**Українське ділове мовлення**

Реферат виконав студент \*\* гр.ФМЄ

Міністерство освіти та науки України

Одеський державний економічний університет

Одеса ОДЕУ 2003

**Роль мови в суспільному житті**

Сучасна українська мова є багатовіковим надбанням українського народу. Вона створена зусиллями багатьох поколінь. “ В мові наша стара й нова культура, ознака нашого національного визнання…І поки живе мова - житиме й народ, як національність.”(I. Огієнко)

Становлення народу тісно пов’язане з формуванням його мови. Усі сторони суспільного життя, процеси пізнавальної і творчої діяльності людини, кожний момент її свідомості супроводжуються мовою.

Мова – найважливіший засіб спілкування між людьми. Вона безпосередньо зв’язана з мисленням. Не може бути мислення без мови і мови без мислення. Мова і мислення мають глибоко суспільний характер – не лише за своєю природою, а й за своєю функцією в суспільстві. За допомогою мислення люди пізнають світ, об’єктивні закони природи й суспільства. Пізнавальна діяльність людини, її мислення можливі лише на базі мовного матеріалу, слів і речень. Кожний момент діяльності обумовлюється думкою і її носієм – мовою. Тільки завдяки мові все здобуте попередніми поколіннями не гине марно, а служить фундаментом для подальшого розвитку людства.

Літературна мова – це мова державних, громадських, політичних установ, організацій, навчальних закладів, науки, художньої літератури, ділового спілкування, театру, кіно, преси, телебачення.

В Україні державною є українська мова. Держава забезпечує всебічний розвиток і функціонування української мови в усіх сферах суспільного життя; сприяє розвитку української нації, її традицій і культури. І це гарантує Конституція України.

Така важлива роль мови в суспільному житті нашої держави зобов’язує добре знати правила й закономірності її розвитку. Щоб оволодіти нормами сучасної літературної мови, треба глибоко вивчати її лексичний склад, фонетичну систему, граматичну будову і стилістичні властивості. Досконале знання мови є важливим показником розумового розвитку людини та її культурного рівня.

В умовах національного відродження українська мова набула особливої ваги. Вона стала вирішальним чинником самобутності талановитого, віками гнобленого українського народу, виразником інтелектуального і духовного життя.

**Стильові різновиди української мови**

Мова обслуговує усі сфери суспільного життя. В процесі історичного розвитку в мові виробилося багато різноманітних засобів висловлювання, які по-різному використовуються залежно від мети спілкування.

Так, наприклад, мовні засоби художнього твору де в чому відрізняються від наукового твору; мовні засоби ділових документів відрізняються від художніх і наукових творів і т.д.

Літературна мова становить систему стилів. Структура, кількість, характер і співвідношення їх змінюються з розвитком суспільства. Під стилями літературної мови розуміють її різновиди, які обслуговують різноманітні сфери суспільного життя. Усна форма літературної мови має лише один стиль – розмовний. У писемній мові виділяють: науковий, офіційно-діловий, публіцистичний, художній стилі.

Офіційно-діловий стиль має підстилі: інформаційний, дипломатичний, законодавчий, адміністративно-канцелярський. Ним написані найважливіші документи, в яких відбивається історія народу. Це стиль Конституції країни, законів, постанов, статутів, програм, наказів, звітів та інших ділових паперів. Документи відображають події, зберігають пам’ять через роки, пов’язуючи минуле з сьогоденням.

Тексти в офіційно-діловому стилі повинні бути змістовними, точними. Для офіційно-ділового стилю характерні усталені мовні звороти, стандартні початки і закінчення документів, поділ на частини. В ньому закріпилося чимало специфічних термінів, традиційних форм. Цей стиль позбавлений образності й емоційності. Побудова речень відзначається лаконізмом. Речення чіткі й нескладні.

Стиль законодавчих паперів значно відрізняється від канцелярського. В канцелярсько-діловій мові виразно виявляється безпосередній зв’язок мови з виробничою діяльністю людей.

З роками, від століття до століття, від епохи до епохи змінюються мовні стилі. Ряд термінів і слів виходять з ужитку і виникають нові, а ті, що лишаються змінюють своє значення. Тому стиль ділової мови на сучасному етапі відрізняється від стилів попередніх років.

**Етика ділового спілкування**

Важливим компонентом ділового спілкування є етика мовлення. Недаремно один мудрий філософ сказав:”Заговори, щоб я тебе побачив.” Вислів віками не втрачає своєї актуальності. Адже від того, якими лексичними засобами володіє мовець, яку має інтонацію, вимову, як послуговується жестами, емоціями – залежить рівень його освіченості і культури.

Виховану людину завжди вирізняє ввічливість, привітність, доброзичливість, тактовність, стриманість, повага до співрозмовника, здатність до співчуття та розуміння оточуючих. І особливу роль у цьому відіграє слово: вчасне, доречне, вагоме, переконливе.

Вміння володіти словом – велика майстерність.

Не секрет, що не завжди на належному рівні ведуться ділові переговори, виступи перед співробітниками чи незнайомою аудиторією. І, на жаль, частково огріхи припадають на невдало підібрані й сказані слова. Наприклад, доповідачі, лектори у своїх виступах часто вживають російські слова в українському варіанті або ж навпаки, тобто калькують їх. Насичують свою мову просторіччям, територіальними діалектами, нехтують вимовою, а іноді й роблять це навмисне, мовляв, для ” кращого ефекту”, але досягається зворотній.

Часто можна почути, як через мовознавчу некомпетентність порушується граматична й лексична структура слів. Нерідко виступаючі говорять:

лєкція (замість) лекція

тєма (замість) тема

проблєма ( замість) проблема

навєрно ( замість) мабуть

канечно, конєшно ( замість) звичайно

невздовзі ( замість) невдовзі

пойнятно ( замість) зрозуміло

поощряє ( замість) заохочує

Европа ( замість) Європа

сольоний ( замість) солоний

тута ( замість) тут

Не завжди розрізняється й логічна структура слів. Наприклад: прошу (будь ласка) і прошу (звертаються з проханням), шкода (про жалість, втрати, збитки) і шкода ( даремно, не варто).

Трапляється, що не точно коментується значення і вживання паронімів. Наприклад: відігравати ( роль), грати (на чомусь) і грати (конструкція).

Іноді мовці у виступах використовують книжні слова, різні граматичні звороти, маловідому термінологію. Така мова не сприймається слухачами, стомлює їх, створює дискомфорт є свідчить про низький рівень виступаючого.

Бувають випадки, коли доповідач чи лектор нав’язливо звертається до слухачів: “Вам зрозуміло?”, “Вам ясно?”. Запитання такого типу свідчать, що виступаючий недооцінює слухачів і цим ображає їх.

Отже, аби не траплялося подібних ситуацій, потрібно скористатися загальноприйнятими нормами ділового етикету.

Мова виступу, доповіді, лекції має бути бездоганною, простою, зрозумілою широкому колу слухачів. Слід уникати іншомовних слів, якщо є українські відповідники; сполучників типу: тому що; через те, що; у зв’язку з тим, що; враховуючи те, що; з огляду того, що; зважаючи на те, що; так, як; про те, що і т.д.

Важливим є також правильне й доречне використання вставних слів і виразів, обережне послуговування крилатими словами та іншими фразеологізмами. Тут треба враховувати професіональний і віковий контингент слухачів.

Для ефективності ділових взаємин варто зорієнтуватися не лише в собі, а й в тих, хто оточує, виробити свою манеру спілкування. Спілкуючись, треба триматися скромно й впевнено. Належить подбати й про атмосферу приязності, товариськості, вільного й рівноправного обміну думками. Необхідно передбачати і враховувати реакцію слухачів.

Доповідач повинен говорити чітко, переконливо, не поспішаючи, в ході мовлення змінювати інтонацію, щоб мова не була монотонною. Буває й так, що спілкуючись, співрозмовники не завжди розуміють один одного. Не слід забувати, що в будь-якій ситуації можна дійти згоди. Запорукою успіху в цьому є взаємодовір'я.

Отже, уважне, дбайливе ставлення до мови є зовнішньою ознакою мовного етикету.

**Текстове оформлення документів**

Документ – основний вид ділового мовлення. Він має бути достовірним, переконливим, належним чином відредагованим і оформленим, повинен містити конкретні й реальні пропозиції та вказівки. Обов’язковими для документа є заголовок, чітка композиція, цілісність змісту, зв’язність викладу, структурна організація, завершеність.

Ділова документація відображає характер суспільних відносин, у ній зосереджується інформація про події, явища, приватні стосунки між людьми. Документи мають правове і господарче значення. За походженням виділяють службові й приватні документи; службові функціонують в установах і організаціях, приватні стосуються приватних осіб.

За призначенням документи поділяють на: розпорядчі, де подається інформація про організацію роботи установи, закладу, підприємства; статутні – з коротким викладом змісту статуту організації чи установи; виконавчі, в яких подається план або напрям виконання певного обсягу роботи; інформаційні, які містять конкретну інформацію, необхідну для діяльності даної організації чи підприємства.

Документи розрізняють ще й за структурними ознаками, вони можуть бути стандартними й нестандартними, що залежить від багатьох об’єктивних та суб’єктивних факторів.

Типові та фірмові документи оформляються на бланках або стандартних аркушах.

Слід зауважити, що в роботі інженерів, конструкторів, керівників виробництва багато часу відводиться вивченню, аналізу та складанню різної документації. Це – конструкторська, технологічна, експлуатаційно-ремонтна документація; організаційно-розпорядчі, інформаційні, рекламні та інші документи.

Часто буває, що робота з подібними документами ускладнюється тільки тому, що в побудові їх немає необхідної послідовності або ж документи перевантажені несуттєвою для користування інформацією.

Питаннями складання текстових документів відають сучасні наукові дисципліни: прикладна лінгвістика і теорія стандартизації, інженерна психологія і психолінгвістика, теорія і практика редагування та теорія управління виробництвом.

Щоб не марнувати часу в процесі складання і використання документів, слід розумно поєднувати формальний підхід і творчість. Пропонований розділ подає деякі рекомендації, загальні правила і норми у текстовому викладі ділових паперів та ілюструє їх конкретними зразками.

Текст – головний елемент документа. Крім параграфів, пунктів у тексті виділяються абзаци. Тут треба стежити, щоб кожен абзац розпочинав нову думку чи мікротему.

Поділ тексту на абзаци має велике практичне значення. Це допомагає осмислити прочитане і підготуватися до сприйняття іншої підтеми.

Абзаци не повинні бути великими. Нормативним можна вважати абзац з трьох чи п’яти речень. Для сприйняття краще, якщо ці речення будуть різні: найкоротші – на початку і в кінці. Абзаци теж вимагають чергування залежно від розмірів. Наприклад, у виробничих документах, де звертається увага на кожну операцію чи деталь, абзаци використовуються для виділення однорідних членів чи сурядних речень в окремі мікротексти. Тут доречні абзаци з одного – двох речень.

Найзручніші для сприйняття речення з трьох, п’яти, семи і найбільше – з дев’яти слів.

Щодо словосполучень, то слід пам’ятати, що в будь-якому діловому тексті варто використовувати звичні стандартизовані форми. Це прискорює складання і сприйняття документа.

**Логічна послідовність документів**

Здебільшого документ пишеться від третьої особи. Наприклад: Університет інформує про новий набір студентів; Завод повідомляє про виконання планів.

Є такий різновид документів, коли назва діючої особи вживається в давальному відмінку. Наприклад: Офісу потрібні менеджери; “Правексбанку” потрібні юрисконсульти. Окрему групу документів становлять ті, що мають дієслівну структуру типу: Запрошуємо на роботу! Повідомляємо всіх працівників тощо.

Логічна послідовність як необхідна ознака кожного ділового документа реалізується за допомогою протиставлення. Наприклад: Підготовчі курси технологічного інституту повідомляють про набір слухачів, проте слід зауважити, що приймаються особи, які закінчили середню школу чи інший середній навчальний заклад.

Важливим у документі може бути й суворе дотримання певної послідовності викладу матеріалу, підкреслення наступності чи черговості подій або явищ. Це досягається за допомогою слів: спочатку, водночас, потім тощо.

Наприклад: Довго стоїть на ганку не наважуючись зайти, а потім, підібгавши уста, надавши своєму зораному зморшками обличчю гідності, одважується.(Є.Гуцало)

Одним із способів вираження логічної послідовності є виділення мети за допомогою слів: тому, тому що, для цього, з цією метою та ін. Наприклад: Необхідно навчати студентів мистецтву слова – найдавнішому засобу виховання, тому що мова - це не тільки засіб спілкування, а й море інформації про світ, про свій народ, його культуру, традиції, звичаї.

Загальна логічна послідовність документів досягається за допомогою слів на позначення результативності (таким чином, у результаті, отже тощо). Наприклад, Отже, ліцензійна торгівля охоплює переважно електротехнічну й електронну промисловість, загальне машино-, приладобудування, автомобільну, авіаракетну промисловість, хімію і нафтохімію, біотехнологію, ресурсозберігаючі технології (підр.)

**Граматична форма ділових документів**

При складанні документів виникають труднощі не лише в доборі потрібних слів, а й у виборі відповідної граматичної форми. Найчастіше виникає сумнів щодо використання роду іменників, коли це стосується назви осіб за професією.

Наприклад: учитель —учителька, касир —касирка, лаборант —лаборантка, лікар —лікарка, фізик —фізичка, працівник —працівниця, викладач —викладачка.

Офіційні назви посад, професій— іменники чоловічого роду, тому в ділових паперах слід вживати саме їх. Залежні слова від найменування професій узгоджуються у формі чоловічого роду.

Наприклад: старший викладач Світлана Дмитрівна; касир управління Марія Семенівна; лаборант інституту Оксана Вікторівна; науковий співробітник Ольга Семенівнва; головний прокурор Лідія 1ванівна Шевченко.

Коли ж після таких сполук на позначення жіночого роду стоїтъ дієслово, то воно узгоджується з прізвищем і вживається у формі жіночого роду.

Наприклад: Старший викладач Г.І. Гаєвська відповідала на наші запитання. Головний лікар Л. 1.Ткаченко наголосила на цих рядках наказу директора.

У ділових документах не вживають узгодження типу: наша голова наказала, старша інженер поїхала, головна лікар порадила тощо.

Не рекомендується називати осіб за місцем проживання та їх професією типу: сільчани, городяни, заводчани, дистанційники, поштарі, вживаються: мешканці села, мешканці міста, робітники заводу, службовці станції, працівники пошти.

Досить часто в ділових паперах замість множини зустрічається однина.

Наприклад: Полтавські фермери зібрали великий урожай цукрового буряку, соняшнику, картоплі.

Іноді в ділових документах іменники, що означають речовину {вода, олія, сіль, нафта, вино тощо), набувають форм множини.

Наприклад: На цьому підприемстві можна придбати сухі вина, мінеральні води, технічні мастила.

Чимало помилок у вживанні давального відмінка іменників. Так, іменники чоловічого роду мають переважно закінчення -у, хоча останнім часом надається перевага закінченню -ові, -еві: ректорові, директорові.

Багато помилок припадає і на вживання родового відмінка однини іменників чоловічого роду, де одні закінчуються на –а, -я (документа), інші на –у, -ю (протоколу, принципу, факту). У випадках сумніву , слід заглянути до словника.

Щодо вживання прикметників, то тут можуть виникнути труднощі у використанні ступенів порівняння, оскільки в діловому мовленні частіше вживані аналітичні форми. Наприклад: повний, більш повний, найбільш повний; вичерпний, більш вичерпний, найбільш вичерпний.

**Вставні слова і словосполученняу діловому мовленні**

Слова і словосполучення, введені в речення з метою внесення в нього того чи іншого пояснення або надання йому різних модальних значень, називаються вставними. Вони не повязані з членами речення способами узгодження, керування чи прилягання, але за смслом поєднані з реченням. Тому виключення вставних слів і словосполучень із речення змінює його зміст, але не порушує синтаксичної будови.

Вставні слова і словосполучення часто використовуються у діловому мовленні, при складанні ділових паперів, ними розпочинаються речення, абзаци. Але рекомендується вживати їх обмежено.

В усному діловому мовленні вживання вставних слів і словосполучень не створює зайвої інформації. Використання цих конструкцій допомагає мовцеві зорієнтуватися, зосередитися, а слухачам – краще сприйняти сказане. В діалогічному мовленні надмірне вживання вставних слів створює враження некомпетентності, низької мовної культури.

За своїм визначенням вставні слова і словосполучення діляться на три групи:

Вставні слова і словосполучення, що вказують на ставлення мовця до висловленої ним думки. Вони можуть означати ступінь впевненості або невпевненості в повідомленні.

Наприклад: звичайно, напевно, безумовно, на жаль, на щастя, як на зло, може, можливо, мабуть, безперечно, безсумнівно, власне кажучи, зрозуміло, без сумніву, видно, очевидно, припустимо, відома річ, немає сумніву, сказати правду, як-не-як, так би мовити, видимо, либонь та ін.

Вставні слова і словосполучення, що вказують на те, кому належить

Кому належить висловлена думка (самому мовцеві чи комусь іншому).

Наприклад: по-моєму, по-нашому, по-вашому, кажуть, мовляв, на мій погляд, на мою думку, на думку (такого чи таких), за словами (такого чи таких) тощо.

Вставні слова і словосполучення, що вказують на зв’язок висловлюваного з контекстом. До них належать: отже, наприклад, значить, виходить, до речі, нарешті, навпаки, проте, загалом, справді, між іншим, словом, по-перше, по-друге, кінець кінцем, мало цього та ін.

Вставні слова і словосполучення в писемному мовленні виділяються комами, в усному паузами.

**Список литературы**

“Сучасне українське діловодство” Теренович К. А.

Головащук С.І. Українське літературне слововживання: Слов.-довід. – К.: Вища шк., 1995. –319с.

Райзберг Б.А., Лозовский Л.Ш., Стародубцева Е.Б. Современный экономический словарь. – М.: ИНФРА-М, 1996 – 496с.