародні проблеми, економічні проблеми*). **Дилема** — необхідність вибору між двома можливостями, звичайно небажаними або важко здійснюваними.

**Приводити** — коли називають причину чого-небудь (*приводить до збільшення продукції*). **Призводити** — коли йдеться про небажані, негативні наслідки (*привели до втрат*); ще — спонукали до чогось поганого.

**Уповноваження** — надання якійсь особі прав від імені того, хто це доручає. **Повноваження** — права певної особи на дії від імені когось (*строк повноважень продовжено*).

\* \* \*

*Від способу висловлення залежить  
так багато, що, на мою думку,  
навіть про найбанальніші речі можна  
висловлюватися так, що подумаєш  
— сам диявол штовхнув на це.*

Т. Ліхтенберг

## ПРИГАДАЄМО ГРАМАТИКУ!

*...Без усякої іншої науки ще можна обійтися, без знання рідної мови обійтися не можна.*

### І. Срезневський

Труднощі при написанні документів викликають не лише пошуки найдоцільнішого слова, а й вибір найточнішої граматичної форми — особливо тоді, коли в мові є кілька паралельних способів висловлення. Пригадаймо ті правила, які найчастіше порушуються (зробимо це за частинами мови — так зручніше буде відшукати потрібну інформацію).

**Іменник.** Слова-назви осіб, предметів, понять, як відомо, переважають у ділових паперах (окремі їх види, деякі анотації, наприклад, складаються лише з іменників). Тому увага до окремих форм іменників повинна бути особливо пильною.

Рід іменників — назв професій, посад, звань — при виборі між наявними в мові формами часом викликає труднощі. Орієнтуватися слід на такі правила:

— Офіційними, основними назвами посад, професій і звань служать іменники чоловічого роду: *директор, секретар, комбайнер, професор* та ін. У ділових офіційних документах вони вживаються незалежно від статі особи, позначуваної цим іменником.

Зверніть увагу: йдеться про найменування посади, професії тощо: «*Зарахувати Петруся І. П. на посаду лаборанта*»; «*Звільнити Іванову О. М. від виконання обов'язків диспетчера*».

— Текст набуває строго офіційного характеру, якщо слова, залежні від найменування посади, узгоджуються з цим найменуванням у формі чоловічого роду й тоді, коли мова йде про жінок («*Головний технолог дозволив...*», «*Змінний черговий інженер закінчив...*»). Проте якщо в документі вказується прізвище жінки, яка займає названу посаду, то підпорядковані слова — це найчастіше дієслово — вживаються у формі жіночого роду, наприклад: «*Головний технолог заводу тов. Юхнівська відмінила попередньо видане тимчасове розпорядження*».

— В офіційних ділових паперах не вживаються однослівні найменування осіб за такими ознаками, як місце проживання, місце роботи або статус, типу *сільчани, заводчани, дистанційники, лімітники* та ін. Це розмовні варіанти офіційних складених найменувань (*мешканець села, заводські робітники, службовці дистанції* та ін.).

Число іменників теж може викликати сумніви при виборі. У ділових паперах трапляються випадки необгрунтованого вибору форми однини там, де повинні вживатися іменники у множині (коли йдеться про велику кількість предметів). Зловживають, проте, як правило, однією замість множини.

Коли в українській мові однина вживається для позначення множини?

Однина служить засобом узагальнення: вона вказує на цілісність, нерозчленованість ряду однорідних предметів: «*Зібрано цукрового буряка на площі...*», «*Увесь урожай вишні в кількості 60 тонн здано на консервний завод...*» та ін. У цих випадках однина є засобом узагальнення: *цукровий буряк* — усі викопані корені; *вишня* — всі зібрані ягоди.

Якщо ж якась невизначена кількість однорідних предметів лишається внутрішньо розчленованою (її можна рахувати або вимірювати кількість якимось інакше), тоді реко-

мендується вживати форму множини (*«Партію дитячих трикотажних костюмів надіслано...»*).

Проте з цим правилом рахуються далеко не завжди: у мові службових документів реєстр іменників, які позначають множину, а вживаються у формі однини, часто непомірно розширюється. У цей реєстр потрапляють назви побутових предметів, найменування різних виробів, товарів та ін. Особливо недоречною буває однина, коли тут же вказується кількість цих предметів: *«Було вибракувано дитячого костюма в кількості 37 штук...»*

Звідки береться ця однина й чому вона так уперто тримається в документах?

З'являється однина під впливом деяких документів, де вона цілком доречна. Так, у стандартних бланках, у номенклатурних переліках і списках, преїскурантах позначення предметів при переліку звичайно подаються в початковій формі, тобто в називному відмінку однини. Проте в ситуаціях, які ми щойно розглядали, форма однини є відступом від літературної норми.

Як відомо, абстрактні іменники не мають форми множини (*рух поїздів, прийом відвідувачів*); форма множини у цих випадках є ознакою професійного жаргону, а не літературної мови (*«Рухи поїздів відбуваються поза графіками...»*).

Може виникнути питання, чи правильно вживається однина у випадках: *«Викликані до військкомату з'являються з паспортом і приписним свідоцтвом», «Вступники, які отримали виклик, з'являються на заняття 1 вересня»*. Для такого вживання є формальна підстава: кожен із тих, хто тут згадується, мислиться окремо; кожен викликаний чи вступник має один паспорт, одне приписне свідоцтво, один виклик.

Може постати й таке питання: чи є помилкою вживання форми множини іменників — назв речовин — *мінеральні солі, машинні масла, сортові вина* та ін. Адже ці іменники в літературній мові вживаються звичайно в однині?

Справа в тому, що у множині вони позначають не саму речовину, а її конкретні види, сорти, типи. Таке вживання форм множини в ділових документах не є порушенням норм літературної мови.

Загалом же невмотивоване вживання й форм однини, й форм множини, яке переступає межі норми, псує текст документа, робить його напівофіційним, а то й напівжаргонним.

Відмінювання іменників також часом створює труднощі, особливо коли йдеться про форми даваль-

ного відмінка однини іменників чоловічого та жіночого роду.

Іменники чоловічого роду в давальному відмінку однини можуть мати паралельні закінчення: *-ові, -еві, -єві* і *-у, -ю*: *директорові й директору, інженерові й інженеру* та ін. Перевага звичайно надається коротким і зручним у користуванні закінченням *-у, -ю* (ці форми переважають і в інших нехудожніх стилях).

Закінчення *-ові, -еві, -єві* вживаються тоді, коли виникає небезпека двозначності в тексті документа. Звідки береться ця небезпека?

Справа в тому, що іменники — назви збірні, абстрактні, узагальнюючі — мають однакові закінчення в родовому й давальному відмінках. Напр.: словосполучення *допомога заводу* можна зрозуміти і як допомога нашого заводу комусь (родовий відмінок) і як допомога нашому заводу від когось (давальний відмінок). Тому в тих випадках, коли є небезпека нерозрізнення родового та давального відмінків у тексті документа, для давального відмінка закінчення *-ові, -еві, -єві* стає обов'язковим.

В іменниках — власних назвах на *-ів (-ов), -ов (-ев, -єв), -ин (-ін, -їн)* нормативним є лише закінчення *-у*: *Харкову, Києву; Гришину, Ільїну* та ін.

Збіг родового й давального відмінків можливий і в іменниках жіночого роду, що також дає підстави до появи двозначності в тексті. Напр.: *своєчасний контроль бухгалтерії* — це і *бухгалтерія контролює* і *бухгалтерію контролюють*. У цих випадках слід так будувати речення, щоб уникнути цієї відмінкової форми або надати їй однозначності додатковим словесним оточенням.

Часто зустрічається така помилка, як неправильне закінчення в родовому відмінку множини іменників жіночого роду. Вони повинні мати закінчення *-ей*: *доповідей, галузей, подорожей, статей* (неправильно вживати тут закінчення *-ів*).

Багато помилок припадає на закінчення родового відмінка однини іменників чоловічого роду, де одні мають закінчення *-а, -я* (*абзаца, акта, варіанта, документа, об'єкта, формуляра* та ін.), інші *-у, -ю* (*проекту, протоколу, принципу, пункту, факту* та ін.). Крім того, багатозначний іменник може мати два різних закінчення в родовому відмінку: *нема аркуша паперу — нема ділового папера, працівники апарату — стояв біля апарата*.

Оскільки закінчення родового відмінка фіксують, як правило, всі словники, то найкраще мати під рукою будь-

який однотомиий словник української мови й користуватися ним у разі потреби.

Досить часто трапляється й така помилка: іменники, що називають неживі предмети, дехто відмінює так само, як назви живих предметів: замість того, щоб написати «*на розвантаженні використали МАЗи*» пишуть «*МАЗів*».

**Прикметник.** У діловому стилі переважають відносні прикметники; якісних прикметників тут значно менше. Проте оскільки якісні прикметники все ж уживаються, то від них доводиться утворювати ступені порівняння, тобто форму для вияву більшої чи меншої міри якості. В українській мові ці форми можуть бути як однослівними, синтетичними (*високий — вищий — найвищий*), так і двослівними, аналітичними (*високий — більш високий — найбільш високий*).

У діловому стилі ступінь більшого чи меншого вияву якості передається звичайно аналітичною формою — з допомогою прислівників *більш, менш, далеко, надто, дуже* та ін. Оскільки творення таких форм практично можливе від усіх якісних прикметників, ці аналітичні форми вільно відмінюються й широко вживаються в ролі означень. Вони сприймаються як стилістично нейтральні, в той час як однослівні форми мають виразне розмовне забарвлення.

Утворюючи ступені порівняння, слід враховувати смислову відмінність між прислівниками, які при цьому використовуються: *дуже* і *самий* вказують на абсолютний ступінь вияву ознаки; *найбільш* — на відносний ступінь вияву ознаки, бо тут можливі й *менш*, і *більш*, і *найбільш*.

**Числівник.** Тут насамперед будуть цікавити записи цифрової інформації. У ділових паперах доводиться мати справу зі значною кількістю числових назв. Нагадаємо основні правила запису.

— Простий кількісний числівник, який називає однозначне число (без вказівки на одиниці виміру), в запису відтворюється словом, а не цифрою: «...*виробів повинно бути не більше двох*». Так само пишуться однозначні числівники, якими позначаються часові межі («...*випробування повинні тривати три—п'ять місяців*»). Якщо однозначне число супроводжується найменуванням одиниць виміру, воно пишеться цифрами («...*видано 16 центнерів сіна*»).

— Числівники складні й складені звичайно записуються цифрами, крім тих випадків, коли ними починається речення. Пор.: «*Було забраковано 28 виробів цієї партії*» і «*Двадцять вісім виробів цієї партії було забраковано*».

Цілі числа, які виражаються кількома знаками, прий-

нято записувати, розбиваючи їх на класи з допомогою пропусків. Місце пропусків залежить від системи обчислення (при десятковій — кожен четвертий знак: 400 000 т, 473 541 крб.).

— Запис порядкових числівників відрізняється від запису кількісних. Якщо запис ведеться арабськими цифрами, то порядковий числівник уводиться в текст із відмінковим закінченням (*по 2-му класу точності, радіоприймачі 1-го класу, телевізори 4-го покоління*). При перерахуванні кількох порядкових числівників відмінкове закінчення ставиться лише один раз: *«...вироби 1, 2 і 3-го сортів»*.

— Деякі порядкові числівники — для розрізнення серед інших позначень — пишуться в документах із допомогою римських цифр, але вже без відмінкових закінчень. Так, наприклад, подекуди записують порядкові номери місяців, кварталів та ін.

— Складні слова, перша частина яких — цифрове позначення, можуть писатися в документації комбіновано: *50-процентний, 100-кілометровий, 4-міліметровий*. Другу частину таких назв дозволяється скорочувати, якщо це одиниця виміру: *50-км, 5-мм*.

— Окремі види інформації передаються у формі змішаного запису, який складається з цифр і слів: можна *473 000*, а можна *473 тис.*; можна *1000 000*, а можна *10<sup>6</sup>*. Словесно-цифровий запис не лише дає можливість скорочувати написання великих чисел, а й значно полегшує зорове сприймання.

— У той час як у загальнонародній розмовній мові приблизна кількість виражається багатьма однослівними, описовими та фразеологічними одиницями, в діловому стилі приблизна кількість передається дуже обмежено — це всього кілька слів: *понад, до, зверх, більше, менше*. Натомість широко вживані в діловому стилі дробові числівники в розмовній мові майже не вживаються.

— Що стосується наявності чи відсутності іменника при числовій назві, то це залежить від тексту документа, тобто від його конкретного запису.

**Займенник.** Переважна більшість документів пишеться від імені установи, підприємства, організації, тобто від першої особи множини. Проте займенник *ми* тут, як правило, пропускається: ділові листи, наприклад, часто починаються дієсловом у першій особі множини (*Просимо... Надсилаємо... Повідомляємо...*). Паралельно вживається форма третьої особи однини (*Дирекція просить... Завод надсилає... Управління повідомляє...*). В обох випадках

особа пишучого майже зовсім усунена від участі в переговорах, ніяк себе не проявляє, а це якраз і надає викладові бажаного нейтрального або суворо офіційного характеру.

Займенник *Вам* у конструкціях типу «*Надсилаємо Вам для ознайомлення...*» теж опускається, що й створює загальне враження строгої об'єктивності викладу, типової для ділового стилю.

У деяких текстах наявність чи відсутність займенника *Ви* змінює спрямування й тональність висловлення. Так, звороти типу *пропоную з'явитися, прошу уточнити, вимагаю притягти до відповідальності* виражають більш категоричну й безапеляційну вимогу, ніж ці самі звороти з особовим займенником, порівняйте: *пропоную Вам з'явитися, прошу Вас уточнити*. Введення особового займенника пом'якшує категоричність вимоги.

Вживання займенника *я* також обминається; розпорядження й накази розпочинаються звичайно дієсловом у першій особі однини (*Пропоную... Наказую...*).

Як відомо, займенник *я* не вживається не лише в діловому стилі, а й у науковому, де переважає так зване авторське *ми*, за яким автор начебто приховує свою особу, валучаючи читача до участі в міркуваннях. У діловому стилі авторське *ми* застосовується в тих випадках, коли є потреба пом'якшити категоричність висловленого («...*ми приходимо до таких висновків*»).

Не слід зловживати займенником *свій*, бо він, як правило, дублює вже наявне в тексті слово («*Свої зобов'язання перед замовником завод виконав...*», «*Петренко І. П. не справився зі своїми службовими обов'язками...*»).

Не слід також плутати слова *деякий* і *окремий* (*окремі* — треба *деякі підприємства, окремі* — *деякі заводи-постачальники*), бо слово *окремий* означає «незалежний від інших».

**Дієслово.** Найпоширенішою дієслівною формою в ділових паперах є дієслово теперішнього часу із значенням позачасовості, яке стоїть у першій або третій особі множини (*ми вимагаємо, дирекція звертається*).

Теперішній час на позначення майбутнього вживається тоді, коли підкреслюється обов'язковість чогось: «*Нарада диспетчерів розпочинається завтра о 10 годині*».

Недоконаний вид у ділових паперах, як правило, позначається складеними формами (*будуть здійснювати, буде розпочинатися*). Форми на зразок *здійснюватимуться, розпочинатиметься* в ділових паперах не вживаються.



Доконаний вид у ділових паперах твориться переважно за рахунок префіксації: *актувати — заактувати, візувати — завізувати, проектувати — запроектувати* та ін. Таке широке вживання префіксованих дієслів у діловому стилі не повинне розглядатися як порушення норм літературної мови, якщо це не професійний жаргон типу *запозичувати, заорганізувати*.

**Способи вираження наказу.** Наказовий спосіб в українській літературній мові виражається цілим рядом форм: власне наказовими формами, формами дійсного способу із значенням наказовості та відповідною інтонацією (*Ідемо! Пішов!*), інфінітивом (*Встати!*), недієслівними описовими засобами (*проїзд заборонено, у нас тиша*) та ін.

До речі, інфінітив мусить мати лише закінчення *-ти* (*здійснювати, виконувати, відповідати*); закінчення *-ть* властиве розмовній мові, а для ділових текстів воно неприйнятне. У діловому спілкуванні форми власне наказового способу (*іди—ідіть, роби—робіть*) можна зустріти лише в усному мовленні; у писемній формі переважає інфінітив та описові лексичні засоби. Інфінітив, уживаний в наказах та розпорядженнях, надає висловленню категоричного характеру. Менш категоричні безособові форми: вони мають характер ствердження фактів і застосовуються в різноманітних інструкціях, статутах, приписах, рекомендаціях (*забороняється, забороняю, не дозволяється* та ін.).

У деяких видах ділового листування радять користуватися для висловлення вимоги питальними реченнями. Це, за свідченням знавців, виключає почуття співучасті та співпраці у розв'язанні поставленої проблеми. Добре враження справляє прохання допомогти у здійсненні чогось — замість вимоги, висловленої категорично (вона не сприяє встановленню добрих стосунків).

\* \* \*

***Легше сказати нове слово, ніж помирити між собою слова, вже сказані.***

*Л. Вовенарг*

*Взагалі без імення ніхто між людей не буває—  
Хто б не родився на світ — родовита людина чи проста,  
Кожного з них, породивши, іменням батьки наділяють.*

Гомер

Ім'я супроводить людину протягом усього життя й залишається після її смерті. Людина живе в суспільстві, серед інших людей — і вже тому не може обійтися без імені. Суспільству, в свою чергу, теж не байдуже до найменування своїх громадян.

Сьогодні ім'я — це юридично зафіксоване слово, з допомогою якого (разом з формою по батькові та прізвиськом) здійснюється індивідуалізація особи (юридичний термін — легалізація особи).

За існуючими в нашій країні законами батьки зобов'язані зареєструвати дитину протягом місяця після її народження. Зафіксована в актовій книзі й у свідоцтві про народження тричленна формула найменування має бути точно відтворена в усіх подальших документах цієї людини. Порядок присвоєння імені визначається законодавством України.

При виборі імені слід обов'язково перевірити за словниками, чи обрана форма імені є повною, а чи це зменшена, побутова, пестлива форма його, непридатна для офіційного найменування\*.

Право на ім'я — це право всіх людей даного суспільства й кожної людини зокрема. Його отримує кожна людина при народженні автоматично. Юридично право на ім'я закріплюється оформленням документа про народження. За певних обставин людина може бути позбавлена тих чи інших громадянських прав — права на свободу, на майно, на громадянство й навіть на життя, але й тоді право на ім'я за людиною зберігається. Будь-яке перекручення чи спотворення імені розглядається законом як порушення права імені. Слід при цьому мати на увазі, що юридичний термін ім'я включає власне ім'я і прізвище.

Наші імена — категорія змінна. Одна епоха відходила, надходила інша, а з нею одна система найменувань поступалася місцем перед іншою. І сьогодні у нас на Україні функціонує система найменувань, сформована, з одного

---

\* Ось один із таких словників: Скрипник Л. Г., Дзятківська Н. П. Власні імена людей. К., 1986.

боку, системою мови, а з другого — юридичними нормами держави. І не лише у нас, а й у кожного народу існує своя специфіка найменувань, пов'язана з його історією, культурою, традиціями, віруваннями та ін. (і з цим не можна не рахуватися).

Значний вплив на формування українських імен мала жива народна розмовна мова. Як результат усіх цих змін сучасна українська літературна мова має можливість користуватися значною кількістю імен, серед яких — як рівноправні офіційні імена — є й колишні розмовні варіанти імен із церковного календаря. Так, цілком рівноправні *Антон* і *Антін*; *Оверкій*, *Аверкій* і *Авер'ян*; *Єремія*, *Веремій* і *Ярема*; *Олександра*, *Олеся* і *Леся*; *Ксенія* і *Оксана*; *Ірина*, *Ярина*, *Орина* й *Орися* та ін.

Наявність двох, а то й кількох варіантів офіційних імен може створити враження, що ці форми імен, а також неофіційні, розмовно-побутові їх форми начебто зливаються, не розрізняються. Проте насправді це не так. Ці два типи імен слід чітко розрізнити уже при реєстрації імені дитини, звернувшись до словників. Можна вибирати, наприклад, між іменами *Ганна* і *Анна*, але офіційним іменем не може бути ні *Анюта*, ні *Нюся*, ні *Нюра*, ні *Аня*.

**По батькові.** Серед усіх способів творення форми по батькові найпоширенішим на Україні був суфіксальний; серед суфіксів найпопулярнішим був суфікс *-енко*. Форми з цим суфіксом стали підставою для творення переважної більшості українських прізвищ на Наддніпрянщині. В архівних документах можна зустріти такі тричленні найменування «ім'я, по батькові, прізвище»: *Дорош Дмитренко Горбаненко*, *Микита Григоренко Мураховщенко*, *Яків Михайленко Бридуненко*, *Матвій Іваненко Шевченко* та ін.

Проте це був не єдиний суфікс, яким утворювалися форми по батькові: були ще *-ук(-юк)* та *-ів*: *Гринюк* — син *Гриня* (*Григорія*), *Федів* — син *Федя* (*Федора*). Такі форми теж пізніше ставали прізвищами.

Переписуючи кріпаків, рекрутів, укладаючи різні реєстри, царські писарі оформляли найменування українців по батькові уніфіковано, як у російській мові — суфіксом *-вич*. Старі форми по батькові на *-енко* ставали прізвищами.

Ім'я по батькові завжди було формою ввічливого звертання; це був почесний привілей вищих верств суспільства.

Для України це здавна засвідчена форма офіційного найменування людини. Так, у документі, датованому 1653 роком, згадуються гетьманські (тобто Богдана Хмельницького) посланники *Герасим Яцкович* та *Павло Обра-*

**мович.** В інших документах того часу зустрічаємо *Самуйло Богданович, Онтон Жданович* та ін.

Протягом другої половини 19 ст. формула «ім'я, по батькові, прізвище» поступово заміняє всі інші, проникаючи все глибше в середовище народу. У 20-му столітті ця формула стає обов'язковою.

І сьогодні ім'я по батькові є формою вияву пошани, залишаючись при цьому формою офіційного ввічливого звертання. Постійне вживання імен та по батькові в офіційній сфері спілкування накладає на них відбиток сухої нейтральності.

У тих випадках, коли у писемному тексті виникає проблема вибору між ініціалами і повним ім'ям та по батькові, слід пам'ятати, що повне ім'я та по батькові ввічливіше, шанобливіше, ніж ініціали.

**Ініціали.** Слово *ініціал (ініціали)* вживається з двома значеннями. У професійному середовищі друкарів, редакторів, видавців це перша літера будь-якого розділу в тексті рукописної чи друкованої книги, оздоблена орнаментом, ілюстративним малюнком тощо. Друге значення цього слова відоме широкому колу людей, а не лише професіоналам. Це великі початкові літери імені по батькові (рідше — прізвища). У першому своєму значенні слово відоме і вживане здавна, в другому — не більше трьохсот років (на нашій території).

Явище скорочення одного з компонентів офіційного найменування дуже давнє: ще в Стародавньому Римі так скорочувалося перше ім'я, бо імен було всього 18 і догадатися, що стоїть за тією чи іншою літерою, було неважко: *Л (Люцій), Г (Гай), М (Марк), П (Публій)* та ін.

Серед східних слов'ян ім'я та по батькові чи не першими почали скорочувати кияни. Найчастіше такі скорочення траплялися у виданнях Печерської друкарні та в навчальній практиці Києво-Могилянської академії. Розповідають, що під час відвідин Київської друкарні Петро I звернув увагу на скорочене позначення найменувань, почав уживати їх сам. Ініціальні написання припали до вподоби людям, безпосередньо причетним до написання та переписування офіційних паперів, а згодом стали загальновідомими.

Тепер кілька правописних правил:

1. Лише на ім'я та прізвище (без по батькові) називають письменників, акторів, музикантів, політичних діячів у писемній формі (газета, журнал, книга), а також в усній офіційній формі (радіо, телебачення, прилюдний виступ

письменника та ін.). У писемному мовленні це *П. Тичина, М. Рильський, А. Бучма* та ін.; в усному офіційному *Павло Грабовський, Наталя Ужвій, Оксана Петрусенко* та ін. У приватному спілкуванні їх слід називати на ім'я та по батькові.

2. При творенні чоловічих імен по батькові вживається суфікс *-ович*: *Васильович, Семенович, Ігорович, Костьович (Костянтинович), Сергійович, Ількович* та ін.

3. При творенні жіночих імен по батькові вживається суфікс *-івн(а)*, після голосних *-івн(а)*: *Гордіївна, Тимофіївна, Кузьмівна, Миколаївна* та ін.

4. У родовому відмінку жіночі імена по батькові мають лише закінчення *-івн(и), -івн(и)*: *Марії Петрівни, Ольги Пилипівни* (неправильно: *Петрівної, Пилипівної*).

5. У давальному відмінку жіночі імена по батькові мають закінчення *-івн(і), -івн(і)*: *Марії Петрівні, Ользі Пилипівні* (неправильно: *Петрівній, Пилипівній*).

6. Деякі з імен по батькові випадають із цих загальних правил; їх слід просто запам'ятати:

*Григорій — Григорович, Григорівна;*

*Сава — Савич (Савович), Савівна;*

*Лука — Лукич, Луківна;*

*Ілля — Ілліч (Ількович), Іллівна;*

*Микита — Микитович, Микитівна;*

*Хома — Хомич, Хомівна;*

*Кузьма — Кузьмич (Кузьмович), Кузьмівна;*

*Микола — Миколайович, Миколаївна;*

*Яків — Якович (Яковлевич), Яківна (Яковлівна).*

**Прізвище** — це оформлена офіційними документами родова назва людини, яка приєднується до її імені. Свое прізвище людина одержує після народження або в шлюбі й, як правило, передає його своїм нащадкам. Є ще одне визначення: прізвище — це спільне ім'я членів родини, яке успадковується далі двох поколінь.

Мовознавці вважають, що про термін прізвище в сучасному його розумінні на Україні можна говорити, починаючи з тридцятих років 19 ст., коли на всій території, яку заселяли українці, вже діяли відповідні правила користування особовими найменуваннями, тобто коли вони вже певним чином усталилися.

Українські прізвища відзначаються надзвичайною строкатістю форми й змісту тих слів, від яких вони утворені. Чи не найоригінальніші серед них — козацькі прізвища: це складні — складені з двох частин — прізвища, перша основа в яких — форма наказового способу дієслова, дру-

га — іменник. *Підкуймуха, Стрижиборода, Крутивус* та ін. Ці прізвища давало козакам січове товариство (власне кажучи, це були прізвиська, які пізніше ставали прізвищами).

Не лише козацькі прізвища були спочатку прізвиськами; тому серед українських прізвищ є чимало й таких, що в основі своїй мають образу, насмішку, а часом і презирство або ненависть.

Проте незалежно від того, коли виникло прізвище, від якого слова і яким способом воно утворене (діалектне чи просторічне, пісенне чи прозаїчне), усі вони рівні перед законом стилістично (бо всі вони на сьогодні стилістично нейтральні), хронологічно (бо всі вони сприймаються як сучасні, якими б давніми не були), юридично (бо всі вони вважаються офіційними найменуваннями і записуються в документах, незалежно від походження і значення їх основ).

Проте коли ми зустрічаємо ряд прізвищ на зразок *Олексієнко, Алексієнко, Алексєєнко*, то мимоволі виникає бажання виправити їх за правильним зразком. Чи можна це робити? — Ні.

Слід при цьому мати на увазі, що орфографічні й фонетичні варіанти прізвищ вважаються окремими прізвищами й виконують свою юридично-правову функцію як окремі прізвища, а не як варіанти того самого прізвища.

Офіційний запис прізвищ (спочатку церквою, а після революції місцевою владою) здійснювався за правилами «як вимовляється, так і пишеться»: там, де *и* вимовлялося з наближенням до *і*, там з'являлося прізвище *Грінчак* (*Григорій — Грицько — Гринь — Грінь*), а в іншому місці — *Гринчак* (можливо прізвище *Грінчак* утворено від слова *грінка* — шматок хліба; зараз сказати вже важко).

При записі дитини після народження, при одержанні паспорта й інших документів треба уважно стежити за однотипністю записів у них. Адже записане в паспорті навіть з грубою помилкою прізвище стає офіційним найменуванням людини на все життя. Виправити помилку можна лише через певні інстанції, маючи для цього вагомі аргументи (документи, свідоцтва, свідків та ін.). Тому до запису в будь-який документ повного тричленного найменування (ім'я, по батькові, прізвище) треба ставитися дуже уважно.

Часом у офіційних осіб викликає сумніви подвійне прізвище (записувати в діловому папері обидва компоненти чи лише перший? Перший раз записати подвійне прізвище, а далі скрізь писати лише перше?). Сучасні подвійні прізвища

вища, які виникають як результат приєднання прізвища чоловіка до дівочого прізвища жінки, дозволяються українським законодавством, фіксуються у паспорті і стають офіційним найменуванням жінки, яке не скорочується і не спрощується.

Відмінюються такі подвійні жіночі прізвища за правилами, які діють стосовно кожної з частин його: *Коваль-Косинської, Токаревої-Лутак, Литвиненко-Вольгемут* та ін.

Розглянемо кілька правописних правил, яких слід дотримуватися при укладанні документів.

1. У виступах, у статтях, у листах і в розмові на першому місці завжди ставиться ім'я або ім'я по батькові, а вже за ними прізвище. Ім'я по батькові ставиться після прізвища лише в ділових паперах — у списках, анкетах, автобіографіях, довідках та ін.

2. Загальне правило написання українських прізвищ у посібниках з правопису формулюється так: при написанні прізвищ треба керуватися правилами орфографії, прийнятими для загальних назв. Прізвища, похідні від того чи іншого слова або імені, слід писати так, як пишеться це слово або ім'я: *Олексієнко, бо Олексій, Калениченко, бо Каленик, Різниченко, бо різник* (про відступи від цього загального правила ми вже говорили).

3. Серед прізвищ, жіночих і чоловічих, є такі, які за характером кінцевого звука випадають з відмінкової системи іменників чоловічого і жіночого роду. Це прізвища *Леле* (колишній вигук), *Півторадні* (нетипове закінчення) та ін., псевдоніми *Трублаїні, Вільде, Ле* та ін., а також прізвища іншомовного походження з нетиповими для української мови закінченнями (*Куїнджі, Кодряну, Іоніді, Ге*).

4. Усі чоловічі прізвища, які закінчуються на приголосний, відмінюються. Нагадаємо деякі складні випадки відмінювання:

— Чоловічі прізвища типу *Андрухів (Андрійків, Василів, Васильків, Васьків, Герасимів, Іванців, Яцьків* та ін.) відмінюються за двома варіантами (обидва вважаються нормативними):

Н. <i>Андрухів</i>	<i>Андрухів</i>
Р. <i>Андрухова</i>	<i>Андрухіва</i>
Д. <i>Андрухову</i>	<i>Андрухіву</i>
Зн. <i>Андрухова</i>	<i>Андрухіва</i>
Ор. <i>Андруховим</i>	<i>Андрухівим</i>
М. при <i>Андрухову</i>	<i>Андрухіву</i>

— чоловічі прізвища типу *Ковалишин (Стефанишин, Яцишин, Федоришин, Якубишин* та ін.) відмінюються за таким зразком:

Н. Ковалишин  
Р. Ковалишина  
Д. Ковалишинові, Ковалишину  
Зн. Ковалишина  
Ор. Ковалишиним  
М. при Ковалишинові

— чоловічі прізвища типу *Іваньо (Леньо, Павцьо, Бадзьо* та ін.) відмінюються за таким зразком:

Н. *Іваньо*  
Р. *Іваня*  
Д. *Іваневі, Іваню*  
Зн. *Іваня*  
Ор. *Іванем*  
М. при *Іваневі, Іваню*.

— Якщо чоловіче прізвище збігається з назвою професії, то виникає потреба розрізнити їх: у загальній назві при відмінюванні відбувається перестановка голосного й приголосного (*швець — шевця, жнець — женця*); у прізвищах така перестановка відсутня:

*Швець — Швеця — Швецем*  
*Жнець — Жнеця — Жнецем.*

— У чоловічих прізвищах типу *Муха, Солоха, Мишуга, Осика, Чайка*, як і в загальних назвах цього типу, обов'язковим є чергування приголосних (*Муха — Мусі, Солоха — Солосі, Осика — Осиці*). Слід намагатися в документах ставити ці прізвища у вихідній формі (*доцент Муха І. П.*).

— Переважна більшість прізвищ зберігає типове для загальних назв чергування *о, е з і* та з нулем звука: *Макогін — Макогона, Корінь — Кореня; Бурячок — Бурячка, Канівець — Канівця, Кравець — Кравця*. Проте цілий ряд прізвищ відмінюється зі збереженням *і*: *Кисіль — Кисіля, Куліш — Куліша, Медвідь — Медвідя, Сокіл — Сокіла, Чіп — Чіпа* та ін., хоч у загальних назвах ми маємо *киселя, кулеша, сокола, чопа* та ін.

Укладачам документів тут слід прислухатися до вимог носіїв прізвищ.

— Зберігається випадне *о, е* при відмінюванні таких прізвищ: *Перець — Переця, Шершень — Шершеня, Щиголь — Щиголя, Фуголь — Фуголя, Пестель — Пестеля, Кикоть — Кикотя* та ін.

— Прізвища другої відміни (*Мороз, Галас*) завжди мають закінчення *-а (-я)*, навіть у тих випадках, коли ці самі загальні слова в родовому відмінку мають закінчення *-у (-ю)*: *Борща (борщу), Галаса (галасу), Мороза (морозу), Голода (голоду), Вітра (вітру)* та ін.

— Прізвища на *-ар (-яр)*, утворені від назв професій,



у родовому відмінку мають ті самі закінчення, що й загальноживані слова цього кореня: *Кушнір — Кушніра, Бондар — Бондаря, Крамар — Крамаря, Токар — Токаря, Дігтяр — Дігтяра* та ін. Виняток із цього правила — прізвище *Гончар*: *Гончара* (назва професії — *гончаря*), а також прізвище *Гайдар — Гайдара*.

— Якщо звертання складається з загального слова і прізвища, то в кличній формі ставиться загальне слово, а прізвище — лише у називному відмінку: *громадянине, пане, добродію Коновалець*.

5. Жіночі прізвища з кінцевим приголосним (*Бондар, Волошин*), з кінцевим *-й* (*Бабій, Купрій*) та з кінцевим *-о* (*Коваленко, Гомоляко*) не відмінюються. Жіночі прізвища на *-а (-я)* відмінюються або як прикметники, або як іменники:

Н. <i>Лесева</i>	<i>Мажуга</i>
Р. <i>Лесевої</i>	<i>Мажуги</i>
Д. <i>Лесевій</i>	<i>Мажугі</i>
Зн. <i>Лесеву</i>	<i>Мажугу</i>
Ор. <i>Лесевою</i>	<i>Мажугою</i>
М. при <i>Лесевій</i>	<i>Мажугі</i>

6. Якщо чоловіче прізвище за написанням і звучанням повністю збігається з назвами тварин і неживих предметів, то може так трапитися, що в офіційному документі таке прізвище викликатиме комічний ефект (*...погодьте з тов. Левом ...видано тов. Зайцю...*) й різко знизить стиль викладу. Щоб уникнути цього, такі прізвища слід вживати обов'язково в поєднанні з ім'ям, ім'ям по батькові, ініціалами, назвою посади, званням тощо (*повідомлення проф. І. В. Сороки, здійснено головним інженером О. П. Дубиною, за розпорядженням директора заводу Криси С. М.*). У практиці укладання документів можна зустрітися з невідмінюванням таких прізвищ, що є порушенням норми (хоч в окремих випадках таке порушення допускається).

7. Російські прізвища в українській мові передаються так:

— якщо в російських прізвищах є суфікси, що мають відповідник в українській мові, то при передачі прізвища українською мовою суфікси замінюються: *Маринский — Маринський, Свешников — Свешников, Мазуркевич — Мазуркевич* та ін.;

— якщо в українській мові такого точного відповідника немає, то російський суфікс зберігається, набуваючи при цьому деяких українських фонетичних рис: *Петров — Петрів, Беляев — Беляев, Веремеев — Веремеев*;

— залежно від наголосу пишеться після шиплячих або *Карташов, Торгашов, Грачов* або *Балмашев, Кардашев, Кудашев*; після інших приголосних: *Мотильов, Шеверьов* або *Шеверев, М'ятлев, Каменев*;

— російські прізвища типу *Донської, Крамської, Заводської, Морської* зберігають і в українській мові закінчення *-ой* при заміні російського суфікса *-ск-* українським *-ськ-*: *Донської, Крамської, Заводської, Морської* та ін;

— апостроф у російських прізвищах ставиться тоді, коли це російське прізвище має відповідник — загальну назву — в українській мові, наприклад: *П'ятаков* (бо *п'ятак*), *Рум'янцев* (бо *рум'яний*), *П'ятницький* (бо *п'ятниця*). Проте без апострофа пишуться прізвища *Бялик, Бякін, Пясецький* та ін.;

— якщо в основі російського прізвища є голосний *и* (*Слепин, Жижин*), то в українській мові ці прізвища пишуться неоднаково, залежно від того, з якими загальними словами вони збігаються. Порівняйте: рос. *Зимин* (бо *зима*); укр. *Зимін* (бо *зима*); рос. *Милонов* (від *милий*); укр. *Милонов* (бо *милий*); рос. *Виноградов*; укр. *Виноградов* (бо *виноград*).

Але: рос. *Тихвинский* (від *Тихвин*), а укр. *Тіхвінський* (бо *Тіхвін*).

Усе сказане в цьому розділі — надзвичайно важливе для укладача документа і для одержувача його: адже люди дуже чутливі до всього, що стосується їх найменування — однією неправильно вжитою чи пропущеною літерою, неправильним наголосом можна смертельно образити людину. Тому треба з повагою ставитися до імен — скромних і знаменитих, сучасних нам і давніх — як і до їх носіїв.

\* \* \*

**Голосне ім'я не звеличує,  
а лише принижує того, хто не вміє  
носити його з честю.**

Ф. Ларошфуко

## ПРО СИНТАКСИС ПИСЕМНОГО МОВЛЕННЯ

*Інакше розставлені слова набувають іншого змісту;  
інакше розставлені думки справляють інше враження.*

В. Паскаль

Враження стрункості викладу, чіткості й логічності документа досягається за рахунок синтаксису, точніше — через бездоганне дотримання тих правил, які для ділового стилю є обов'язковими.

У чому ж особливості синтаксису ділового тексту?

Діловий папір має, як правило, розповідний характер (питальні, а особливо окличні речення зустрічаються в документах досить рідко).

Переважає тут прямий порядок слів, який передає загальний зміст речення без спеціального наголошення окремих його елементів. Він полягає ось у чому:

- група підмета ставиться перед групою присудка;
- узгоджене означення стоїть перед означуваним словом, неузгоджене — одразу після нього;
- вставні слова в ділових паперах виносяться на початок речення. Вони вказують на висловлене раніше, систематизують виклад, служать для пояснення окремих слів і словосполучень, відсилають до джерела та ін.

Використання непрямого порядку слів у ділових паперах виправдане лише в тому випадку, коли логічний наголос падає на присудок — тоді група присудка ставиться перед підметом.

Присудок тут має переважно форму теперішнього часу зі значенням позачасовості, постійності. Значного поширення набули пасивні конструкції. У них вибір присудка часто буває досить обмежений і тісно пов'язаний із лексичним значенням підмета, наприклад: вимоги до якості — *задовольняються (не задовольняються)*; показники плану — *встановлюються, розраховуються*; розміри відрахувань — *визначаються*; прибуток — *одержується, розраховується*; проект плану — *розробляється, обговорюється, затверджується* і т. ін. Іншими словами, ці речення утворюються за певними моделями, доцільність яких перевірена тривалою практикою (легко помітити, що важливими в реченнях такого типу будуть не самі підмет і присудок, а ті цифрові дані, які їх супроводять: дати, обсяг та ін.).

Одним із характерних проявів ділового стилю є нанизування відмінкових форм, розміщення підряд кількох

слів в одному відмінку, найчастіше в родовому або орудному.

Родовий відмінок виражає приналежність; частину цілого — деталь у складі комплекту, окремий факт у системі та ін.

Орудний відмінок виражає найчастіше знаряддя праці. Хоч кількаслівні ряди родових чи орудних відмінків і ускладнюють речення, вони в діловому стилі — іменниковому за своїм характером — незначні (типовий зворот: «...охорона малих рік від виснаження, забруднення, засмічення та замулювання»).

Довжина і складність будови простого речення зростає також за рахунок віддієслівних іменників і тих слів та зворотів, яких ці іменники вимагають після себе. Покажемо це на прикладах: кожен із наведених віддієслівних іменників вимагає після себе відповіді на такі питання:

*забезпечення* — кого? чого? ким? чим?

*невиконання* — чого? чому? ким?

*повідомлення* — про що?

*поліпшення* — чого?

*постачання* — кого? чого? чим?

*розпорядження* — чие? про що? кому?

Цілком очевидно, що речення, в якому є віддієслівні іменники, буде об'ємним, багатослівним.

Синтаксис ділової документації важко уявити собі без інфінітивних конструкцій. Насамперед місце їх у резолюціях: адже розпорядчій документації рекомендується вживати дієслова інфінітивної форми: *зобов'язати, затвердити, попередити*. Як ми вже говорили, дієслова в наказовій формі (*наказую, пропоную*) доречні лише в тих документах, які відображають принципи єдиноначальності.

Типовими для ділових текстів є дієприкметникові та дієприслівникові звороти. Чому? Бо вони дають змогу чітко виявити логічне підпорядкування частин висловлюваної думки, а водночас і економніше висловити її, беручи на себе функції підрядного речення. Ось кілька рекомендацій щодо їх вживання:

— дієприслівниковим зворотом не можна висловити значення часу, причини, умови; звідси — якщо треба зберегти смисловий відтінок одного з цих типів підрядних речень, його не слід замінювати дієприслівниковим зворотом;

— не бажано розпочинати кожне речення або кожний абзац дієприслівниковим зворотом (це аж надто засушує текст);

— якщо в діловому папері при його остаточному доопрацюванні виявилось забагато зворотів, частину з них можна замінити підрядними реченнями.

Особливістю ділового мовлення є також явне переважання непрямої мови. До прямого відтворення чужої мови тут звертаються лише тоді, коли дослівна передача чи їхось слів необхідна (це може бути цитування розпорядчих документів, законодавчих актів та ін.).

Досі ми говорили про специфіку простих речень у діловому папері, однак просте речення не завжди може відтворити всю складність взаємозв'язків між фактами, їхню послідовність; тоді доводиться вдаватися до складних, зокрема складнопідрядних речень. Ось що писав із цього приводу Л. В. Щерба: «Основний різновид канцелярського стилю має своїм завданням представити всі обставини справи в усіх її логічних взаємозв'язках разом з висловленим в одному цілому. Звідси виникає культура складних речень за способом підрядності в канцелярському стилі» (Щерба Л. В. Современный русский литературный язык // Избранные работы по языку. М., 1957. С. 119).

Серед наявних у мові типів підрядних речень у діловому стилі переважають з'ясувальні, означальні, мети й умови. Розташування простих речень у межах складного в ділових текстах таке: означальні підрядні речення звичайно ставляться поряд із тим іменником, до якого вони належать; додаткові підрядні речення найчастіше стоять поряд із присудком. Обставинні речення мети й причини розміщуються перед головним або після нього, залежно від призначення; якщо треба підкреслити обставини реалізації дії, тоді підрядне речення ставиться попереду; якщо ж підрядне речення лише пояснює або підсилює головну думку, то воно може стояти і після головного.

Труднощі сприймання документа не завжди пояснюються тим, що в ньому громіздкі складні речення, ускладнені різними зворотами, переважають над простими. І в межах простого речення укладачі ділових паперів уміють часом так «академізувати» виклад, що вбогу простеньку думку й не впізнати одразу: *«При експлуатації атракціону суворо забороняється виносити за габарити kabіни руки й ноги відвідувача»; «Увага: відвідувачі настільного тенісу столами обслуговують себе самі...»*

**Віддієслівні іменники.** Ми їх уже згадували побіжно, давайте подивимось на них уважніше.

Жива практика діловодства свідчить, що віддієслівні іменники є необхідним і виправданим мовним засобом ді-

лового стилю й що заміна всіх віддієслівних іменників дієслівними формами неможлива.

Багато прикрих слів на адресу віддієслівних іменників було висловлено вченими, письменниками й просто широким загалом мовців. Ось одне з таких висловлень: «Мовлення, побудоване на віддієслівних іменниках, це мовлення завжди в'яле, плутане, не розчленоване на синтаксичні ланки і відповідно мелодично бліде, безформне» (Пешковський А. М. Сборник статей. Л., 1925. С. 112).

І справді, якщо подивитися на віддієслівні іменники в реченні з точки зору естетичних і експресивних норм, то ці іменники не витримують критики. Вони ведуть за собою цілі ряди означень і додатків у родовому відмінку, через їх вживання збільшується кількість пасивних зворотів; з'являються «пусті» слова — слова без достатнього змістового наповнення: *справа здійснення, з метою створення, шляхом відновлення, питання забезпечення, ряд заходів, робота по вивченню* та ін.

Зловживання віддієслівними іменниками навіть у межах ділового стилю викликає цілком справедливі нарікання. Так, часто без достатніх для нього підстав подовжують і ускладнюють речення словосполученнями, які розпочинаються словами з метою: *«Вивчення стану справ з метою подальшого виробничого процесу...»* Тому можна вважати цілком слушними рекомендації замінювати словосполучення з метою на прийменник *для* або перебудувати речення з простого на складнопідрядне мети (*«Щоб вивчити стан справ, необхідно...»*). Тоді довгий ряд іменників у родовому відмінку відпадає й речення стає чіткішим, прозорішим.

Проте деякі властивості віддієслівних іменників роблять їх необхідними для ділового стилю, закріплюють їх за офіційним діловим писемним спілкуванням. Насамперед — це здатність віддієслівного іменника називати не конкретну дію, а загальне уявлення, поняття про неї, порівняймо: *давати вказівки — вказувати; провести операцію — оперувати; зробити огляд — оглянути; дати доручення — доручити; дати розпорядження — розпоряджатися; здійснювати управління — управляти* та ін.

Як бачимо, тут відбувається своєрідне смислове розмежування: дієслово називає дію вузку, конкретнішу (*шукати*); це саме поняття, «розщеплене» на допоміжне дієслово та віддієслівний іменник, — дію широку, узагальнену (*вести пошук*).

Є ще одна причина широкого вживання в діловому стилі віддієслівних іменників. Справа в тому, що такі ка-

тегорії дієслова, як вид, стан, час, створюють зовсім недоречно в діловому стилі атмосферу вільної невимушеної розмовності. Саме через відсутність цих категорій віддієслівні іменники забезпечують потрібну діловому стилю однозначність і в той же час узагальненість змісту. Ця однозначність і узагальненість створює атмосферу ділової офіційності. Найчастіше віддієслівні іменники входять до складу готових усталених кліше ділового стилю.

**Розщеплення присудка.** Так можна назвати заміну однослівного присудка двослівним: замість *допомогти, перемогти* — *надати допомогу, здобути перемогу*. Це стало в ділових паперах усталеним. Тому з цим явищем треба познайомитися ближче.

Чому саме розщеплений присудок переміг у діловому стилі? Причин кілька:

— Далеко не всі словосполучення «дієслово+іменник», часто вживані в ділових текстах, мають однослівний дієслівний відповідник, тому тут немає вибору. Так, не мають однослівного відповідника словосполучення *здійснити (провести) захід, встановити порядок, виявити увагу, виправити брак, вести справу, визнати провину, заподіяти ускладнення, відвернути правопорушення* та ін.

— Навіть у тих випадках, коли однослівний дієслівний відповідник у мові є, заміна неможлива, бо дієслово і «дієслово+іменник» далеко розійшлися за своїми значеннями. Порівняймо: *провести операцію* й *оперувати*, *зробити огляд* і *оглянути*, *проводити змагання* і *змагатися*, *надати допомогу* й *допомагати*. Розщеплені присудки набули значення, близького до термінологічного, а дієслова зберегли свою багатозначність, широке загальнономове смислове наповнення.

— У розщеплених присудках допоміжне дієслово не просто вказує на факт дії — воно ще може виражати деякі додаткові смислові відтінки. Порівняймо, наприклад, значення таких дієслів: *давати* й *надавати*, *вести* й *проводити*, *проводити* й *здійснювати* та ін.

— До складу розщепленого присудка часто входить віддієслівний іменник — термін, який точно кваліфікує певне явище, дає йому назву й наукове визначення. Цього не може зробити звичайне загальноновживане слово. Напр.: *наїхати* (загальноновживане слово) і *зробити наїзд* (*наїзд* — юридичний термін) — назва певного типу правопорушень; *переговорити* з кимось про щось і *вести переговори* (дипломатичний термін) та ін.

— Розщеплений присудок може бути розширений за

рахунок одного або кількох означень: *надати* — грошову, матеріальну, технічну, юридичну та ін. — *допомогу*; *вести* — дипломатичні, торговельні, попередні та ін. — *переговори*. Спробуємо замінити розщеплений присудок однослівним, дієслівним: *допомогти матеріально* — так сказати можна, *допомогти технічно* — не можна.

— І ще одна цікава деталь: громіздкий, багатослівний розщеплений присудок за значеннями начебто зупиняє, затримує увагу читача документа; інформація в цьому випадку не втрачається, а навпаки, фіксується в пам'яті одержувача.

Як бачимо, у розщепленого присудка є цілий ряд переваг: здатність передавати точні термінологічні значення, властиві діловому стилю, створювати потрібний сухувато-офіційний, без домішок розмовності, колорит ділового тексту; неабияке значення мають і традиції ділового стилю.

Звідки ж тоді стільки нарікань на розщеплені присудки з віддієслівними іменниками?

Не скрізь вживання розщепленого присудка буває виправданим і доречним; досить часто це данина традиції, яку дехто розуміє надто спрощено, а то й неправильно. Не завжди розщеплені присудки вживаються точно — не враховується та обставина, що допоміжні дієслова можуть сполучатися далеко не з усіма віддієслівними іменниками. Напр.: *питання* — *ставити, порушувати, висувати* — можна; *піднімати, загострювати* — не можна; *допускатися (припускатися)* — *помилки, суперечності, недоречності* — можна; *браку, поломки, розкрадання* — не можна; *викликати* — *захоплення, радість, овації* — можна, *протест, хворобу* — не можна.

Серед розщеплених присудків трапляються і порожні, беззмістовні, а то й просто неграмотні словосполучення, наприклад: *забезпечувати покращання, відбувається зростання, організувати використання, проявити пошану* та ін.

Отже, оцінити вживання розщепленого присудка можна, лише виходячи з умов і завдань використання його в певному контексті, з урахуванням його виду, мети й призначення.

**Труднощі з узгодженням.** Йдеться насамперед про узгодження присудка з підметом. Тут є кілька правил, які слід, мабуть, нагадати:

— Якщо підмет має в своєму складі числівник, який закінчується на одиницю, наприклад, 21, 141, 1991 та ін., присудок при такому підметі ставиться у формі однини.



— Якщо числівник у підметі закінчується на *два, три, чотири*, присудок ставиться у множині. Однина тут можлива тільки тоді, коли повідомлення фіксує певний факт як підсумок або коли повідомленню надається безособового характеру (напр.: «...*Було переведено три працівники...*»). Такі конструкції в ділових паперах цілком доречні.

— При підметах типу *п'ять чоловік, сто п'ятнадцять тонн, сімнадцять агрегатів* та інших присудок може стояти як в однині, так і в множині. Однина підкреслює внутрішню нерозчленованість, цілісність; вона надає висловленню безособового характеру, виділяє загальний підсумковий результат; однина тут може ще позначати пасивність предметів. При позначенні великої кількості предметів теж обирається форма однини.

— Підмети зі словами *більшість, меншість, ряд, частина, багато, кілька* в діловому стилі вимагають від присудка форми однини. Множина з'являється лише тоді, коли підмет або присудок — однорідні члени, коли підмет і присудок відділені другорядними членами речення або підрядним реченням; коли підмет стоїть перед присудком. Ось один із можливих прикладів: «*Більшість абітурієнтів, які успішно склали вступні іспити, будуть зараховані на стипендію та забезпечені гуртожитком*». Порівняймо це речення без підрядного: «*Більшість абітурієнтів буде зарахована на стипендію та забезпечена гуртожитком*».

— Слід рахуватися з тим, що форма однини присудка більш відповідає традиціям книжно-писемного мовлення, тому відступи від неї повинні бути обов'язково вмотивовані.

— По-українськи можна сказати: *останні два квартали і останніх два квартали*. Для ділових паперів типовим є вживання першого варіанта: «*Тільки за останні два тижні прийнято на сесії вісім законів*»; «*Нові поправки внесено у дві діючі угоди*» та ін.

— При підметі, вираженому займенником *хто*, присудок звичайно ставиться у формі однини («*Усі, хто не пройшов реєстрації, повинні з'явитися...*»). При підметі, вираженому займенником *ніхто, ніщо, дехто* та іншими, присудок теж ставиться в однині («*Дехто з присутніх на сесії у часті у голосуванні не брав*»).

— Якщо до складу підмета входить прикладка, виражена іменником іншого, ніж підмет, роду, присудок у цих випадках узгоджується в роді з підметом, а не з прикладкою. Не завжди буває легко встановити, де в словосполученнях типу *виставка-продаж, вагон-лабораторія, музей-*

*садиба, блок-майстерня, школа-інтернат, секретар-друкарка та інших підмет, а де прикладка (тобто означення, яке дає підмету нову назву). Вважається, що прикладкою є поняття вужче, видове, а підметом — ширше, родове поняття (виставка, вагон, музей, блок, школа, секретар).*

— Коли підмет — символічна або умовна назва, присудок треба узгоджувати із загальною, родовою назвою причій умовній, символічній видовій. Для ділового стилю нетиповим є написання: *«Світанок» уклав угоду на постачання...»* Тут мало б бути: *«Об'єднання «Світанок» уклало угоду на постачання...»*

— Присудок ставиться в однині ще в таких випадках: коли однорідні підмети тематично близькі; коли перед однорідними підметами повторюються слова *весь, кожний, ніякий*; при перерахуванні, особливо в тих випадках, коли висловленню надається підкреслено безособовий характер; ві словами *частина, кількість, ряд, число* та іншими, що мають при собі означення (*значна частина, велика кількість, цілий ряд, деяка сума*) і об'єднують однорідні підмети (*значна частина верстатів і механізмів*), присудок ставиться в однині (*значна частина врожаю жита й пшениці була відправлена...*).

— Як правильно: *півтора карбованця* чи *півтора карбованці*?

Існує таке правило: числівник *півтора* звичайно поєднується з родовим відмінком іменників. Тому *півтора карбованця, півтора мільйона, півтора метра* та ін.

**Складні випадки керування.** Які вади найчастіше трапляються в мові ділових паперів? Це неточність чи двозначність формулювань, безпредметні й не дуже грамотні розмірковування, нечіткість у висловленні думки.

Інформація, яка міститься в службовому документі, повинна бути виражена максимально точно і зрозуміло для адресата. Недостатньо чітке формулювання, з одного боку, збільшує обсяг тексту, а з другого — викривлює зміст написаного. Розглянемо конкретні мовні ситуації.

— Особливо часто помилки виникають внаслідок того, що при дієсловах, які вимагають неоднакових відмінків, уживається спільний додаток, наприклад: *«...у доповіді було також відзначено, що ми повинні прагнути до вдосконалення і повного опанування методами»*. Порівняймо: *опанувати — методами, але вдосконалення — методів*; отже, спільний додаток тут неможливий. Ще приклад: *«...для організації колективу на активній дії... замало самого інформування, повідомлен-*

ня фактів. Порівняймо: *повідомлювати — факти, інформувати — про факти*; спільний додаток тут неможливий.

— Помилки з'являються й тоді, коли в стійких словосполученнях замінюються окремі слова або просто вводяться нові слова. Від цього словосполучення руйнується, а текст стає неграмотним. Напр.: *взяло за самолюбство, за робітничу гордість...* (так перероблено вислів *узяло за живе*); *для відома і для діла, для розуму і для душі* (перероблене *до відома*).

— Близькозначні слова можуть вимагати після себе неоднакових відмінків. При недостатньому знанні мови одне слово підміняється іншим, а спосіб керування залишається; так з'являється помилка.

Ось кілька близькозначних слів, які найчастіше служать причиною появи помилок:

*власливий* (кому) — *характерний* (для кого),  
*завідувач* (чого) — *завідуючий* (чим),  
*сповнений* (чого) — *наповнений* (чим),  
*оснований* (на чому) — *заснований* (ким),  
*багата* (на що) — *славиться* (чим),  
*дорівнювати* (чому) — *рівнятися* (на що),  
*торкатися* (чого) — *доторкатися* (до чого).

Перегляньмо ще раз цей перелік і — *опануймо його* або *оволодіймо ним*, нехай знання ці будуть *властиві нам* або *характерні для нас* (але не *властиві й характерні нам* — це неправильно!).

— Помилки виникають і при нерозрізненні засобів української і російської мов: те саме за значенням дієслово може вимагати від додатків неоднакових відмінкових форм в обох мовах, порівняймо:

Російська мова	Українська мова
<i>благодарить</i> (кого)	— <i>дякувати</i> (кому)
<i>причинять</i> (что)	— <i>завдавати</i> (чого)
<i>снабжать</i> (чем)	— <i>постачати</i> (що)
<i>нуждаются</i> (в чем)	— <i>потребувати</i> (чого)
<i>подражают</i> (кому)	— <i>наслідувати</i> (кого)
<i>извиняют</i> (кого)	— <i>пробачати</i> (кому)

Скажете, що це загальновідомі речі?

А тепер читайте: «*А львів'яни відразу відчули переміни хоча й незначні в тактиці і поведінці Голови під час останніх засідань парламенту і авансом вирішили подякувати його за намагання займати більш конструктивну позицію...*» Це передруковано з львівського матеріалу газетою «Вечірній Київ» 3 квітня 1991 р. — зовсім недавно.

— Ситуація ускладнюється, коли з'являються прийоми-

ники — неоднакові в обох мовах. Те саме за змістом дієслово в обох мовах може мати різні прийменники:

Російська мова  
*підготувиться к (чому)*  
*стремиться к (чому)*  
*предупреждать о (чем)*  
*думать о (чем)*  
*забота о (чем)*

Українська мова  
*підготуватися до (чого)*  
*прагнути до (чого)*  
*попереджати про (що)*  
*думати про (що)*  
*підкування, турбота про (що)*

*случилось по вине*  
*работать по (совместительству)*  
*выполнять по (распоряжению)*  
*обратиться по (адресу)*  
*получить в рассрочку*  
*по возможности быстрее*  
*в тот же момент*

*трапилось через провину*  
*працювати за (сумісництвом)*  
*виконувати за (розпорядженням)*  
*звернутися на (адресу)*  
*одержати на виплату*  
*якомога швидше*  
*тої ж миті та ін.*

У діловому стилі української мови є ряд особливо часто повторюваних усталених словосполучень дієслівного типу, де вибір прийменників неможливий. Так, лише:

*витрати на*  
*відрахування на*  
*винагорода за*  
*покладається на*  
*у відповідь на*  
*у відповідності з*  
*у зв'язку з*  
*на додаток до*  
*відповідно до*

При складанні службових документів за вживанням таких словосполучень треба дуже уважно стежити.

**Вибір прийменника в діловому тексті.** Ми вже мали змогу переконатися, що можливості вибору прийменника не такі вже й великі. Проте там, де ця можливість вибору є, вона використовується для підкреслення певного аспекту думки. Так, наприклад, напрям руху всередину чогось або перебування всередині чогось — при називанні транспортних засобів — позначається прийменником *в(у)*: *їхати у вагоні, в автобусі, зайти в каюту*; вид транспорту як засобу пересування — без прийменника: *поїздом, літаком, пароплавом* або з прийменником *на*: *на літаку, на таксі та ін.*

Деякі з паралельних прийменникових конструкцій набувають специфічного значення саме в ділових текстах,

наприклад: *за звітний період* — за увесь час, взятий разом, як одне нерозчленоване ціле; *у звітний період* — протягом певного часу, за який звітують.

Такі прийменники не лише відтворюють певні відтінки у значенні: вони ще й надають тексту певного стилістичного забарвлення. Наприклад, прийменники *по лінії, з боку, в напрямку, з метою, відповідно до, у зв'язку з, на додаток до* широко використовуються саме в діловому стилі й мають нейтральне, «канцелярське» забарвлення, особливо помітне тоді, коли вони потрапляють у невластивий для них текст.

У переважній більшості випадків вибір прийменника визначається мовною традицією, хоча значення прийменників у певних мовних ситуаціях часом проступає. Візьmemo хоча б прийменники *на і для*: *на місцеві потреби — для місцевих потреб*. Чим вони різняться? Тут *на* вказує сферу вживання, *для* — мету. Як приклад традиційного вживання можна назвати прийменник *протягом і на протязі*. Традиційно перевага віддається першому.

Так само традиційно закріпилося вживання прийменника *проти* в діловому мовленні із значенням «порівнюючи з чимось» (*проти минулого року, проти першого кварталу*).

Прийменники *в—на* розрізняються не лише за змістовими відтінками, а й за традицією вживання, наприклад: *вчитися в школі, технікумі, інституті, університеті, але вчитися на курсах, на вечірньому відділенні інституту, на заочному відділенні університету; працювати в науково-дослідній установі, в школі, в колгоспі, але працювати на заводі, на підприємстві*.

Прийменник *завдяки* (він вживається з давальним відмінком: *завдяки зусиллям колективу*) зберігає відтінок значення *дякуючи*. Тому коли йдеться про причини, що заважають чомусь, він замінюється прийменником *через* (*через недорід, через хворобу*).

Прийменник *всупереч* вживається лише з давальним відмінком (*всупереч розпорядженню*).

Серед часто повторюваних помилок треба згадати ще такі:

— Пропуск прийменника, що створює двозначність тексту, неприпустиму в діловому папері (*лист організації — це від організації? до організації?*).

— Пропуск повторюваного прийменника там, де цього робити не можна. Повторювані прийменники можуть пропускатися при однорідних іменниках, якщо ці іменники мають однакову форму, близькі за змістом і не мають при

собі означень. Проте повторення прийменника обов'язкове, якщо однорідні слова пов'язуються повторюваними або парними сполучниками, якщо прийменники при однорідних іменниках неоднакові, якщо однорідні члени речення поширені залежними від них словами. У цих випадках повторення прийменника обов'язкове. Прийменники повинні повторюватися перед кожним однорідним членом, якщо є потреба логічно виділити кожне слово з тих, що перераховуються, зупинити на них увагу.

— Скорочення прийменникових конструкцій, як це прийнято у вільній розмовній мові: замість *на засіданні комісії, на збиранні буряків, на зборях правління* говорять *на комісії, на буряках, на правлінні*. Говорити так можна, але введення таких зворотів у мову документів небажане і недоречне.

— Та чи не найбільше помилок виникає при «вільному», тобто не перевіреному за словником, перекладі ustalених прийменникових словосполучень з російської мови на українську. Перекладають часто буквально (*по инициативе* — *по ініціативі*), хоча в українській мові вже усталилося інше словосполучення (*з ініціативи*). Найчастіше помилки трапляються при перекладі таких прийменникових словосполучень:

Російська мова

*ввести в состав*

*по приказу*

*согласно приказу*

*соответственно приказу*

*по возвращении*

*поставить в пример*

*по указанию*

*по всем правилам*

*речь (выступление) по во-*  
*просу*

*по понедельникам*

Українська мова

*ввести до складу*

*за наказом*

*згідно з наказом*

*відповідно до наказу*

*після повернення*

*поставити за приклад*

*за вказівкою*

*за всіма правилами*

*промова (виступ) у питан-*  
*ні*

*щопонеділка, кожного по-*  
*неділка*

В українській літературній мові до деяких російських прийменникових словосполучень є не один, а кілька можливих відповідників. Це дає можливість вибрати найточніший, якщо між ними є смислова відмінність; найвідповідніший — залежно від синтаксичної будови речення; традиційний — для кожного типу документів.

Наведемо кілька таких словосполучень російської мови та їх можливих українських відповідників:  
*по закону* — *по закону, за законом, згідно з законом;*

получать по счету — одержувати за рахунком, одержувати згідно з рахунком;  
 по нашей инициативе — з нашої ініціативи, за нашою ініціативою;  
 отпуск по болезни — відпустка через хворобу, у зв'язку з захворюванням;  
 по подозрению в чем — підозріваючи в чому; маючи підозру, що; за підозрінням в чому;  
 мероприятия по — заходи щодо, для, до;  
 по март включительно — до березня (по березень) включно;  
 по аналогии с — за аналогією з відомими подіями, до відомих подій, між відомими подіями;  
 больше чем — більше від, більше за, більше ніж, більше як, більше порівняно з;  
 касаться дела — торкатися справи, стосуватися справи, відноситься до справи;  
 что касается дела — стосовно справи, стосовно до справи, щодо справи.

Крім усього іншого, наявність вибору дає можливість урізноманітнювати виклад, не засушуючи й не збіднюючи його до крайніх меж.

Відповідники до російських конструкцій з прийменником *по*. Виділяючи це питання, хочеться перекрити шляхи до відступу тим, хто вважає, що російському *по* в українській мові відповідає... лише *по*. Подивіться, скільки тут є відповідників до російського *по*:

*за* — за дорученням, за пропозицією, за свідченням, за власним бажанням, за своїми масштабами, за способом, за освітою та ін.;

*з* — з нагоди (чого), з багатьох причин, дослідження з фізики, курс лекцій з географії, матеріали з питань економіки, з ініціативи, з примусу та ін.;

*на* — називати на ім'я та по батькові, схожий на смак, знати на вигляд, на нашу адресу, на чеське бажання, на замовлення, на пропозицію, на вимогу та ін.;

*у (в)* — викликати у службових справах, в усіх напрямках, комісія у справах етики, у вихідні дні, у свята та ін.;

*для* — комісія для складання резолюції, гурток для вивчення англійської мови та ін.;

*через* — через помилку, через неувважність, через непорозуміння та ін.;

*після* — після повернення, після закінчення строку повноважень, після одержання документів та ін.;

*по* — черговий по вокзалу, наказ по частині, різьба по

*дереву, по всій країні, по можливості, фахівець по про-  
ектуванню та ін.*

*без прийменника — повідомити телефоном або поштою,  
старший віком, величезний своїми  
масштабами та ін.*

Наводячи цей довгий перелік відповідників, ми мали на меті не лише дати змогу читачеві перевірити свої знання, а й застерегти від копіювання російських зворотів (найкраще в таких випадках — звернутися до словника).

Усталені словосполучення ділового стилю. У мові ділових паперів є досить обмежений за своїм складом і обсягом набір усталених словосполучень, покликаних обслуговувати адміністративно-виробничі ситуації, де вони часто повторюються. Це словосполучення типу *взяти до уваги, довести до відома, взяти за основу, залишити нерозв'язаним, взяти на себе зобов'язання* та ін.

Серед цих стійких словосполучень є такі, що вживаються у схожих ситуаціях, але різняться своїм лексичним складом. Якщо зміст їх не конкретно-предметний, якщо словосполучення виконує роль своєрідної логічної прокладки, містка для збереження цілісності змісту документа, то мимоволі виникає небезпека змішування близькозначних словосполучень, а це веде за собою зниження загального рівня документа. Так, наприклад, із двох близьких за значенням усталених словосполучень *відігравати роль* і *мати значення* складають одне неправильне «відігравати (або грати) значення». До того ж плутають *грати роль* (так можна сказати про роботу актора) і *відігравати роль* — брати участь у чомусь.

На всякий випадок — перевірте себе:

**Правильно**  
*збільшувати кількість  
підвищувати рівень  
знижувати якість  
втрачати цінність  
знецінюватися  
мова йде про  
йдеться про*

**Неправильно**  
*підвищувати кількість  
збільшувати рівень  
втрачати якість  
мова йдеться про*

Особливо багато неточностей, а то й грубих помилок з'являється при некваліфікованому перекладі усталених словосполучень з російської мови на українську.

Найбільше помилок виникає при самодіяльному перекладі таких російських зворотів (подаємо їх правильні українські відповідники):



## Російська мова

бросаться в глаза  
ввиду того, что

в виду вышеизложенного

виды на будущее

войти в сделку  
выписка из протокола  
заказное письмо  
заслуживать внимание

косвенные доказательства  
крупные недостатки

личный листок  
лицевой счет  
мы склонны считать, что  
на должном уровне  
на фоне  
нуждаться в помощи  
оказывать сопротивление  
окружающая среда  
оставить под вопросом  
принести благодарность  
принести вред  
приняться за работу  
причинить убытки  
принимать участие  
понести потери  
по возможности быстрее  
письмо с уведомлением

ужесточить требования  
упразднить распоряжение  
учредительное собрание  
текучесть кадров

## Українська мова

впадати в око  
через те, що; з огляду на те,  
що; зважаючи на те, що  
зважаючи на викладене ви-  
ще;

з огляду на викладене ви-  
ще

плани на майбутнє, пер-  
спективи на майбутнє  
укласти угоду

витяг з протоколу  
рекомендований лист  
заслуговувати на увагу,  
бути вартим уваги

побічні докази  
значні вади, великі вади;  
значні (великі) хиби (ва-  
ди)

особовий листок  
особовий рахунок  
ми вважаємо, що  
на належному рівні  
на тлі, на фоні  
потребувати допомоги  
чинити опір

навколишнє середовище  
залишити нерозв'язаним  
скласти подяку  
завдати шкоди

взятися до роботи, до праці  
завдати втрат, збитків  
брати участь

зазнати втрат  
якогого швидше  
лист з повідомленням про  
вручення

посилити вимоги  
скасувати розпорядження  
установчі збори  
плинність кадрів

Однорідні члени речення. Документ лише тоді справді документ, коли він логічно бездоганний, коли в ньому ви-тримано ієрархію підпорядкування понять. Тому тут став-

ляться досить жорсткі вимоги до однорідного ряду, в якому ці логічні зв'язки особливо виразні.

Ось ці вимоги:

— У ролі однорідних не повинні виступати слова, що виражають родові (ширші) та видові (вужчі) питання. Напр.: «*Було посіяно зернових всього 500 га, вико-бобових 50 га, ячменю 40 га*». Однорідний ряд побудований неправильно, треба: «*Було посіяно зернових 540 га, у тому числі ячменю 40 га і вико-бобових 50 га*».

— Не можна будувати однорідного ряду зі слів, значення яких у чомусь збігаються або перехрещуються, наприклад: «*Було закуплено нову апаратуру, вимірвальні прилади і пристрої на суму 14 000 крб.*» (тут значення виділених слів частково збігаються).

— У ділових текстах не слід вживати як однорідні ті слова, що виражають різнопланові, тематично не пов'язані поняття. Це можливо й доречно в художніх текстах.

— Потребує особливої уваги сполучуваність слів. Так, неправильно побудовано речення: «*У постанові висловлені висновки і побажання, які колектив повинен врахувати у своїй подальшій роботі*». Проте лише побажання можна висловити, а висновки — зробити; а цього в реченні не враховано.

— Якщо при однорідних членах є узагальнююче слово, воно повинне за своїм обсягом бути родовим поняттям до однорідних слів — видових понять. Однорідні члени мають узгоджуватись з ним у відмінку. Пор.: «*База одержала такі товари* (узагальнююче слово вжито в знахідному відмінку): *скляну тару, нітрофарби...*» і «*На базу надійшли такі товари* (узагальнююче слово вжито в називному відмінку): *скляна тара, нітрофарби*» та ін.

— Якщо однорідний ряд великий і громіздкий (за рахунок означень), називний відмінок із бажаного стає необхідним (тоді цей ряд краще сприймається).

\* \* \*

*Іноді бідненьку й худеньку думку  
ми одягаємо в таку пишну форму,  
що вона плутається і губиться  
в непотрібних їй складках власної  
оболонки і до неї важко дістатися,  
а іноді здорову, свіжу думку висловимо  
так, що вона в'яне й блідне, як квітка,  
що потрапила під важку жорстку підшову.*

В. Ключевський



**УСНЕ ПУБЛІЧНЕ МОВЛЕННЯ**

*Усі жанри хороші, крім нудного.*

Вольтер

Кожен виступ переслідує певну мету — це або інформація, або переконання, або створення певного настрою у слухачів.

Інформативними бувають найчастіше звіти, доповіді, лекції. Будуються вони звичайно за такою схемою (вона існує ще з часів стародавнього Риму): «що; для чого; як, у який спосіб». У вступі викладається проблема, окремі її складники; виклад будується від простого до складного. Закінчення містить як теоретичні висновки, так і практичні пропозиції.

Переконання — як мета виступу (може, й не головна, але обов'язково наявна) — є і в інформаційних звітах, і в доповідях, лекціях. Але — як основна — мета переконання виступає при обговоренні певної теоретичної чи практичної проблеми. Промовець ставить перед собою завдання переконати аудиторію, звертаючись і до розуму, і до почуттів своїх слухачів. Успіх його залежить від добору аргументів і вміння розташувати їх у порядку наростання переконливості. У кінці виступаючий, як правило, ще раз наголошує на головних аспектах теми й закликає до певних дій чи до прийняття певних рішень.

Така мета, як створення певного настрою, з'являється звичайно на різних урочистостях: на святах, ювілеях, річницях та ін. Найважливіше тут — уміння знайти в темі нове, незвичне і — бажано — ще й щось веселе, дотепне. Але при цьому підтекст такої промови має бути доброзичливим, шанобливим, щирим, а форма — оригінальною, нетрадиційною.

Залежно від змісту, призначення, способу проголошення та обставин спілкування виділяються такі найпоширеніші жанри публічного мовлення: доповідь, промова, лекція, бесіда, а також участь у дискусії.

Давайте подивимося на них уважніше.

Однією з найпоширеніших у нас форм публічних виступів є доповідь — ділова, звітна, політична та ін.

Ділова доповідь — це діловий документ, який містить виклад певних питань, обов'язково з висновками та пропозиціями. На відміну від інших ділових паперів, така до-

повідь призначена для усного виголошення (її, як правило, читають).

Ділова доповідь містить значний обсяг інформації й розраховується на обізнаних слухачів. У ній ставляться й пропонуються до розв'язання назрілі в певній галузі проблеми і визначається практична мета. Така доповідь містить значний фактичний матеріал, тому найчастіше вона буває заздалегідь надрукована й роздана учасникам зібрання. Особливістю ділової доповіді є те, що її текст може бути предметом обговорення, зазнавати критики, доповнюватися новими положеннями тощо.

**Звітна доповідь** за своєю будовою нагадує письмовий звіт. Цей публічний виступ особливо важливий і відповідальний: адже доповідач повинен правдиво, об'єктивно висвітлити факти й переконати слухачів у необхідності певних висновків і пропозицій. Для цього треба чітко окреслити мету, характер і завдання доповіді; до кожного положення майбутньої доповіді дібрати переконливі факти, цифри, приклади, цитати; продумати й скласти загальний план доповіді, до найважливіших пунктів цього плану підібрати й опрацювати фактичний матеріал; пов'язати окремі положення загального плану в одну струнку систему викладу, подбати про зв'язки між частинами, хоч уся доповідь звичайно читається повністю або тезисно, вступну та заключну частину її треба написати повністю й прочитати кілька разів, щоб позбутися при виступі невпевненості, розгубленості.

Звітна доповідь не лише обговорюється, а й схвалюється зібранням. До окремих її частин можуть бути внесені корективи. Звичайно після обговорення такої доповіді приймається рішення — програма майбутніх дій.

**Виступ по доповіді**, як правило, короткий, фрагментарний за своїм характером: виступаючий торкається кількох питань, висвітлених у доповіді, й оформляє свій виступ найчастіше не як єдине ціле, а як набір реплік. Полемичність, критичне спрямування, лаконізм — характерні риси такого виступу. Він не має самостійного значення; зрозуміти його можна лише у зв'язку з проблемою, що обговорюється. Проте і в такому короткому виступі досвідчений працівник — знавець своєї справи і добрий оратор — зуміє показати й глибину професійної думки, й мовну майстерність, і повагу до зібрання (хоча б через лаконізм свого виступу).

**Промова** — це усний виступ з метою висвітлення певної інформації та впливу на розум, почуття й волю слухачів. Звідси вимоги до промови: логічна стрункість, емоційна насиченість, вольові імпульси.

**Мітингова промова** звичайно має гостре політичне спрямування; вона злободенна, стосується суспільно значимої, хвилюючої проблеми.

Найчастіше на мітингах виступає не один, а кілька ораторів — кожен із короткою промовою. Вона, як правило, гаряча, заклична; оратор звертається насамперед до почуттів своїх слухачів. Навіть якщо він вдається до своїх записів, його виступ повинен відзначатися яскравою емоційністю, граничною напруженістю інтонацій і високим пафосом. Тематика такої промови, як правило, не нова для слухачів, тому завдання оратора — виявити нові аспекти теми, підкріпити сказане новими фактами, щоб відоме сприймалося по-новому. Залежно від того, чи ця промова є імпровізованою, а чи підготовленою й навіть попередньо написаною, вона має містити більше чи менше рис розмовного мовлення.

**Ділова промова** вирізняється більшою стриманістю в проявах емоцій, орієнтацією на логічний, а не емоційний її вплив, аргументованістю.

**Виступ** на зборах в обговоренні якоїсь проблеми не слід повністю готувати заздалегідь, бо важко передбачити розвиток дискусії. Виступаючи на зборах чи на нараді з короткою промовою, не треба робити великого вступу, бо часом від такої «промови» залишається лише «шапка» (на все інше часу вже не вистачить).

**Ювілейна промова** звичайно присвячується якійсь даті (ювілеєві установи чи окремої особи). Цей тип промови характеризується святковістю, урочистістю — адже це своєрідний підсумок періоду діяльності. Якщо відзначається ювілей окремої особи, то промови звичайно короткі, урочисті, пафосні, а водночас і сердечні, дружні; у них схвальні відгуки про ювіляра, добрі побажання. В таких промовах дуже бажані жарти, дотепні підкреслення якихось рис ювіляра, спогади про цікаві факти з його біографії. Саме тут доречні експромти, імпровізації; манера виголошення — невимушена, безпосередня.

Залежно від змісту й характеру промов їх називають судовими, дипломатичними, виборчими, агітаційними та ін.

Найважливіші особливості виголошення промови:

— промовляти належить чітко, дикція має бути особливо виразна;

— голос мітингового промовця посилюється й підвищується; тут діє так званий просторовий фактор — більш або менш значна відстань між промовцем і слухачами. Оратор не просто говорить — він начебто «посилає» фразу слухачеві, орієнтуючись на найвіддаленішого. У недосвідчених промовців це викликає аж надто сильне форсування голосу;

— сила впливу такої промови зростає, якщо в ній наявний ритм. Це досягається витримуванням рівномірно розміщених пауз протягом усього виступу;

— паузи — логічні, психологічні, фізіологічні — тут особливо виразні, тривалість їх більша, ніж при виголошенні доповідей;

— темп промови тим повільніший, чим більша кількість слухачів;

— вибір мовної манери залежить не лише від ситуації мовлення, а й від характеру та емоційного змісту промови;

— якщо зміст виступу малоемоційний, кількість слухачів порівняно невелика, до того ж є мікрофон, — «мітинговий» тип мовлення буде недоречним.

Наявність мікрофона помітно змінює ситуацію виголошення промови. Мікрофон полегшує завдання промовця, позбавляючи його зайвого напруження, проте виразність, чистота дикції залишається важливою. Голос промовця стає звичайним, форсування звуку вже не потрібне. На перше місце висувається добре володіння всіма відтінками голосу, бо мікрофон їх посилює й увиразнює. Менш відчувається в цьому випадку й ритм, бо зменшується довжина пауз. Зокрема, паузи, потрібні, щоб набрати повітря в легені при дуже голосному мовленні, тут практично відсутні; зберігаються паузи логічні та психологічні, проте роль їх менш важлива, вони не такі помітні й виразні, як при безмікрофонному мовленні. Темп мовлення при наявності мікрофона середній (коли його немає — уповільнений).

Лекція є формою пропаганди наукових знань; у ній, як правило, йде мова про вже розв'язані наукові проблеми, до того ж більш загальні. За своїм змістом лекції надзвичайно різноманітні, за формою викладу — також (лектор має пристосовуватися до аудиторії, яка кожного разу чимось різниться від попередньої).

У найрізноманітніших за темою лекціях є й те, що їх

об'єднує: усі вони — види ораторського мистецтва, усі вони несуть слухачам певну суму знань, усі вони — живий процес спілкування між промовцем і слухачами. Є багато спільного й у способі викладу.

Дуже важливою для успіху лекції є її вступна частина. В ній — переконливо, дохідливо, цікаво! — треба пояснити, чому тема лекції є актуальною і в ній необхідно розібратися, чому вона потрібна саме цій аудиторії. Тільки так можна зацікавити слухачів, підготувати їх до спільної праці, згуртувати аудиторію. Знайти потрібні слова буває нелегко, вступ у лекторській справі — своєрідний заспів, увертюра, яка обіцяє щось цікаве, викликає довір'я до лектора. Знайшовши потрібні для вступу слова і зацікавивши аудиторію, дуже важливо утримати протягом усієї лекції викликаний інтерес і довір'я.

В основній частині лекції найважливіше — це чіткий виклад стрижневого питання, послідовне й логічне розкриття його, увиразнення причиново-наслідкових зв'язків. Не менш важлива ясність думки й послідовність викладу при переході від однієї смислової частини до іншої, чітке оформлення зачину й кінцівки кожної смислово самостійної частини.

В окремих місцях досвідчений лектор може дозволити собі будувати виклад так, наче він «займається пошуками істини», розв'язком певного питання тут же, в аудиторії. Він утягує в ці пошуки слухачів, примушує їх також мислити, розмірковувати разом із ним (це один із важливих прийомів активізації слухачів).

Основна частина лекції, за свідченням психологів, може містити не більше семи вузлових питань або значних за обсягом смислових частин. Коли їх більше, слухач губиться, увага його розпорошується, він стомлюється. Не забувайте й про те, що перенасиченість лекції фактами, цифрами, датами, невпорядкованим ілюстративним матеріалом утруднює сприймання, не дає можливості слухачам стежити за основною думкою, за ходом її розгортання.

Ще одна — дуже важлива — деталь: лектор має оцінити те, про що він говорить, чітко й аргументовано висловити своє ставлення до теми. Лектор — безсторонній «переказувач» певних наукових положень — ніколи не досягне успіху у своїх слухачів.

**Бесіда** проводиться звичайно з невеликою кількістю учасників і охоплює всього декілька питань. Головне завдання тут — викликати присутніх на розмову. Для цього треба просто, дохідливо й стисло викласти основні положення теми, а далі розвивати тему через питання та від-



повіді. Спочатку той, хто проводить бесіду, на свої питання відповідає сам, поступово втягуючи в розмову присутніх.

**Дискусія.** Обговорення будь-якого спірного питання звичайно називають дискусією.

Наукові дискусії мають свою специфіку. Тут дуже важливо формулювати свої думки однозначними й точними словами; терміни й абстрактні слова, важливі для дискусії, слід витлумачити (звичайно кажуть: Учені спочатку домовляються про термінологію, а вже потім сперечаються).

Висуваючи якусь тезу, тут обов'язково стежать за тим, щоб у ній не було двох питань, якщо для кожного з них потрібні свої докази (не розпорозуватись!).

Найважливіше в науковій дискусії — точно визначити головну проблему й навколо неї зосередити увагу.

Виступаючий повинен подати слухачам ту інформацію, яка потрібна для того, щоб правильно зрозуміти й оцінити запропонований спосіб розв'язання проблеми. При цьому треба дібрати такі аргументи, які б свідчили на користь запропонованого розв'язку. Добре, якщо виступаючий уміє передбачити можливі контраргументи й уже в своєму виступі спробує спростувати їх.

У середовищі вчених надзвичайно високо цінують час. Тому в аудиторії фахівців треба бути гранично лаконічним: уникати довгих преамбул, подробиць, про які можна сказати, коли виникнуть питання або хтось спеціально зацікавиться ними.

Головуючий на таких дискусіях повинен стежити за тим, щоб

- усі аспекти проблеми не були пропущені, а послідовно обговорені;
- усі важливі докази, пропозиції, знахідки були зафіксовані, не загубилися;
- усі учасники обговорення мали можливість виступити;
- зупиняти (тактовно!) промовців, які відхиляються від сутності справи;
- у підсумковому слові обов'язково зазначити, в чому учасники дійшли згоди, а в чому — ні;
- протокол чи запис дискусії має стати робочим інструментом, а не даниною канцелярської традиції.

Та дискусії в наш час ведуться не лише в середовищі вчених. Дискусій стало набагато більше; тільки культури ведення дискусій стало менше. Виходячи на трибуну, «до-

риваючись» до мікрофона, дехто забуває все, що він знав змалку: що принижувати, образжати свого опонента непристойно, що хоч трохи вихована людина не стане змішувати з болотом грубими, образливими словами погляди свого опонента, що використання дріб'язкових, недостойних аргументів у дискусії перетворює її на побутову сварку.

Мій шановний читачу! Якщо ви хочете досягти успіху, зробити кар'єру, стати діловою людиною в сучасному значенні цього слова (й не лише у нас), то візьміть на озброєння такі правила:

— поступіться опонентові всім, чим можна поступитися («Так, у цьому Ви маєте рацію, а я помилявся. Тепер ми можемо спокійно розглянути ще одне питання, де наші погляди не збігаються»);

— з самого початку спробуйте «перекинути кладку» через прірву між вашими поглядами й поглядами вашого опонента (це особлива, вишукана, підкреслена ввічливість; це спільність між вами в чомусь, далекому від об'єкта дискусії; це спільність у минулому, якщо вона була);

— ніколи не давайте опонентові зрозуміти, що ви маєте намір переконати його і впевнені, що цього досягнете (спочатку відшукайте все те, нехай дрібне й другорядне, з чим погоджуєтесь і ви, і ваш опонент; «Це дає мені підстави вважати, що ми можемо порозумітися ще в якихось аспектах проблеми»);

— не стверджуйте того, чого не можете довести (це сильний козир у руках вашого опонента);

— заради справи підніміться вище своїх емоцій, амбіцій, навчіться слухати критику, віддавайте належне своєму опоненту, коли він має рацію,— умійте програвати з гідністю;

— і виграючи, й програвати, уникайте частого вживання «я»: у вашого опонента є своє «я», воно для нього набагато дорожче, ніж ваше «я» (ваше «якання» принижує його гідність, його особистість, його «я»);

— і найважче: навчіться вигравати (там, де один тріумфує, другий «залишає поле бою» з відчуттям поразки, з відчуттям програної справи; там же, де ніхто не поводить як переможець, не тріумфує,— ніхто не відчуває себе переможеним).

**Спростування.** При веденні дискусії часом доводиться вдаватися до спростувань. Як вважають знавці проблеми, справжнє спростування починається з уміння проникнути в сутність вихідної позиції опонента, розкрити хід його ду-

мок, зрозуміти самому й пояснити іншим, із якої саме першої помилкової позиції він виходив, щоб зробити саме такі, далекі від істинних, висновки. Тільки так ви можете переконати й слухачів, і свого опонента. Спростовувати ж висновки опонента словами «Це неправильно», «Цього не може бути» — марна річ. А от простежити увесь хід його думок від першої помилкової вихідної тези й до висновків, з якими ви не погоджуєтесь, — це вже успіх — і неабиякий.

\* \* \*

*Не кожний оригінал пише оригінально,  
і не все оригінальне пишуть оригінали.*

Г. Ліхтенберг

#### **ПІДГОТОВКА ТЕКСТУ ВИСТУПУ**

*Промова повинна виростати й розвиватися із знання речей: якщо оратор не проник у речі, не пізнав їх, мова його беззмістовна...*

Ціцерон

До виступу кожен із нас готується все своє життя: читаючи та обдумуючи прочитане, виписуючи те, що зацікавило, «складаючи досье» на ту тему, яка нас цікавить більше за інші. Розширювати коло своїх наукових знань, збагачувати свій життєвий досвід спостереженнями й роздумами — це й означає готувати себе до виступів, полегшуючи цим самим підготовку до якогось одного виступу.

**А яка у вас пам'ять?** Це особливо важливо знати тому, хто виступає часто. Та й кожен із нас повинен знати особливості своєї пам'яті: адже наявність доброї, міцної, натренованої пам'яті — це й ознака високого інтелектуального рівня людини, й запорака її ділових успіхів.

Ви, мабуть, знаєте, коли і як вам найкраще працюється, коли результати праці — розумової праці — бувають найвищими. Слухова пам'ять вимагає проказування (пошепки чи вголос) найважливіших положень. Зорова пам'ять вимагає уважного читання з олівцем, підкреслень

у тексті, поміток на полях. А існує ще й так звана моторна пам'ять: людина найкраще запам'ятовує, записуючи. Кажуть, що славетний оратор Демосфен переписав усю історію Фулідіда вісім разів, щоб повністю засвоїти зміст і форму найвидатнішого історичного твору свого часу.

Є ще одна особливість людської пам'яті, про яку слід знати: нові знання легко приєднуються до вже наявних. Так, легше запам'ятати якусь дату, якщо цей період історії ви знаєте досить добре, — є знайомі імена, відомі події, згадуються географічні назви, дати. Тоді нова дата чи ім'я начебто доповнюють уже наявну в пам'яті картину.

Який він — процес підготовки? Як підступитися до нього, якщо ви — початківець, а виступ — дуже важлива для вас подія?

Спочатку тему вибудовують у своїй пам'яті — її обдумують. Потім, переглядаючи вже зібрані матеріали й розшукуючи нові, зводять їх у певну систему, далі — складають план майбутньої лекції чи доповіді, пишуть текст (повний або частковий). А вже останнє — підготовка до її виголошення.

Один дослідник так образно визначив ці етапи роботи: перший етап — «річ у собі» (нагромадження матеріалу, осмислення його й запам'ятовування; далі — конспект літератури, тези, розгорнутий план). Другий етап — «річ для себе» (це або внутрішній монолог — коли ви подумки виголошуєте свою промову, або зовнішній монолог — коли це робиться вголос). Третій етап — «річ для інших» (це можливість випробувати підготовлену промову на близьких людях).

Про ці етапи підготовки ми ще поговоримо, а тут додамо ще один етап — час між написанням доповіді чи лекції та її виголошенням. Треба, щоб цей час у вас обов'язково був — він потрібен для того, щоб трохи відійти від теми, а потім подивитися на зроблене критичним оком: щось змінити, щось додати, щось викреслити, щось скоротити (від цього виграє ваш текст і ви самі).

**Збирання та нагромадження інформації.** Звичайно нам доводиться читати лекції або робити доповіді на теми, близькі до наших основних інтересів і добре нам знайомі. Тому матеріал до таких виступів збирається поступово. При цьому дуже важлива системність, послідовність, логічність.

Сучасну людину заповняє така кількість цікавої інформації, що промовцеві важко буває сказати щось справ-

ді нове, варте часу й уваги, порівняно з тим, що можна прочитати (у газетах, журналах), почути (по радіо), побачити (по телевізору чи в кіно).

Проте у вас є велика перевага — це безпосередній контакт зі слухачем і вміння оперувати навіть відомим слухачеві матеріалом. Якщо у вас є повне, вичерпне уявлення про предмет, якщо ви можете простежити якесь явище в його розвитку, цікаво прокоментувати, зробити власні оригінальні й переконливі висновки, то побіжне знайомство слухачів з окремими фрагментами теми не може ні зашкодити вам, ні применшити ефект від сказаного. Значить — треба збирати матеріал, збирати цілеспрямовано, методично, послідовно.

Як свідчить досвід, виписки краще робити на картках або на окремих аркушах паперу (такий матеріал легше знайти, його можна використати в різних ситуаціях).

Виписки на картках можуть бути цитатами з певних джерел або просто переказом окремих місць тексту (при цьому не слід записувати зайвих подробиць). Виписки треба точно документувати (автор, назва твору, рік і місце видання, сторінка) і завжди тримати під рукою, щоб можна було доповнювати або змінювати їх.

Досвідчені люди радять:

— для записів про те, де ви що читали, користуйтеся методом скороченого документування (методом тематичних карток);

— для записів того, що ви читали, користуйтеся інформаційними аркушами одного формату; кожну думку записуйте на окремому аркуші;

— заведіть тематичні колекції вирізок, фотокопії і ксерокопії статей та інших матеріалів;

— навчіться швидко проглядати книжку, щоб скласти уявлення про її зміст.

**Що таке ілюстрація?** Це дуже широке поняття: адже ілюстрація — це й графік, рисунок, діаграма; це й різноманітні цифрові викладки; це й чийсь слова, цитата відомого автора; це й дотепний, гострий вислів, влучний епітет, навіть вірш, прислів'я, приказка. Крім того, це ще й образ художнього твору, репліка з п'єси, випадки з життя, газетна замітка.

Ілюстрації не лише підтверджують чи посилюють вашу думку. Вони ще й цінний матеріал для урізноманітнення викладу — «паузи» для слухачів, під час яких вони відпочивають.

Шукати ілюстрації треба дуже прискіпливо, бо тут

легко збитися на «пошуки легкого шляху» (коли слухача в основному розважають). Не завжди у лектора добре розвинуте почуття гумору — і вибір ілюстрацій може виявитися невдалим; це саме стосується й доброго смаку, почуття міри й такту (недарма радять перевіряти такі ілюстрації на близьких людях).

**Просто план і розгорнутий план виступу.** Це різні речі. План майбутнього виступу складається під час нагромадження й опрацювання різних допоміжних матеріалів. Контури майбутньої лекції чи доповіді поступово вимальовуються, коли починається обдумування того, як розмістити зібраний матеріал, якими мають бути частини цілого, їхній обсяг, у якій послідовності їх розмістити.

Розгорнутий план — це вже готовий матеріал, з яким можна виступати, поминувши такий етап, як написання розгорнутого викладу.

Переваги такого розгорнутого плану очевидні: доповідач, не зв'язаний громіздким текстом, краще бачить аудиторію, відчуває її настрій, ставлення до сказаного. Це дає можливість вносити зміни у виступ навіть під час його виголошення, скорочувати його за рахунок ілюстрацій або, навпаки, збільшувати їх кількість тощо.

**Як написати розгорнутий план?** Після того, як ви підготували матеріал і попередньо обдумали план, берете аркуш паперу й ділите його на дві нерівні частини. Ліворуч, на вузькій смужці, пишеться назва розділу плану; праворуч, на ширшій частині сторінки, викладаються основні формулювання, фактичні й цифрові дані, цитати та інше. Записи повинні бути дуже чіткими, щоб їх добре було видно (можна підкреслити олівцями різного кольору). На одному аркуші, як правило, вміщують матеріал одного розділу плану.

**Як виступати за розгорнутим планом?** Це може дозволити собі лише людина, яка звикла вільно триматися перед аудиторією, досконало знає матеріал, а головне — вільно володіє усним публічним мовленням, тобто має багатий запас слів, добре поставлений голос з різноманітними модуляціями, легко орієнтується в матеріалі, вміє встановлювати контакт з аудиторією й відгукуватися на її запити.

**Що таке тези і як їх пишуть?** Це такий же робочий інструмент промовця, необхідний йому для виступу, як і розгорнутий план. Тільки характер тез трохи інший. Ос-

нове призначення тез — відновити в пам'яті промовця зміст усієї доповіді чи лекції. Професійно складені тези — це підготовлена, продумана доповідь або лекція, економно викладена, але повна: у тезах наявні усі основні положення її.

Чим же тези відрізняються від тексту? Тим, що вони містять лише найважливіші положення, які ще мають бути розкриті та обгрунтовані під час виступу; в них немає фактів, ілюстрацій, полеміки. Укладання тез — велика, складна, трудомістка робота, проте автор їх має змогу в разі потреби швидко поновити в пам'яті виступ, доповнивши його новими фактами, цифрами, ілюстраціями.

Коли пишуть повний текст виступу? Це роблять звичайно тоді, коли текст потрібен не для одного виступу (наприклад, коли це публічна лекція або доповідь, яка залишається як документ). Вимагають написання повного тексту й офіційні доповіді, зокрема звітного характеру.

Досвідчені лектори знають, що краще одразу витратити час на розгорнутий виклад, ніж потім знову повертатися до виправлення й доповнення в тезах чи в плані, зокрема додавання ілюстрацій, порівнянь, нових подробиць.

Текст виступу пишеться й тоді, коли матеріал складний, об'ємний; якщо доводиться розглядати ряд серйозних теоретичних проблем. Робота над текстом цінна ще й тим, що допомагає опанувати матеріал, відшліфувати формулювання — зробити матеріал «своїм», «вистражданим».

**Композиція тексту.** Кожен виступ незалежно від жанру (доповідь, промова, лекція, бесіда) повинен підпорядковуватись певним логічним законам. Логічність як якість мовлення створюється композицією тексту і його частин. Для офіційного виступу обов'язковою є логічна, а не хронологічна послідовність, яка б відповідала внутрішній структурі, логіці того, про що говориться.

Усі, кому доводилося багато виступати або часто слухати інших, мали можливість переконатися в тому, що побудова виступу в часовій послідовності не дає можливості узагальнити факти, веде до появи зайвих подробиць, обтяжує виклад. Тому добір матеріалу для виступу і його розташування повинні диктуватися внутрішньою логікою. Цій ідеї має служити й поділ виступу на частини, й засоби зв'язку між цими частинами. Членування виступу на чіткі, тематично й інтонаційно закінчені частини полегшує сприймання найскладнішого матеріалу. Не навчившись чітко мислити, впорядковувати думки, шукати най-

точніше слово, ми не завжди спроможні обговорити якесь складне питання навіть з невеликою групою своїх колег, а не те що виступати з високої трибуни перед великою аудиторією.

Як відомо, будувати виклад можна двома способами; їх звуть дедуктивним та індуктивним.

**Дедуктивний виклад** — це виклад від загального до часткового. Перевага його в тому, що вже на самому початку можна ознайомити слухачів з головною думкою, основною ідеєю, а потім розвинути, уточнити її. Цим методом користуються при обговоренні складного питання, коли кожен промовець одразу ж формулює основну тезу, а потім — у разі потреби — аргументує її. Дає добрі результати цей метод і тоді, коли для виступу відводиться дуже обмежений час. Аргументи, деталі, посилення можна перегрупувати в ході виступу, щось пропустити, якщо часу обмаль, але основна теза буде виголошена.

**Індуктивний виклад** — це виклад від часткового до загального. Якщо ви маєте на меті розповісти слухачам щось таке, чого вони зовсім не знають, то в процесі викладу треба йти від простого до складнішого або від того, що слухачі знають, до невідомого їм (при цьому вдало підібрані приклади й порівняння значно полегшують сприйняття змісту).

Цей спосіб викладу використовується й тоді, коли тема виступу складна, багатопланова, обсяг матеріалу великий, аудиторія неоднорідна й непередготовлена. В цьому випадку простіше поділити матеріал на частини й викладати від часткового до загального, поступово підводячи слухачів до засвоєння головної думки.

Для того щоб донести до слухачів свої ідеї, вплинути на них, промовець повинен справити враження впевненої в своїх знаннях, твердо переконаної людини: усе в його поведінці і в його словах має свідчити про те, що він глибоко й усебічно знає свій предмет і вірить у те, про що говорить.

**Що таке переконливість і як її досягти?** Оскільки переконливість — поняття складне й багатогранне, значно простіше визначити, що таке переконана аудиторія. Якщо слухачі зрозуміли викладене промовцем, якщо його твердження не викликають у них сумнівів, бо узгоджуються в їх знаннями й досвідом, якщо висловлене промовцем породжує у слухачів відчуття впевненості в правді почу-



того й емоційне задоволення від цього, — значить промовець зумів переконати аудиторію.

Поняття «переконливість» тому складне, що досягається вона дотриманням ряду логічних, психологічних, етичних і лінгвістичних вимог та ще й урахуванням особливостей аудиторії. Кожного разу промовцеві доводиться відшукувати найкраще співвідношення між логічним та емоційним залежно від характеру аудиторії (від кількості слухачів, їх складу, віку, освіти, інтересів, настроїв та ін.).

Що тут залежить від промовця, а що — від самої промови?

Від людини, яка переконує, залежить дуже багато: вона повинна справити на слухачів приємне враження своєю зовнішністю, поведінкою, манерами, мовою; вона повинна встановити з ними контакт. Якщо промовець настроєний піднесено, сповнений натхнення, то він неодмінно викличе інтерес у слухачів, передасть їм частину свого настрою.

Слід враховувати також, що кожен із нас охоче погоджується з тим, що твердить наш приятель, проте наперед, не слухаючи, відкидає те, що говорить особа чужа, не симпатична або ворожа. Значить, треба оволодіти тим, що має назву «дружній, приятельський, доброзичливий тон».

Дуже важливим є вміння викликати «зворотний зв'язок» — активність слухачів. Під час дискусії значно легше переконати їх, ніж при монотонному читанні свого тексту. Якщо вам удалося переконати аудиторію, а головне — своїх найактивніших опонентів, намагайтесь не тріумфувати. Зробіть так, щоб ваш опонент не відчув гіркоти поразки; це не лише піднесе вас в очах слухачів, а й примирить з опонентом, що убереже вас від неприємностей у майбутньому.

Досі ми говорили про можливості промовця, а тепер порозмовляємо про головне — про можливості промови. Як зробити її переконливою?

Насамперед у тексті на початку мають бути чітко, лаконічно, але ненав'язливо визначені основні положення, які будуть далі використані. Визначення ці мають містити найважливіші ознаки пояснюваного, а не випадкові, другорядні, які в цю хвилину згадалися промовцю. Це вкрай необхідно для того, щоб аудиторія одразу ж довідалася про напрям його думок, належність до певної наукової школи, політичної течії, технічного проекту та ін.; щоб вона зрозуміла ту точку зору, з якої буде розглядатись питання.

Найважливіше, що забезпечує доказовість, а значить і переконливість,—це аналіз, який полегшує сприймання й посилює вплив на слухачів.

Яка тут залежність? Якщо у виступі зроблено глибокий, всебічний, об'єктивний аналіз явища, про яке йде мова, то це знімає недовір'я аудиторії, зміцнює контакт із нею, усуває значну частину питань, які звичайно відволікають увагу як доповідача, так і аудиторії.

**Аргументи (докази), посилення, цитування...** Для того щоб переконати когось, треба знайти необхідні докази, правильно їх упорядкувати й сформулювати. При цьому слід пам'ятати, що одні й ті самі аргументи неоднаково діють на різних людей. Тому, добираючи аргументи, слід враховувати освітній рівень слухачів, їх обізнаність із темою, можливі контраргументи когось із слухачів, ставлення аудиторії до питань, що розглядаються. При доборі аргументів промовець мусить особливо дбати про їхню якість. Найменша неточність промовця може підірвати довір'я до нього. Не менш важлива й кількість аргументів: якщо їх мало — виступаючий не переконає слухачів, якщо їх забагато — за ними загубиться те, що ви доводите.

Багато важить свіжість та яскравість фактів, що наводяться: адже вони повинні впливати не лише на розум, а й на почуття слухачів. Напр.: *«Пропік радіонуклідами тіла і душі наші Чорнобиль. Він отруїв стронцієм і цезієм ріки, ниви, повітря, дітей і, разом з урановими рудами на півдні України та атомними електростанціями, що обсіли Україну, як демони смерті, він, Чорнобиль, відбирає у нас майбутнє — на Україні, зокрема в сільській місцевості, найвища в Союзі дитяча смертність. А за числом онкохворих великомучениця Україна посідає одне з найтрагічніших перших місць у світі. І вже стрілка народжуваності підійшла до критичної межі: 1989 року на Україні народилося на 1000 чоловік 13,3, а померло 11,6. Минулого ж, 1990 року, народилося 12,7, померло — 12,3. 0,4 — це відстань до повного вимирання української нації. Чотири метри до прірви — це смертельно мало»* (з газ.). Тут аргументи — цифри.

Для того щоб факти стали аргументами, їх треба не лише назвати, а й пояснити, витлумачити. Інакше навіть тоді, коли в розпорядженні промовця є цікаві факти, виступ не досягне мети. Недарма кажуть, що біда деяких лекцій не в тому, що лектор не зумів зробити правильних висновків зі своїх аргументів, а в тому, що він не зумів переконливо й ґрунтовно розгорнути ці аргументи.

Так що ж таке аргументи? Як визначається поняття «аргумент (доказ)»? Існує таке визначення: доказ є тоді доказом, коли істинність певної думки обґрунтовується з допомогою інших думок, вірогідність яких доведена практикою; незаперечний доказ — це сукупність фактів, які підтверджують сказане і є настільки вірогідними, що не потребують додаткового обґрунтування. Як бачимо, основне в доказах промовця — це їх співмірність із життєвим досвідом слухачів.

Аргументи бувають різні: посилання на авторитети; побудовані на дедукції, на аналогії. Аналогія, зокрема, робить виклад більш конкретним, схиляє слухачів на бік промовця саме через свою очевидність (у щойно наведеній ілюстрації «чотири метри до прірви» — це аналогія, яку викликала в автора цифра 0,4).

**Цитата.** Аргументують виступ також посилання на думку авторитетів, зокрема цитування їх слів. Проте ці авторитети мають бути відомі слухачам. Якщо ж автор цитати відомий мало або зовсім незнайомий аудиторії, його треба представити певним чином. Ось приклад: *«Нас покликав на цю зустріч Сергій Єпифанович Полуян, білоруський письменник, публіцист, критик, 100-річчя з дня народження якого ми відзначаємо. Він для нас дорогий ще й тим, що був залюблений в українську мову, нашу літературу, виступав у демократичних виданнях, де друкувалися тоді Євген Чекаленко, Михайло Коцюбинський, Осип Маковей, Архип Тесленко, Дніпрова Чайка...»* (Д. Білоус). Тут одразу ж викладено цілий ряд відомостей про особу, яка може бути й незнайома комусь із присутніх у залі.

Звичайно цитатою називають відтворення чиеїсь думки без зміни форми та змісту з посиланням на джерело. Чужу думку можна переказувати своїми словами, а можна процитувати. Як оцінюють цитати слухачі?

Дослідники свідчать, що точна цитата переконує слухачів більше, ніж її вільний переказ. Тому цитувати треба якомога точніше (приблизне цитування думок чи висловів авторитетних осіб дискредитує ці думки; слухачі або не звернуть на них належної уваги, або й просто знехтують ними).

Цитати підтримують увагу слухачів, посилюють образність, виконують не лише логічні, а й емоційні завдання. З допомогою цитати промовець начебто змінює «регістр» своєї мови — в ній з'являється нове звучання. Так, наприклад, лектор зіставляє поняття «культура» й «цивілізація», і як один із здобутків цивілізації називає теле-

фон (він і справді помітно змінив життя суспільства). І тут же наводить таку цитату: «У минулі часи несподіванка входила в домівки зі стукотом, дзвонами на сполох, загравою, цоканням копит, гавкотом собак, гуком пострілів... У двадцятому столітті пригоди починаються з телефонного дзвоника» (Г. Гуревич).

Читаючи цю цитату (а всі цитати, які ви збираєтесь використати, запишіть на окремих картках), ви мимоволі змінюєте і тембр голосу, і його висоту, й інтонації. Ви уникли одноманітності, слухачі відпочили, образна уява їх ожила.

Якщо в лекції розглядаються різні точки зору, різні погляди на проблему, то цитування стає фактичним матеріалом: ви спираєтесь на думку одних авторитетів, висловлюєте сумніви з приводу сказаного іншими. Цитати, таким чином, стають дійовим засобом полеміки.

Про що тут слід пам'ятати й чого остерігатися?

Не можна просто заховатися за цитату, треба висловити своє розуміння її й своє ставлення до неї, бо вирвана з контексту цитата може бути по-різному сприйнята слухачами. Ось, наприклад, ви цитуєте такі слова В. Шекспіра: «Привласніть собі добродетель, якщо у вас її нема». Як можуть зрозуміти її слухачі? По-різному: «прикрийся личиною порядності», «привласни собі чиясь добре діло»... А насправді — «треба створити людині добре ім'я, щоб вона стала жити у відповідності з ним».

Слід мати на увазі, що недоречно й надмірно цитування захаращує мову оратора, послаблює її вплив, промовець губиться серед цитат.

**Закінчення виступу.** Останні заключні слова виступу, доповіді чи лекції досвідчений промовець готує так само старанно, як і перші слова. Адже це обрамлення його промови, перший і заключний акорд, і вони не повинні звучати як дисонанс, а творити гармонію, як сказали б музиканти.

Навіть коли це рядовий, «прохідний» виступ на нараді, де не прийнято читати «з папірця», останнє речення має бути заздалегідь продумане (навіть записане й кілька разів прочитане), якщо ви дбаєте про своє добре ім'я. У спокійній обстановці ви сформулюєте свою думку виразніше, переконливіше, лаконічніше. Зробити це без попередньої підготовки, коли ви стоїте перед аудиторією, набагато важче, а часом і взагалі неможливо.

Якщо ваше завдання — переконати в чомусь слухачів, то остання фраза вашого виступу (як і перша) має бути

енергійною, тобто небагатослівною, без повторів і пауз з «ударною» кінцівкою. Таку фразу знайти одразу буває важко.

Кінцівка багато в чому залежить від індивідуальності виступаючого, адже вона закріплює враження, створене змістом виступу, дає слухачам естетичне задоволення, якщо стиль викладу не було порушено.

Готуючи зачин і кінцівку доповіді чи лекції, вирішіть твердо, як ви будете її виголошувати: читати написаний текст чи, відірвавшись від написаного, відважитесь на усний публічний виступ. Якщо текст доповіді читається з листа, то кінцівка звичайно буває стриманою, небагатослівною («...Такий висновок можна зробити з усього, про що йшла мова. На цьому закінчую. Дякую за увагу»). При усному виступі, значно емоційнішому й безпосереднішому вже через саму форму виголошення, автор може бути більш вільний у виборі слів. Проте ці слова теж мають бути заздалегідь продумані, щоб невдалою кінцівкою не зіпсувати враження від цікавого, змістовного повідомлення.

І останнє. Якщо ваші стосунки з аудиторією так і не склалися, контакту, потрібного вам, не було, перегляньте заготовлену кінцівку, щоб не поставити себе в незручне становище (виступаючий каже «Дякую за увагу», а от уваги якраз і не було: в залі голосно розмовляли, переходили з місця на місце, навіть виходили під час виступу).

Саме тому, що передбачити реальну ситуацію буває важко, текст має послужити вам лише як модель, як макет, як контур будівлі, яку зводити вам доведеться разом зі слухачами.

**Відповіді на запитання слухачів. Зауваження слухачів.** До відповіді треба бути готовим, на всі запитання треба відповісти (навіть фраза «Тут важко сказати щось конкретне» краща, ніж «загублена» записка чи «непочуте» запитання).

Глибокі, ґрунтовні й доброзичливі відповіді закріплюють враження від виступу, поглиблюють його вплив. Відповідаючи, слід оцінити особливо цікаві, несподівані й своєрідні запитання.

На всі зауваження радять відповідати з приязною посмішкою «Дякую», навіть якщо ви й не згодні з цим зауваженням. Якщо зауваження принципове, можна попросити слухача на окрему розмову, щоб не затримувати втомлених слухачів.

\* \* \*

*Ніколи не слід судити про людину  
по тому, що вона написала, а по тому,  
що вона говорить у колі рівних їй людей.*

Г. Ліхтенберг

**ОБРАЗНІСТЬ.**

**УМІННЯ УЯВИТИ І РОЗПОВІСТИ**

*Найвищий ступінь майстерності письменника в тому,  
щоб виразити думку в образі.*

О. Бальзак

Образність — це, мабуть, «не по темі...»? Це поезія, проза, мистецтво... Помиляєтесь, шановний читачу, це якраз наша тема.

Чим абстрактніше звучать для нас слова промовця, чим віддаленіший виклад від нашого з вами життєвого досвіду, тим слабші наші почуття, тим менший емоційний вплив сказаного, тим нижчий ступінь сприймання того, про що йде мова.

А все те, про що говорить виступаючий, можна передати зовсім інакше — і ми б його сприйняли значно глибше. Здатністю зримо, наочно уявити собі все, про що людина говорить, обдаровані всі ми, лише неоднаковою мірою. Намагаючись розібратися в якомусь дуже складному явищі, ми пробуємо уявити його собі зримо, наочно — це лежить у самій сутності людського мислення.

Один із визначних популяризаторів писав із цього приводу: «Коли я описую що-небудь, однаково, чи буде це анатомічний препарат, пейзаж чи складна подія, я абсолютно ясно уявляю його, бачу перед собою, і моє завдання, як лектора, полягає в тому, щоб послідовно й наочно описати бачене. Цю здатність уявляти собі описуване я свідомо розвинув у собі вправами» (Северцов О. М.).

А тепер розглянемо сказане на прикладах.

Ось як визначається поняття «мислення»: «Мислення — це процес виявлення і встановлення неочевидних зв'язків між предметами чи явищами, який відбувається в свідомості людини».

А ось як можна собі уявити, «побачити» цей процес: «На садовій лаві — шахова дошка, розставлені фігури. Повз неї проходять люди, бачать положення фігур, але не

звертають на них уваги. Але раптом один із прохожих, приглянувшись, каже: «А слон у білих під ударом!..» Шахові фігурки в його свідомості вступили між собою в якісь певні відношення. Він подумки встановив між ними особливі зв'язки, яких не помітили інші. Відбулося те, що зветься «акт мислення». Так через доступний усім образ шахової дошки лектор пояснює складне, абстрактне поняття «мислення».

Ця здатність людини бачити навколишнє середовище в образах проявляється не лише тоді, коли є необхідність «перекласти» абстрактне поняття мовою звичних і зрозумілих образів. Це споконвічна здатність людського світосприймання: *«А час ішов: весною — сіячем, улітку — косарем, восени — молотником, узимку — мірошником»* (М. Стельмах). Хто знає, скільки існує в нашій мові цей образ — може, стільки, скільки й наша мова. До речі, а як можна образно передати таке абстрактне поняття, як «мова», «лексика», «виникнення мови»? Ось як каже про це науковець: «Виникнення української живої (розмовної) мови... стосується віддаленого від нас часу, у тьмі віків захованих відносин мов і племен...» (Л. А. Булаховський). А ось як висловлюється про це поет:

— Як гул століть, як шум віків,  
Як бурі подих — рідна мова,  
Вишневих ніжність пелюстків,  
Сурма походу світанкова,  
Неволі стогін, волі спів,  
Життя духовного основа.

М. Рильський

Поет своїм образним баченням начебто піднімає завісу над «тьмою віків» ученого.

Здатність лектора, популяризатора побачити внутрішнім зором свій об'єкт і знайти для нього образне витлумачення — це дорогоцінна якість, за яку слухач завжди віддячить увагою, прихильністю, симпатією.

Постає питання: що краще — наукове визначення поняття в лекції чи його опис? Якщо поняття має просте й зрозуміле визначення — тоді краще навести його (у разі потреби — повторити). Але опис поняття завжди сприймається краще, ніж визначення, тільки образ для нього не завжди легко знайти.

Якщо вибирати між цифрою та описом, то цифра сприймається краще, ніж описові «більше», «менше», «багато», «чимало». Проте нагромадження цифр утомлює слухачів і не справляє на них враження. Якщо вже ко-

ристуватися цифрами як ілюстративним матеріалом, то вони повинні бути вірогідними, документованими, «ударними».

Популяризація наукових знань, переведення їх із площини абстракцій у площину образності збуджує інтерес слухачів, примушує їх дивуватися, захоплюватися. Справжній популяризатор не може обійтися без образів, дбаючи лише про те, щоб образ не набував самодостатнього значення, не ставав «образом для образу». Він доречний тільки тоді, коли дає можливість емоційно посилити думку і вдало поєднується з іншими засобами популяризації.

Кажуть, що в усіх нас є ще й особлива пам'ять — емоційна: вона викликає звичні асоціації, знайомі уявлення, добрі чи погані спогади (звук весняного грому, запах мокрого бузку, смак парного молока, теплий доторк дитячої долоньки — і наша емоційна пам'ять повертає нас у якусь хвилину минулого життя). Оживити емоційну пам'ять слухачів, примусити її працювати — велике мистецтво, яке допомагає включити щойно одержані відомості в нашу систему знань, досвіду, переживань.

Розбудити емоції слухачів можна лише експресією мовця — силою його інтелекту, засобами його мовлення — виразними, зображальними, вражаючими. Такими повинні бути й приклади, що ними промовець підтверджує свою думку.

Де ж їх узяти — такі приклади? Як їх донести до слухачів?

Приклади беруться з життя, повсякденного, буденного життя промовця і слухачів. Тільки в такому прикладі треба знайти елементи, які слід конкретизувати саме в цій ситуації, щоб слухач запам'ятав цей приклад разом із твердженням (саме заради нього ви наводите приклад). Подивіться на цей текст: «Соціологи дослідили, що за останніх два роки кіновідвідування зменшились майже в півтора рази. Процес відторгнення від кіноекрана відбувається у всьому світі. Нещодавно стався такий прикрий випадок з Ф. Фелліні: великий майстер поцікавився, як у кінотеатрах дивляться його фільми... У залі виявився лише один глядач. Це був хлопчик, який під час демонстрування фільму палив сигарету, жував жуйку, а на голові у нього були навушники — він слухав зі свого програвача музику» (з газ.). Теза, висловлена критиком («процес відторгнення від кіноекрана»), гранично конкретизується образом хлопчика; жодну з подробиць його опису не можна визнати зайвою (зайві подробиці в прикладах, як правило, шкодять сприйманню тези).



І ще одна вимога до прикладів: якщо виголошена промовцем теза нова для аудиторії й важка для сприймання, а сама аудиторія різнорідна, то досвідчений лектор наведе кілька прикладів, зрозумілих для різних категорій слухачів.

Поряд із прикладами в ролі експресивних засобів мовлення виступають і порівняння. Вони служать тут перш за все засобом пізнання — розкривають ознаки описуваних предметів і явищ. Свіжі, доречні, а часом і несподівані, порівняння примушують слухачів по-новому побачити відоме вже їм явище. Напр.: *«...патріотичні почуття наших братів треба належно цінувати, зокрема, слід щонайкраще прийняти цих благородно налаштованих людей. Не можна допустити, щоб вони безрезультатно ходили по наших чиновниках... Ось приїхали двоє французьких професорів і двоє медичних, так би мовити, менеджерів, й ми місяць не можемо «пробити», щоб проживання в готелі вони оплачували за звичайними радянськими масштабами — е, ні, з них деруть «по максимуму», ніби це гангстери приїхали прогулювати награбоване до Лас-Вегаса»* (В. Яворівський).

Виразно експресивні й засоби гумору. Їх можна вживати, якщо ми вміємо бути дотепними і якщо наші дотепи неущипливі, необразливі для слухачів.

Тут є з чого вибирати:

гумор — це комічне й водночас доброзичливе зображення навколишніх подій та явищ (гумор по самій природі своїй необразливий);

іронія — прихована глузливість, коли говорять начебто серйозно, а насправді висміюють;

сарказм — це зла, уїдлива іронія, мета якої — принизити, образити, зачіпати за живе.

Вільно користуватися можна лише засобами гумору (люди не люблять бути предметом глузування, тому іронія повинна бути безособовою).

Здавна в народі глузування було, так би мовити, описовим, перифрастичним; ось як обминалося лайливе слово «свиня»: «не будь тим, що лізе на тин», «не будь людиною, що догори щетиною»; «бережіть флору, не будьте фауною» та ін. Нехай для вас зразком описовості послужить оце жартівливе запрошення відвідати місто Воклюз (Франція); його при в'їзді в місто вивісила автоінспекція: *«Якщо ви будете їхати через наше місто зі швидкістю 60 км на годину, то матимете нагоду ознайомитися з нашою новою тюрмою, швидкість понад 80 км приведе вас у нашу чудову лікарню»*

*якщо ж ви перевищите 100 км — вам гарантується задоволення спочивати в мирі на нашому гостинному кладовищі*. Прочитавши це запрошення, водій стане тихий, як горлиця.

Описові іронічні характеристики в вашому виступі діятимуть сильніше, ніж «голубельна» критика.

Якщо вам удалося зробити текст свого виступу справді розмовним, а не сухо академічним чи сухо діловим, то в ньому доречними будуть і прислів'я та приказка, і крилате слово та афоризм. Але це лише в тому випадку, якщо у вас багатий словник, ви вмієте образно висловлюватися, бо так мислите. Інакше нещасливе прислів'я почуватиме себе страшенно незатишно серед сухих і холодних канцелярських слів. І ще: треба точно знати їхнє значення і прийоми вживання, а якщо це крилате слово чи літературна цитата, — то й твір, з якого їх узято. Щоб не вийшло, як в оцього автора: *«У часи існування так званого «телефонного права» викристалізувався певний тип людських взаємин, у якому дивовижним чином уживається воївоначий правовий нігілізм і непохитна віра в те, що «вот приедет барин, барин нас рассудит...»* (з газ.). Читач, який, на відміну від журналіста, добре пам'ятає некрасівський текст, буде здивований: неспішливі, безправні, забиті селяни у автора — і «воївоначий», «непохитна» — в газеті.

І ще одне застереження знавця ораторського мистецтва: *«Оратор — не декламатор, він не може перетворювати свою лекцію чи бесіду в художнє читання. Очевидно також, що треба остерігатися надмірної кількості віршованих цитат, метафор, алегорій, крилатих слів та інших художніх та естетичних елементів у публічній промові. Практика показує, що надмірне використання образів, декламація віршів, навіть досить талановитих, небезпечні для самого оратора й можуть залишити у слухачів враження, не корисне для нього»* (Апресян Г. З. Ораторское искусство. М., 1969. С. 104—105).

\* \* \*

***Думка входить у свідомість  
ворітьми почуттів.***

**К. Гельвецій**

**ЧИТАТИ ЧИ ГОВОРИТИ?  
ЯК ПІДГОТУВАТИ ТЕКСТ  
ДО ЧИТАННЯ!**

*Не дозволяй, щоб язик випереджав твою думку.*

Хілон

Коли читання тексту є обов'язковим? Який текст не можна переказувати своїми словами? Це насамперед офіційні документи, які службова особа виголошує не від свого імені, а від організації, установи, органу, які вона представляє.

На наукових конференціях, симпозіумах, на з'їздах і нарадах, де діє суворий регламент, читання підготовленого тексту є цілком доречним і навіть бажаним (особливо для тих, хто не вміє говорити стисло або вимовляє слова повільно).

Заздалегідь написаний і прочитаний з годинником у руках текст врятує виступаючого від тієї неприємної ситуації, коли його переривають посередині речення словами «Ваш регламент вичерпаний». Промовець, який випрошує у залу та головуючого «хвилинку», дуже багато втрачає в очах присутніх. Недарма кажуть, що найкраще атестує промовця вміння закінчити виступ рівно за дві хвилини до того, як закінчується відведений йому час.

Але людина, яка просто читає написане, прирікає себе на провал, якщо заздалегідь не подбає про те, щоб читати так, наче розмовляєш з аудиторією. Для цього текст треба відповідним чином підготувати. Як?

— Де тільки можна, треба довгі речення замінити короткими або поділити їх (такий текст легше читати й легше слухати);

— Не лише на початку, але й під час викладу ввести звертання до слухачів: прямі (*шановне товариство, колеги, шановне зібрання, панове та ін.*) й непрямі (*як ви вже знаєте; як вам відомо; давайте подивимось на...; ми вже розглянули, з вами; природно зробити висновок; можна припустити; навряд чи це доцільно; візьмемо; розглянемо; перейдемо та ін.*);

— Бажано користуватися розмовними вставними словами (*можна сказати; як кажуть у таких випадках; інакше кажучи; іншими словами*);

— У ключових місцях розповідні речення замінити запитанням і відповіддю (*Що можна сказати про це? Чи правильно це? Чому це трапилось? Що очікувалося? та*

ін.). Це збагачує інтонації, пожвавлює виклад, примушує стежити за ходом думки;

— Сміслові зв'язки між частинами тексту мають бути виражені словами. Наприклад, часові зв'язки — *коли, потім, далі, пізніше*; причиново-наслідкові зв'язки: *у зв'язку з тим, що; через те, що; причиною було те; внаслідок цього*;

— Словами треба позначити й переходи від одного аспекту проблеми до іншого (*Далі перейдемо до розгляду...; Наступна проблема...; Переходимо до...; Тепер звернемося до ...*);

— Часом словесно треба позначити причину звернення до якогось аспекту проблеми, якщо це не очевидно (*Є потреба сказати...; На кілька слів заслуговує і...; Потребує розгляду...*);

— Якщо в написаному вами тексті є нумерація або буквене позначення частин, їх треба зняти, замінивши словами (*Наступне положення...; З одного боку — з другого...; Ще одне...; І останнє...*);

— У вашому тексті слова з іронічним чи переносним значенням узяті в лапки; ці лапки треба замінити словами *так званий, начебто, як іронічно називає їх автор, образно кажучи* та ін. (це гарантія, що вас правильно зрозуміють);

— Саме тому, що слухачеві важко тримати в пам'яті все почуте, треба час від часу називати головний предмет вашої думки. У написаному вами тексті такі повтори можуть здатися зайвими, але при читанні вони допоможуть вам утримувати контакт зі слухачем (не обов'язково повторювати те саме слово, можна знайти для цього синонімічну або описову заміну);

— Дуже важливо продумати, в яких місцях тексту потрібні паузи, й позначити їх (текст, прочитаний як суцільний нечленований потік, справляє гнітюче враження, а головне — погано сприймається);

— Не слід підкреслювати в тексті цілих речень, хоч якими важливими вони вам здаються. Наголосити ви зумієте лише одне слово — його й підкресліть;

— Не менш важливо поглянути на текст ще й під таким кутом зору: чи не забагато в ньому книжних, маловживаних у повсякденному мовленні слів, — їх треба по можливості або зняти, або пояснити, або замінити;

— Не забудьте поставити наголоси в нових для вас словах і в словах, де ви звичайно помиляєтесь, а оточуючі роблять вам зауваження;

— Виділіть у тексті місця, які ви можете вільно і впев-

нено переказати. Вам треба час від часу відриватися від тексту, щоб поглянути на слухачів, відчутти їх ставлення до прослуханого й почутого;

— Перед виступом текст перечитайте вголос (часом це треба зробити й кілька разів); викресліть «пусті» місця; ще раз уточніть формулювання; перевірте, чи скрізь вдало позначені паузи й логічні наголоси; спробуйте переказати своїми словами виділені для цього місця;

— При читанні вголос зверніть увагу на кількість дієслів у тексті: чим їх більше, тим динамічніший виклад, тим активнішим буде слухач. Саме тому замініть, де можна, дієприслівникові та дієприкметникові звороти реченнями з дієсловом-присудком;

— Погляньте «свіжим оком» і на прикметники: чи вони у вас виразні, «наочні», чи викличуть потрібні вам асоціації. Ті прикметники, які не дають бажаного ефекту, краще зовсім зняти, бо якраз вони — ці холодні, пусті, «ніякі» прикметники — і створюють враження багатослів'я;

— Під час усної частини виступу тримайте голову прямо й дивіться на слухачів. Коли треба подивитися в рукопис, опустіть очі, але голови не нахиляйте. Приховувати від слухачів те, що ви користуєтесь написаним текстом, не треба, але робити це треба так, щоб воно не дуже впадало у вічі (не затуляйтесь папірцем від слухачів).

**Читання цифрових даних.** Скільки веселих хвилин принесли слухачам недолугі доповідачі, які безнадійно плуталися в якому-небудь «чотирнадцятьма тисячами (чи тисячу?) двісті (двомастами?) двадцятьма (двадцяти? двадцятьома?) сімома (сіма?) абітурієнтами», а зал дружним та іронічно-співчутливим хором допомагав їм.

Тому треба взяти собі за правило:

— у публічному виступі вживати лише найнеобхідніші цифри, по можливості — заокруглені;

— ті цифри, які ви вважаєте за потрібне навести, поставте в називному відмінку (перебудувавши речення), особливо якщо це складні, великі числові назви;

— у тексті виступу числівники треба записати словами й поставити правильні наголоси;

— словами запишіть і дробові числівники: замість 0,5 або  $1/2$  — напишіть «половина», замість  $1/3$  — «третина», замість 0,25 або  $1/4$  — «чверть» (не «одна чверть», а «чверть»);

— якщо замість відповідних непрямих відмінків промовець послуговується лише називним відмінком числових

назв («захворювання виявлено в одна тисяча триста сорок одна тварин»), слухачі вирішать, що він не знає мови, якою намагається розмовляти (адже в українській мові всі компоненти складних і складених числових назв відмінюються);

— при відмінюванні наголоси в деяких числівниках змінюються. Напр.: у родовому відмінку можна сказати *одинадцяти*, а можна *одинадцятьох*; у давальному відмінку: *одинадцяти*, але *одинадцятьом*; в орудному відмінку: *одинадцятьма* й *одинадцятьомá*; тому краще себе перевірити й поставити наголос, щоб упевнено прочитати текст.

Як від читання перейти до усного мовлення, спілкування без папірця? Якщо це великий текст, відповідальна ситуація — не поспішайте відриватися від своїх записів; так можна зіпсувати не лише враження, а й кар'єру (лише дуже самовпевнені або дуже недосвідчені, наївні й запальні промовці відважуються на це). Шлях до свободи від папірця довгий, але його треба пройти.

Якщо підготовлений вами текст — це лекція, й ви будете її читати перед різними аудиторіями, то з кожним читанням ви все більше місць будете переказувати, відриваючись від тексту. Ви вже знаєте (у вас уже є досвід): читати текст важко, ефект від цього непередбачуваний, зусилля можуть виявитися марними, контакт з аудиторією встановити вдається не завжди.

Тому добре підготовлений лектор повинен нарешті відважитися говорити, саме говорити, а не читати. Тоді він може одразу ж відгукнутися на репліку, не боячись загубити рядки в тексті; тоді він без зайвих ускладнень для себе наводитиме нові факти й докази, якщо підготовлених задалегідь виявиться замало; тоді він бачитиме аудиторію й зуміє налагодити з нею контакт і зворотний зв'язок.

\* \* \*

*...Враження від десяти висловів,  
які вплинули на розум, легше згладити,  
ніж враження від одного,  
яке вплинуло на серце...*

Г. Ліхтенберг

## ПРОМОВЕЦЬ ВИХОДИТЬ НА ТРИБУНУ

*Багато говорити і багато сказати — це не в те саме.*

Софокл

Ми з вами — слухачі. Головуючий рекомендує нам промовця, називаючи посаду, звання, прізвище, ім'я по батькові. Ми в цей час відверто розглядаємо нову для нас людину, і йому під нашими поглядами не дуже затишно. Проте він дивиться на нас із таким же неприхованим інтересом, а сам внутрішньо зосереджується; для нього ці перші хвилини дуже напружені: треба знайти зручну позицію за кафедрою, подолати внутрішнє напруження й деяку невпевненість (невідомий склад слухачів, нове для нього приміщення з незнайомою акустикою й не зовсім вдалим освітленням, невипробуваний мікрофон, шум в вулиці...).

Якщо промовець — досвідчена людина, то він знає, що після перших же слів він заспокоїться, хвилювання й деяка напруженість пройдуть.

Але він чомусь мовчить. Чекає, коли ми, слухачі, заспокоїмось? І так — і ні. Він робить паузу, щоб його роздивилися, звикли до нього, а ще — він у цей час кілька разів вдихає й видихає повітря. Для чого? Щоб заспокоїтись, щоб мати запас його для виголошення першої повної фрази, а не одразу ж після перших кількох слів хапати повітря, як викинута на берег риба...

Та ось прозвучали перші слова.

Як же слід починати виступ? Ніколи не слід починати словами, які декому здаються найвищим проявом скромності й демократизму: «я поганий оратор», «я недосвідчений промовець», «я не мав можливості як слід підготуватися». Такі слова ніколи не викликали й не викличуть ні співчуття, ні прихильності у слухачів. Хто захоче витратити час на вислуховання сіренької, непідготовленої, переляканої людини? Хто з повагою поставиться до промовця, який боїться своїх слухачів, лякається їх оцінки? Слухатимуть людину, від перших же слів якої віє спокійною впевненістю, людину, яка добре знає свою справу і вмє про неї розповісти.

Не слід починати шаблоно. Звичайно промовець, а особливо недосвідчений, не замислюється над формою звертання до аудиторії. Він бере звертання в готовому вигляді з арсеналу ораторських прийомів, відомих йому.

Арсенал цей і справді досить великий: від найкоротшого «Товариші!», «Друзі!», «Колеги!» до розгорнутих і ускладнених звертань на зразок «Високошановні учасники нашого конгресу! Вельмишановні гості! Дорогі колеги!» Шаблонно — це значить в усіх випадках однаково. А чи завжди це найкраще?

Уявімо собі нараду, де сидить п'ятнадцять осіб (кажуть, що це оптимальна кількість присутніх для ділового зібрання). Ви виступаєте з місця; як ви звернетесь до присутніх, якщо ви не перший виступаючий? Тут доречнішим буде звертання поставити в середині першої фрази, не на самому початку, а можна й зовсім без нього обійтись, уникаючи «мітингових» інтонацій. Тільки не забудьте повернутися до слухачів обличчям (або хоча б боком).

Зачин-звертання багато до чого зобов'язує промовця: взятий у ньому тон — діловий, робочий, а чи піднесений, експресивний — має бути витриманий протягом усього виступу. Швидкий спад тону від піднесеного до буденного псує враження від виступу; ще гірше, коли заданий зачином тон не відповідає ситуації та змістові сказаного.

Не слід конструювати гігантських преамбул. Слухачі неприємно ставляться до промовців, які ніяк не доберуться до суті, бо почали з історії питання, до речі, всім відомої. Поки промовець добереться від царя Гороха до питання, яке розглядається, — дивись, час його перебування на трибуні виявляється вичерпаним.

То з чого ж починати? З того, що близьке слухачам, що їх усіх (або переважну більшість) може зацікавити, що є для них злободенним. Ще оратори Стародавнього Риму послуговувалися цим правилом — «привертати увагу слухачів приемними для них речами».

Якщо тема не дозволяє знайти безпосередні зв'язки з повсякденним життям слухачів, тоді треба шукати щось справді цікаве, несподіване, якийсь парадокс, якесь неочікуване питання.

Та ось ви знайшли цікавий, оригінальний, нетрадиційний початок. Аудиторія затихла, чекаючи такого ж цікавого й незвичного продовження, — і це закономірно. Адже оригінальний початок не лише приваблює слухачів, а й дає їм своєрідний інтелектуальний та емоційний ключ до розуміння цілості.

Вважається, що інтерес слухачів повинен зростати від однієї частини виступу до наступної. Якщо ж цього немає, то яскравий, оригінальний початок (особливо якщо він



не дуже пов'язаний з подальшим викладом) не лише втрачає своє значення, а навіть шкодить промовцеві.

А як розподіляється увага слухачів? Кажуть, що крива цікавості на початку виступу піднімається досить високо, далі трохи спадає, а відтак — якщо виступ вдалий — поволі, але неухильно піднімається до найбільшої точки в кінці промови. Недарма ж мудрий Арістотель казав, що «обов'язок збуджувати увагу слухачів, коли це потрібно, лежить однаково на всіх частинах промови, тому що увага послаблюється в усіх інших частинах скоріше, ніж на початку. Тому смішно вмещувати (це старання) на початку, коли всі слухають з найбільшою увагою» (Риторика). Тому виграна на початку битва — ще не остаточна перемога, але слухачі вже на вашому боці.

Отож зробимо висновок: від звертання до аудиторії, від ваших перших фраз зачину значною мірою залежить успіх чи неуспіх вашого виступу. Тут немає дрібниць, тут усе важливо: і слово, і тон, і настрій, і вираз обличчя, й вимова, й наголоси... В ці перші хвилини вас оцінюють — і тому не слід покладатися на експромт («Там, на місці, зорієнтуюсь»), бо тоді це буде так: легені набирають повітря, а в зал видихається разом з цим повітрям така «свіжа», така «неповторна», «ефектна» фраза: «Колеги! Я що хочу сказати?..»

Бувають, звичайно, ще гірші початки, але й такого досить, щоб провалитися.

\* \* \*

*Він був не стільки власником,  
скільки орендатором наук, які викладав,  
оскільки в них йому не належало й клаптика.*

Г. Ліхтенберг

## **ВИГОЛОШЕННЯ ПРОМОВИ**

*Поетами народжуються, ораторами робляться.*

Ціцерон

Повсякденна побутова розмова — річ звична: тут ми не замислюємося ні над диханням, ні над силою голосу, темпом мовлення, паузами, бо протягом життя все це вже давно усталилося.

Та от нам уперше доводиться промовляти до великої аудиторії — і ми відчуваємо, як нам не вистачає повітря, щоб докінчити речення, як зривається на фальцет незвичний до форсування голос, як мимохіть виникають недоладні паузи (заповнені «е-е-е...»). Як зарадити цьому всьому?

Почнемо з дихання. Перед початком промови радять кілька разів глибоко вдихнути й видихнути повітря. Це заспокоює. Починаючи речення, вдихніть повітря й намагайтеся витратити його економно, щоб не довелося «хпати повітря» десь посеред фрази. Навчіться вдихати повітря перед початком речення ротом і носом водночас. Щоб полегшити собі дихання, не нахилийтеся над кафедрою чи над текстом промови, тримайтеся рівно, не затискайте груди.

Допомогти тут може вміння ділити речення на логічні, смислово окреслені частини — такти. Тоді паузи для вдихання збігатимуться зі смисловими паузами, наприклад: *«Треба на державному рівні | створити режим найвищого благосприяття | функціонуванню рідної мови | в усіх сферах і на всіх поверхах суспільства, | підкріпивши теорію правовими законами, | аж до притягання до відповідальності осіб, | які перешкоджають розвиткові національної культури»* (Б. Олійник).

Тепер про паузи. На початку промови пауза потрібна не лише для оратора, а й для аудиторії — щоб вона настроїлася на слухання й звикла до промовця, роздивилася його (якщо це людина нова, незнайома).

У процесі виголошення промови паузи служать для відмежування частин її (на письмі це — абзац, іноді — речення). Робляться паузи й у середині фрази, на межі мовних тактів.

Кількість пауз і їхня тривалість залежать і від того, чи текст промови був заздалегідь підготовлений, написаний, а чи це був експромт.

У тих випадках, коли текст підготовлений раніше й частково читається, а частково виголошується близько до тексту, паузи звичайно відповідають розділовим знакам тексту. У цьому випадку паузи створюють певний ритм виголошення промови (якщо автор послуговувався короткими реченнями, він буде один, при довгих реченнях, довгих за 21 повнозначне слово, ритм змінюється, уповільнюється).

Якщо ж ваш виступ — експромт, імпровізація на задану попереднім оратором тему, тоді паузи виникатимуть дуже нерівномірно: між двома реченнями паузи може й не

бути, а з'явиться вона раптом у зовсім невідповідному місці, поки промовець шукатиме потрібне йому слово.

Імпровізовані виступи звичайно добре сприймаються слухачами, бо вони безпосередні, більш емоційні, в них розкривається людська сутність промовця. Саме тому промова-імпровізація вимагає не лише великого досвіду, впевненості в своїх силах, знання та майстерності, а ще й неабиякого такту і почуття міри. Під час різноманітних з'їздів і сесій ми мали змогу почути достатню кількість таких «експромтів без пауз на обдумування», щоб переконатися в необхідності старанно готувати навіть найменший виступ біля мікрофона.

Чи знаємо ми свій голос і чи завжди правильно ним користуємося?

На жаль, ми не завжди вміємо адаптуватися до середовища, в якому перебуваємо: надто гучно розмовляємо на вулиці, в транспорті, не завжди здатні пристосувати свій сильний голос до невеликого приміщення. Оточуючі за нами спостерігають і роблять часом дивні висновки: надто голосно розмовляє — значить агресивна людина; надто тихо розмовляє — значить «полохливий заєць», людина, яка не вірить у власні сили (якщо це вплив професії — з ним треба воювати: ви спочатку людина, а потім — фахівець).

Досвід багатьох поколінь учить нас, що окрасою людини є не лише риси обличчя, а ще й його вираз, не лише стан, а й голос, — чистий, приємний, пом'якшений і відшліфований навичками повсякденного літературного мовлення, а ще — вміння володіти ним, інтонувати, добувати з нього те найкраще, що заклала в нього матінка-природа. Культивувати голос повинна школа, втім вона в нас багато чого повинна...

Та повернемося до нашого виступу.

Ще важче розрахувати можливості свого голосу в залі, де ви виступаєте вперше й де немає мікрофона. Адже завдання промовця не лише сказати, а ще й бути почутим. А скільки старанно підготовлених лекцій провалювалося саме через невміння лектора виголосити її. Один монотонним і безпристрасним голосом приспав аудиторію, другий громом і тріском надто гучного голосу оглушив її, третій, починаючи тихо, басом кожне речення, закінчував верескливим сопрано...

Кому доводиться часто виступати, той має точно знати всі добрі й погані риси свого голосу: треба кільканадцять разів наговорювати й прочитувати різні тексти, записуючи

їх на магнітну стрічку, а потім уважно прослуховувати й робити висновки.

Є щасливі люди, у яких від природи добре поставлений голос. Така людина точно знає, при якому напруженні, в якому режимі її голос звучить найкраще, й користується цим. Але красивий, добре поставлений голос — це ще не все. Згадайте, яке неприємне враження справляють люди, які милуються своїм голосом, начебто виставляють його напоказ, і в кожній нотці такого «оксамитного» голосу бринить самозакоханість і пиha.

Основним тоном голосу промовця має бути той, який ~~в~~ час виступу втомлює його якнайменше; підвищувати й посилювати голос — значить рано чи пізно зірвати його. Тому завжди краще докласти зусиль для того, щоб організувати аудиторію (домогтися повної тиші, а вже далі говорити своїм звичним тоном, не збиваючись з нього).

Якщо вам доведеться долати труднощі, пов'язані з поганою акустикою, стороннім шумом у приміщенні, гуркотом, що долітає знадвору, невимкненим радіо в сусідньому приміщенні та іншими перешкодами, то говоріть повільніше, старанно вимовляючи слова, частіше робіть паузи, послуговуйтеся короткими реченнями й супроводжуйте свої слова більш виразними жестами та мімікою. — Щоб не трапилось так, що вам увечері виступати, а ви зранку хрипите, — бережіть голос за кілька днів перед виступом (уникайте прокурених, перегрітих приміщень, холодних напоїв, довгих розмов на морозі, надто запальних вигуків на футболі).

Початківець звичайно під впливом хвилювання, намагаючись одразу заволодіти увагою аудиторії, починає говорити надто голосно й на високих нотах. Через певний час його голос переходить на крик, а це втомлює і його, й слухачів, справляє неприємне враження, смішить або сердить аудиторію. Про який контакт, про яке взаєморозуміння тут може йти мова?

І лише дуже досвідчений промовець уміє непомітно й природно переходити з одного голосового регістру на інший, змінювати силу звучання залежно від емоційного змісту кожної частини виступу.

Голос людини, забарвлення його тісно пов'язані з характером людини, з її віком, здоров'ям, настроєм. Тому в різних людей ваш голос може викликати неоднакові почуття — симпатію, антипатію, байдужість. Уважна людина вміє розрізнити природне забарвлення чийогось голосу й штучне, спеціально створене для певної ситуації.

Висновок тут може бути лише один: якщо вам дове-

детсья часто виступати перед аудиторією, насамперед займітьсья своїм голосом; перевірте себе, визначте, що треба змінити, над чим попрацювати, й не шкодуйте на це ні часу, ні зусиль, бо відомо:

Ну, що б, здавалося, слова?  
«...слова та голос — більш нічого,  
а серце б'ється, ожива, як їх почує...»

Т. Шевченко

І ще одна особливість нашого мовлення завдає часом неабияких прикрощів. Це темп нашого мовлення.

Темп мовлення — швидкість вимовляння слів і тривалість пауз між ними — у різних людей неоднаковий. Не можна безапеляційно твердити, що стримане й повільне мовлення завжди непривабливе, а от темпераментне, пристрасне обов'язково й скрізь хороше, або навпаки.

Справді, погано, коли мова оратора аж надто млява, повільна; але не краща й мова, схожа на кулеметну чергу — позбавлена пауз, не членована ні логічно, ні психологічно.

Загалом темп виступу повільніший, ніж темп звичайної розмови, але це не означає, що промовець має «цідити» слова, роблячи між ними значні паузи.

Вам не раз, мабуть, доводилось спостерігати, як людина кожне слово начебто виважує, даючи нам можливість його осмислити. Та, на превеликий жаль, часто трапляється, що за цими словами нічого особливого нема, говоряться звичайнісінькі, загальновідомі, тривіальні речі, але в темпі «одкровення». Це дратує або смішить. Звичайно, бувають ситуації, коли такі драматичні паузи й таке мовлення потрібні, але ними не слід зловживати.

Значною мірою темп мовлення диктується характером інформації: виклад менш важливого матеріалу ведеться швидше, а на окремих, важливіших за інші, його частинах робиться наголос уповільненням темпу й пониженням голосу. Крім усього іншого, існує й загальне правило: якщо промова довга, треба кілька разів змінювати темп, пристосовуючи його до змісту інформації. Писати про це легко, а от говорити так — не дуже, потрібні постійні тренування (записати на магнітну стрічку — прослухати — стерти, записати — прослухати — стерти...).

А тепер подумаємо над такими словами відомого актора й театрознавця К. С. Станіславського: «На слухача впливають не тільки думка, уявлення, образи, пов'язані з проказуваними словами, а й звукове забарвлення слів — інтонація й красномовне мовчання, яке

договорює недоказане словами. Інтонація й пауза самі по собі, без слів, мають силу емоційного впливу на слухачів».

Так що ж таке інтонація? Це об'ємне поняття, куди входять сила й висота голосу, темп мовлення, паузи, тембр. Саме через інтонацію, тональність передаються різні смислові й емоційні відтінки думки, виявляється душевний стан, в якому перебуває мовець.

Які вимоги ставляться до інтонування публічного виступу? Насамперед правдивість, природність інтонацій: промовець має вміти легко переходити від однієї тональності до іншої, тонко відтворюючи цими переходами свій душевний стан; дуже важливо при цьому остерігатися гри, надуманості, перебільшення. Буває, що промовець говорить з таким пафосом, з такими драматичними, надричними інтонаціями, наче звертається до тисячного натовпу, кричить, жестикулює, насаджує голос, — а перед ним сидять... аж п'ятнадцять слухачів.

Значну допомогу в цьому може надати використання всіх трьох типів наголосів: словесного (ці наголоси повинні бути бездоганно правильними), логічного (це виділення слова, важливого в смисловому плані; бажано, щоб цих наголосів не було аж надто багато: вони втомлюють слухачів), емоційного (він підкреслює емоційно-експресивну сутність слова чи словосполучення).

Якою може бути тональність промови? Тон її може бути дружній, а може бути агресивний, а ще повчальний, менторський, а ще театральний, миролюбний, саркастичний, урочистий, діловий, розмовний і... лекційний.

Розглянемо деякі з них.

Дружній, доброзичливий, приятельський тон допомагає завоювати симпатії слухачів, особливо на початку виступу, коли промовцеві необхідно встановити контакт зі слухачами. Спокійний, приязний тон і вираз обличчя, ненав'язливі рухи, відвертий погляд — усе це допомагає в перші хвилини зустрічі з незнайомою аудиторією.

Але ж не завжди зміст виступу може бути органічно поєднаний з такою тональністю, коли промовець у всеозброєнні фактів і доказів має затаврувати злочин, розкрити корупцію, зловживання або несправедливість, тупість, зажерливість? Яким тоном він має промовляти? Тут можливий так званий агресивний тон. Але в жодному випадку ця агресивність не може бути спрямована проти аудиторії.

На жаль, сьогодні в нашому суспільстві нагромадилось аж надто багато агресивності. Тому перед виступом

не завадило б добре зважити, чи не краще знайти якусь іншу тональність — може іронічну, саркастичну? Тільки іронічна або саркастична інтонація дається не кожному, та й образну систему, яка тут потрібна, не завжди й не до всякої тематики вдається знайти.

Найчастіше й найдійовіше проявляють себе ці тональності під час ведення дискусій. Гумор і дотепи здатні пожвавити дискусію, та лише тоді, коли й ваш опонент не позбавлений почуття гумору. Стежте при цьому не лише за своїм опонентом: якщо ви самі стаєте злим, роздратованим, аж надто в'їдливим, а опонент зберігає спокій, — ви програли: симпатії слухачів будуть на його боці.

Одне з основних правил поведінки учасника дискусії — бути витриманим, володіти собою, «не попускати віжки», як говорять у народі. Злість — поганий порадинок: від нападок на ідеї опонента ви непомітно переходите до особистих нападок — і втрачаєте симпатії слухачів.

Як часто буває доречним урочистий тон? Окремі місця виступів на найрізноманітніші теми можуть звучати урочисто: ви згадали про якусь достойну людину, життєвий шлях якої не був устелений пелюстками троянд, а частіше колючим терном; ви згадали трагічну подію (вони так часто супроводять першопрохідців і першовідкривачів), ви згадали, зрештою, свого вчителя — скромну людину, про яку за життя ніхто не говорив урочистих слів...

Але промови, витримані від початку до кінця в урочистому тоні, зустрічаються дуже рідко: це мають бути якісь визначні події (відкриття пам'ятника, меморіальної дошки, зустріч високих гостей, ювілей). Мало хто вміє виголошувати такі промови, не збиваючись на театральщину, перебільшену патетичність, фальшиву, сльозливу схвильованість. Тут, як ніде, потрібен самоконтроль, такт і почуття гумору, яке дасть вам змогу бачити себе чужими очима.

Як вогню, бійтеся менторського, повчального тону. Ви можете не помітити й самі, звідки у ваших словах взялися моралізаторські, «вчительські» інтонації: «треба», «ви повинні», «вам належить знати»... Враження моралізаторства, набридливої повчальності створюється й тоді, коли промовець говорить про загальновідомі речі так, наче ніхто нічого про це не знає й не здогадується.

Досвідчений оратор, виступаючи перед незнайомою аудиторією, тримається дуже обережно. Він скаже: «Загальновідомо, що...», «Давно відомо, що...», «Як ви знаєте...», «Для вас, звичайно, немає нічого нового в тому, що...», «Дозволю собі нагадати...» Він так скаже навіть

тоді, коли повідомлювані ним положення чи факти належать до вузькоспеціальних (при цьому він обережно й ненав'язливо «нагадає» сутність того, про що йдеться). Не думайте, що це якесь фарисейство, що промовець так приховує свою зверхність. Він — розумна й досвідчена людина: він знає, що серед його слухачів обов'язково є люди, які в інших галузях знань на голову вищі за нього і в іншій ситуації вони можуть помінятися місцями.

Дехто вважає, що найлегше привернути до себе слухачів розмовним, вільним, невимушеним тоном викладу. Цей тон можливий і доречний при невеликому колі слухачів, які сидять у звичайній канцелярії чи кабінеті, непристосованому для читання лекцій — без трибуни, мікрофона, рядів стільців. Тоді лекція чи доповідь перетворюється на невимушену розмову. Але у великому залі, де зібралися незнайомі вам люди різного віку, розмовний, надто вільний тон недоречний: слухачам може здатися, що промовець ставиться до них без належної поваги або що промовець ставиться без належної поваги до теми свого виступу. Тут найдоречніший лекторський тон: спокійний, серйозний, а водночас і зацікавлений, навіть трохи схвильований (щоб схвилювати — а значить зацікавити, захопити аудиторію, — треба самому бути щиро схвильованим).

Як виділити найважливіше, як наголосити на якійсь думці? Є кілька способів:

можна змінити тональність голосу — це насторожить слухачів;

можна доповнити сказане словами ще й жестом і мімікою;

можна стишити голос або, навпаки, посилити його;

можна зробити паузу перед тим, що ви вважаєте особливо важливим;

можна уповільнити темп;

можна (і це роблять найчастіше) посилити голос, вимовляючи це слово;

а можна просто повторити важливе для вас слово.

Часу замало — часу забагато. Обидві ситуації, будемо казати, неприємні. Коли часу виявляється мало, а нескazanого ще багато, промовець починає поспішати, ковтає слова, хвилюється; неприємне враження від такої кінцівки зводить нанівець усе сказане ним попередньо. Коли час іще є, а все, що було задумано, чи записано, ви вже сказали, — це теж неприємна ситуація (трапляється таке найчастіше з лекторами-початківцями, молодими вчителями, а ще з керівниками, які не звикли до монологів).



Найкраще бути готовим до цього. Початківець у тексті (в плані, в тезах, у написаній промові) розмічає час, потрібний для виголошення кожної частини. Під час виступу кладе перед собою годинника й стежить за тим, чи вкладається він у визначені рамки. Якщо вже в першій половині виступу видно, що ви не вкладаєтесь у відведений час, починайте скорочуватись.

Досвідчений промовець позначає в тексті місця, за рахунок яких він може скоротитись або, навпаки, «розширитись». Звичайно для скорочення виділяються місця, менш важливі для висвітлення теми (не можна викинути всі аргументи — й за рахунок цього скоротитись, треба виділити другорядні аспекти теми й вилучити їх разом із аргументами). Розширюють виклад за рахунок додаткової аргументації основних положень, деталізації їх. Головне — до обох випадків треба заздалегідь бути готовим, щоб не хвилюватись потім.

І останнє: після закінчення виступу не демонструйте перед усіма, як вам стало легко й весело — виступ уже позаду!

\* \* \*

*У людей завжди вистачає дотепності,  
якщо тільки вони не прагнуть  
за всяку ціну оволодіти нею.*

Г. Ліхтенберг

#### **ЧИ ВМІЄМО МИ СЛУХАТИ!**

*Кожен чує лиш те, що розуміє.*

— Плавт

— Дивне питання. Все життя ми когось слухаємо!..

— Так, слухаємо, але чи завжди чуємо? А може в цей час думаємо про щось своє, а чужу мову пропускаємо повз власні вуха?..

Скільки конфліктів, неприємностей, непорозумінь виникає через невміння слухати й чути, вислухати й зрозуміти. Наша звичка не переривати своїх службових занять під час розмови сердить, роздратовує, виводить з рівноваги того, хто говорить, — і контакт втрачений.

Здавалося б, що може бути простіше: залиш на хвилину своє заняття, підведи очі на співрозмовника, вислухай його — і матимеш у його особі приязного однодумця, а не ображеного й роздратованого «клієнта».

Це наше невміння слухати проявляється особливо виразно тоді, коли ми — аудиторія, зал. Ми не звикли самі зосереджуватися на слуханні, тому лектор чи доповідач повинен зробити це за нас: знайти такий зачин, щоб ми починали його слухати з простої цікавості. Промовець повинен враховувати ще одну особливість аудиторії, складеної з таких, як ми з вами, слухачів: утримати нашу увагу він зможе не довше, ніж 15 хвилин. Далі треба робити паузу, змінювати спосіб викладу — або просто розважити чимось нас, щоб потім знову організовувати нашу увагу.

**Ваша аудиторія, ваші слухачі — які вони? Запорукою вашого успіху є хоча б приблизна відповідь на такі питання (ви їх поставите собі перед самим виступом):**

**Що сподіваються почути від вас слухачі?**

**Що знають вони про тему вашого виступу?**

**Яким є загальний рівень їхніх знань?**

**Що треба висвітлити детально?**

**Про що досить сказати в найзагальніших рисах?**

**Чи можна користуватися в цій аудиторії звичними для вас термінами, абстрактними поняттями, запозиченнями, чи треба щось змінювати?**

**Що слід підкріпити прикладами?**

**Досвідчений промовець після перших же кількох фраз уже знає відповіді майже на всі ці питання. Звідки? Як це йому вдалося досягти?**

Існує два види зворотного зв'язку: безпосередній і опосередкований. Безпосередню інформацію про своїх слухачів лектор чи доповідач одержує у формі окремих реплік із місць, шуму в аудиторії, раптової тиші, сміху. Але є ще й інша інформація, не така помітна для недосвідченого промовця, але не менш важлива: це міміка, жести, вираз обличчя, зміна пози, усмішка, похитування головою, здивований погляд та інше.

Чим досвідченіший лектор, тим глибше й краще він орієнтується в складі своєї аудиторії. Так, наприклад, він знає, що чим вищий рівень освіченості слухачів, тим критичніше вони поставляться до його аргументів. Щоб переконати в чомусь таку аудиторію, потрібні «обхідні маневри», а не «лобова атака»: спочатку треба посіяти сумніви, а вже потім обережно підводити аудиторію до прийняття вашої точки зору.

Досвідчений промовець знає також, що переконати когось одного легше, якщо з його поглядами погоджується оточення цієї людини, цього одного «супротивника». Якщо ж цей «супротивник» один серед «чужинців», вам, скоріше всього, так і не вдасться його переконати. Особливо важко це зробити, коли ваш опонент — людина старшого віку (чим старша людина, тим важче вона змінює свої погляди й переконання).

Ми з вами — свідки того, як важко даються зміни поглядів людям сформованим, внутрішній світ яких давно усталений. Такі люди відкидають інформацію, яка руйнує систему їхніх поглядів, уникають її й шукають тієї інформації, яка б підтвердила слухність їхніх поглядів і переконань.

Недосвідчений лектор, вступаючи в дискусію з такою людиною, сам не помітить, коли дискусія стане конфронтацією, хід думок лектора — перерваним, аудиторія втрачена: це вже не слухачі лекції, а глядачі «дуелі» між лектором і його опонентом.

Тому, виступаючи перед різними слухачами, лектор чи доповідач змінює стратегію й тактику викладу, змінює свій стиль, наскільки це можливо, навіть змінює композицію викладу.

Без урахування особливостей аудиторії успіх виступу просто неможливий.

І ще одна особливість аудиторії: вона не прощає нетактовності, одним із проявів якої є неприхована зверхність: рівень розвитку своїх слухачів промовець вважає нижчим за свій і нижчим, ніж він є насправді. Такий промовець без міри й ладу спрощує свою мову, подекуди навіть відступає від літературних норм, вставляє жаргонні слівця, орієнтуючись на смаки найневибагливіших слухачів. Він увесь час звертається до залу із запитаннями — «Вам ясно?», «Ви зрозуміли, в чому річ?», «Невже не зрозуміло?» — ображаючи їх цим. Терміни цей лектор пояснює так: «Ви цього слова не знаєте, тому я зараз поясню, що це таке».

Нетактовність промовця проявляється і в його крикливій нескромності, в нав'язуванні аудиторії свого «я». Він увесь час підкреслює свої оцінки, протиставляючи їх оцінкам визнаних авторитетів; ділиться з аудиторією спогадами та враженнями, далекими від теми; розв'язно, по-панібратськи відгукується про осіб, яких згадує.

Існує категорія виступаючих, які, виходячи на трибуну чи до мікрофона, ще не знають, про що вони говоритимуть; вони говорять «узагалі», «з приводу», на підтримку попереднього оратора, забираючи увагу й час присутніх.

Наслухавшись таких промовців, аудиторія й вас може зустріти стримано й насторожено.

А як же приборкати аудиторію? Як і чим зацікавити слухачів? Спочатку звернемось до обставин суто зовнішніх, від лектора незалежних.

Приміщення може виявитись дуже великим і незатишним, а слухачів мало. Попросіть їх сісти ближче до вас, а самі залиште трибуну й теж перейдіть ближче до слухачів. Таким чином можливість встановлення контакту з аудиторією значно збільшується.

Якщо приміщення, навпаки, мале й тісне, а слухачів багато, допоможіть їм розміститися, дістати стільці, десь прилаштуватися.

Слухачам подобається, коли промовець задалегідь скаже, скільки часу займе його виступ,— і точно вкладеться у визначений час.

Не бійтесь показати своє хвилювання: байдужий промовець, як і байдужий актор, ніколи й нікого не схвилює своїм виступом (є серед лекторів-професіоналів давно висміяні «лекторські машини», які відбувають повинність і відробляють гонорар,— намагайтеся бути прямою протилежністю їм).

Аудиторію треба «завоювати» протягом перших кількох хвилин (якщо цього не сталося, нав'язати контакт зі слухачами вам уже навряд чи вдасться).

Навіть якщо ви текст свій читаете, а не переказуєте, увесь час поглядайте на аудиторію, але не на одного-двох найуважніших слухачів, а в різні кінці залу; тоді створюється враження, що ви розмовляєте з кожним окремо.

Уважно роздивившись присутніх, прикиньте, кого в залі більше — молодих чи старших віком. Обидві категорії для вас однаково небезпечні, але небезпека ця неоднакова: якщо переважають люди старшого віку, треба рахуватися з їхнім світоглядом, їхньою давно встановленою шкалою оцінок, якою вони навряд чи поступляться так легко. Якщо аудиторія молодіжна, якщо їм 18—20, а нам 40—45 років, то будьте свідомі того, що вони поставляться до вас з певним упередженням.

Якою б не була ваша аудиторія, заохочуйте її до дискусії (якщо ви покажете, що боїтесь дискусії, лякаєтеся запитань, реплік із місця, слухачі вас не приймуть, зворотного зв'язку не буде). До речі, пам'ятаєте, ми вже говорили: за кожне зауваження, зроблене слухачами, дякуйте навіть тоді, коли ви з ним не згодні (спочатку дякуйте, потім дуже тактовно спростуйте закид).

Декількома обережними питаннями й відповідями можна встановити рівень знань більшості ваших слухачів. Для вас це дуже важливо, бо ви тоді можете узгодити свій виклад із цим їхнім рівнем. Увесь час стежте за реакцією слухачів, не випускайте їх з поля зору: якщо вони втомились від напруження уваги, розважте їх жартом, прикладом із життя, пов'язаним з темою, несподіваним поворотом думки. Якщо не зрозуміли вас, поверніться, ту ж саму думку спробуйте викласти інакше, підкріпіть її прикладом, якимись фактами з життя, близькими аудиторії.

Слухачі мають одержати від вашого виступу ще й естетичне задоволення. Його можуть дати ілюстрації, несподівані, парадоксальні твердження й факти, цікаві, оригінально викладені гіпотези, а найбільше — ваша мова (багатий словник, чітка дикція, добре поставлений голос; ваше вміння змінювати темп розповіді, щирі інтонації).

Оскільки ваша мова — це половина вашого успіху, пам'ятайте, чого слід уникати:

не вживайте надто довгих речень;

уникайте фраз типу «було проведено», «були заплановані»; в жодній темі особистість не повинна зовсім зникати (тому: «вчений відкрив», «дослідники прийшли до висновку», «я не поділяю цієї думки», «як ви бачите» та ін.);

уникайте «тиску» на слухачів — знанням мов, ерудицією, авторитетом, ім'ям, посадою; ви — лектор;

не переобтяжуйте свою мову іншомовними словами, професіоналізмами, термінами, абстрактними поняттями;

не забувайте, що порівняння, образні засоби — це звернення до життєвого досвіду ваших слухачів; воно допомагає їм сприйняти те нове для них, незвичне, може навіть надто складне, що ви їм викладаєте;

не зловживайте зайвими подробицями, які можуть відвернути увагу від головного;

не відходьте далеко від теми, захопившись якоюсь деталлю;

не давайте слухачам збивати вас своїми репліками з основної теми;

надмірна стислість, тезисність теж шкодить викладові;

не перелічуйте пунктів (по-перше...; а)...; б)...; перше..., друге...); їх ніхто не запам'ятовує.

Де б ви не виступали, якою б не була ваша аудиторія, не забувайте:

про науковість викладу свідчить не хизування абстрактними термінами та рідковживаними словами, не вишукано-ускладнений синтаксис; справжні вчені, справжні фахівці, керівники вміють говорити так, що й найскладніші наукові

теорії, технічні проекти, політичні ситуації стають прозорими, зрозумілими, захоплюють слухачів.

Здатність постійно думати про слухачів, уміння відчувати себе на їхньому місці — один з найважливіших складників успіху.

**Оцінка виступу.** Пошлемося тут на думку однієї суворої й вимогливої жінки (вона була вимогливішою до себе, ніж до інших, і це викликає повагу): «...якщо аудиторія почне після твоєї доповіді хвалити тебе й захоплюватися тобою, значить, ти погано зробив свою справу, ти провалив її. А якщо розмова одразу піде про предмет і зміст твоєї доповіді, так наче тебе самого тут не було, значить, ти добре виступив...» (М. Шагінян).

**Результати виступу.** Навіть якщо це була чисто навчальна лекція, не переоцінюйте її значення, впливу та наслідків. Гарно сказав про це один геніальний філолог: «Через слово не можна передати іншому свою думку, а лише можна розбудити в ньому його власну» (О. О. Потебня). Виходить, що чим більше зусиль розбудити думку (а не просто переказати суму відомостей про щось), тим кращий результат,

\* \* \*

*Гострим словом, як і всіма речами,  
які іржавіють, слід користуватися обережно.*

Г. Ліхтенберг

## **ВИМОВА**

*...Плачайте мову. Пильно й ненастанно  
Політь бур'ян. Чистіша від сльози  
Вона хай буде...*

М. Рильський

Хто з нас, крім акторів, дикторів, лекторів та ще вчителів, серйозно замислювався над своєю вимовою? А в той же час, скільки разів вада чиєїсь дикції, манера вимовляти ті чи інші звуки псувала нам настрій, сердила, смішила... Так само діє на оточуючих і наша вимова — вимова кожного з нас.

Кажуть, що чим вищий рівень розвитку літературної мо-

ви, тим суворіше нормування всіх її рівнів. Є такі чіткі вимоги й до способу вимовляння окремих звуків, їх сполучень, слів і словосполучень і в нашій мові.

Розрізняють два основні стилі вимови. П о в н и й — це вимова в офіційному публічному мовленні, перед великою аудиторією, по радіо, на телебаченні. Цей стиль відзначається особливою чіткістю. Є ще звичайний р о з м о в н и й стиль; тут немає підкресленої, спеціальної чіткості. Той, хто опанує обома стилями вимови, буде однаково вільно, красиво, невимушено вести розмову у вузькому колі й виступати з трибуни.

Проте в обох вимовних стилях, а особливо в повному, дуже помітні окремі вади дикції (помилки у вимові голосних і приголосних, неправильна вимова іншомовних слів, відступи від правил чергування та ін.). Правильна, красива вимова значною мірою залежить від дикції — манери вимовляти слова, склади та звуки.

Чому ж наша з вами дикція така далека від ідеалу? І вроджених вад начебто немає, а слухачі наші навряд чи одержують від нас насолоду. Помиляємось, мабуть, часто, а вони це відчують.

У чому ж причини наших помилок?

Однією з причин може бути місцева говірка й ті риси її, які дитина змалечку несвідомо засвоює. Пізніше доросла вже людина, якщо вона усвідомлює цю особливість своєї вимови, починає перевчатись — засвоювати норми літературної вимови: раніше казала *найголовніца* — тепер *найголовніша*; хтось казав *похваліця* — тепер каже *похвалітися*; ще хтось дитиною казав *рад* або *р'яд*, а тепер каже *ряд*. Приклади можна продовжити, бо говірки української мови помітно різняться вимовою. Так, на південному заході України панує тверде *р* (*говорат, перевіраю*), на південному сході — м'які *р, ж, ш* (*базарю, біжуть, лошя*). Усі три наших діалекти по-своєму красиві, оригінальні, неповторні. Але якщо ви поставили собі за мету чогось досягти в житті, то повинні орієнтуватися на таке правило: «люди мають слухати, *що* я говорю, а не *як* я говорю».

Друга причина помилок у вимові — це нерозрізнення вимовних норм української та російської мов. Людина, яка виросла в україномовному оточенні, мимохіть перенесе на російську мову вимовні українські особливості: м'яке (фрикативне) *з*, близьке до *х*, у той час як у російській мові воно ближче до *ж*, особливо в кінці слова (*денеж<sup>к</sup>, дорог<sup>к</sup>*). Важко перейти на специфічну російську вимову ненаголошених складів (українець скаже *двадцать*, а росіянин — *двадцѣть*); майже всі ми по-російськи вимовляємо *кровь, любовь*, а росіянин скаже *крофь, любофь*.

Та найгірше, коли вимова іншомовних слів, наявних і в російській і в українській мовах, не розрізняється, вона у такого мовця спільна для обох мов, хоч правила їх вимови неоднакові.

Вам доводилося, мабуть, чути таке: «Д і р е к т о р а н е м а в к а б і н е т і, пішов, кажуть, з тим ю р і с т о м». Це той горезвісний суржик, яким ми засіяли ниву нашої рідної мови. А правило, норму в українській мові так легко запам'ятати: *і та и* в словах іншомовного походження вимовляються так, як пишуться: *динаміка, аспірин, юрист, директор, кабінет...* (а дехто ще й досі вимовляє за модою тридцятих років *економічний, технічний*).

Існує великий різнобій у вимові *л* з наступним *е* в запозичених словах. Під впливом місцевої говірки дехто вимовляє *л* аж надто твердо (*л е к т о р, колекція*); інші ж, орієнтуючись на російську мову, вимовляють *л* дуже м'яко (*л е к т о р, колекція*), а звук цей в українській мові середньої м'якості.

У запозичених словах *і та ї, е та є* розрізняються й на письмі, й у вимові: букви *ї, є* позначають по два звуки—*йі та йе*; так і треба ці слова вимовляти по-українськи: *егоїїст, діїета, мозайїка*. В російській мові звука *й* в цих словах немає; тому треба чітко розрізнити їх вимову в обох випадках.

В українській мові приголосні перед *е* не пом'якшуються; тому однаково вимовляються *телефон і течія, білет і лебідь, пленум і плести*. Так само вимовляються *атестат, кабінет, теорія, комітет, пріоритет, сектор, контингент* та ін.

За законами української мови дві букви *дж* вимовляються як один звук *дж* (*джаз, джем*).

Слід запам'ятати, що правила вимови запозичених слів і слів українських у нашій мові однакові для всіх слів — і своїх, і чужих. І ще одне: вимова іншомовних слів близька до їх написання.

Основна ж кількість помилок у вимові виникає через недбалість, невимогливість до себе. Цим ми завдаємо шкоди й мові, й собі, й тим, хто нас слухає. Ви тільки прислухайтесь, як у нас вимовляють числівники: *восьм, двух, пісьят, двіста, шейсят, чотірнацять, другі, десьть, сьмдисять...*

Є у нас так звані подовжені звуки, які на письмі позначаються подвоєнням приголосних: *життя, знання, обговорення*. А вимовляють часто ці слова неправильно: в одному, неподовженим приголосним: *голосуваня, обговореня*. Недбалістю пояснюється й невластиве українській мові оглушення дзвінкого приголосного перед глухим: *вашко, зв'язки, підрушники* (а треба вимовляти *важко, зв'язки, підручники*).

Є ще одна причина помилок у вимові: вплив написання, послідовна вимова звуків за їх буквеним позначенням. Наше



письмо звукове, тому звук в усному мовленні й буква на письмі здебільшого між собою співвідносяться.

Проте є багато випадків, коли написання не передає справжньої вимови звуків: адже коли ми говоримо, звуки творяться не ізольовано: вони впливають один на одного. Найчастіше помилки тут такі:

Пишемо (а дехто

й вимовляє)

рад-жу

перешкод-жати

запровад-ження

смієшся

учишся

приніши

привізиши

учитьсья

робитьсья

безшумно

агентство

студентство

Треба вимовляти

раджу

перешкоджати

запровадження

смієсся

учисся

принішиши

привіжиши

учиця

робиця

безшумно

агенство

студенство

З особливою увагою в публічному мовленні треба ставитися до вимови усіляких скорочень (географічних назв, імен по батькові, назв мір, ваги, напруги та ін.). Це стосується й вимови та наголошення іншомовних прізвищ, географічних назв, власних імен. Цих помилок аудиторія своєму лекторові чи промовцеві, як правило, не прощає й «віддячується» ущипливими репліками, вигуками, сміхом.

Це були помилки у вимові приголосних. Копіювання написаного позначається й на вимові голосних. В усній мові ненаголошене *е* треба вимовляти з наближенням до *и*, а звук *и* з наближенням до *е*, тобто ці звуки начебто зближуються, вливаються (*ши<sup>е</sup> рокий, ве<sup>и</sup> ликий*).

Звичайно ця «побуквена» вимова голосних і приголосних в'являється при читанні заздалегідь написаного тексту. При такому побуквеному читанні м'яка співучість української мови, яка є однією з найпривабливіших її рис, втрачається, руйнується. Правопис — явище вторинне, він з'явився значно пізніше, ніж звукова мова, в якій на час появи правописних норм уже існував ряд усталених вимовних норм. Ці правила вимови міцно тримаються в мові, більше того — багато в чому характеризують її і відрізняють від інших, навіть близькороднених мов.

Що з цих норм і правил треба запам'ятати й узяти на озброєння? (Читаючи, перевірте себе).

1. Ми вже згадували, що голосні *е* та *и* у ненаголошених складах зближуються. Голосні *а*, *о*, *у*, *і* однаково чітко й ви-

разно вимовляються як під наголосом, так і в ненаголошених складах.

2. Для української мови обов'язковим є збереження дзвінкої вимови приголосних у кінці слова: *мороз, сторож, обід*. Вимова в кінці слова глухих замість дзвінких (*морос, сторош, обіт*) є грубим порушенням норм.

3. Це ж правило діє й усередині слова, коли дзвінкий приголосний стоїть перед глухим. Треба вимовляти: *везти, бігти, губка* (неправильно: *вести, бігти, гупка*).

4. Губні приголосні в кінці слова вимовляються твердо: *голуб, насип, сім, верф* (трохи м'якше вимовляються вони в іншомовних словах, коли стоять перед голосними: *бюро, бюст, пюре, фюзеляж*).

5. Звук *в* в українській мові вимовляється досить своєрідно: на початку слова, всередині слова перед приголосними та в кінці слова він посилює свою звучність і переходить у так званий нескладовий голосний *ў*: *ўчитель, заўтра, кроў*.

6. Шиплячі приголосні *ж, ч, ш, дж* в українській мові, як правило, тверді на кінці слова (*ріж, ходиш, ніч, піч*), перед голосними *а, о, у, е, и* (якщо вони не подовжені): *біжать, час, чого, часто, чути, четвер, широко*. Напівпом'якшені вони перед голосним *і* (*шість, тиші, чітко, гарячі*) та тоді, коли вони подовжені (*бездоріжжя, річчю, затишшя*).

7. Звук *р* твердий у кінці слова і складу (*секретар, воротар, лікар, повір, перевірте, Харків, гіркий*).

8. М'яка вимова звука *л* не властива українській літературній мові ні у власномовних, ні в запозичених словах.

Вимова оратора, промовця, виступаючого, учасника дискусії відрізняється від звичайної повсякденної більшою старанністю (особливо коли це група приголосних), суворішою нормативністю, що проявляється, зокрема, в уникненні якихось регіональних особливостей вимови, а також у подоланні особистих вад її.

Специфічна ситуація — наявність досить невизначеної за своїм складом аудиторії — потребує й специфічних засобів вимови, яка б була і дохідливою, й ненав'язливою, добре сприймалася на слух і не заважала засвоєнню змісту.

Якщо в оратора правильна вимова, якщо він правильно ставить наголоси в словах і фразах, то лише тоді увага слухачів буде спрямована на зміст сказаного, а не на розпізнавання слів.

**Милозвучність мовлення.** Навіть людина з бездоганною літературною вимовою та артистичною дикцією не зуміє гарно прочитати, наприклад, таке: *«Його наукова діяльність була спрямована на задоволення запитів практики, на служіння*

*народові нашому», або «Невже не на нашій совісті усе це?», або «А автор цього афоризму — Авіценна».*

Уся біда в тому, що деякі сполучення звуків і окремі звуки, коли вони часто повторюються, стають неприємними для слуху, втомлюють, дратують слухача. Це збіг кількох приголосних, збіг голосних (*знаю я її, аякже*), повтор однакових слів або однакових їх закінчень (*це не є випадковим явищем, а усвідомленим художнім прийомом, тісно пов'язаним з цим жанром*). Шкодить милозвучності також одноманітний ритм, створований засиллям односкладових або, навпаки, багатоскладових слів. Тому звичайно радять чергувати односкладові й багатоскладові слова, короткі й довгі речення (про це треба дбати, готуючи текст виступу).

Милозвучність досягається природним чергуванням у мовленні голосних і приголосних звуків, а ще можливістю змінювати звуковий склад слова, не змінюючи його значення.

Одним з найпоширеніших і найвиразніших засобів створення милозвучності є чергування *і-й, у-в*. Правила чергування такі:

Звичайно між приголосними вживаються сполучник *і* та прийменник *у* (*день і ніч, був у мене*). Після слів, що закінчуються на голосний, *і*, як правило, змінюється на *й*, а *у* на *в*, особливо в пришвидшеному темпі мовлення (*ночі й дні, були в мене*).

Перед словом, що починається з *й, я, ю, є, ї*, сполучник *і* вдебільшого зберігається (*йшов і їхав*).

Якщо попереднє слово закінчується на голосний, а наступне починається з *в*, прийменник *у* зберігається (*були у відпустці*).

Якщо попереднє слово закінчується на приголосний, а наступне починається на голосний, зберігається *в* (*зустріч в ефірі*).

На початку речення завжди вимовляється й пишеться *і* та *у*. Лише якщо після прийменника слово починається в голосного, вимовляємо й пишемо *в*, а не *у* (*В авіацію прийшло молодде поповнення*). На початку речення сполучник *й* взагалі не вживається.

Після паузи також найчастіше вживаються) *і, у*, а не *й* та *в*, особливо якщо ця пауза покликана підкреслювати значення слів, що йдуть за нею.

Не чергуються (при будь-якому темпі мовлення) *у—в, і—й* у словах іншомовного походження, а також у тих українських словах, у яких при зміні звуків змінюється значення (*вправа — управа, вдача — удача*).

Якщо сполучник «і» служить для зіставлення двох понять (*теорія і практика, війна і мир*) чергування не

відбувається, навпаки, сполучник *і* вимовляється тут з деяким підкресленням і наголошенням.

Слід мати на увазі, що на чергування *і—й, у—в* впливає також темп мовлення: при швидкому темпі мовлення *і* на *й, у* на *в* змінюються більш послідовно (адже так вимовляти зручніше). І навпаки: при уповільненні мови зникає чергування навіть там, де воно звичайно відбувається досить послідовно (слова вимовляються далеко одне від одного, й чергування для полегшення вимови стає справою другорядною).

Якщо у вас є можливість записувати свою мову на магнітофонну стрічку, то після кількох прослухувань ви краще відчуєте, яке враження ви справляєте на своїх слухачів. Тоді під час виступу ви будете знати, чого саме слід остерігатися, що обминати, де посилювати увагу до вимови.

\* \* \*

*Мова — машина, і не слід допускати,  
щоб пружини її скрипіли.*

А. Ривароль

## НАГОЛОС

*Не бійтесь заглядати у словник,  
То пишній сад, а не сумне провалля...*

М. Рильський

Ніщо так безжально не зриває завіси в таємниці нашого рівня мовної культури (і загальної також...), як наголос. Ось заговорив цілком, здавалося б, «респектабельний бізнесмен»: «Сімдесят вісім чоловік проти — це вже не феномен, це нова оцінка ситуації». Тут що не слово, то й помилка, і співрозмовник — свідомо чи підсвідомо — виправляє подумки: «Сімдесят вісім чоловік проти — це вже не феномен, це нова оцінка ситуації». Враження про мовний і культурний рівень «бізнесмена», вважайте, склалося; змінити його буде дуже й дуже важко. Який же вихід? Єдиний: «Не бійтесь заглядати у словник...» Починайте з того маленького словничка, який є в цій книжці, а далі — з'явиться звичка — з'явиться й потреба шукати правильні наголоси в словниках.

Норми наголошення слів у сучасній українській літературній мові вже усталились; вони відображені в найрізноманітніших словниках, а тому й загальноприступні. Проте в практиці усного мовлення трапляється аж надто багато грубих порушень цих норм, що знижує загальний рівень мовлення. Особливо прикро, що значна кількість помилок припадає на ділове мовлення, а воно ж покликане обслуговувати всі ділянки громадського життя й діяльності членів нашого суспільства. Саме ділове мовлення і є свідченням реального рівня мовної культури нашого суспільства.

Мимохіть виникає питання: а чи не в самій специфіці нашого наголошення криється поява такої величезної кількості помилок у наголошенні слів? Яка вона, ця система?

Український наголос — вільний, тобто не закріплений за якимось певним складом слова (а є мови, де наголос закріплений: у польській мові, наприклад, він на передостанньому складі слова, у французькій — на останньому). В українській мові можна знайти слова, де наголос міститься на останньому складі (*водá*), на передостанньому (*погóда*), на третьому складі від кінця (*провісниця*), на четвертому (*перебільшувати*), на п'ятому (*надлóm-лю-ва-ти-ся*), навіть на шостому і на сьомому складі (*на-ла-год-жу-ва-ти-ся*, *налагоджуватимуться*).

Крім того, український наголос рухомий, тобто може змінювати місце в різних формах того самого слова: *місяць*, але *місяці*; два *місяці*, п'ять *місяців*, але *місяцями*. Ці дві риси наголошення помітно впливають на мелодику української мови, на її гнучкість і звучність, роблять її, разом з особливостями вимови, однією з наймилозвучніших мов світу.

Людина, яка змалечку чула навколо себе чисту літературну українську мову, засвоює правильні наголоси, навіть не маючи видатних здібностей до вивчення мов. Але багато хто з нас змалечку чує місцеву говірку, а не літературну мову, а говірки ці більше чи менше віддалені в наголошенні від норм літературної мови. Так, наприклад, у наголошенні дієслів виразно розрізняються південно-східна й південно-західна говірки. У південно-східній, ближчій до літературної норми, кажуть *вожу́, вóзши, ходжу́, хóдиши, кажú, кáжеши, веземо́, несемо́, везете́, несете́*. У південно-західній говірці кажуть: *вóжу, хóджу, кáжу, везéте, несéте*.

Перевірте себе, як ви наголошуєте подані слова, і запам'ятайте: правильним є наголошення кінцевого складу в дієсловах *нести́, принести́, весті́, везті́*, а також в усіх формах таких дієслів (*веземо́, везете́, привезла́, принесло́...*). Часто помиляються в наголошенні форм дієслова *бути*. Перевірте, чи ви правильно їх наголошуєте: *бу́ду, бу́деш, бу́де, бу́демо, бу́дете, бу́дуть; була́, було́, були́*.

Серед нас багато людей розмовляє й по-українськи й по-російськи (а дехто одразу обома). Тоді наголошення однієї мови несвідомо переноситься на іншу (йдеться про однокореневі слова). Так, саме під впливом російської мови у нас жахливо нівечать українські числівники: скільки разів на високих зібраннях ділових людей доводилось чути оте неоковирне *восьмидесят, чотирнадцять, по другім питанням*.

— Числівники в українській мові наголошуються лише так:

<i>одина́дцять</i>	<i>п'ятдеся́т</i>
<i>двана́дцять</i>	<i>шістдеся́т</i>
<i>трина́дцять</i>	<i>сімдеся́т</i>
<i>чотирна́дцять</i>	<i>вісімдеся́т</i>
<i>п'ятна́дцять</i>	
<i>шістна́дцять</i>	
<i>сімна́дцять</i>	
<i>вісімна́дцять</i>	
<i>дев'ятна́дцять</i>	

— Неоднаково наголошуються в обох мовах не лише числівники, а й такі однокореневі слова:

<i>по-україне́ькому</i>	<i>по-росі́йському</i>
<i>рі́зниця</i>	<i>ра́зница</i>
<i>сі́льський</i>	<i>се́льский</i>
<i>ста́рий</i>	<i>ста́рый</i>
<i>пере́пис</i>	<i>пе́репись</i>
<i>рі́зкий</i>	<i>ре́зкий</i>
<i>по́каз</i>	<i>пока́з</i>
<i>при́ріст</i>	<i>прирѐст</i>
<i>при́ятель</i>	<i>прия́тель</i>
<i>се́ре́дина</i>	<i>середі́на</i>
<i>кропи́ва</i>	<i>крапи́ва</i>

Чи існують якісь правила наголошення, які б поширювались на певну групу слів?

Так, окремі групи слів можуть бути об'єднані певним правилом їх наголошення, наприклад:

іменники на *-ання* наголошуються так, як дієслова, від яких вони утворені: *чита́ти* — *чита́ння*, *писа́ти* — *писа́ння*, *завда́ти* — *завда́ння*, *пізна́ти* — *пізна́ння* (тому неправильно: *чи́тання*, *пи́тання* або *завда́ння*). У двоскладових іменниках на *-ання* наголошується останній склад: *зна́ння*, *зва́ння*, *спа́ння* та ін.

Однаково наголошуються абстрактні іменники, утворені від прикметників суфіксом *-ин(а)*: *старови́на*, *глиби́на*, *величи́на*, *височи́на* (а значить і *новина́*, а не *нові́на*, як часом можна почути).

Часто помиляються, наголошуючи географічні назви на *-щина, -чина*. Тут діє таких два правила:

наголос ставиться на корені, якщо в слові, від якого ця назва утворена, наголос на корені:

*Київщина* (бо *Київ*)

*Одещина* (бо *Одеса*)

*Харківщина* (бо *Харків*)

*Сумщина* (бо *Суми*)

*Полтавщина* (бо *Полтава*)

наголос ставиться на суфіксі, якщо він наголошений у слові, від якого утворена назва:

*Васильківщина* (бо *Васильків*)

*Донеччина* (бо *Донецьк*)

*Лебедініщина* (бо *Лебедін*)

Наголоси на зразок *Полтавщина, Харківщина* ще в поезії можливі, але в мові сучасної ділової людини звучать аж надто архаїчно, а ще гірше — претензійно.

Серед запозичених слів теж є групи слів одного типу творення, які мають однаковий наголос:

однаково наголошуються слова з суфіксами *-ист, -іст, -їст* (у них наголос на суфіксі): *радіст, моторіст, атеїст, песиміст, оптиміст, егоїст, конформіст, дантіст, артист, гуморіст* та ін.;

іншомовні власні назви у переважній більшості наголошуються так, як у тій мові, з якої вони взяті. Це означає, що всі французькі прізвища повинні мати наголос на останньому складі (*Бальзак, Дюма, Стендаль, Гюго, Пастер*); усі англійські прізвища мають наголос на першому складі слова (*Байрон, Гамлет, Діккенс, Дарвін, Рассел, Нельсон; Кромвель*), у польських — на передостанньому складі (*Мицкевич, Словацький, Тувім*).

Незначна частина іншомовних прізвищ, особливо тих, що давно засвоєні українською мовою, змінила наголос, пристосувавшись до нових фонетичних умов або зазнавши впливу тих мов-посередників, через які це слово прийшло до нас (*Шекспір, Ньютон, Рентген, Фультон* — це наша норма, хоч «дома» їх наголошують на першому складі).

Однаково наголошуються слова такого типу творення (зверніть увагу на ці слова, бо помилок тут буває багато):

*бюрократія*

*аристократія*

*демократія*

*плутократія*

*партократія;*

— ще одна група однаково наголошуваних слів:

*діалог*

моноло́г  
поліло́г  
катало́г  
некроло́г

Проте в переважній більшості випадків слова одного типу творення не мають однакового наголосу. Пор.: *вимика́ч, сіка́ч, ора́ч, шука́ч*, але *вини́щувач, випро́стувач; бджі́льництво, саді́вництво, вида́вництво*, але *горо́дництво, руї́нництво, зра́дництво*.

В іншомовних словах, до складу яких входить слово *-метр*, наголос теж неоднаковий:

у назвах мір наголос на останньому складі:

міліме́тр  
сантими́тр  
дециме́тр

кіломе́тр (зверніть увагу: *кіломе́тр* — і не інакше!)

у назвах вимірювальних приладів — на передостанньому складі:

баро́метр  
спідо́метр  
мано́метр  
термо́метр

По-різному наголошуються такі — зовні схожі — іншомовні слова, як *псевдо́нім, ано́нім* — з одного боку, і *анто́нім, вино́нім, паро́нім, омо́нім*.

Є в українській мові цілий ряд слів, які мають два наголоси — і два різних значення. Неправильно поставлений наголос часом псує враження від сказаного, але найчастіше — враження про того, хто говорить.

Тому зверніть увагу на оцей словничок і повертайтеся до нього, коли готуетесь до виступу:

білі́зна (вироби з тканини)

білизна́ (білість)

бро́ня (документ про закріплення чогось за кимось)

броня́ (захисна обшивка)

вершко́вий (міра довжини: 1 вершок — 4,4 см)

вершкові́й (виготовлений з верхнього відстою молока)

ві́года (користь; «мати з чогось ві́году»)

виго́да (зручність; «квартира з усіма ви́годами»)

жа́лібний (голос)

жалібни́й (марш)

за́пал (натхнення)

запа́л (запальник)



*кблос* (жита)  
*колбс* (Мемнонський велетень)  
*лупа́* (дрібні рогові лусочки)  
*лу́па* (збільшувальне скло)  
*людський* (властивий людині, людям)  
*людський* (уважний до людини)  
*недоносок* (старе взуття або одяг)  
*недоносок* (передчасно народжене маля)  
*недоторканий* (дієприкметник)  
*недоторка́нний* (прикметник)  
*прош́у* (звертаюся з проханням, клопочу)  
*про́шу* (запрошую)  
*перéїзд* (місце)  
*переїзд* (дія)  
*прóстий* (рівний, випростаний)  
*простій* (звичайний)  
*типóвий* (характерний; «типові риси»)  
*типові́й* (зразковий; «типовий проект»)  
*туш, ту́ші, ту́шию* (водяна фарба)  
*туш, ту́ша, ту́шем* (коротке музичне привітання)  
*шля́хом* (дорогою)  
*шляхо́м* (прийменник; «діяти шляхо́м експериментів»)

І ще кілька окремих зауважень, які, може, вам пригодяться (ці зауваження стосуються слів, за якими одразу й назавжди визначається рівень мовної культури, вимогливість людини до себе, якщо хочете, навіть інтелект).

Це насамперед слово *Україна* й похідні від нього: *українець*, *українка*, *український*, *по-українському*. Усі намагання пов'язати назву нашої землі зі словом *окраїна* не витримують критики. Дуже гарно про це сказав Ярослав Дзира: «...Жоден народ Європи в добу феодалізму, а тим паче сам феодал, ніколи не називали себе «окраїною», а звеличували свої володіння центром, третім Римом; і в коренях багатьох назв країн залишилося слово «земля» (Найдорожчий скарб. Слово про рідну мову: Поезії, вислови. К., 1990. С. 32). Назва «Україна» пов'язана зі словом «країна», наголошується вона так, як і інші слова цього типу: *країна*, *своім*, *розмаїтий*, *маївка*, *гаївка*, *руїна*. Як бачите, «і» перетягає на себе наголос в усіх цих давніх українських словах.

Наступне слово — «візитна картка» — це *квартал*. Воно однаково наголошується в обох своїх значеннях: «добре освіт-

лений квартáл», «квартáли нових будинків» і «план на перший квартáл», «три квартáли минулого року».

У слові *фено́мен* роблять помилку навіть освічені люди, виправдовуючись так: «Усі кажуть «*феноме́н*», от і я так кажу, щоб не бути білою вороною...» Але ж багато хто каже «*експерт*», «*симе́трія*», та від цього правильний наголос залишається там, де був: *експе́рт*, *симе́трія*. Не треба говорити так, як усі, «щоб не виділятися», треба звикнути до правильного наголосу й скрізь, з усіма говорити правильно. Тоді й «усі» поступово звикнуть і до *квартáл*, і до *фено́мен*, і до *експе́рт*.

Дехто, може, хотів би захватися за російську мову, якою йому, мовляв, доводиться найчастіше розмовляти. Та от біда: і по-російськи треба наголошувати усі ці слово точнісінько так само: *Україна*, *українский*, *по-українски*, *квартáл*, *фено́мен*, *експе́рт*...

## СЛОВНИЧОК НАГОЛОСІВ \*

### А

абза́ц, абза́ца; абза́ци, абза́цами  
а́втор, а́втора; а́втори, а́вторами  
аге́нт, аге́нта; аге́нти, аге́нтами  
аге́нтство, аге́нтства; аге́нтства, аге́нтствами  
агроно́мія, агроно́мії  
а́лібі (невідмінюване)  
аристокра́тія, аристокра́тії  
а́ркуш, а́ркуша, а́ркушем; а́ркушами  
а́том, а́томний  
аутодафе́ (невідмінюване)

### Б

бажа́ний, бажа́на, бажа́не  
Ба́йрон, Ба́йрона, Ба́йроном  
Бальза́к, Бальза́ка, Бальза́ком  
безкори́сливість, безкори́сливості  
безпредме́тний  
безпринци́пний  
Бе́кон Фре́нсіс (учений)  
бекóн, бекóну, бекóном  
бюлетéнь, бюлетéня, бюлетéнем  
бюрокра́тія, бюрокра́тії, бюрокра́тією

### В

ви́бори, ви́борів, ви́борами  
видатни́й  
вихо́дячи  
ві́дтоді  
ві́рш, ві́рша, ві́ршем; ві́рші, ві́ршами

<sup>1</sup> Тут уміщено слова, наголошення яких найчастіше викликає сумніви.

вісімдеся́т, вісімдеся́ти  
Вольте́р, вольте́рівський  
во́рог, во́рога; вороги́, вороги́в; два во́роги  
всереди́ні  
вче́ння

Г

Га́млет, Га́млета  
ге́незис, ге́незису  
гляда́ч, глядача́; глядачі; гляда́чу!  
госпо́дарський (власницький):  
госпо́дарський (виробничий)  
громадя́нин, громадя́нка; громадя́ни  
гурто́житок, гурто́житку; гурто́житки

Д

дев'я́тсо́т, дев'я́тисо́т, дев'я́тиста́м, дев'я́тьмаста́ми  
демократи́я, демократи́ї  
джерело́, джерела́; мн. джерела́, джерел; два джерела́  
до́гмат, до́гмата; до́гмати, до́гматів  
докуме́нт; докуме́нти  
до́лар, до́лара, до́ларом; до́лари, до́ларами  
до́нька, до́ньки, але дочка́, дочкі  
дру́гий, дру́га; дру́ге; дру́гі

Е

е́кскурс, е́кскурсу  
експе́рт, експе́рта  
епіле́псія

Є

єрети́к, єрети́ка  
єство́, єства́, єство́м  
єгиптя́нин

Ж

жада́ний, жада́на, жада́не  
жади́бний, жади́бна, жади́бне  
жадо́ба, жадо́би  
жа́лісливий, жа́ліслива, жа́лісливо  
жа́ркий (день)  
живо́пис, живо́пису

З

завда́ння  
залю́бки  
запита́ння  
зганьби́ти  
зга́нити  
зокре́ма  
зупини́тися, зупиню́ся; зупи́няться

І

і́м'я́, і́мені, і́менем (і́м'ям); і́мена́, і́ме́н  
і́ндустрі́я

інкогніто (невідмінюване) |  
іноді  
інструмент  
іскра, іскри, іскрою; іскри, іскор  
істерія, істерії, але істерика

казати, кажу, кажеш, каже; кажемо, кажучи  
камбала  
карабінер  
каталог, каталога, каталогом  
квартил, квартилу; квартили, квартилами  
комбайнер, комбайнера; комбайнери  
компроміс; компроміси  
кулінарія; кулінар

## Л

лавровий (лист, вінок)  
легкоатлет; легкоатлети  
літопис, літопису, але літописець

## М

медикамент; медикаменти  
мережа, мережі, мережею; мн. мережі  
металургія  
митарство; мн. митарства  
мовчазний, але мовчазність; мовчазно  
монолог, монологі; монологи

## Н

навчання, навчальний, але навчений  
навшпійньки  
найвиразніший  
найхарактерніший  
наклеп, наклепу; наклепи, наклепів  
налагодити, налагоджу, налагодиш  
напасть, напасті, напастю  
насамперед  
натомість  
некролог; некрологи  
ненависть; ненавидіти  
неприятність, неприємності  
новий, нова, нове, нові, нових, новим  
нонсенс (нісенітниця)

об'єм, об'єму, об'ємний  
образ, образити, образитися, але ображатися  
одинадцять, одинадцяти, одинадцятьма  
ознака, ознаки; означений, означення  
оповідання, оповідати; оповідач  
опріч

оптóвий, оптóва, оптóве; оптóві  
отáман, отáмана  
о́цет, о́цту; о́цтовий  
оці́нка, оці́нювати, оці́нений, але неоці́нений

## П

пала́ц, пала́цу; палацо́вий  
партéр, партéру, партéром; партéрний  
пáсквіль, пáсквіля; пáсквіля́нт; пáсквільний  
перегу́к, перегу́ку  
пережи́ти, пережив, пережила́, пережило́; переживемо́, пережили́  
перенести́, перенесла́, перенесло́; перенесемо́  
підвести́  
підвезти́  
піднести́  
підкрéслити, підкрéслю; підкрéслимо  
планéр, планері́зм, планері́ст, планéрний  
повста́ння  
поза́торік  
пóзначка, але позна́чення  
пока́зник  
пока́жчик  
покли́кання  
по́милка, помилко́вий, помиля́тися  
поя́дкóвий, порядко́ва, порядко́ве  
пóсмішқа  
по-украї́нському, по-украї́нськи  
почáток, почáтку; початкі́, початкі́в  
предме́т, предме́та, предме́тний  
принагі́дний, принагі́дно  
прийня́ти, прийняла́; прийняли́  
пріспі́в, пріспі́ву  
привезти́, привезла́, привезли́  
профе́сор; професорі́; два професори́  
псевдо́нім, псевдо́німа

## Р

ра́дий, ра́да, ра́де; ра́дий-радісі́нський  
ра́зом  
раз по́ раз; раз у ра́з; раз за ра́зом  
раку́рс, раку́рсу, раку́рсом  
револьве́р; револьверний  
реда́ктор; редакторі́  
ре́квієм, ре́квієму  
рiмлянин, рiмлянина; рiмляни  
рiчище, рiчища  
рoдич; рoдичі, рoдичів, рoдичами  
розв'язáння, але розв'язування  
розпові́сті; розпові́сти, розповідь, **розповідний**  
росі́янин, росі́янка; росі́яни  
росі́йський, по-росі́йськи  
руко́пис, руко́пису; руко́писний текст  
ру́но (вовна), ру́на; мн. ру́на  
русла́, русла́; мн. ру́сла, ру́сел; два русла́, двоє ру́сел

сам, сама́, самб́; самі́ і самі́ (ми самі́ зробимо)  
 са́мий, са́ма, са́ме (біля са́мого лісу)  
 сантимéтр, сантимéтра; сантимéтри  
 свій, своя́, своє́, свого́, сво́ї, сво́їму, сво́їй, сво́їм; сво́ї, сво́їх, сво́їм,  
 сво́їми  
 сегме́нт, сегме́нти; сегме́нтний  
 секретáр, секретаря́; секретáрю; секретарі́  
 сере́дина, сере́динка  
 сі́лос, сі́лосу; сі́лоєний  
 симетрі́я, симетрі́ї; симетрі́чний  
 сі́льськогосподáрський  
 сі́мдесят, сі́мдесяти́  
 ска́рб, ска́рбу; ска́рби, ска́рбів  
 спі́вробі́тництво; спі́вробі́тник, спі́вробі́тниця  
 спо́кій, спо́кою і споко́ю  
 спочáтку  
 станко́вий живо́пис  
 станко́вий кулемéт  
 ста́ртер, ста́ртера  
 ста́туя, ста́туї  
 старáнный; старáнність; старáнно  
 сті́йкий, сті́йка, сті́йке; сті́йкі  
 сторі́нка, сторі́нки; сторі́нкі, сторі́нок, п'ять сторі́нок  
 ступі́нь, ступе́ня; ступе́ні, ступе́нів

Т

та́ємни́ця; та́ємни́чий  
 та́кож  
 тварі́нництво  
 тве́рдий, тве́рда́, тве́рде́; тве́рді  
 тіту́льний, тіту́льна, тіту́льне  
 ті́сяча, ті́сячі; мн, ті́сячі, ті́сячам  
 то́нкий, то́нка́, то́нке́; то́нкі, то́нкі́х  
 тремтя́чі  
 ту́га, ту́ги, ту́зі, ту́гою

У

убра́ння і убрання́  
 украї́нець, украї́нка, украї́нський  
 укра́сти, укра́ду, укра́деш  
 у́нікум, у́нікуму  
 ура́зити і ура́зити; ура́зливий  
 урочі́стий; урочі́стість  
 усмі́шка і усмі́шка  
 успі́шний; успі́шність; успі́шно  
 уче́нь, уче́нем; уче́ні, уче́нів, уче́нями  
 учи́тельство; учи́тельський

Ф

фа́була  
 фарфо́р і фарфо́р; фарфо́ровий і фарфо́ровий  
 фахові́й, фахова́, фахове́; фахіве́ць, фахі́вця  
 фенóмен, фенóмена  
 фети́ш, фети́ша; фети́ши́зм

фіялковий, фіялкова, фіялкове  
філістер, філістерство, філістерський  
фланговий, флангова, флангове

## Х

хаос, хаосу (у міфології: стихія)  
хабс, хабсу (безладдя)  
хворіти, хворію, хворієш; хворіємо  
хброше  
хотіти, хочу, хочеш, хоче; хочемо, хочете, хочуть

## Ц

цемент, цементу, цементом  
цэнтнер, цэнтнера, цэнтнеру; цэнтнери  
цифровий, цифрова, цифрове  
цілий, ціла, ціле; цілого; в цілому

## Ч

чайна, чайної, чайною; в чайній  
час, часу, часом; часи, часів  
частка, частки; мн. часткі, часток, часткам і частки, часток, часткам; дві  
частки, п'ять часток  
черговий, чергового, черговому; чергові  
черствіти і черствіти  
чисельник, чисельника, чисельником  
читання, читач, але читанка, прочитаний  
чотирнадцять, чотирнадцятий, чотирнадцятеро

## Ш

шапка, шапки; мн. шапки, шапок, шапкам  
шкерєберть  
шлях, шляху; мн. шляхи, шляхів; іти шляхом (дорогою); іти шляхом чого;  
на шляху, по шляху, два шляхи  
шовковий, шовкова, шовкове  
шофєр, шофєрський, шофєри  
шприц, пшрица  
штаб, штабу, при штабі; мн. штаби, штабів, штабам, штабами; два штаби

## МІМІКА. ЖЕСТИ

*У характері, в манерах — в усьому найпрекрасніше —  
це простота.*

Г. Лонгфелло

Незалежно від нашої волі ми розмовляємо не лише сло-  
вами, а й нашим тілом. Так і ні ми можемо сказати словом,  
а можемо — головою, там або туди — вказівним пальцем;  
промовляючи вітання, ми вклоняємося або злегка нахили-

ємо голову; дивуючись, ми хитаємо головою, здвигаємо плечима, розводимо руками; сердячись, супимо брови, затискаємо губи, іноді погрожуємо пальцем (а то й кулаком); гніваючись, стукаємо кулаком об стіл, тупаємо ногою, хапаємося за голову; радіючи, прикладаємо руку до серця, розкриваємо обійми, притискаємо когось до серця... Прямо паралельна мова... Але всі ці жести супроводять, а не замінюють слова, хоч кажуть, що через міміку і жести ми можемо одержати до 40 % інформації.

Усіма цими засобами промовець може скористатися для створення потрібного мікроклімату спілкування з аудиторією — і для підкреслення, виділення сказаного, і для пом'якшення враження від сказаного.

Якою б офіційною не була обстановка, доповідач не може залишатися на трибуні годину, увесь час тримаючи руки «по швах», — він мусить рухатися й жестикулювати. Рухи його значною мірою залежать від зовнішніх обставин: за кафедрою людина майже непорушна, за столом рухи її рук вільніші, а тіла — стримані, на відкритому місці — на сцені, наприклад, — промовець ще вільніший. Найголовніше — скрізь триматися якомога простіше й природніше, користуватися лише тими жестами й мімікою, які є його «природою», властиві його натурі.

Немає нічого гіршого, ніж ситуація, коли слухачі відчувають неправду в звучанні голосу промовця, надуманість і перебільшеність його інтонацій, фальш у міміці, жестах, поведінці. Тому найкраще: спокійно вийти, впевнено подивитися в зал, приязно посміхнутися — і без афектації та театральних жестів розпочати розмову.

Жестикуляція значною мірою залежить від того, чи доповідь читається, а чи проголошується. При читанні жести, як правило, бідніші, скованіші. При виголошенні промови жести породжуються у момент формування чи виголошення думки, тоді досягається повна відповідність між змістом і формою виголошення.

Промовець, у якого є досвід, знає, що при загалом стриманій, спокійній манері поведінки, особливо при читанні тексту, окремі жести, що підкреслюють особливо важливу думку, можуть справити досить сильне враження — якщо вони породжені цією думкою. У досвідченого оратора навіть рука, що тримає аркуш паперу, може бути виразною. Багато можуть сказати і найскупіші жести, якщо вони доповнені інтонацією, мімікою, виразом обличчя, очей.

Отже, зробимо для себе такий висновок: міміка і жести — це наочне, а водночас інтуїтивне вираження думки, супровід сказаного словом. Тому значно важливіше про-



никнути глибше в тему виступу, проїнятися його ідеями — це й буде підставою для появи потрібних і доречних жестів. Досконалість тут, як і в усьому іншому, приходить з часом.

А остерігатися чого треба? А ось чого:

зайвих рухів (вони заважають слухачам, не дають їм зосередитись);

одноманітних, повторюваних жестів (запас жестів у кожного з нас порівняно невеликий, і при частому повторенні вони набридають слухачам);

примітивних і вульгарних жестів: підморгування, притупування ногою; вказування рукою чи пальцем на когось; піднятий великий палець як оцінка та ін. (вони оцінюються слухачами як прояви низької культури промовця);

незграбних і недоладних жестів і міміки: хапання себе за носа чи за вухо; знизування плечима, погладжування підборіддя; стукання пальцями по столу, недоладне хитання головою та ін. (вони смішать слухачів, зал настроений розважатись за ваш рахунок);

жестів, розрахованих на зовнішній ефект: піднімання рук до неба, прикладання руки до серця, биття себе в груди та ін. (вони не роблять честі промовцю і не викликають довір'я до нього);

незвичних, несподіваних жестів, особливо на початку і в кінці виступу: це поклони, особливо низькі, помахування піднятою рукою на прощання — як на вокзалі та ін. (вони дивують або смішать аудиторію);

жестів і міміки, підготовлених перед дзеркалом (вони найчастіше недоречні й театральні, бо жестикуляція і міміка визначається не лише висловленою думкою, а й ситуацією, в якій вона висловлена, і настроєм промовця, і контактом з аудиторією чи відсутністю його, — та всього цього наперед не передбачиш).

До речі, самому контролювати свої жести і міміку дуже важко, а для деякого й просто неможливо; це має зробити хтось з ваших друзів.

\* \* \*

*Граціозність для тіла — це те саме,  
що здоровий глузд для розуму.*

Ф. Ларошфуко

## БАГАТСТВО І БІДНІСТЬ НАШОГО СЛОВНИКА

*Де не загинуло слово, там і діло ще не загинуло.*

О. Герцен

Ось ми з вами, читачу, входимо в нове для нас середовище — зустріч з майбутнім діловим партнером, відвідини потрібної надалі установи, участь у якомусь зібранні. На нас уважно дивляться, оцінюють — вираз обличчя, одяг, манеру триматися. Враження — перше враження — склалося. Та ось ви заговорили — і враження одразу ж зазнає змін — на краще чи на гірше, бо аж тепер нас справді побачили, якщо вірити тому давньому філософу, який сказав: «Заговори, щоб я тебе побачив».

Якщо ваші співрозмовники добре володіють українською мовою, перша ж ваша помилка, особливо груба, одразу ж вплине на попередню оцінку. Це не значить, що ваша мова має бути дистильованою водою. Ні, для усного мовлення не існує поняття абсолютної правильності, придатної для будь-якої ситуації. Адже тут відбувається жива взаємодія людей, і співрозмовники певним чином пристосовуються один до одного, іноді навіть відступаючи в чомусь заради співрозмовника. Тому й вважається, що навіть досконале знання усіх закономірностей, правил і норм ще не означає, що людина володіє мовною культурою як основою мистецтва мовного спілкування.

Необхідно знати мову, володіти нею під досить своєрідним кутом зору — щоб говорити завжди тактовно, цікаво, своєю мовою впливати на слухачів, уміти переконати людину або ж просто розважити її; уміти говорити зі знайомим і незнайомим, з молодим і старим, з рівним і високо поставленим, з людьми, які з вами і які проти вас; уміти говорити вдвох, утрьох і перед великою аудиторією. А все це разом означає уміти завойовувати прихильність людей.

Самі розумієте, що для цього потрібен насамперед багатющій словник. Словниковий запас людини ніколи не буває «остаточним»: він змінюється протягом усього її життя. Залежно від обставин через певний час одні слова переходять у пасивний словник, інші з'являються в активному, щоб із часом повернутися в пасив. У словниковому запасі освіченої людини, яка постійно працює над собою, — десятки тисяч слів. Проте у повсякденному побутовому спілкуванні ми, як правило, не використовуємо більш як 2—3 тисячі слів; їх вистачає для повсякденних потреб.

Бідність словника — це одна з найпоширеніших вад публічного мовлення. Людина може говорити багато й довго, говорити на різні теми, але весь час послуговуватися тими ж самими словами. При цьому значення їх увесь час начебто «розмивається»; слово втрачає чіткі смислові межі, оскільки ним намагаються передати дуже неоднаковий зміст. Напр.: у словнику є «активне» слово «дефект». Чи скрізь і всюди *дефект* — найкраще, найточніше слово? Ні, все залежить від того, про що йде мова: якщо про характер — це його *негативна риса*, коли про розрахунки — це *помилка в розрахунках*, коли про планування — *прорахунки в плануванні*, про поведінку — *хиба*, якщо про мову — *вада* (навіть у коней — і то не *дефект*, а *гандж*).

Які можливості вибору слова в діловому мовленні? У межах ділового стилю діє вимога вибрати лише серед нейтральних, міжстильових, емоційно не забарвлених слів. Не завжди таке слово (особливо при непідготовленому мовленні) легко й швидко приходить на пам'ять. Повторення того самого слова — через труднощі пошуку синоніма — й створює у слухачів враження бідності мови ділової людини.

Шлях удосконалення мови тут такий: від єдиного слова на всі випадки вживання до кількох синонімічних, близькозначних, але не тотожних слів, а далі — до уточнення значення кожного з цих синонімів. Недарма ж вважається, що вимогливість до мови — це вимогливість до точності слововживання. Залежність тут така: зростає вимогливість — зменшується кількість загальників; ми вибираємо одне, найточніше, найефективніше слово, відкидаючи всі інші. З нашого «арсеналу» зникає фраза: «Чи не однаково, як сказати?», з'являється певність, що неоднаково.

Але щоб вибрати слово, треба вміти бачити предмет, знаходити для нього найточніше слово, найдохідливіший образ, найдоречнішу оцінку. Вибрати слово — це значить вміти передати іншим своє враження так, що вони цей предмет начебто побачать вашими очима.

Уміння знайти потрібне оцінне слово для конкретної мовної ситуації створює єдність форми та змісту, яка й робить мову красивою, вражаючою — такою, що надовго запам'ятовується.

Часом людина, яка слабо володіє багатствами відтінків, закладених в оцінних словах, для рядової, а часом і буденної ситуації намагається знайти слова-«гіганти», які б виражали одразу найвищу міру вияву ознаки. Розмір у них — *величезний* (а міг бути *достатній, значний, великий*, а вже аж наприкінці — *величезний*), усяку роботу (навіть прибирання будівельних майданчиків) у них *завершують*, а не

закінчують; найменшу дрібницю — вручають, подарунки — навіть найскромніші — лише підносять; Такі люди не ходять, а прямують, не приїздять, а прибувають, вони не просто живуть, а проживають, мешкають на своїй житлоплощі.

Та це все люди поважного, передпенсійного віку, й перевчати їх — марна справа. Але як пояснити бідність словника людини молоді?

Трапляється, що людина, яка досить добре володіє мовою, починає сумніватися з приводу певного слова: чи так говорити взагалі неправильно, а чи тільки в якомусь окремому випадку? Напр.: коли говорять *положення*, а коли *становище*? А ще ж є *стан*... Міркує цей молодик приблизно так: «*Положення* — так кажуть усі, значить так і я казатиму». І обминає *становище* й *стан* тепер уже завжди, замість того, щоб один раз вияснити для себе:

**Положення** — розташування в просторі (*горизонтальне положення*); певне теоретичне твердження чи думка (*основні положення*); зведення законів, правил (*положення про вибори*);

**Становище** — це події, обставини, ситуація (*становище на Близькому Сході*);

**Стан** — вужче за два попередніх слова за значенням; це сукупність певних явищ, процесів (*стан здоров'я, фізичний стан рідини*).

Так усе просто, виявляється, але... до словника, як кажуть, руки не дійшли.

Уміння висловлюватися точно — це чи не найцінніша риса ділової людини. Під час переговорів, що передують, наприклад, укладенню угоди, дуже важливо домовитися про точне значення кожного формулювання, щоб виключити в тексті угоди місця, які можна неоднаково потім витлумачити.

Отже, точність, точність і точність. Подивимось, що тут стоїть на заваді, через що треба переступити, прямуючи до точності.

«Універсальні» слова іншомовного й «нашого» походження. Це, переважно, запозичені слова, які часто вживаються в надто широкому, узагальненому, приблизному значенні.

Вживання запозичених слів у діловому мовленні загалом виправдане: вони позбавлені образності, переносних значень, відтінків розмовності (вони не годяться у повсякденній побутовій мові, бо звучать аж надто казенно: «*мене лімітує час*», «*не форсуй цієї розмови*»).

Перш за все, щоб користуватися запозиченнями, треба точно знати їх значення, знати, в якій мовній і позамовній

ситуації спілкування вони доречні (у дуже багатьох випадках без них узагалі можна обійтись: адже йдеться про усне мовлення).

Найчастіше в усному діловому мовленні вдаються до запозичень, коли треба назвати дію, а пригадуються українські дієслова аж надто побутового, «хатнього», «приземленого» плану. Але серед українських відповідників можна знайти достатню кількість нейтральних дієслів, які значно точніше позначають дію, тільки треба добре пошукати. Порівняйте й переконаєтесь:

*домінувати* — переважати; панувати, головувати;

*форсувати* — прискорювати, посилювати;

*диференціювати* — розрізняти, поділяти, розчленовувати;

*концентрувати* — зосереджувати, згущувати, збагачувати;

*базувати* — ґрунтувати, опирати; опановувати;

*ремонтувати* — налагоджувати, виправляти, встановлювати, лагодити, усувати пошкодження;

*ігнорувати* — зневажати, не брати до уваги, не помічати;

*лімітувати* — обмежувати;

*гарантувати* — забезпечити;

*стимулювати* — спонукати до дії, заохочувати, давати поштовх;

*ліквідувати* — скасувати, припинити; знищити, викоренити.

Якщо ви пишете текст виступу, промови, доповіді чи лекції, уникайте частого повторення цих запозичених дієслів: одні слухачі чули їх сотні разів і вже ніяк на них не зважатимуть, інші їх просто не сприймуть, бо не знають точного значення.

Ще більш загальне, розмите, неточне значення часом вкладають в запозичені абстрактні іменники. У декого вони позначають усе — й нічого. А кожне з таких запозичених слів має по кілька дуже точних, а до того ще й загальнозрозумілих значень. Можете переконатись у цьому:

*аргумент* — доказ, підстава, обґрунтування; мотив;

*авторитет* — повага, пошана; престиж, вага;

*гіпотеза* — припущення, здогад, передбачення, домисел; задум, думка, ідея;

*дефект* — вада, хиба, недолік, недоробка, упущення, брак, пошкодження;

*директива* — настанова, розпорядження, вказівка, наказ; команда;

*документи* — ділові папери; письмові джерела, першоджерела;

*інцидент* — неприємна подія, непорозуміння; випадок, пригода; okazія;

*категорія* — розряд, група, клас; вид, рід;

*консерватизм* — рутина, косність, застій;

*номенклатура* — перелік назв (у певній галузі); сукупність назв (продукції); перелік посад (кадри);

*симптом* — вияв, ознака, типова риса;

*традиція* — звичай, правило, звичка; ідея, норма; манера поведінки.

Та чи не найбільшої шкоди завдають ці запозичені загальники, коли вони виступають у ролі означень. Прикметник покликаний указувати на прикмету, ознаку предмета, а який образ предмета можуть створити сприйняті на слух прикметники на зразок *ідентичний, адекватний, гіпотетичний, симптоматичний*? Вживаючи такі слова в публічному виступі, слід було б час від часу згадувати, що переважна більшість людей, які фахово не зустрічаються з цими словами, знає не їхнє точне значення, а лише місце в тексті, мовну ситуацію, в якій на них можна натрапити. Експериментально доведено, що невміння визначити значення слова призводить до нерозуміння цілого відрізка висловлення. І найчастіше такими словами бувають запозичення, терміни, техніцизми, професіоналізми.

Тому й слід замінювати:

*адекватний* — *рівний, відповідний, однаковий*;

*ідентичний* — *тотожний, рівнозначний; однаковий, однотипний, одноплановий, однорідний*;

*гіпотетичний* — *припустимий, передбачуваний, домислюваний*;

*лаконічний* — *стислий, короткий, небагатослівний*;

*хронічний* — *тривалий, довготривалий, довгочасний, довгий, затяжний; постійний*;

*екстремний* — *негайний, спішний, терміновий; надзвичайний, невідкладний*;

*енергійний* — *рішучий, наполегливий; діяльний, працьовитий*;

*ефективний* — *дійовий*;

*ефектний* — *виграшний, яскравий; той, що справляє враження, виділяється*;

*індиферентний* — *байдужий*.

На жаль, і серед українських слів є такі, що вживаються аж надто загально — як своєрідний «тимчасовий заміник» того єдино потрібного, точного слова, яке не було своєчасно знайдене. Найчастіше це слова *завдання, погляд, назва, думка*. Подивимось на них уважніше:

*завдання* — мета, ціль, перспектива; призначення;

*погляд* — думка, судження; *переконання*; *точка зору*;  
*назва* — ім'я, найменування; сорт, вид, різновид.

Як бачите, можна знайти синоніми й до цих слів, щоб не повторювати: «є така думка», «на мою думку», «було висловлено думку», «думка ця не знайшла прихильників» — і все це протягом п'ятихвилинного виступу.

Отож, написали ви виступ — пройдіться по ньому з червоним олівцем, підкресліть повторювані слова іншомовного походження і пошукайте їм синонімічну заміну. Від цього виграє ваш виступ — у своїй точності, а ви — в очах своїх слухачів.

\* \* \*

*Зловживання науковою мовою перетворює  
в науку слів те, що повинно  
бути наукою фактів.*

*Ж. Кондорсе*

## **СКЛАДНІСТЬ І ПРОСТОТА СЛОВНИКА**

*Мудровоно пишуть тільки про те, чого не розуміють.*

В. Ключевський

**Запозичення.** Часом тема виступу вимагає великої кількості запозичених або рідковживаних і маловідомих слів і термінів.

Досвідчений промовець усі ці слова намагається ненав'язливо, непомітно для слухачів розкривати в тексті: в одному місці він до «важкого» слова тут же додасть загальноживаний синонім, у другому — використає порівняння, в третьому — знайде образний засіб. Тільки робить він усе це дуже тактовно, делікатно, щоб не принизити, не образити слухача грубим нагадуванням про його неосвіченість (класична фраза: «Я зараз спробую вам це популярно пояснити...»).

Виникає питання: а може всі ці його намагання зайві? Сьогодні всі ми багато читаємо, слухаємо радіо, годинами сидимо біля телевізорів... Навіщо нам пояснювати значення якихось слів?

Давайте подивимось правді у вічі. Ми знаємо не значення цих слів — кожного окремо, а місце їх у реченні,

дуже приблизно — ситуацію, в якій вони звичайно вживаються. Перевіримо це на собі. Ось ряд слів: *тактовний, коректний, галантний, імпозантний, рафінований*. Що можна сказати одразу? Скажемо, що це слова, якими характеризують поведінку людини, дають їй загалом позитивну оцінку (тобто ми окреслили ситуацію, в якій вони вживаються).

А тепер спробуйте розкрити значення кожного з цих слів — окремо. Чим відрізняється *тактовність* від *коректності*? Чи всяка *галантна* людина обов'язково при цьому й *імпозантна*?

Теза виявилась правильною: місце знаємо, значення — більш-менш... Але людина, яка виступає перед іншими, повинна не лише знати значення цих слів для себе, а й уміти так ними в разі потреби користуватися, щоб той, хто їх погано знає або не знає зовсім, зрозумів сказане вами точно й однозначно:

*тактовний* — той, у кого добре розвинуте почуття міри, а це почуття вже підкаже йому, як поводитись у певній ситуації; як правило, це людина делікатна, вона вміє триматися належним чином у кожній ситуації;

*коректний* — ще є *коректор* (посада), *коректура* (правка); *корективи* — всі вони від латинського «виправлений», «виправляти»; отже, *тактовний*, знаючий правила поведінки, ввічливий;

*галантний* — так кажуть про людину не просто ввічливу, а вишукано ввічливу, люб'язну, привітну (переважно про чоловіків у минулому: «галантний кавалер»);

*імпозантний* — справляє враження своєю зовнішністю, величний, поважний, показний, статечний (звідси *імпонувати* — викликати повагу; справляти враження своїм виглядом; подобатися).

Ви скажете, що ці слова в наш час майже не вживаються (хвалять людей рідко, більше критикують, а то й просто лають).

Про когось кажуть *наївний*, а про когось *рафінований*. Що краще, що гірше? Чи однаково погана людина, про яку сказали «вульгарний», і та, яку назвали «цинік, цинічний»?

Чомусь вважається, що *наївний* — це синонім до *дивак, посміховисько*. А насправді — це позитивна оцінка людини, це похвала. Адже *наївність* — це простодушність, недосвідченість, дитяча відвертість.

«Рафінований» без уточнення — слово нейтральне, воно означає «очищений від сторонніх домішок», а про людину — «витончений». Може бути «рафінований інтели-



гент» — це висока похвала, а може бути й «рафінований злочинець».

*Вульгарний* — це грубий, пошлий; звичайно це зовнішній вияв низької культури, нерозвинених смаків та уподобань. *Вульгарність* може бути проявом «сонної душі», інтелекту, який ще не прокинувся, а от *цинізм* — це вже зневага до культури, до моральних цінностей, норм поведінки, безсоромність, непристойність — стан, коли вже від душі залишилась лише жменька попелу.

І ще про одну категорію слів, точніше — про їх «половинки»: «ультра», «екстра», «архі», «квазі» та інші. Дехто з промовців аж надто вільно послуговується ними, не дуже замислюючись над тим, що таким вживанням розхитує у слухачів створене раніше поняття про них. А така «половинка», як *ультра*, наприклад, це компонент наукових термінів — і компонент надзвичайно важливий. Запозичений він із латинської мови, де означає «зверх», «за межами можливого» — це найвищий ступінь можливого. Слово «ультра» необхідне для мови науки, яка проникає за межі видимого, відчутного (*ультрачервоний, ультрафіолетовий*).

Серед запозичень є багато слів з подвійним статусом: у певній галузі науки вони — терміни, за межами цієї науки — загальноновживані слова. Ми не зобов'язані знати значення цих термінів, але маємо знати їхні загальнономовні значення. Так, у загальнонародну мову поступово входили терміни *максимум* (з початку нашого століття), *оптимум* (з тридцятих років нашого століття), *екстремум* (із шістдесятих років). Входили вони в формі прикметників: *максимальний* зі значенням *найбільший, найвищий; оптимальний — найкращий*, а от *екстремальний* ми так чітко, як два попередні, «перекласти» одразу ж не зможемо, хоч сьогодні слово *екстремальний* (*екстремальна ситуація, екстремісти* та ін.) вживається часто. Подивимось, з яким значенням це слово вживається як технічний термін. Слово це латинське, означає воно «крайне», «межа, за якою ні в один бік нічого немає». Отже, загальнономовне його значення — *крайній, граничний*.

Запозичені слова — це цілий окремий світ, це дивні «істоти», які живуть подвійним, а то й потрійним життям. Така собі «половинка» *екстра* — колись давно в латинській мові означала *поза, зовні, крім*; у сучасній мові входить до складу термінів (*екстраполовати, екстраординарний*), а ще живе як етикетка, назва.

Знову «входять у моду» слова з половинкою *архі-* (*архіважливий, архінебезпечний*). Сприймаються вони як своєрідна окраса стилю виступаючого. А в грецькій мові

це слово означало *головний, старший*; нині воно вказує на найвищий ступінь чогось (тому краще сказати «надзвичайно, дуже, сильно» чи ще якимось, щоб слухачі не думали, що це *архі* — ваш власний винахід для підсилення сказаного).

Слова з *квазі* — вживаються рідко, знайомі мало; тому їх у виступах краще обминати (*квазі* — в латинській мові означало *ніби, майже, немовби*; в сучасній — відповідає поняттю *несправжній, фальшивий, позірний, уявний*).

Отже, щоб мати моральне право в публічному виступі вільно вживати слова, які перейшли в загальнонародну мову з вузької термінологічної системи, треба не лише знати значення його як загальноновживаного слова, але й його термінологічне значення. Тільки тоді ви будете цим словом вільно користуватися, тільки тоді навіть у непередбаченому мовленні ви одразу ж знайдете і спосіб його пояснити, й синонімічну заміну. Інакше ці спроби дадуть такий, приблизно, результат: *незалежний суверенітет* (виходить, що буває ще й «залежна незалежність»), *народний референдум* (а треба було «всенародний референдум»).

Перед тим як запропонувати вашій увазі невеличкий словничок досить дивних і рідковживаних слів, я процитую речення, яке прозвучало в програмі «Время» союзного телебачення: «Война закончилась» — под таким *аншлагом* vyšли сьогодні все газети». Можна посміятись, а можна поспівчувати людині, яка рідко буває в театрах і не знає, що *аншлаг, повний аншлаг* — це *продані всі квитки, зал буде повний, успіх незаперечний* (театру, а не телекоментатора...)

Тому прогляньте — на всякий випадок — оцей словничок (перевірте себе — нехай це буде тест):

*Афектовано* — награно, неприродно; збуджено;

*Вернісаж* — урочисте відкриття художньої виставки;

*Гротескний* — потворно-комічний, чудний (поєднання комічного й трагічного);

*Дилема* — необхідність вибору з двох взаємовиключних і звичайно небажаних, неприємних можливостей;

*Джентльмен* — добре вихована, коректна людина; людина, яка суворо дотримується правил поведінки (в англ. мові);

*Епіцентр* — це геодезичний і метеорологічний термін, який означає: «територія на поверхні землі, розміщена над або під осередком якихось руйнівних сил — землетрусу, поводи, вибуху». У переносному значенні — місце, де з найбіль-

шою силою виявляється або здійснюється щось; зосередження якихось подій;

*Інцидент* — непорозуміння або подія (звичайно неприємна, небажана); слово не вживається у випадках, коли не було зіткнення інтересів, не було відтінку небажаності (тоді кажуть *випадок, подія, непорозуміння*);

*Конфлікт* — сутичка інтересів, при якій однаково винні обидві сторони (слово *конфлікт* не вживається, коли одна сторона — жертва, а друга — агресор);

*Кулуари* — бокові зали в парламенті, в театрі та ін.; переносно — місце для обміну думками поінформованих людей;

*Неглиже* — вранішній домашній одяг; недбалий одяг; напіводягнена людина;

*Неординарний* — так кажуть про явище або факт, які виділяються з ряду інших своєю незвичайністю, непересічністю;

*Оригінальний* — незвичайний, своєрідний, самобутній;  
*Резюме* — короткий виклад змісту написаного або сказаного (не можна *резюмувати* побачене або зроблене);

*Реноме* — репутація, слава, популярність;

*Рицарство* — поведінка, в якій поєднані благородство, порядність і гідність;

*Рутина* — косність, застій, шаблон;

*Сноб* — людина, захоплена всім модним, престижним у «вищих сферах»;

*Турне* — подорож по круговому маршруту; поїздка акторів, спортсменів у кілька місць з виступами;

*Фривольний* — легковажний, не зовсім пристойний;

*Церемоніал* — офіційно прийнятий розпорядок урочистих прийомів та ін.

А далі треба подбати про словник іншомовних слів...

Слова дуже схожі, проте неоднакові. Такі слова звуться пароніми: вони мають однаковий корінь, а різняться лише суфіксами, префіксами, кількома літерами в закінченнях. Проте за значенням вони не однакові й взаємозамінюватися не можуть (хоч із такою взаємозаміною ми зустрічаємось, як це не прикро, значно частіше, ніж хотілося б).

Давайте поглянемо на ті паронімічні слова, до яких доводиться часто звертатися:

*виборний* (виборна посада),

*виборчий* (виборча дільниця);  
*вислухати* (когось; скаргу, вимогу),  
*заслухати* (повідомлення, інформацію),  
*прослухати* (щось від початку до кінця);  
*заснований* (створений, розпочатий),  
*оснований* (той, що базується на чомусь);  
*комунікативний* (торкається проблем спілкування),  
*комунікаційний* (торкається комунікацій: транспорт, зв'язок),  
*комунікабельний* (легко встановлює контакти);  
*ознайомити* (дати загальні відомості),  
*познайомити* (ввести в курс справи);  
*організаторський* (від «організатор»),  
*організаційний* (від «організація»);  
*особистий* (стосується окремої особи),  
*особовий* (у термінах «особовий склад», «особова справа»);  
*професійний* (від «професія», «фах»),  
*професіональний* (від «професіонал», «фахівець»);  
*регіон* (велика територія як єдине ціле з погляду економіки, географії, екології),  
*район* (адміністративно-територіальна одиниця в складі області, великого міста; ще «нафтовий район», «район затоплення» та ін.);  
*робітничий* (від «робітник»),

Зверніть увагу: слова *професійний* — *професіональний* різняться своїм значенням, а от слова *офіційний* — *офіціальний*, *емоційний* — *емоціональний* не мають відмінностей у значенні; при виборі перевага надається першим словам (*офіційне повідомлення, офіційний візит, офіційний прийом; емоційний виступ*).

Помилки у вживанні деяких паронімічних слів трапляються у тих, хто подумки — й не завжди точно — швиденько перекладає з російської мови на українську. Приклад, який уже став класичним: нерозрізнення значень українських слів *уява* і *уявлення*: російське «воображение» — це українське *уява, фантазія*; російське «представление» — це українське *уявлення* — «сума знань про щось» (на жаль, при перекладі часто користуються лише словом «уява» — в обох випадках).

Російське «тактичный» українською *тактовний* (від *такт* — почуття міри);

Російське «тактический» — українською *тактичний*

(від *тактика* — сукупність прийомів, методів або способів, які використовуються в політиці, спорті, на війні).

Багатозначне російське слово «способный» українською перекладається двома словами: *здібний* (той, хто має до чогось нахил від природи) і *здатний* (той, хто в змозі щось зробити).

Паронімічні слова російської мови «показатель» і «указатель» різняться префіксами; українські відповідники різняться однією літерою — *показник* і *показчик*. Їх в обох мовах треба чітко розрізняти:

«показатель» — *показник* (наочне вираження чогось у цифрах, графіках, діаграмах; те, з чого можна судити про розвиток і хід певного явища);

«указатель» — *показчик* (напис, стрілка, що вказують на щось; довідник).

Паронімічні, близькозвучні слова легко переплутати, особливо в спонтанній, непідготовленій промові. Якщо є сумніви — пропустіть це слово, не вживайте його, доки не подивитесь у словник.

\* \* \* \*

*Найстрокатіші птахи співають найгірше,  
це торкається і людей, і в надто вишуканому  
стилі не слід шукати глибоких думок.*

Г. Ліхтенберг

#### ЧИСТОТА СЛОВНИКА

*...Здивувались вони моїй мові звичайній  
І відповіли ганебним шинкарським наріччям  
Чи то з російської, чи української мови огризком...*

М. Вінграновський

Слова зайві, пусті й слова приблизні. Відомий вам зі шкільної лави Блез Паскаль так пробачався в одному приватному листі: «Я вам пишу так багато тому, що в мене немає часу написати коротко». Парадокс, нісенітниця, правда? Коли у нас немає часу, ми або пишемо мало, або не пишемо зовсім. А коли подумати над його словами?.. Чим більше часу, тим більше можливостей зупинитися, повернутися до вже написаного, щось викреслити, щось ско-

ротити, десь сказати точніше. Оце все й означає у Паскаля «написати коротко».

На трибуну виходить промовець, учасник ділової наради. Свій виступ він починає так: *«Факти показують, що в цьому великому ділі є ще багато неясних місць, які потребують уваги...»* Він вас зацікавив, ви будете його слухати? Ні, перша фраза в таких виступах вирішує все. Виступає інший промовець: *«Слід відзначити також те, товариші, що ми всі тут...»* Ефект той самий; цього теж слухати не будуть, хоч пізніше він говоритиме розумні речі.

Цих малодосвідчених ораторів підвело невміння чітко сформулювати хоча б першу фразу, в якій не було б «пустих місць». А ці «пусті місця» — явище цілком природне в потоці мовлення: людина внутрішньо готується висловити наступну важливу думку, шукає для неї слова, й щоб не казати «е-е-е» або не мовчати, проказує щось на зразок наведених вище фраз. Між двома розумними, слухними й потрібними думками така словесна прокладка сприймається нормально, але в жодному разі — не на початку виступу.

Діє тут такий закон: існує ритм мовлення, зовні майже непомітний, бо диктується він диханням промовця, але дуже виразний у своїх наслідках: якщо людина взяла, приміром, ритм — сім слів і не менше за одним видихом, а слів не вистачило, думка «розбавляється» словесною прокладкою, ритм дотримується. Це найчастіше слова, про які кажуть, що вони смислово неповнозначні: *значить, виходить, звичайно, власне кажучи, так би мовити, отже, очевидно, таким чином, буквально, фактично, так, десь, ось, от та ін.*

Ужиті в ролі прокладки, ці слова начебто звільняються від свого значення, виконуючи суто службову роль: вони резервують час для обдумування подальшої частини висловлення. Але коли таке слово починає повторюватися — це вже небезпечно, бо сприймається як погана звичка, як вада мовлення. Людина, яка так розмовляє, справляє враження або некомпетентної, або нерішучої, або не дуже освіченої.

Та не лише вживання слів-прокладок виставляє ділову людину в невідгідному для неї світлі. Це ще й слова «приблизні» — досить строката за своїм складом група слів, неоднакова у різних людей, але однаково неприємна для слухачів і обтяжлива для самого мовця, який начебто продирається крізь словесні бур'яни. Це й професійний жаргон (*підкинути фінанси, вибити кошти, натиснути на*

*заготівлю, план горить* та ін.). Такі слова й словосполучення відомі лише певним групам професіоналів; все це — умовні позначення певних офіційних понять, які й привчають до користування словами як заміниками слів справжніх. Люди, які постійно послуговуються професійним жаргоном, звикають говорити абияк, вживати перше-ліпше слово з тих, що ближче лежать. Втрачається чуття мови, чуття вибору. Приклади загальновідомі:

замість *справді, справжній* говорять *дійсний, дійсно*, хоч *дійсний* — це «пов'язаний з дійсністю», а ще «чинний» (*білет дійсний, чинний до...*);

замість *правильний, правильно* говорять *вірний, вірно* (хоч *вірний* — від *віра, довір'я, вірність*);

замість *вияв* кажуть *вираз (яскравий вираз)*, (хоча *вираз* — це вияв настрою, почуття на обличчі, в очах; це висловлена фраза);

замість *відзначається* кажуть *відрізняється* («*виступ не відрізняється новизною*», хоч «*відрізнятися*» — це «бути відмінним від інших») та ін.

Не розрізняють такі глухі до мови, байдужі люди слів офіційних, нейтральних (наприклад, *відзначати*) і слів розмовних (*відмічати*); не відчувають різниці між схожими чимось словами (наприклад, *винятково — виключно, заступник — замісник, покупка — купівля* та ін.).

Нагадаємо, чим ці слова різняться між собою:

*винятково* — дуже, особливо, надзвичайно («*винятково здібний*»);

*виключно* — лише, тільки («*виключно для тих, хто записався*»);

*заступник* — посада, постійне місце роботи;

*замісник* — тимчасова функція по заміщенню відсутнього працівника;

*покупка* — те, що куплено;

*купівля* — процес придбання товару.

Про величезну кількість зіпсованих русизмів в українській мові таких ділових людей уже складено легенди (*в дальнійшому, міроприємство, харашо, тища, не помню*). Якщо додати сюди ще вимову на базі місцевої говірки (*вигляде, теї, зростать, мікрохвон, чому-то, адміністрування*), то картина буде повна — й безрадісна.

Про багатослів'я взагалі й тавтологію зокрема. Кажуть, що багатослів'я є прямим наслідком бідності словника, а ще наслідком невміння обрати спосіб мовлення, доречний саме для цієї, а не для будь-якої ситуації. Ось один із багатьох прикладів: оратор, готуючись до виступу,

брав за зразок писемні тексти ділового, рідше — наукового мовлення. От він і говорить так, як пише: «недостатня кількість кваліфікованої робочої сили» замість «мало кваліфікованих робітників». Замість того, щоб сказати «треба бути економними», він закликає до «необхідності проведення принципу економії». Можна сказати «автоматично подвоїлось», а промовець каже «автоматичним шляхом збільшилось у два рази».

Оратор ще казатиме «на сьогоднішній день», а не «сьогодні», «у літній період», а не «влітку», «поставити питання», а не «запитати» — і ще багато всього. І все це з найкращими намірами: хотілося людині показати й повагу до аудиторії, й відчуття важливості моменту, й свою належність до справи — та не знайшов він потрібного тону, бо й досвіду публічного мовлення немає, і зразків, із яких би брати приклад, — теж.

Поступово такий промовець звикає до виступів, та не змінюється: він так само говорить «не можна не сказати», «не можна не зупинитися», «не можна не назвати»... Людина, замість зростати, «бронзовіє»: зростає самовпевненість, розцвітає пиха, дають плоди давні шкільні «трійки» — небажання й невміння вчитися. Промови розцвічуються модними іменами: згадуються Грушевський і Бердяєв, Драгоманов і Стус, про твори яких наш оратор знає з газет, але сам їх не читав. Про рівень його культури свідчать безконечні смислові й словесні повтори. Починав він такими «перлинами», як «моя особиста думка», «підйом угору», «дедалі все більший», «об'єднати воедино», «в лютому місяці», «о двадцятій годині вечора», в яких одне слово було, як правило, зайвим. З часом у його мові з'явилося все більше іншомовних слів. Напівзнайомі, а то й незнайомі, вони дублювалися українським (частіше, правда, російським) словом. Оскільки подібних ораторів у недалекому минулому було аж надто багато, у мові з'явилися цілі списки таких «нещасливих подружніх пар» слів. Їх висміювали гумористи, їх забороняли мовознавці, їх викреслювали редактори, а вони жили й живуть (і сьогодні один народний депутат сказав: «Закони повинні бути реалізовані в життя», начебто «реалізовані» — це не «в життя»).

Нам залишається лише — в котрий раз? — переписати цей похмурий реєстр, сказавши при цьому: кожне друге слово тут зайве — і кожен другий ваш співрозмовник чи слухач це знає!

*прейскурант цін (прейскурант — довідник цін)  
головний лейтмотив (лейтмотив — провідний мотив)*



*адреса проживання* (*адреса* — місце, де людина проживає)

*моя автобіографія* (*автобіографія* — це своя біографія)

*колега по професії* (*колега* — це товариш за фахом)

*експонат виставки* (*експонат* — те, що виставляється)

*вільна вакансія* (*вакансія* — вільна, незайнята посада)

*народний фольклор* (*фольклор* — народна творчість)

*старий ветеран* (*ветеран* — старий вояка, солдат)

*місцевий абориген* (*абориген* — місцевий житель)

*передовий авангард* (*авангард* — передовий загін)

*свій автопортрет* (*автопортрет* — свій портрет)

*дублювати двічі* (*дублювати* — повторювати)

*прогресувати вперед* (*прогрес* — рух уперед)

*дивний парадокс* (*парадокс* — дивна, незвичайна думка)

Значить: або *прейскурант* — або *довідник цін* (це стосується всіх наведених пар).

Ще можна почути:

*перспектива на майбутнє* (*перспектива* — це і є погляд у майбутнє);

*він уперше дебютував* (*дебютувати* — виступати вперше);

*його демобілізували з армії* (*демобілізувати* — звільнити з армії);

*окремі епізодичні явища* (*епізодичні* — окремі);

*найважливіші характерні риси* (*характерні* — найважливіші, основні);

*він — дитячий лікар-педіатр* (*педіатр* — дитячий лікар) та ін.

Оскільки це явище (його звать тавтологія) давнє й тримається в мові міцно, його намагалися «реабілітувати» так: подвоєння сприяє введенню нового слова в обіг і до нього звикають саме при допомозі цих власномовних слів — «підпорок». Саме «звикають» до нового слова, а не проникають у його зміст: слово так і залишається непрозорим без свого українського «дублера».

Де ж вихід? Для себе — точно знати значення запозичених слів, якими ви активно користуєтеся. Для аудиторії — залежно від того, як ви її оцінюєте: або скажете «ностальгія», або «туга за батьківщиною», але ніде й ніколи — «ностальгія за батьківщиною».

Причини появи багатослів'я різні (ми тут назвали тільки деякі з них). Слухач дуже швидко помічає цю рису в мові оратора. Якщо тема цікава — багатослів'я заважає сприймати й розуміти сказане, якщо нецікава — просто сердить. Авторитет промовця падає, бо багатослів'я —

ознака низької вимогливості до себе й недостатньої мовної культури. Контакт, зворотний зв'язок з аудиторією встановити важко, а то й неможливо.

Що значить «говорити просто»? Коли про лектора скажуть, що він говорить просто? Мабуть тоді, коли він уникає вживання складної наукової термінології, малозрозумілих запозичених слів, користується словами повсякденними, розмовними, навіть просторічними. Оце й усе? Ні, є ще один — значно глибший — підхід до поняття «простота мови»: «Думка повинна розвиватися, отже і мова повинна рости, але непомітно, як трава росте. Все, що зупиняє увагу на самому слові, будь-яка не тільки неясність, але помітна незвичайність його відволікає увагу від змісту. Лише прозорість мови дає змісту можливість діяти легко, сильно, художньо» (Потебня О. Естетика і поетика слова. К., 1985. С. 171—172).

Тільки не треба слова геніального мовознавця «як трава росте» витлумачувати як «заростає бур'янами». Коли журналіст пише: *«Керівництво країни з заздрісною впертістю не помічає, що єдиної держави вже не існує»*, то читач, спіткнувшись об «заздрісну впертість», уже не читає далі, а зупиняється й думає: «Хто ж кому заздрить, і яка це «заздрісна впертість?». А це журналіст, «знавець» української й російської мов, так переклав «завидное упрямяство».

У кожній з мов є свої способи висловлення, властиві лише цій мові; вони відбивають спосіб світосприймання та мислення народу-носія. По-російськи скажуть «завидное здоровье» — ми скажемо «могутне», «козацьке», «богатирське» здоров'я; по-російськи скажуть «завидное упрямяство» — ми скажемо «воляча», «осляча», «буйволяча» впертість, «уперся, як тур у горах». А от якби писання нашого автора перекласти «назад», на російську мову, то було б уже не «завидное упрямяство», а «завистливое упрямяство», бо те, що по-українськи «заздрісний», по-російськи «завистливый», а не «завидный».

Ви вже переконались у тому, яка невеличка відстань між «говорити просто, як трава росте» й говорити точно, поважаючи рідну мову, себе та своїх слухачів.

Щоб говорити просто й точно, потрібні постійні зусилля; треба стежити за кожним словом, добирати серед близьких за значенням слів найточніше, правильно його наголошувати й вимовляти. У повсякденному побутовому, «хатньому» мовленні ми, як правило, мало зважаємо на це все, і при переході з української мови на російську і

навпаки не дуже розрізняємо слова обох мов, знаючи, що нас і так зрозуміють. Ми настільки звикаємо говорити обома мовами одразу, що непомітно для нас цей «суржик» стає єдиною нашою мовою.

**Суржик.** Один дотепний мовознавець так визначив суржик: «Вимова чисто українська, лексика українсько-російська, а граматики киево-подільська». Це й справді українсько-російське просторіччя, в якому переважають українські або російські вкраплення залежно від того, якою мовою ця людина послуговується частіше.

Чим вищий рівень загальної та мовної культури людини, тим чіткіше вона розрізняє засоби обох мов; така людина практично володіє обома мовами в повному обсягу.

Кожен промовець, який повсякчас користується й українською й російською мовами, уважно стежить за тим, щоб у його спонтанному, непідготовленому мовленні не змішувались вимовні, лексичні, фразеологічні засоби обох мов. Він знає, що в українському тексті можна вжити російську цитату (кілька слів, чийсь слова, цілий фрагмент), але тоді їх треба виділити спеціальними засобами (інтонацією або словом). Цитату не слід перекладати самому. Якщо немає змоги розшукати її фаховий переклад, краще цитувати мовою оригіналу. Це особливо стосується тих фраз, які при точному перекладі втрачають свою «сіль»:

*«Поділюся. Поділюся, не мудрствую лукаво. Змалку мене мрійливо тягнуло до всіляких штуківин»* (О. Ковінька). Письменник цитує слова літописця Пимена з трагедії О. С. Пушкіна «Борис Годунов»: «Описывай, не мудрствую лукаво, Все то, чему свидетель в жизни будешь».

Не слід, мабуть, перекладати цитат, які стали загальновідомими саме мовою оригіналу, ось як у цьому випадку: *«На «зарє туманной юности» я зустрів частенько таких людей у старовинних містечках наших українських південно-західних широт»* (Ф. Маківчук). Можете, для порівняння, подивитися, наскільки втрачає в перекладі загальновідома цитата з «Горя з розуму» О. С. Грибоедова «Ба, знакомые все лица!»: *«Отже, знайомі все обличчя»*. Публікація дійсно досягла своєї мети (з газ.). При такому перекладі увесь підтекст крилатого вислову втрачається.

Про суржикову вимову ми ще матимемо нагоду згадати, хоч вона кожному з нас набила вже оскому (*хвакт, методоу, орханизациа* — в російській мові, *лекція, канешно, чотірнадцять, п'ятідсяти* — в українській). Подолати окремі вади своєї вимови при бажанні й наполегливості не

так і важко; гірше, важче, довше проходить «боротьба за лексику».

Не завжди буває легко й просто знайти український відповідник до російського багатозначного слова. Власного словникового запасу не всім при цьому вистачає, краще звернутися до словника. Ось кілька прикладів: російське слово «относиться» в українській мові має аж чотири різних відповідники:

*ставитися* (до людей),  
*належати* (до певної групи),  
*стосуватися* («це нас не стосується»),  
*відноситися* (математичний термін).

Російське слово «письменный» має два відповідники в українській мові:

*письмовий* (письмовий дозвіл, письмова відповідь);  
*писемний* (писемні пам'ятки, джерела).

Отож з самотійним перекладом треба бути дуже обережним, бо, крім усього, ще треба зважати на рід деяких іменників, подивіться:

Російське *моя боль* — українське *мій біль*;  
Російське *дорожная пыль* — українське *в'їдливий пил*;  
Російське *легкая тюль* — українське *легкий тюль*;  
Російське *душистая шампунь* — українське *пахучий шампунь*.

Дехто вважає це просто дрібницею, не вартою уваги, та чи вважатимуть так слухачі й співрозмовники?

Особливо складно буває зробити правильний вибір, коли те саме слово є і в російській і в українській мовах, але має в кожній з мов власне — неоднакове — забарвлення. Так, деякі українські слова, ближчі за своїм звучанням до їхнього російського відповідника, мають в українській мові виразний розмовний відтінок, наприклад:

нейтральні слова	розмовні слова
<i>ризикуючи</i>	<i>рискуючи</i>
<i>неабиякий</i>	<i>немаловажний</i>
<i>втриматися</i>	<i>вдержатися</i>
<i>щастити</i>	<i>везти</i> («повезло комусь»)
<i>відзначати</i>	<i>відмічати</i>
<i>завдання</i>	<i>задача</i> («задача нашої галузі»)

Саме ці нейтральні відповідники вільно вживаються в діловому, науковому, публіцистичному стилях — і на них слід орієнтуватися.

Є ряд російських абстрактних слів, які через труднощі перекладу так і переносяться «живцем» в українське

мовлення й стирчать, як неоковирно пришита латка, а словник лежить собі під рукою...

Ось деякі з них:

<i>мероприятие</i>	— захід (немає в українській мові «міроприємства»!),
<i>учреждение</i>	— установа (державна), заклад (дитячий, навчальний),
<i>неурядицы</i>	— розбрат, чвари,
<i>невежда</i>	— невіглас,
<i>невежа</i>	— грубіян,
<i>нравоучение</i>	— повчання, моральна проповідь,
<i>низвергать</i>	— скидати, валити,
<i>нерадивый</i>	— недбайливий,
<i>непритязательный</i>	— невибагливий, невимогливий,
<i>непроизвольно</i>	— мимовільно, мимоволі, мимохіть,
<i>язвительный</i>	— ущипливий,
<i>является (успехом)</i>	— є (успіхом),
<i>следующие</i>	— наступні, такі (не «слідуючі»!).

Це ми говорили про неперекладні російські слова в українському мовленні. Але ще гірше, коли на свій страх і розсуд починають перекладати російські словосполучення. Класичним уже став приклад з російським «бросаться в глаза»: замість українського відповідника «впадати в око», кажуть «кидається в очі» (один гуморист влучно сказав: «кидаються в очі тарілки — жінчиними руками»).

Прогляньте оцей реєстр — може щось вам знадобиться:

<i>благодарю тебя (вас)</i>	— дякую тобі (вам)
<i>извини меня</i>	— вибач мені, пробач мені
<i>оставь в покое (меня)</i>	— дай спокій (мені)
<i>чувство собственного достоинства</i>	— почуття власної гідності
<i>лестный отзыв</i>	— схвальний (похвальний) відгук (відзив)
<i>виды на будущее</i>	— плани на майбутнє
<i>видавший виды</i>	— бувалий у бувальцях
<i>понести потери</i>	— зазнати втрат
<i>причинить убытки</i>	— завдавати збитків
<i>принимать участие</i>	— брати участь (не «приймати»!)
<i>приносит неприятности</i>	— завдавати прикростей
<i>ужесточить требования</i>	— посилити вимоги
<i>текучесть кадров</i>	— плинність кадрів
<i>выписка из протокола</i>	— витяг із протоколу
<i>милости просим</i>	— ласкаво просимо
<i>(добро пожаловать)</i>	— (уклінно просимо)
<i>нечленораздельная речь</i>	— нерозбірлива мова

<i>низменные интересы</i>	— <i>ниці інтереси</i>
<i>обращаться (с кем)</i>	— <i>поводитися (з ким)</i>
<i>оказывать сопротивление</i>	— <i>чинити опір</i>
<i>ссужать (деньги)</i>	— <i>позичати комусь</i>
<i>кому-то</i>	
<i>занимать (деньги)</i>	<i>позичати у когось</i>
<i>у кого-то</i>	

Сучасні ділові люди на Україні, особливо технічна інтелігенція та адміністрація, або майже не володіють українською мовою, або розмовляють суржиком. Але недалеко вже той час, коли бездоганне володіння українською мовою буде не лише обов'язковим, а ще й престижним; до цього треба себе готувати.

\* \* \*

*Я не на те, слова, ховала вас  
І напоїла кров'ю свого серця,  
Щоб ви лилися, мов отрута млява,  
І поїдали душі, мов іржа.*

Леся Українка

#### **ПРО СИНТАКСИС УСНОГО МОВЛЕННЯ**

*Барвистість викладу в рукописі й промовах нагадує  
волошки в житі: тому, хто гуляє,— подобаються, а тому,  
кто домагається користі,— заважають.*

А. Поп

Для усного мовлення загалом нетипові складні, довгі й заплутані речення: у повсякденному неофіційному мовленні ми звичайно задовольняємось короткими, простими реченнями й пов'язуємо їх між собою сурядним або приєднальним зв'язком — начебто *нанизуючи* одну думку за другою — при монологах-розповідях. Проте найчастіше ми — учасники діалогів.

Щоб відштовхнутися від повсякденного побутового мовлення, доповідач, готуючи писемний текст виступу, буде речення за зразком наукового стилю (це його уявний ідеал). Одне з правил цього стилю вимагає сказати про

**об'єкт думки** якомога повніше в межах одного речення (саме тому в наукових текстах речення великі за кількістю слів і ускладнені за будовою: у них багато відокремлених обставин, означень, вставних і вставлених конструкцій).

Написати такий текст доповіді чи лекції можна, а от як його прочитати? А як слухати? Як свідчать дослідження, проведені у нас і за рубежем, сприймання тексту на слух прямо залежне від таких його параметрів, як довжина речення (кількість слів у ньому), довжина слова (кількість довгих, багатоскладових слів), кількість особових займенників (чим їх більше, порівняно з безособовим способом мовлення, тим легше сприймається текст).

Багато значить у процесі сприймання виступу на слух його синтаксична будова, насамперед **п о ч а т о к ф р а з и**. Якщо речення починається називним відмінком іменника, воно сприймається значно легше, ніж речення, яке починається цілою низкою непрямих відмінків та ще й із прийменником. Наприклад: *«У значному технічному відставанні нашої держави від західних не останню роль відіграв механізм організації й управління науковою діяльністю, котрий був гальмом не тільки розвитку зв'язків науки з виробництвом»*. Доповідач тут припустився кількох помилок: вісім непрямих відмінків на початку речення; сутність фрази (механізм управління — гальмо розвитку) «надійно» захована всередині речення; довжина речення — двадцять два повнозначних слова — перевищує навіть норму писемного тексту.

Складна, велика фраза не лише важко сприймається на слух — її ще й важко вимовити: поки лектор дочитає її до кінця, слухачі забудуть її початок. Навіть сам мовець часом забуває, як він розпочав речення, й змінює його будову в процесі виголошення. Наприклад, репортер каже: *«Преса познайомила нас про цей законопроект»*. Якщо «познайомила» — то «з цим законопроектом», якщо «про цей» — тоді «розповіла».

Журналіст думає, як би коротше й точніше переказати зміст закону; тому вся увага його зосереджується на наступному реченні, а в виголошуваному реченні через неуважність помиляється.

Такі помилки зветься синтаксичним зміщенням. А ось приклад синтаксичного зміщення в більшому за обсягом реченні; тут під впливом емоцій заплутався промовець, а за ним, слід гадати, й слухачі: *«Наведений щойно непривмний, прямо скажемо — обурливий факт, панове, ми повинні вважати, безумовно, як нагадування, як пересторога тим, хто стоїть на такому шляху»*. Під кі-

нець промовець збився й перейшов із однієї синтаксичної конструкції («вважати нагадуванням, пересторогою») на іншу («факт — це нагадування, пересторога»). Щоб уникнути цього, треба одразу — при написанні виступу — орієнтуватися на коротку фразу. Якщо ви так написали текст, а потім кілька разів прочитали про себе, то навіть відірвавшись від тексту й лише заглядаючи зрідка в нього, будете говорити короткими, чіткими фразами.

Щоб утримати увагу слухачів, необхідно пам'ятати про **п о в т о р и**. З точки зору логіки повтор того самого слова чи словосполучення створює надлишковість, багатослів'я. Повторення нічого не додає до вже сказаного, найчастіше є свідченням бідності виражальних засобів.

Проте з точки зору психологічної повтори необхідні — йдеться про повтори в першу чергу смислові. Багатство можливостей української мови дозволяє повторювати думку, не повторюючи форм вираження (щоб уникнути одноманітності). У публічних виступах такі повтори — річ необхідна, бо вони дають змогу утримати увагу слухача на об'єкті: *«Сумна чорнобильська стежка привела мене також до Бостона, в шпиталь, де лікується український хлопчик з Чернігова Володя Маладієнко (перебуваючи там разом зі своєю мамою). В нього білокрів'я. Дитина була майже приречена, і якби її не вивезли до Америки, то, мабуть, уже б не жила на світі. А сьогодні американські лікарі роблять усе, щоб повернути хлопчика на Україну здоровим. Після інтенсивного лікування родина Машківських бере до себе на повне утримання дитину з мамою — аби під лікарським наглядом остаточно подолати хворобу. Володя буде доглянутий якнайкраще, навіть піде там до української школи»* (В. Яворівський).

Якщо промовець хоче створити атмосферу вільної, невимушеної розмови зі слухачами, він повинен уникати повторення сполучників на зразок *тому що; через те що; завдяки тому що; внаслідок того що*, бо вони для усного мовлення нетипові.

В усному мовленні громіздкі сполучні засоби не вживаються зовсім, їх заміняє інтонація, простіші причиново-наслідкові засоби зв'язку (найчастіше сполучник *бо*).

Повтор — це ще й один із способів посилення враження від сказаного. Поряд із ним застосовуються й інші, вживані з тією ж метою: зміна порядку слів (інверсія), градація, протиставлення (антитеза), окличні й питальні речення на місці розповідних, риторичні запитання та ін. Ось повтор саме в такій ролі: *«Добро в т р а т и ш — неба-*



*гато втратиш! Честь втратиш — багато втратиш!.. Мужність втратиш — все втратиш, краще б тоді зовсім не родитись» (В. Гете).*

Публічний виступ — це монолог чи діалог? Ви скажете — очевидна річ: це монолог. Адже й лекція, й доповідь, і виступ зберігають усі видимі ознаки монологічного мовлення, яке визначається як послідовність викладу цілісної системи взаємозв'язаних думок однією особою.

Проте це лише чисто зовнішня, видима сторона справи, а істинна природа монологічного публічного мовлення виявляється в тому, що мовна структура його складається в самому процесі взаємодії з аудиторією. Цей процес не лише залежить від поведінки аудиторії — цього колективного співрозмовника, — але й значною мірою регулюється нею.

Існує думка, висловлена В. В. Виноградовим, що ораторський монолог є скоріше формою напруженого діалогу, діалогу з пропущеними репліками. Будується він за законами драматичного монологу — конденсованої діалогічної мови, в якій поєднані в одне ціле окремі репліки.

Як створюється цей драматизм? Це особлива коротка фраза, швидка зміна речень, це пропуски, недоговорення, це створення напруженості через інтонацію. Недарма ж кажуть: хочете успіху — робіть свої ідеї наочними, інсценізуйте їх. Ось приклад. Можна сказати: *«Лазерний промінь кардинально відрізняється від усіх інших джерел світла»*. А можна драматизувати, навіть інсценізувати це твердження: *«Якщо уявити, що багатотонну масу води, яка щосекунди проходить через греблю найбільшої в світі Красноярської гідроелектростанції, ми якимось чудом примусимо протиснутися протягом тієї ж секунди через звичайний водопровідний кран, тільки тоді одержимо непряме уявлення про те, чим лазерний промінь відрізняється від світла усіх інших джерел»* (з журн.).

Лектор, доповідач повинен уміти читати питання на обличчях своїх слухачів. Зал, як правило, — мовчазний співрозмовник. Але якщо ви на обличчях слухачів не прочитаете питань, реплік, заперечень, схвалення або втрати інтересу — ваш виступ приречений на неуспіх, а то й на повний провал.

**Запитання й відповіді.** Це ще один прийом діалогізації виступу. Промовець на якийсь час зупиняється, робить паузу, а потім звертається до слухачів із запитанням, на яке не чекає відповіді. Проте слухачі від пасивного слу-

Ханья переходять до активного обдумування поставленого питання. Це обдумування буде особливо активним, якщо й після питання ви знову трохи помовчите.

Замінюючи монологічну форму викладу діалогічною, будуючи виклад як запитання і відповіді, оратор уникає інтонаційної монотонності, має можливість внести додаткові нюанси в зміст сказаного, менше втомлює слухачів. Кілька прикладів.

Запитання й відповідь: *«У чому розумність поваги до вчених?— В тому, що повага до них — лиш видозміна поваги до науки...»* (М. Чернишевський).

Запитання, яке містить відповідь: *«Портретист, який не бажає більше виражати в портреті характер, історію особистості — що це за портретист, що це за художник, куди він годиться? Чи не гірші за останню, найнікчемнішу фотографію будуть його портрети?»* (В. Стасов).

Питання без відповіді: *«Погану картину можна заховати, нікчемну скульптуру — розбити, але як бути з фасадом палацу?»* (Д. Дідро).

Промовець і кліше. На відміну від штампів — колишніх образних слів і словосполучень, які поступово стерлися, знецінилися, кліше — це усталені словосполучення й речення; це форми, в які зручно «вмощується» наша думка. Майже всі ті речення, які вживаються у повсякденному побутовому мовленні, — давно готові, випробувані кліше: *«Добрий день!», «Як здоров'я?», «Передайте моє вітання», «Пробачте за турботу, скажіть...», «Вітаю... Бажаю щастя, здоров'я, успіхів...», «З глибокою повагою...»*

Усе це готові формули, й дуже рідко хто завдає собі турботи, шукаючи нових способів висловлення.

Кліше є в усіх формах спілкування. У діловому мовленні кліше стандартизувалися не до кінця, тому тут наявна можливість дещо змінювати окремі формулювання, добираючи найдоречніший варіант.

Є в них і позитивне: вони економлять енергію сприймання, даючи змогу переключатись на нове, ще не пізнане в тексті й не зосереджуючи уваги на знайомому, клішованому вже не раз. А оскільки ми не будемо наші речення кожного разу з окремих слів, а складаємо їх зі своєрідних «блоків» слів, то можна сказати, що кліше — неunikне зло. Але...

Але коли у слухачів складається враження, що промовець наче боїться відійти від звичних для нього канцелярських формул ділових паперів, тоді кліше стають для нього загрозою провалу. Він не вміє інакше сказати про

те, про що пише кожного дня, сказати коротко, ясно й просто. Ось кілька знайомих вам і не раз чутих кліше: *На сьогоднішній день питання слабо підготовлене... Заслугує бути відзначеною така ініціатива... Подібні факти мають місце на ряді підприємств нашого... Має місце в наявності недовиконання плану... По лінії збирання ще далеко не все... У поставках запчастин завод має відставання порядку... Відносно... В галузі...*

Бійтеся таких початків виступів, готуйте першу фразу — оригінальну, несподівану, цікаву. Нехай у вашому трихвилинному виступі буде лише одна ця фраза (решта — уточнення її) — і ваш виступ матиме успіх.

І ще одне: бійтеся кліше зі словом *робота*: «*необхідно розгорнути роботу по підготовці...*», бо далі у вас піде «*робота по роз'ясненню*», «*робота по організації*», «*робота по використанню*» — і ви остаточно заплутаєтесь. Замість «*необхідно розгорнути роботу по підготовці*» кажіть «*треба підготувати*» — й тоді увесь виступ буде енергійнішим, діловитим і небагатослівним.

З писемного ділового мовлення в усне проникають кліше з прийменниками *в міру, в справі, в питанні, по лінії, внаслідок того що, у зв'язку з тим що*. Вони роблять мову громіздкою, незграбною, а часто повторюючись, глушать інтерес до теми виступу.

Намагання уникнути клішованих зворотів типу «*Слово надається...*», «*Наступним виступає...*» породжує досить дивні новотвори на зразок «*Запрошую до трибуни...*», «*Прошу до мікрофона...*» Ці формули доречні, коли говорять «*Прошу до столу*» або «*Запрошую на весілля*», але недоречні на офіційному зібранні (саме тому, що викликають ці асоціації).

### **П р а в и л ь н о — м о ж н а — н е п р а в и л ь н о \***

*Більшість слухачів прийшла — більшість (три, двадцять, сто) слухачів прийшли — більшість (три, двадцять, сто) слухачів прийшло.* Всі три варіанти відповідають нормам.

*Будинок по вулиці Сагайдачного — будинок на вулиці Сагайдачного.* Обидва словосполучення відповідають нормі.

*Викликати протест — спричиняти протест.* Викликати й спричиняти — синоніми. Тільки слово *спричиняти*

\* Пропонуємо короткі рекомендації при виборі синонімічних (переважно прийменникових і безприйменникових) конструкцій. Детальніші пояснення й приклади вживання див.: *Культура української мови: Довідник*. К., 1990.

пов'язується з негативними наслідками (спричиняти хворобу, епідемію), а слово викликати може вживатися скрізь (і викликати хворобу й викликати захоплення). Увага: спричиняти сміх, радість — неправильно.

**Властивий, притаманний, характерний для країни — властивий, притаманний країні.** В усіх випадках переважає варіант з прийменником *для*.

**Два (три) нові міністри — два (три) нових міністри.** У діловому стилі переважає перший варіант (дві діючі особи, останні три роки).

**Дотичний до проблем — дотичний з проблемами.** Слово *дотичний* вживається лише з прийменником *до*.

**Діаметром у 10 сантиметрів — діаметром 10 сантиметрів.** Книжна, офіційна конструкція з прийменником *в (у)*, хоч можлива й безприйменникова конструкція.

**Допускати помилку — припускатися помилки.** Обидва дієслова вживають з іменниками *помилка, огріх, неточність, перекручення*. У діловому стилі переважає дієслово *допускати* — більш нейтральне, частіше вживане.

**З (дня народження, заснування, відкриття) — від (дня народження, заснування, відкриття).** Офіційне, ділове, емоційно нейтральне мовлення користується першим варіантом.

**З метою надання — для надання.** Обидва варіанти відповідають нормі; перший переважає в діловому стилі, де слід користуватися й словосполученням із прийменником *для*, щоб урізноманітнювати виклад.

**З допомогою — за допомогою, з ініціативи — за ініціативою, з участю — за участю.** Обидва варіанти відповідають нормі.

**За редакцією — під редакцією.** Обидва варіанти — в межах норми.

**Заходи щодо вдосконалення — заходи до вдосконалення — заходи для вдосконалення — заходи вдосконалення.** Усі форми правомірні; найуживаніша — *з щодо*. Не слід тут вживати прийменник *по* («заходи по...»); штучним є словосполучення з *на* (заходи на вдосконалення).

**Згідно із завданнями — відповідно до завдань.** Обидва словосполучення правильні з точки зору норми і властиві насамперед діловому стилю. Неправильно: *відповідно з...*, *згідно до...* (а їх часом саме так плутають). Не відповідає сучасній нормі прийменник *у відповідності з* (це «вільний» переклад з російського *в соответствии с*), тому його не слід вживати.

**Зняти (звільнити) з посади (з роботи) — усунути від роботи.** Перший варіант переважає, коли йдеться про

конкретну посаду, другий — про якийсь рід занять узагалі.

**Їх обов'язки — їхні обов'язки.** Перший варіант переважає в офіційно-діловому мовленні; другий — в розмовній невимушеній мові.

**Календар за минулий рік, календар минулого року — календар на наступний рік.** Якщо йдеться про поточний рік, то вживаються усі три форми.

**Контроль (спостереження) за роботою — над роботою.** Обидва словосполучення правильні, синонімічні, вживаються в діловому мовленні (переважає *над*).

**Оплатити проїзд — платити за проїзд.** Саме так треба писати й говорити (неправильно: *оплатити за проїзд*).

**Перекладати українською мовою — перекладати (з російської) на українську мову.** Коли йдеться про переклад без вказівки, з якої мови й на яку переклад здійснювати, тоді вживається неприйменникова (перша) форма («перекладати українською мовою твори зарубіжних авторів», «переклади різними мовами»). Прийменникова форма вживається тоді, коли згадують і ту мову, з якої перекладають, і ту, якою переклад здійснюється.

**Півтора метра, карбованця, мільйона.** Зверніть увагу: іменник ужито у родовому відмінку однини — це норма (неправильно: *півтора карбованці, мільйони*).

**Підтримка з боку дирекції — підтримка дирекції.** Перша форма переважає, бо вона однозначна; друга двозначна: це і «підтримка з боку дирекції», і «хтось підтримує дирекцію».

**Повертаючись до вищесказаного — повертаючись до щойно сказаного.** Обидва вислови нормативні, перший для писемного мовлення, другий — для усного.

**Посаду займати, обіймати, посідати — заступати на вахту, на зміну, на роботу.** Не слід говорити й писати «заступив посаду», це суперечить нормі.

**При цьому, при тому — за цього.** Нормою є вживання прийменника *при*: *при бажанні, при наявних засобах, при стресових ситуаціях*. Спроби замінити *при* на *за* наявні в пресі; *за* не слід вживати в діловому мовленні (неправильно: «За позитивного розв'язання цього питання ми підтримуємо починання»; треба «*при*»).

**Пропорційно до обсягу (розподіляти) — пропорційно обсягові (розподіляти).** У таких словосполученнях переважає прийменникова форма (*пропорційно до*).

**Рахуватися з обставинами — враховувати обставини — зважати на обставини.** У значенні «брати щось до уваги» усі три вирази синонімічні. Найбільш придатними

для ділового мовлення є перші два словосполучення, оскільки вони нейтральні.

*Робота по підвищенню, гурток по... комісія по...* Словосполучення з *по* заштампувалися. Як їх уникнути? Є заміна: *з, щодо, у справі, над* і без прийменника. Конкретно:

Після слів *заходи, рекомендації, настанови, завдання, допомога, семінар* — прийменник *щодо*.

Із словами *комітет, міністерство, відділ, управління, рада, гурток, майстерня* — родовий відмінок або «у справах»: *управління охорони або управління у справі охорони*.

Слова *нарада, майстер, чемпіон, змагання, заняття, залік, іспит, директиви, фахівець (спеціаліст)* переважно вимагають прийменника *з* (рідше — без прийменника).

Зверніть увагу: «Сьогодні 0 градусів за Цельсієм», «Продаж товарів за договірними цінами».

*Розмовляти (говорити, писати) українською мовою — по-українському — по-українськи.* Нейтральною, а значить найпридатнішою для ділового мовлення є конструкція *говорити українською мовою, рідною мовою, німецькою мовою*. Більш вільною й невимушеною є конструкція «*по-українському*», «*по-німецькому*». Третій варіант — це ознака розмовного стилю; конструкцію «*по-українськи*» в писемному діловому мовленні слід обминати як надто розмовну, неофіційну.

*Третє (четверте) лютого (березня) — третього (четвертого) лютого (березня).* Обидва словосполучення можливі.

Перший варіант — зворот із числівником у називному відмінку — більш відповідає традиціям офіційно-ділового стилю, для якого характерне вживання початкових, вихідних форм.

*У порівнянні з попереднім роком — порівняно з попереднім роком.* Обидва звороти можливі: перший, з прийменником, більш властивий писемному, діловому, офіційному мовленню.

*Щодо проблеми — стосовно проблеми — стосовно до проблеми.* Найдоречніший у діловому стилі є прийменник *стосовно*; прийменник *стосовно до* вживається значно рідше; в усному мовленні переважають звороти з прийменником *щодо*.



*Біда, коли у людини не вистачав розуму,  
щоб добре сказати, або здорового глузду,  
щоб обережно промовчати...*

Ж. Лабрюйер

## ІНДИВІДУАЛЬНИЙ СТИЛЬ МОВЛЕННЯ

*Стиль може бути визначений так: власні слова на  
власному місці.*

Д. Свіфт

У це поняття входить багато складників, але мабуть найважливішим серед них є світогляд людини — адже саме він визначає й підхід до тлумачення фактів, і вибір слова, й образні засоби.

Проявляється в індивідуальному стилі мовлення й характер людини. Такі риси мовлення, як темп викладу, небагатослівність або, навпаки, ускладненість викладу додатковими подробицями, образність або сухувата логічність, визначаються переважно характером людини. Серед цих індивідуальних рис бувають і такі, що завдають багато прикрощів промовцеві. І лише постійна, цілеспрямована й свідомо праця над собою може помітно послабити цю рабську залежність стилю мовлення від характеру мовця.

Є пряма залежність між стилем мовлення й загальною культурою людини, широтою її смаків, інтересів, знань.

У прямій залежності від загальної культури людини є також її словник, багатство чи бідність виражальних засобів.

Чи у кожної людини є він — цей індивідуальний стиль усного чи писемного мовлення? Ні, виразні, притаманні саме цій людині індивідуальні риси стилю формуються лише у того, кому доводиться постійно мати справу з писемним чи усним публічним мовленням, — писати статті, доповіді, виступати з лекціями, брати участь у дискусіях. У такої людини поступово виробляється своя манера викладу, свій підхід до відбору й упорядкування фактів, свої засоби впливу на аудиторію — свій індивідуальний стиль.

Якщо ж людині не доводиться постійно послуговуватися публічним мовленням, власний індивідуальний стиль не виробляється, як не виробиться він і без постійної пи-

семної практики. Така людина буде виступати і писати «як усі» або як учорашня районна газета. І це нормально. Пригадайте, скільки поетів нищило пізніше свої перші вірші. А чому? Бо вони писались або так, «як пишуть усі», або так, як писав улюблений поет; у них було замало свого, не чулося їх індивідуальності. І якщо так важко виробити свою творчу індивідуальність обдарованому поетові, то що вже говорити людині без виразного творчого обдарування.

Промовець без яскравого, лише йому властивого стилю мовлення — найчастіше нецікавий, слухати його нудно, бо говорить він не своїми, а чужими словами, говорить «ніяк», часто всупереч своїй внутрішній сутності, яку він не вміє висловити.

**Як складається у слухача образ автора, образ доповідача? Чи не доводилося вам спочатку прослухати блискуючу лекцію, а потім прочитати її вже опублікованою? Пам'ятаєте, як після читання у вас з'явилося легке розчарування? Звідки воно?**

А все дуже просто: коли ви слухали лекцію, на вас дуже сильне враження справив не лише зміст лекції, а й сам лектор — його голос, інтонації, милозвучність мови, гармонійні жести і міміка, особлива привабливість його особистості, єдність мислення, мовлення і манери триматися. Усе це разом і створює «образ автора».

Не кожна людина здатна досягти того, щоб сказане або написане нею було впізнаване з першого абзацу; не кожен навіть дуже досвідчений промовець стає яскравою індивідуальністю, якою був, скажімо, Іраклій Андроников. Творча особистість такого лектора надає його стилю своєрідні, неповторні риси наукової та художньої оригінальності. Це може бути лідер або трибун, а може бути людина, яка просто радиться з аудиторією, інформує її, коментує події тощо. Є автори, захоплені своєю темою. Яскрава, захоплююча, інтонаційно багата промова знаходить найкоротший шлях до слухачів, якщо автор широко захоплений темою, багато працював у цій галузі. Він у слухачах шукає однодумців і, як правило, знаходить їх.

«Образ автора», якщо він уже вироблений, послідовно витримується від початку до кінця промови. Саме ця послідовність, єдність тону і думки надає промові стрункості, композиційно-стильової завершеності. Коли ж виступаючий ще не виробив своєї манери, не знайшов свого «образу», він починає говорити шаблоно, нецікаво, сам це відчуває — і поступово його власна промова, доповідь



чи лекція стає начебто чужою, він виголошує її через силу і цим віддаляє, відштовхує від себе слухачів. І лише людина дуже сильної волі спроможна перемогти себе, змінити тон, інтонації, вираз обличчя — і так виправити становище. Саме така людина тривалою і наполегливою працею поступово виробить свій «образ автора».

Давайте, як кажуть, перевернемо медаль і подивимось на її інший бік. Чи всяка яскрава індивідуальність знайде дорогу до слухача?

Є лектори-актори. При всій необхідності говорити темпераментно, жваво, користуючись різною силою і висотою звука, дуже важливо зберігати при цьому такт і міру, щоб непомітно для себе самого не перетворитися на лицедія, який розважає, веселить публіку. А бувають ситуації, коли від цього важко втриматися. Навіть коли ви наводите якийсь діалог, підкреслюючи наявність двох співрозмовників, не намагайтесь аж надто змінювати свій голос, його тембр, висоту й силу, як це роблять актори. Адже завдання актора і лектора чи доповідача дуже й дуже неоднакові.

Є самозакохані доповідачі. Такий оратор виступає, щоб похизуватися, послухати свій оксамитовий голос, похвалитися значністю своєї персони, поінформованістю. Слухачі його цікавлять мало; заради них він не стане підшукувати прості, точні й зрозумілі слова. Навпаки, він густо пересипатиме свою мову термінами, іншомовними словами, прізвищами невідомих аудиторії вчених, щоб похвалитися своєю ерудицією. Не він стоїть на трибуні для слухачів, а слухачі сидять в залі, щоб надати його особі важливості, виключності, блиску.

Виходить, що яскрава фігура на трибуні — не завжди фігура бажана, очікувана, улюблена.

Людина наодинці з собою і людина на трибуні — це різні люди. Недарма ж В. В. Виноградов писав, що оратор — це лектор, який повинен ховати своє «акторство». У цьому немає нічого поганого: йдеться про різні прояви людської особистості.

**Підтекст.** Терміном цим широко послуговувався К. С. Станіславський — великий знавець театру і акторства в найширшому і найкращому значенні цього слова. Він говорить, що людина ніколи не може висловити, переказати словами все те, що відбувається в цей момент в її свідомості, про що вона думає. У неї є так званий другий план, який містить думки, ще не висловлені, образи, багатющій матеріал асоціацій, несподіваних порівнянь, з яких

І формується думка. Думка, почуття, прагнення сплітаються в підтексті і викликають до життя слово, насичене усіма цими емоціями. Сміслові межі такого слова начебто розширюються, вимальовується певна перспектива.

Таким чином, підтекст містить у собі ті мотиви, прагнення, сподівання, які й викликають до життя слово, наповнюючи його особливим внутрішнім змістом.

Легко уявити собі натхненого промовця, який на очах у вас творить, ми б сказали, і текст і підтекст. А як же бути з наперед написаним текстом? У ньому має бути закладене усе те, що не знайшло свого вираження в слові.

Щоб виробити свій індивідуальний стиль, щоб створити свій «образ автора», потрібно багато праці й зусиль.

Почнемо з найпростішого і найнеобхіднішого: «почистимо» нашу мову, звільнимо її від усього того, що позбавляє її чистоти і блиску. Можливо, якихось вад, з тих, що були названі, у вашій мові немає. Тоді прочитайте цей розділ хоча б заради того, щоб переконатися — «я говорю бездоганною українською мовою» (а може, треба сказати: «я бездоганно розмовляю по-українськи»? А може «по-українському»? А як треба: *український* чи *український*?)

Прогляньте цей розділ ще раз (та й інші теж).

\* \* \*

*Справжнє красномовство — це вміння  
сказати все, що треба,  
і не більше, ніж треба.*

Ф. Ларошфуко

СПИСОК  
РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

Культура мови

- Антоненко-Давидович Б.* Як ми говоримо. К., 1991.  
Воспитание словом / В. М. Брицын, С. Я. Ермоленко, Н. А. Шульга и др. К., 1989.  
*Коваль А. П.* Культура української мови. К., 1966.  
*Коваль А. П.* Слово про слово. К., 1986.  
*Коваль А. П.* Життя і пригоди імен. К., 1988.  
*Колесов В. В.* Культура речі — культура поведіння., Л., 1988.  
Культура української мови. Довідник / За ред. В. М. Русанівського. К., 1990.  
Мова і час: Розвиток функціональних стилів української літературної мови. К., 1977.  
*Пилинський М. М.* Мовна норма і стиль. К., 1976.  
*Редько Ю.* Сучасні українські прізвища. К., 1966.  
*Русанівський В. М., Ермоленко С. Я.* Життя слова. К., 1978.  
*Русанівський В. М.* Запозичені особові імена та прізвища. Складні питання сучасного українського правопису. К., 1980.  
*Томан Іржі.* Мистецтво говорити. К., 1989.  
*Чак. Є. Д.* Складні випадки вживання слів. К., 1984.

Словники. Довідники

- Головащук С. І.* Словник-довідник з правопису та слововживання. К., 1979.  
*Гринчишин Д. Г., Сербенська О. А.* Словник паронімів української мови. К., 1986.  
*Дудик П. С.* Синтаксис сучасного українського розмовного літературного мовлення. К., 1973.  
*Коваль А. П., Коптілов В. В.* Крилаті вислови в українській літературній мові. Афоризми, літературні цитати, образні вислови. К., 1975.  
*Коломієць М. П., Регушевський Є. С.* Словник фразеологічних синонімів. К., 1988.  
*Коваль А. П.* Практична стилістика сучасної української мови. К., 1978.  
*Олійник Г. С., Сидоренко М. М.* Українсько-російський і російсько-український фразеологічний словник. К., 1971.  
Орфографічний словник української мови. К., 1977.  
*Погрібний М. І.* Словник наголосів. К., 1959.  
*Полюга Л. М.* Словник антонімів / За ред. Л. С. Паламарчука. К., 1987.

- Редько Ю. К. Довідник українських прізвищ. К., 1969.  
 Русанівський В. М. Чи правильно це написано? К., 1972.  
 Русско-украинский словарь. К., 1981.  
 Тараненко А. А., Брицын В. М. Русско-украинский словарь для деловых людей. К., 1992.  
 Складні питання сучасного українського правопису. К., 1980.  
 Скрипник Л. Г., Дзятківська Н. П. Власні імена людей. К., 1986.  
 Словник іншомовних слів / За ред. О. С. Мельничука. К., 1977.  
 Словник труднощів української мови / За ред. С. Я. Ермоленко. К., 1989.  
 Словник української мови. К., 1970—1980.  
 Сучасна українська літературна мова. Стилїстика. К., 1973.  
 Українська літературна вимова і наголос: Словник-довідник. К., 1973.  
 Українсько-російський словник. К., 1953—1961.

### Діловодство

- Веселов П. В. Современное деловое письмо в промышленности. М., 1970.  
 Волгин Б. Н. Деловые совещания. М., 1972.  
 Воробьев Г. Г. Документ. Информационный анализ. М., 1973.  
 Головач А. С. Оформление документов. К., 1979.  
 Демидова А. К., Смирнов Э. Н. Русская коммерческая корреспонденция. М., 1988.  
 Иссерлин Е. М. Официально-деловой стиль. М., 1970.  
 Коваль А. П. Культура ділового мовлення. К., 1982.  
 Кокорев В. И. Унификация документов управления. М., 1979.  
 Лосев В. И., Кузнецова Г. В. Основы делопроизводства. М., 1976.  
 Марахова А. Ф. Мова сучасних ділових документів. К., 1981.  
 Научные основы унификации документов управления. М., 1972.  
 Осипова Г. Ф. Работа руководителя с документами. М., 1978.  
 Рабинович П. А. Кореспонденція і діловодство. К., 1973.  
 Рахманин Л. В. Стилїстика деловой речи и редактирование служебных документов. М., 1973.

### Етикет ділового спілкування

- Аасамаа И. Как себя вести. Таллинн, 1980.  
 Агаронян А. С. Культура поведения. Ташкент, 1979.  
 Алешина Л. Г. О вежливости, о такте, о деликатности... Л., 1975.  
 Арова Э. Будьте добры. Минск, 1982.  
 Бушелева Б. В. Поговорим о вежливости. М., 1988.  
 Дорохова А. А. Это стоит запомнить. М., 1980.  
 Журавлев Г. Т. Служебная этика. М., 1980.  
 Карнеги Д. Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей. Как вырабатывать уверенность в себе и влиять на людей, выступая публично. Как перестать беспокоиться и начать жить. Минск, 1990.  
 Левашова Т. Об этике. Л., 1977.  
 Матвеев В., Попов А. В мире вежливости. М., 1976.  
 Селюков Ф. Т. Административная этика. М., 1980.  
 Смолка К. Правила хорошего тона. М., 1980.  
 Формановская Н. И. Вы сказали: «Здравствуйте!» М., 1982.  
 Формановская Н. И. Русский речевой этикет. М., 1982.  
 Хорват Ф., Орлик Ю. Вежливость на каждый день. М., 1981.  
 Юрьев Ю. М. Разговор о важном. Этикет на каждый день. М., 1979.  
 Ягодинский В. Н. Наш этикет. М., 1988.

## УКРАЇНСЬКІ ВІДПОВІДНИКИ ДЕЯКИХ РОСІЙСЬКИХ СЛОВОСПОЛУЧЕНЬ, ЯКІ МОЖУТЬ ВИКЛИКАТИ ТРУДНОЩІ ПРИ ПЕРЕКЛАДІ

**Абсолютная прибавочная стоимость** — абсолютна додаткова вартість  
**агент по снабжению** — агéнт з постачання  
**административное взыскание** — адміністративне стягнення  
**акты гражданского состояния** — акти громадянського стану

**Баланс доходов и расходов** — баланс прибутків і видатків  
**без всякого снисхождения** — без будь-якої полéгкості (поблажливості)  
**без промедления** — не гаючи часу, не гаючись  
**большое число присутствующих** — велика кількість присутніх  
**бумажная волокита** — паперóва тяганина  
**быть в наилучших отношениях** — бути в найкращих стосúнках  
**быть в обиходе** — бути в ужитку  
**быть в подчинении у кого-то** — бути підпорядкованим (підпорядковува-  
тися) комúсь  
**быть облеченным неограниченными полномочиями** — бути наділеним  
необмеженими повновáженнями

**В азбучном порядке** — за абéткою, в абéтковому порядку  
**в большинстве случаев** — здебільшого, в більшості випадків  
**введение закона** — впровадження (запровадження) закону  
**в денежном выражении** — в грошовóму виразі  
**взимать штраф** — стягувати штраф  
**вести переписку** — листувáтися  
**вне всякого сомнения** — поза всяким сúмнівом  
**в общей сложности** — у цiлóму, беручи загалóм  
**возбуждение иска** — подання позову (на ко́го)  
**возбудить обвинение против кого** — порушити обвинувáчення прóти ко́го  
**возложить вину на кого** — покласти провину на ко́го  
**вознаграждение за выслугу лет** — винагорода за вислугу рóків  
**восполнить пробелы в знаниях** — заповнити прогáлини в знаннях  
**восстановить в должности** — поновити на посади  
**в полном рассудке** — при повному рóзумі  
**в процентном отношении** — у процéнтному (вiдсотковóму) вiднóшенні  
**в равной степени** — в однаковiй мiрi, однаковою мiрою  
**временно исполнять обязанности** — тимчасóво виконувати обов'язки  
**в связи с создавшимся положением** — у зв'язку iз (зi) станóвищем, що  
склáлося

**в сжатые сроки** — у стiслi стрóки, у стiслий тéрмін  
**всеобщее избирательное право** — загáльне виборче право  
**в скором времени** — незабаром  
**в случае вашего согласия** — у рáзi вáшої згóди  
**в случае необходимости** — у рáзi потрéби  
**в текущем году** — в потóчному рóцi

**Государственный казначейский билет — билет державної скарбниці**

**Давать свидетельские показания — свідчити**

**движимое имущество — рухоме майно**

**дело стоит внимания — справа варта уваги, заслуживает на увагу, заслу-  
живает уваги**

**денежный начёт — грошовé наражування**

**Единовременное пособие — одноразова допомога**

**единообразные формы учёта — однакові форми обліку**

**если это вас не затруднит — якщо це вас не обтяжить**

**Жертв и разрушений нет — жертв і руйнувань нема**

**жесткие условия — жорсткі умови**

**Задача состоит в следующем — завдання полягає от (ось) у чому**

**заказное письмо — рекомендаційний лист**

**заключать сделку — укладати угоду**

**закон обратной силы не имеет — закон зворотної сили (чинності) не має**

**ва недостатком — за браком, через брак**

**внимаемая должность — займана (обіймана) посада**

**за ним водится привычка — у нього є звичка**

**за отсутствием запасных частей — через брак (за браком) запасных час-  
тин**

**закрýто на перерыв — зачинено на перерву**

**запись актов гражданского состояния — запис актів громадянського  
стану**

**запретительные пошлины — заборонні мита**

**засвидетельствовать кому-либо своё почтение — засвідчити комý-небудь  
свою повагу**

**засчитать в уплату долга — зарахувати в сплату боргу, на рахунок боргу**

**затронуть чье-либо самолюбие — зачепити чиєсь самолюбство**

**зачислить на текущий счет — зарахувати на поточний рахунок**

**здравый смысл — здоровий глузд**

**Избранный круг людей — вибране (обране) коло людей**

**извините за беспокойство — вибачте (пробачте) за турботу (за клопіт)**

**излагать письменно — викладати на письмі, письмово**

**изъятие из обращения купюр — вилучення купюр з обігу**

**Казначейский билет — билет державної скарбниці**

**как вам угодно — як ви хочете, як вам завгодно**

**как и следовало ожидать — як і слід було сподіватися (чекати)**

**как можно раньше — якомога раніше**

**косвенные налоги — непрямі податки**

**красящее вещество — барвник**

**купля-продажа в розницу — купівля-продаж у роздріб**

**Личная неприкосновенность — особіста недоторканність**

**личная собственность — особіста власність**

**личное дело — особова справа**

**лишить дотаций — позбавити дотацій**

**ложное обвинение — неправдиве обвинувачення**

**Масляная краска — олійна фарба**

**мера пресечения — запобіжні заходи**

**меры предосторожности — запобіжні заходи**

мѣры принуждѣнія — примусові заходи  
местное самоуправлѣние — місцеве самоврядування  
местожительство — місце проживання  
мѣющие средства — мійні (мійючі) засоби

Наклонная плоскость — похіла площина  
наличные деньги — готівка  
на некотором расстоянии — на деякій відстані  
на общественных началах — на громадських засадах  
наложенным платежом — післяплатою  
на попечении — під опікою (під опікуванням)  
на пути следования — на шляху проходження, руху  
нарицательная стоимость — номінальна вартість  
настоятельная необходимость — нагальна потреба  
настоящим уведомляем — цим повідомляємо  
настоящим удостоверяется — цим свідчиться, що  
негодный (непригодный) к употреблению — непридатний для (до) вжитку  
недвижимое имущество — нерухоме майно  
неотчуждаемое имущество — невідчужуване майно  
неприятие мер предосторожности — невжиття запобіжних заходів  
не придавать значения — не надавати ваги (значення)  
неприкосновенный запас — непорушний запас  
не подлежит оглашению — не підлягає оголошенню, не може бути оголо-  
шеним  
не подлежит сомнению — не підлягає сумніву

Обжаловать взыскание — оскаржити стягнення  
обладание источником сырья — володіння джерелом сировини  
обобщение опыта работы — узагальнення досвіду праці  
обостренные отношения — загострені стосунки  
образцово-показательный участок — зразково-показова ділянка  
обратить деньги в погашение долгов — ужити гроші на сплату боргів  
обратное действие закона — зворотна дія закону  
обходить щекотливый вопрос — обходити делікатне питання  
общественное порицание — громадський осуд  
огорчительный случай — прикрий випадок  
одиноким предоставляется общежитие — самотнім надається вуртожиток  
одобрять предложение — схвалювати пропозицію  
оживленный разговор — жвава розмова  
оказаться в затруднительном положении — опинитися в скрутному ста-  
новищі  
оказать предпочтение кому — віддати перевагу кому  
оказать поддержку — надати підтримку

Помимо всего прочего — крім усього іншого  
помощь не потребовалась — допомога виявилася непотрібною (не знадо-  
билася)  
по нисходящей линии — по низхідній (спадній) лінії  
по образцу — за зразком  
поуполучении чего — після одержання чого  
попутное замечание — побіжне зауваження  
по предварительным подсчётам — за попередніми підрахунками  
по принуждению — з примусу  
по семейным обстоятельствам — через родинні (сімейні) обставини  
по сообщениям печати — за повідомленнями преси  
поступить в продажу — надійти в продаж  
по счастливой случайности — завдяки щасливому випадку  
потерять сознание — знепритомніти, втратити свідомість (притомність)

потребительская корзина — споживчий кошик  
по цене ниже себестоимости — за ціною нижчою від собівартості  
по частному делу — у приватній справі  
по чьей инициативе — з чиеї ініціативи  
по доверенности — за дорученням  
передать по наследству — передати в спадщину  
переменная облачность — мінлива хмарність  
песок поглощает влагу — пісок убирає вологу  
писать сумму прописью — писати суму словами  
питательная среда — живильне середовище  
пишущий эти строки — автор цих рядків  
пища для ума — пожива для розуму  
платить по перечислению — платити за перерахуванням  
плыть по течению — плисти (пливти) за течією  
повреждение, причинившее расстройство здоровья — ушкодження, що  
привело до розладу здоров'я

повседневный обиход — повсякденний побут  
подавляющее большинство — переважна більшість  
подавляющий перевес — величезна перевага  
подвергать взысканию — накладати стягнення  
подвергать испытанию — випробувати  
подвергать опасности — наражати на небезпеку  
подвести черту — підвести риску  
под давлением обстоятельств — під тиском обставин  
по делам службы — у службових справах  
превратное понятие — помилкове (хибне) поняття  
предельный срок — крайній (останній) строк (термін)  
предпринять шаги к чему — вжити заходів до чого  
представительное собрание — представницькі збори  
претендент на освободившуюся должность — претендент на вакантну по-  
саду

прибегнуть к крайним мерам — вдатися до крайніх заходів  
привлечь к ответственности — притягти до відповідальності  
приговор окончательный и обжалованию на подлежит — вирок оста-  
точний і оскарженню не підлягає

прийти в сознание — опритомніти, прийти до пам'яті  
прийти к окончательному решению — остаточно вирішити  
прийти к соглашению — дійти згоди, прийти до згоди  
прилагать все усилия — докладати всіх зусиль  
применить санкции — застосувати санкції  
примите мой наилучшие пожелания — прийміть мої найкращі побажання  
принудительное взимание налога — примусове стягнення податку  
принять к руководству — прийняти (взяти) до керівництва  
принять срочные меры — вжити термінових заходів  
принять участие в обсуждении — взяти участь в обговоренні  
приобретать силу закона — набирати силу закону  
приобщить документы к делу — долучити документи до справи  
при одном воздержавшемся — при одному, що утримався  
при прочих равных условиях — за інших рівних умов  
при сем прилагаю — до цього додаю  
произносит речь — виголошувати промову  
произошло следующее — трапилось от (ось) що  
проходить по делу свидетелем — проходити в справі свідком  
проявит снисхождение — виявити поблажливість

Работа находится в печати — праця (робота) ще друкується  
работать по найму — працювати за наймом



раздѣл имущества, наслѣдства — поділ майна, спадщини  
раздѣлять мнѣние — поділяти думку (погляди)  
разногласие по основнім вопросам — розбіжність з основних питань  
разрешите присутствовать — дозвольте бути присутнім  
распространить действующий распорядок на всех сотрудников — поши-  
рити чинний (діючий) розпорядок на всіх співробітників  
расторгнуть контракт — розірвати контракт  
режим наибольшего благоприятствования — режим найбільшого спри-  
яння

Самовольный уход с работы — самовільне залишення роботи  
сберегательная книжка — ощадна книжка  
с вашего позволения — з вашого дозволу  
сведения исходят из достоверных источников — відомості виходять з ві-  
рогідних джерел  
сверх (против) всякого ожидания — над (понад) усяке сподівання  
сверхсметные ассигнования — надкошторисні асигнування  
сверхурочная зарплата — надурочна зарплата (зарплатня)  
свидетельствовать подлинность подписи — засвідчувати справжність (ав-  
тентичність) підпису  
свободное предпринимательство — вільне підприємництво  
связующее звено — сполучна ланка  
сделайте одолжение — зробіть послугу; будь ласка  
сдельная оплата труда — відрядна оплата праці  
сдельный заработок — відрядний заробіток  
скоропортящийся груз — швидкопсувний вантаж  
с наступлением определенного срока — після настання визначеного стрб-  
ку (терміну)  
соблюдать регламент — дотримуватися (додержувати) регламенту  
соборание начинается в пять часов — збори розпочинаються о п'ятій го-  
дині  
совершать сделку — здійснювати операцію  
согласно инструкции — згідно з інструкцією  
согласно штатному расписанию — згідно із (зі) штатним розписом  
с опасностью для жизни — з небезпечкою для життя  
с оригиналом верно — з оригіналом згідно  
составление сметы — складання кошторису  
списать в расход — списати у видаток  
с подлинным верно — з оригіналом згідно  
с приложением печати — з прикладенням печатки  
средства передвижения — засоби пересування  
ставить в известность — доводити до відома

Таким образом — таким чином  
тамбженный досмотр — митний огляд  
тезис требует разъяснения — теза потребує роз'яснення  
текучесть кадров — плинність кадрів  
текущий долг — поточний борг  
тем не менее — протє, однак  
теория вероятности — теорія ймовірності  
терпеть крушение — зазнавати аварії  
терпеть убытки — зазнавати збитків  
товары, пользующиеся спросом — товари, на які є попит

Убыль при транспортировке — втрати при транспортуванні  
уважительное отношение к кому — шанобливе ставлення до кого  
удовлетворить просьбу — задовольнити прохання

удостоверение личности — особове посвідчення, посвідчення особи  
удостоверить подписью — засвідчити підписом  
уплата долга по частям — сплата боргу частинами  
упреждающая мера — попереджувальний захід  
условный приговор — умовний вирок  
утвердительный ответ — позитивна відповідь  
утратить работоспособность — втратити працездатність  
учебное заведение — навчальний заклад  
учредительские документы — засновницькі документи  
учредительный совет — рада засновників

хищение товаров в особо крупных размерах — розкрадання товарів в особливо великих розмірах

хранение оружия — зберігання зброї  
хранить в тайне — тримати в таємниці  
хранить деньги в банке — зберігати гроші в банку  
хуже всего — найгірше

Частное обвинение — приватне обвинувачення  
частным образом — приватно, приватним способом  
чертежная мастерская — креслярська майстерня  
численное превосходство — кількісна перевага  
числиться в списках — значитися в списках  
чрезвычайное положение — надзвичайний стан

Штатное расписание — штатний розпис ~~розпис~~ розклад  
шумный успех — гучний успіх

## ДОДАТОК

Директорові заводу «Маяк»  
майстра складального цеху  
Савченка Миколи Івановича

## ЗАЯВА

Прошу надати мені відпустку за власний рахунок на 24 дні з 11.03.1993 р. для санаторного післяопераційного лікування. Медична довідка про необхідність санаторного лікування додається.

1 березня 1992 р.

(підпис)

---

Ректорові Київського університету  
ім. Тараса Шевченка Коломієць  
Тамари Іванівни, яка проживає  
за адресою м. Вінниця, вул. Са-  
дова, 9

## ЗАЯВА

Прошу допустити мене до складання вступних екзаменів на перший курс юридичного факультету Київського університету ім. Тараса Шевченка.

До заяви додаю:

1. Аттестат зрілості, виданий Вінницькою середньою школою № 21 29.05.92 р.
2. Довідку про стан здоров'я (форма № 286).
3. Автобіографію.
4. Дві фотокартки.  
27.06.1992 р.

(підпис)

---

## РОЗПИСКА

Я, вчитель фізкультури Київської СШ № 113 Степанюк Борислав Семенович, одержав від завгоспа школи Юрчишина П. Р. у тимчасове користування для учасників турпоходу п'ять (5) наметів, десять (10) рюкзаків і два (2) казанки. Увесь зазначений інвентар раніше був у вжитку і має пошкодження.

Підстава: наказ директора СШ № 113 № 97 від 14.06.1992 р.

20.09.1992 р.

(підпис)

## ДОВІДКА

Видана Марчук Ніні Іванівні про те, що вона дійсно працює в тресті «Львівсантехмонтаж» на посаді начальника дільниці з посдовим окладом 5700 купонокарбованців.

Довідка видана для подання в ЖКК за місцем проживання Н. І. Марчук.

Начальник відділу кадрів тресту

(підпис)

П. П. Паш

## ДОРУЧЕННЯ

Я, Богацький Петро Тихонович, доручаю Краснюк Ользі Пилівні одержати належну мені зарплату за червень 1992 р.

Доручення дійсне до 1 серпня 1992 р.

20 травня 1992 р.

(підпис)

П. Т. Богацький

Підпис зоотехніка П. Т. Богацького

засвідчую:

Головний бухгалтер (назва установи) (підпис)

П. П. Іванцов

22 травня 1992 р.

