

Е.Я. Палихата, д-р філол. наук, проф. (Тернопіль).

Формування ввічливості у процесі навчання культури діалогічного спілкування

У статті досліджена актуальна проблема формування ввічливості під час навчання культури діалогічного мовлення: використання форм мовленнєвого етикету і засобів логіко-емоційної виразності, дотримання правил спілкування. Запропоновано теоретичний матеріал про мовленнєвий етикет і культуру спілкування, розроблено систему ситуативних вправ, спрямованих на формування культури діалогічного мовлення і запам'ятовування форм мовленнєвого етикету, які вживаються в діалогічних текстах, побудованих на основі природних і штучних (вербально описаних) ситуацій.

Ключові слова: мовленнєвий етикет, ввічливість, культура спілкування, діалогічне мовлення, засоби логіко-емоційної виразності, комунікативні вправи.

Eleonora Palykhata Developing courtesy in the process of teaching dialogue speech standards

The article deals with the problem of developing courtesy in the process of teaching dialogue speech standards: using speech etiquette forms and means of logical and emotional expressiveness, following the rules of communication. Theoretical material on speech etiquette and communication standards has been suggested. The system of situational exercises for developing dialogue speech standards and memorizing speech etiquette forms used in texts based on natural and mock dialogue (verbally expressed) situations has been developed.

Keywords: speech etiquette, courtesy, communication standards, dialogue speech, means of logical and emotional expressiveness, communicative exercises.

Провідною думкою висвітлення процесу формування ввічливості у навчанні культури діалогічного спілкування є слова Мігеля де Сервантеса «Ніщо не обходиться нам так дешево і не цінується так дорого, як ввічливість».

Кожна людина, яка хоче досягнути успіхів упродовж свого життя, повинна навчитися ввічливо спілкуватися, дотримуватися правил мовленнєвого етикету, піклуватися про власну культуру під час діалогічного мовлення. Ввічливість є основою етикетного спілкування, тоді як етикет – це компонент зовнішньої культури окремої людини і суспільства загалом [5, с. 441].

Проблеми культури діалогічного спілкування досліджували Я. Радевич-Винницький (етикет і культура спілкування) [4], С. К. Богдан (традиції мовного етикету українців) [1], Е. Я. Палихата (культура діалогічного мовлення учнів основної школи) [3], О. П. Орлова (культура діалогічного мовлення студентів нефілологічних спеціальностей) [2] та інші.

Духовні наші наставники і вчителі-словесники, намагаючись виховувати в дітей і дорослих добropорядність, тактовність, чистоту думок, почуттів і вчинків, пропонують: «Уважай на свої думки, бо вони стануть твоїми діями, уважай на свої дії, бо вони стануть твоїми вчинками, уважай на свої вчинки, бо вони стануть твоїм характером, уважай на свій характер, бо вони стануть твоєю долею». Особливо обережно потрібно ставитися до мовленнєвих дій, до промовленого слова. Формування ввічливості розпочинається в дошкільний період у колі родини і продовжується в лоні загальноосвітньої школи на уроках і в позаурочний час. Зазвичай для вироблення культури діалогічного спілкування із системи уроків із розвитку зв'язного мовлення у п'ятих-дев'ятих класах виокремлюються уроки діалогування, проводяться факультативні заняття з мовленнєвого етикету і діалогічного спілкування і різні види позакласної роботи.

Мета статті – запропонувати фрагменти уроків діалогування для полегшення роботи вчителям-словесникам і студентам-філологам із формування ввічливості у процесі навчання культури діалогічного спілкування. Для досягнення мети публікації запропоновано:

1) теоретичний матеріал для уроків діалогування із тем «Мовленнєвий етикет і ввічливість» та «Відображення ввічливості у мові й мовленні»; 2) комунікативно-ситуативні вправи, спрямовані на продукування діалогічних єдностей і діалогічних текстів для вироблення культури мовленнєвого спілкування.

Тема 1. Мовленнєвий етикет і ввічливість.

Мета. Ознайомити учнів із правилами і формами мовленнєвого етикету; виховувати ввічливість.

Розповідь учителя – запропонований теоретичний матеріал.

«*Будьте взаємоввічливі*» – наголошують написи на плакатах. «*Треба бути ввічливими*» – повчають батьки дітей. Що це означає – бути ввічливим, чому нас до того привчають з раннього віку, для чого це потрібно?

Для відповіді на ці запитання, перш за все, розглянемо співвідношення таких явищ, як етикет і ввічливість. Нагадаємо, що етикет і мовленнєвий етикет – це прийняті в тому чи іншому колі людей правила, норми поведінки, в тому числі й мовленнєвої, які, з одного боку, регулюють, а з іншого, показують відношення членів спілкування приблизно за такими лініями: свій – чужий, вищий – нижчий, старший – молодший, далекий – близький, знайомий – незнайомий і навіть приємний – неприємний.

Ввічливим і неввічливим можна бути по-різному. У ввічливості і неввічливості є багато відтінків. Вони позначаються такими словами, як: *ввічливо, неввічливо, коректно, галантно, зарозуміло, грубо, манерно, церемонно* та ін.

Ввічливість людини оцінюється іншими як позитивна якість. Кожен із нас чув щось подібне: «Яка гарна людина – завжди поздоровляє нас на свята» або «Гарна у вас донечка – завжди з усіма вітається, така співчутлива, добре слово скаже, усміхнеться» і т. д.

Вважають, що у вітаннях («*добрий день*», «*Христос Воскрес*» та інших), а також словах вдячності («*дякую*», «*спасибі*»), проханнях вибачення («*вибачте*», «*даруйте*», «*перепрошую*» та інших) прихована влада над нашим настроєм. Наприклад, за «*дякую*» багато хто з нас готовий відмінно працювати, допомогти у чомусь тощо. Коли вдячність не висловлюється – настрій псується, виникає образа на співрозмовника чи упереджене ставлення до нього. Людина, яка порушує елементарні правила ввічливості, правила спілкування, заслуговує від інших суворих оцінок.

«Чарівна сила» мовленнєвого етикету полягає в тому, що вона відображає особливий рівень інформації, якою ми обмінюємося у спілкуванні. Психологи і психіатри спостерігали випадки, коли відсутність ласки з боку дорослих викликало у грудних дітей сильне відставання в розвитку і навіть захворювання. Тому це, що інтуїтивно робить мати, – розмовляє з грудною дитиною, усміхається їй, бере її на руки, гладить – дуже необхідне для дитини. Така ж увага з боку батьків потрібна і вам, школярам, і вашим батькам, але вже з вашого боку.

«Чарівність» мовленнєвого етикету ще й в тому, що він насправді відчиняє двері наших взаємостосунків. Спробуйте сказати, наприклад, у транспорті «*посунься*», ваш адресат швидше всього витлумачить це як наказ і одночасно грубість і буде мати право не виконати вашої вимоги: для чого це ви приписуєте собі роль «начальника», а йому відводите роль підлеглого? Але додайте «*будь ласка*» – і ваше висловлення, спрямоване на партнера, враз стає чарівним. Ваше бажання за умови використання ввічливих форм зразу ж виконується.

Без уживання мовленнєвого етикету навіть друзів можна втратити. Бувають випадки, коли люди не звертають уваги на ввічливість, більше того – обурюються, коли до них говорять ввічливо. Наприклад, розглянемо такий випадок: пасажир автобуса, якого жінка попросила передати гроші на квиток, сказавши при цьому «*будьте ласкаві*», прямо так і заявив: «*Не робіться такими ввічливими!*». Як ви вважаєте, чи вихований той чоловік? А може, він бажає бачити навколишніх такими ж невігласами, як він сам?

Якщо немає в людини того, що потрібно іншій, то завжди можна подарувати людині, принаймні посмішку. Часто це навіть більше, ніж слова ввічливості.

Отже, дотримання мовленнєвого етикету відіграє важливу роль в житті кожної людини. Якщо ми розмовляємо, користуючись при цьому мовленнєвоетикетними формами, приємно посміхаємося, то з нами приємно спілкуватися, і навпаки, якщо ми висловлюємо свої думки грубо, вигляд понурий, злий, то й до нас буде відповідне ставлення [3].

Практичний матеріал для виконання вправ.

Вправа 1.

а) Ви зустрічаєте знайому дівчину і запитуєте: «Як твоє здоров'я?». Що вона має відповісти з погляду мовленнєвого етикету? Відповідь дайте одним коротким реченням.

б) Чи буде правильно розповідати докладно про своє здоров'я, про температуру, про ліки, які ти приймаєш.

Вправа 2.

Таксист привіз на вказане місце пасажира. Пасажир вийшов, залишивши гроші на сидінні. Про що він забув?

Вправа 3.

В кафе зустрілися дві подруги, щоб обговорити питання організації мовного заходу. Офіціантка принесла їм замовлення. Попоївши, вони розклали свої рукописи і почали обговорювати свої питання. Через півгодини офіціантка заявила: «Я тут зі столиків прибираю, а ви свої конспекти читаєте! Якщо поїли, то йдіть уже!».

Що повинна була сказати офіціантка?

Що мали б відповісти подруги?

Тема 2. Відображення ввічливості у мові й мовленні.

Мета. Подати учням інформацію про ввічливість, яка відображається у мові й мовленні; розвивати уміння й навички правильного спілкування; виховувати культуру мовлення.

Повідомлення учителем теоретичного матеріалу.

Мова є відображенням нашого життя, природи, об'єктів і плодів фантазії, наших взаємостосунків – сімейних і службових, всього того, що було і є. Мова називає все, що є в людини, і що пов'язане з її зовнішністю, духовним світом, почуттями, емоціями, з її оцінками і стосунками. Мова відображає ввічливість.

У науковому стилі вживають «ми» замість «я». Це пов'язано передусім з участю в дослідженні інших учасників; інколи так зване «ми» виникає при об'єднанні адресанта й адресата у спільній дії. Це можливо, коли замість називання одиничного адресата займенником другої особи («ти» або «ви») його перетворюють на «ми». Так, наприклад, лікар запитує хворого: «То як ми себе почуваємо?». У такій формі і співчуття, і участь. Проте, коли мовець замість «я» вживає «вони», він переміщує себе в групу тих, хто має право вказувати, наприклад: «Вам же кажуть, що квитків немає!». «Кому кажуть!» – це вже вираження категоричності й вимоги. Тому можна сказати, що гра з особовими займенниками у нашому житті досить цікава.

Зі шкільної граматики відомо, що дієслово з частками «би / б» означає нереальну дію, яка не відбулася, наприклад: «Хотіла б я піснею стати».

В українській мовленнєвій етикет проринули форми «Я хотіла б подякувати вам» чи «Я хотів би вибачитися перед вами», в яких звучить гордість, пиха і навіть зневага до співрозмовника, на які так і напрошується відповідь: «У чому справа? Дякуйте (Вибачайтеся)». А чи не краще було б скромно подякувати чи вибачитися за допомогою використання передусім звертання, а далі – слів вдячності чи вибачення? Наприклад: «Ольго Петрівно! Дуже дякую Вам за надану мені допомогу в написанні...» чи «Олександрє Івановичу, вибачте мені, що я був таким неуважним до Вас, ігнорував ваші зауваження... Вибачте мені, будь ласка». Тут можна вжити до звертання і пошанні форми «шановна, вельмишановний, дорогий тощо», які виражатимуть справжню щирість вибачення, вдячності, запрошення тощо [4].

Не менш цікавим є вживання мовцем висловлень, невластивих ситуації спілкування чи соціальним його ролям. Так, наприклад, привітатися за допомогою «Вітаю вас!» може переважно інтелігент старшого чи середнього віку або людина в офіційній ситуації спілкування. Але якщо підліток у своїй компанії скаже: «Вітаю вас, діти мої!», то це буде не стільки ввічливо, скільки смішно.

Ввічливість часто змушує нас не вживати пряму відмову («Я відмовляюся ...», «Я не буду виконувати ...»), а виражати її завуальовано «Мені дуже шкода, але я не можу...», «Я би з радістю, але...», вказавши на сам аргумент, наприклад, зайнятості, поганого самопочуття, що використовується як відмова. Розглянемо, наприклад, діалогічну єдність:

– Василю Степановичу, чи змогли б Ви мені завтра допомогти ...?

– Я завтра іду до лікаря!

У цій діалогічній єдності репліка-відповідь сприймається як відмова, і можлива вона лише тоді, коли мовець, який просить допомоги, зі своїм співрозмовником є партнери і добре знають один одного. В іншому випадку вона буде вважатися неввічливою [2].

Із погляду категорії ввічливості проаналізуємо ситуацію, в якій люди що-небудь просять. Тут мовець прагне не відступати від правил ввічливості, інакше він ризикує не досягти своєї мети. Адже результат прохання спрямований на користь прохача: «Я прошу вас зробити це ...», «Передайте, будь ласка, ...», «Будьте ласкаві, ...». А ось дія під час поради спрямована на користь «ти» – адресата: «Я раджу вам зробити це» чи «Було б краще змінити назву твору» тощо. Якщо результат поради важливий, у першу чергу, для адресата, а не для адресанта, чи повинен він бути ввічливим? Обов'язково повинен! Порада повинна бути тактовною. Саме тому не варто радити старшим за віком, посадою, якщо вас про це спеціально не просять. Коли, наприклад, старшій жінці не пасує якийсь фасон одягу, допомогти їй можна невимушеною пропозицією поміняти цю річ на іншу: «А ви не пробували одягнути світліший тон?» і т. ін. [1].

Прохання, що не супроводжується ввічливим «будь ласка», може розцінюватися слухачем як вимога. Наприклад, «Підійдіть!» – у громадських місцях разом із «будь ласка» – це вже ввічливе прохання. Крім цього показника ввічливості, є немало інших: «будь ласка», «якщо вам не важко», «зробіть послугу» та інші. Такі показники можуть використовуватися і старшими, й молодими. Ввічливість прохання забезпечується у мові великою кількістю питальних структур. Запитання стосується можливостей адресата: «Ви можете відійти?», «Вам не важко пропустити мене?». Те, що перед нами не запитання, а прохання, зрозуміло кожному. Але краще було б сказати спонукальним реченням: «Відійдіть, будь ласка», «Пропустіть мене, будь ласка», «Прошу мене пропустити» [3].

Отже, для вираження прохання, відмови, поради чи вітання існує багато ввічливих конструкцій. І кожна вибирається залежно від ввічливості й культури адресанта й адресата, а також від мовленнєвої ситуації. Культура спілкування полягає в тому, щоб у тій чи іншій ситуації вибрати оптимальний варіант (слів і засобів логіко-емоційної виразності) для демонстрування своєї ввічливості.

Практичний матеріал для виконання вправ.

Вправа 1. Прочитайте репліки з дотриманням ввічливої інтонації. Скажіть, до якої мовленнєвої ситуації вони підходять.

1. Потримайте, будь ласка, мою сумочку. 2. Перейдіть, будьте ласкаві, на другий бік. 3. Марійко, допоможі мені, будь ласка, завтра. 4. Я прошу тут зупинитися. 5. Я раджу вам взяти іншу книжку. 6. Маріє Василівно, чи не пробували Ви одягати світліший костюм? 7. Прохання звільнити проїжджу частину вулиці.

Вправа 2. Із поданих реплік назвіть ті, які виражають ввічливе прохання.

Чи могли б ви це прочитати? 2. Послухайте, будь ласка, цю музику? 3. Чи не могли б ви проспівати цю мелодію?

Вправа 3. Прочитайте репліки й діалогічні єдності. Які з них не виражають ввічливого ставлення до співрозмовника. Перебудуйте їх, щоб вони відповідали правилам культурного спілкування.

– Наталіє Іванівно, прочитайте рукопис моєї статті, бо вже завтра маю здати її у видавництво. – З якої речі я маю читати?

– Ти не зміг би мені допомогти викопати картоплю? – Ні.

– Звільніть місце! – Ще чого?

Вправа 4. Введіть подані словосполучення в діалогічні єдності, які виражали б

ввічливі прохання чи відмову. Дотримуйтеся прохальної інтонації.

Розв'язати задачу, піти в магазин, купити зошит, принести води (дрова), намалювати яблуко, перевірити твір.

Зразок:

– *Вадиме, допоможі мені, будь ласка, розв'язати задачу.*

– *Вибач, але я пишу твір.*

Вправа 5. Прочитайте вірш Ліни Василівна Костенко і скажіть, чи стосується його зміст ввічливості діалогічного мовлення.

Пропонуємо допоміжні слова для побудови діалогічних реплік: *гасло, вказівка, порада, настанова.*

*В епоху спорту і синтетики
Людей велика ряснота.
Нехай тендітні пальці етики
Торкнуть вам серце і вуста.*

Зразок:

– *На мою думку, ці слова мають стати гаслом для вироблення ввічливого діалогічного спілкування.*

– *А я вважаю, що ...*

Отже, уроки української мови чи факультативні заняття із формування ввічливості в діалогічному спілкуванні сприяють виробленню зовнішніх форм культурної поведінки, вихованості, умінь гідно тримати себе в оточенні інших людей, доречно використовувати жести й міміку, тобто набувати якісних культуромовленнєвих манер спілкування.

Перспективи подальшого дослідження вбачаємо у студіюванні проблеми формування інтонаційного оформлення діалогічних єдностей у різних стильових аспектах діалогічного мовлення.

Література:

1. Богдан С. К. *Мовний етикет українців: традиції і сучасність* / С. К. Богдан. – К. : УНВЦ «Рідна мова», 1998. – 475 с.
2. Орлова О.П. *Формування мовленнєвого етикету і культури діалогічного спілкування студентів вищих навчальних закладів (на матеріалі української та німецької мов)* / О.П. Орлова // *Наукові записки Тернопільського національного педагогічного університету імені Володимира Гнатюка. Серія : Педагогіка.* – Тернопіль, 2010. – Випуск 3. – С. 97-104.
3. Палихата Е.Я. *Культура діалогічного мовленнєвого спілкування. 5-9 класи: Навчальний посібник для учнів* / Е.Я. Палихата. – Тернопіль: Навчальна книга – Богдан. – 2003. – 104 с.
4. Радевич-Винницький Я. *Етикет і культура спілкування* / Я. Радевич-Винницький. – К. : Т-во «Знання», КОО, 2008. – 291 с.
5. *Словарь по этике* / [под ред. А. А. Гусейнова и И. С. Кона]. – 6-е изд. – М. : Просвещение, 1989. – 447 с.

Палыхата Э. Я. *Формирование вежливости в процессе обучения культуры диалогического обучения*

В статье исследована актуальная проблема формирования вежливости в процессе изучения культуры диалогической речи; использование форм речевого этикета и средств логико-эмоциональной выразительности, придерживания правил общения. Предложен теоретический материал о речевом этикете и культуре общения, разработана система ситуационных упражнений, направленных на формирование культуры диалогической речи и запоминания форм речевого этикета, которые употребляются в диалогических текстах, построенных на основе естественных и искусственных (вербально описанных) ситуаций.

Ключевые слова: *речевой этикет, вежливость, культура общения, диалогическая речь, средства логико-эмоциональной выразительности, коммуникативные упражнения.*