

МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ
ЛЬВІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ МЕДИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
імені ДАНИЛА ГАЛИЦЬКОГО
Кафедра українознавства

Галина Стечак

Культура мовлення та етикет лікаря

Конспект лекцій з вибіркової дисципліни
для студентів 2 курсу
галузі знань 22 «Охорона здоров'я»
спеціальності 221 «Стоматологія»



ЛЬВІВ, 2023

МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ
ЛЬВІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ МЕДИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
імені ДАНИЛА ГАЛИЦЬКОГО
Кафедра українознавства

Галина Стечак
Культура мовлення
та етикет лікаря

Конспект лекцій з вибіркової дисципліни
для студентів 2 курсу
галузі знань 22 «Охорона здоров'я»
спеціальності 221 «Стоматологія»

Обговорено та ухвалено на засіданні методичної комісії кафедри українознавства (протокол №1 від 31 серпня 2023 року)

Затверджено методичною комісією факультету іноземних студентів (протокол №1 від 31 серпня 2023 року)

УДК 811.161.2 (072)

М 11

Стечак Г.М.

Культура мовлення та етикет лікаря: конспект лекцій з вибіркової дисципліни для студентів галузі знань 22 «Охорона здоров'я» спеціальності 221 «Стоматологія» / Г.М.Стечак. Львів: Львівський національний медичний університет імені Данила Галицького, 2023. 36 с.

Навчально-методичне видання містить конспект лекцій з вибіркової навчальної дисципліни «Культура мовлення та етикет лікаря», проблемні питання, поради, список рекомендованої літератури, визначення основних понять.

Адресовано студентам стоматологічного факультету ЗВО медичного профілю.

РЕЦЕНЗЕНТИ:

Гутор Л.В., кандидат педагогічних наук, доцент

Обговорено та ухвалено на засіданні методичної комісії кафедри українознавства
(протокол №1 від 31 серпня 2023 року)

Затверджено методичною комісією факультету іноземних студентів
(протокол №1 від 31 серпня 2023 року)

© Львівський національний медичний
університет імені Данила Галицького, 2023

© Галина Стечак, 2023

©Кафедра українознавства, 2023

Передмова

Рівень культури мовлення — це рівень опанування тонкощами спілкування у межах свого фаху, рівень володіння професійною мовою, спеціальними термінами, назвами необхідного для роботи обладнання та інструментарію. Тому саме осмислення важливості набуття потрібних мовленнєвих навичок і вмінь здатне допомогти студентові опанувати мову своєї майбутньої професії, вільно використовувати найдоречніші у кожній конкретній ситуації слова та синтаксичні конструкції, влучно добирати лексику свого профілю і легко й невимушено володіти нею, не допускати власних та вміти вчасно й коректно виправляти помилки колег-співрозмовників. Кожне слово, кожен вираз, кожна фразеологічна чи синтаксична мовленнєва одиниця повинна бути побудована за стилістично-цільовими та лексико-граматичними законами українського слововживання, не допускаючи дисонансу, двозначності чи недомовленості. Відомо, що добре осмислена проблема — це наполовину вирішена проблема. Тому якщо майбутній медик навчиться свідомо й критично ставитися до свого професійного мовлення, правильно оцінювати його, то належний рівень його лінгвістичної грамотності покращить і рівень його майстерності як лікаря. Культура мовлення є безперечно важливим компонентом фахової готовності спеціаліста будь-якої галузі знань. Проте особливою мірою це стосується медичних працівників, оскільки вони щодня безпосередньо спілкуються з людьми під час ретельного виконання своїх службових обов'язків.

За даними сучасних наукових психологічних досліджень від культури професійного мовлення лікаря нерідко залежить успіх лікування і якість проведених медико-профілактичних, діагностичних та лікувальних дій і маніпуляцій. Загалом результат лікування рівноспільно залежить як від рівня спеціальних знань медичного працівника, так і від його вміння коректно й виважено спілкуватися з пацієнтом. Вправи і завдання методичного збірника створені з урахуванням окремих структурних компонентів фахово-медичного мовлення: *когнітивного* (знання літературної нормативності), *комунікативного* (використання мовних засобів з певною метою, в конкретних умовах і ситуації спілкування) і *експресивного* (вдале застосування наголосу, тембру, сили голосу, мелодики, темпу, ритмо-динаміки та доречних зупинок і пауз).

Самостійне виконання студентами аудиторних, домашніх та творчо-пошукових завдань дасть можливість оволодіння ними високою культурою усного та писемного професійного мовлення, вдосконалення вже набутих знань та набуття гнучких практичних навичок із бездоганним умінням застосовувати їх у практичній діяльності.

ЛЕКЦІЙНЕ ЗАНЯТТЯ 1

Загальне поняття культури мовлення та мовного етикету. Рідна мова - яскравий виразник культури народу.

(2 год.)

План

1. Поняття про мову, культуру мовлення
2. Мовний етикет – важлива складова культури мовлення
3. Дотримання мовного етикету.
4. Основні формули мовленнєвого етикету.

Рекомендована література

1. Бацевич Ф. С. Основи комунікативної лінгвістики: підручник /Ф. С. Бацевич.- К.: Вид. центр “Академія”, 2021. - 344 с.
2. Голубець Михайло. На захист рідної мови й культури мовлення / М. А. Голубець. — Львів: Манускрипт, 2021. - 56 с.
3. Загнітко А. П. Українське ділове мовлення: професійне і непрофесійне спілкування / А. П. Загнітко. - Донецьк: ТОВ ВКФ “БАО”, 2021. - 480 с.
4. Лісовий М. І. Культура професійного мовлення : навч. посіб. для студентів вищ. мед. навч. закл. / М. І. Лісовий. — Вінниця : Нова Книга, 2022. — 176 с.
5. Карнегі Д. Мистецтво виступати публічно. – К., 2022.

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

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

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

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

Низький рівень мовної культури навпаки є ознакою обмеженості виявом невміння замінити власні думки і сприймати чужі. Скоріш за все людина, яка виявляє низький рівень мовної культури, не здатна до творчого, нестандартного мислення, вирішення професійних і

організаційних проблем, що обов'язково позначається на її успіхах у трудовій діяльності.

Мова - явище соціальне. Одна з її основних функцій - комунікативна - тобто спілкування людей. Але як універсальний засіб спілкування мова є явищем майже безкінечним адже таким може бути і припустимий перелік можливих варіантів спілкування людей, де важливо враховувати умови і форми спілкування (де? і як?) змісту і мети (що? і для чого?), адресата (кому?) тощо. При цьому варто врахувати й індивідуальні властивості кожного, хто використовує мову його вік, освітній рівень, соціальний та життєвий досвід, безліч інших особливостей що роблять людей не схожими один на одного, яскраво індивідуальними. Відповідно до цього варіюється і мова яку використовує особа адже "стиль - це людина".

Мовний запас кожної конкретної особи відносно невеликий, від декількох сотень до декількох тисяч слів. При цьому мовний запас лексичних засобів окремого народу налічує понад сотні тисяч слів і їхня кількість постійно поповнюється.

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

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

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

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

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

2. Мовний етикет – важлива складова культури мовлення

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

тому числі мовної які поза нашою свідомістю автоматично використовують у разі потреби.

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

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

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

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

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

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

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

Одиниці представлення під час знайомства:

- а) в ділових стосунках використовують такі компоненти посада, професія звання ім'я та по батькові, адже це важливо для здійснення функціональних обов'язків,
- б) ділові стосунки дещо "пом'якшують" вимоги етикету навіть у таких випадках, коли відбувається знайомство між чоловіком і жінкою.

Звичайно, жінка не може нав'язувати знайомство сама. Але ці вимоги відступають, якщо йдеться про суто ділову зустріч.

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

Запрошення: приходьте, ласкаво просимо, зайдіть тощо.

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

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

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

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

Вибачення: пробачте, перепрошую, даруйте, вибачте.

Комплімент: може стосуватися зовнішності схвалення вчинків, виконаної роботи.

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

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

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

3. Практична сторона дотримання мовного етикету

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

Щоб ваша бесіда була результативною незалежно від того, з ким ви розмовляєте необхідно:

По-перше сподобатися співрозмовнику, для цього встановлені основні правила які сприяють досягненню даної мети:

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

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

- Починайте з похвали і щирого визнання достоїнств співрозмовника.
- Указуйте на помилки інших не прямо, а побічно.
- Спочатку поговоріть про власні помилки, а потім уже критикуйте свого співрозмовника.
- Задавайте співрозмовнику питання замість того, щоб йому щось наказувати.
- Давайте людям можливість врятувати свій престиж.
- Виражайте людям схвалення з приводу найменшої їхньої удачі і відзначаєте їхній успіх. Будьте щирі у своїй оцінці і щедрі на похвалу.
- Створюйте людям гарну репутацію, що вони будуть намагатися виправдати.

- Прибігайте до заохочення. Створюйте враження, що помилка, що ви хочете бачити виправленою, легко поправна; робіть так, щоб те, на що ви спонукуєте людей, здавалося їм неважким.
 - Домагайтеся, щоб люди були ради зробити, те що ви пропонуєте.
- По-третє**, вибравши мету вашої бесіди, намагайтеся схилити людей до вашої точки зору м'яко без тиску і не нав'язуючи витію ідеологію. Якщо людина вважає вашу точку зору – своєю, вона буде прагнути до досягнення вашої мети – як своєї.

Для цього треба знати, що:

- єдиний спосіб одержати верх у суперечці – це ухилитися від нього;
- виявляйте повагу до думки вашого співрозмовника. Ніколи не говоріть людині, що вона не права;
- якщо ви не праві, визнайте це швидко і рішуче;
- з самого початку дотримуйтеся дружнелюбного тону;
- змусьте співрозмовника відразу ж відповісти вам "так";
- нехай велику частину часу говорить ваш співрозмовник;
- нехай ваш співрозмовник вважає, що дана думка належить йому;
- щиро намагайтеся дивитися на речі з погляду вашого співрозмовника;
- відносьтеся співчутливо до думок і бажань інших;
- волайте до більш шляхетних мотивів;
- драматизуйте свої ідеї, подавайте їх ефектно;
- кидайте виклик, зачіпайте за живе;

Можна до усього додати ще наступне.

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

ЛЕКЦІЙНЕ ЗАНЯТТЯ 2

Чистота мови — запорука вільного поступу України. Суржик - хвороба мови, яку необхідно лікувати.

План

1. Що ж таке власне суржик?
2. Суржик у світі.
3. Мовна ситуація в Україні на сучасному етапі.

Рекомендована література

1. Бацевич Ф. С. Основи комунікативної лінгвістики: підручник /Ф. С. Бацевич.- К.: Вид. центр "Академія", 2021. - 344 с.
2. Голубець Михайло. На захист рідної мови й культури мовлення / М. А. Голубець. — Львів: Манускрипт, 2021. - 56 с.
3. Загнітко А. П. Українське ділове мовлення: професійне і непрофесійне спілкування / А. П. Загнітко. - Донецьк: ТОВ ВКФ "БАО", 2021. - 480 с.
4. Лісовий М. І. Культура професійного мовлення : навч. посіб. для студентів вищ. мед. навч. закл. / М. І. Лісовий. — Вінниця : Нова Книга, 2022. — 176 с.
5. Карнегі Д. Мистецтво виступати публічно. – К., 2022.

**"Як парость виноградної лози, плекайте мову", - писав класик.
Суржик - це бур'ян, який заважає розквіту мови**

Приємно чути і спостерігати, як наша мова міцніє і розвивається. Мовознавці з приємністю відзначають, що все більше українців переходять на рідну мову, причому свідомо - і через патріотичну позицію, і - з шани до свого, рідного. Мова - наш, без перебільшення, голос: голос предків, голос душі. І важливо не лише помітити процес зміцнення мовних позицій, а й утримати їх, надати ще більшого імпульсу, сприяти розквіту. І от якраз на цьому шляху виникають моменти, які слід і продумати, і обговорити, і з'ясувати для себе. Йтиметься про суржик - явище, яке заповонило нашу мову настільки, що без нього говорити про розвиток і функціонування мови поки що не вдається. Бо "як твої діла?", "я трошки опоздаю", "короче", "слідуюча остановка" у нас звучать часто мало не органічно, десь так, як і "привет!".

Суржиком у словнику називають мішанину зерна - жита, пшениці, ячменю, вівса, а також борошно з такого зерна (себто борошно низького сорту). Цей же академічний словник дає й переносне значення цього слова - це **"елементи двох або кількох мов, об'єднані штучно, без дотримання норм літературної мови", або ж "нечиста мова"**.

2. Суржик у світі . Це нас не особливо втішатиме, та все ж слід констатувати, що суржик властивий не лише нашій мові. Білоруський суржик називається "трасянка". У США - спенгліш (суміш іспанської та англійської). Нігерійський піджин - це суміш англійської, іспанської, французької, португальської та мов західної Африки.

3. Суржикокультура. У художній мові суржик використовується також, але там він має певне навантаження, можна сказати, смислове: підкреслити якісь риси, виділити їх, для створення комічного, іронічного ефекту (як засіб гумору й сатири також у творах Г. Квітки-Основ'яненка, М. Старицького, Остапа Вишні, С. Олійника, О. Чорногуза, П. Глазового тощо). У музиці також зустрічаються елементи суржику, але це, знову ж таки - для художнього ефекту, з певною творчою метою.

4. Звідки у нас суржик? Українська - для "мужиків" Суржик можна назвати рудиментом колоніального панування. Відомо, що за царизму українську мову забороняли століттями. До яких лише "віртуозних" заходів не вдавалися тоді, щоб викоринити її разом з найзатятішими носіями і натхненниками її вивчення і пізнання. Совіти носіїв української заморили голодоморами, інтелігенцію масово репресували. Українську мову витіснили практично з усіх сфер життя. Нею говорити було соромно, безперспективно, "по-мужицьки". Тому українці намагалися говорити російською, щоб позбутися цього кліше. Російська мова була мовою вищих соціальних верств і, за державної підтримки, обслуговувала потреби державного апарату, науки, техніки, освіти, армії та флоту, а українська - фольклор, побут, село.

"За умови виключно російськомовної школи, церкви..., адміністрації, війська, комерції тощо перехід до вищої верстви означав для українця й зміну мови... А з огляду на те, що до 80 відсотків селян були неписьменними, такий перехід до російщини відбувався через перехідну стадію суржику".

Максим Стріха. Суржик. "Березіль". Батьківська мова відтак помалу втрачала свою міць, в неї почали проникати елементи російської мови, щоб завуалювати стійку українськість, щоб показати процес злиття

націй. Вводилися чужі фрази, фразеологічні звороти, відмінки, закінчення і навіть вимова. Мова ставала розмитою, як калюжа після дощу. Такий її різновид і є суржи́ком, своєрідним мовним покручем. Треба сказати, що впливи інших мов - не є чимось небажаним. Коли ми приймаємо їх, не руйнуючи власних правил - фонетичних, граматичних, синтаксичних особливостей рідної мови, то це природньо. Мова, як і людина, - живе, розвивається і росте. Але спеціально змішувати слова слова української та російської мов, перекручувати їх відмінки і калькувати - це спотворювати і одне, і друге.

5. Суржи́ком ми самі себе опускаємо

Разом з людьми народжуються нові слова, старі відмирають, удосконалюється людина, працює над собою, водночас працюючи і над головним засобом своєї комунікації - мовою. Тому те, що було раніше в мові, ті її процеси мають також зазнавати позитивних змін.

Доктор філологічних наук, професор, директор Інституту української мови НАН України Павло Гриценко, вважає, що вивчити свою мову, мову своїх пращурів - цілком можливо. У питанні суржика він категоричний:"Нам досить того, що ми самі себе опускаємо. Бо коли говоримо про українську мову, то обов'язково згадуємо суржик. А що таке суржик? Суржик - це те, що ми засвідчуємо недоопрацювання особистості над собою. Якщо вона говорить літературною мовою, то мусить використовувати весь арсенал літературної мови. Навіть на побутовому рівні можна спілкуватися винятково літературною мовою і мати від того задоволення. І для того не потрібно мати філологічну освіту. Треба виховувати в собі відчуття мови. А як би сказали твій тато, мама, дід, бабуся? Тобто мовлення, акт мовлення тоді досягає більшого ефекту, коли він осмислений тобою. Тим, хто говорить. І коли ти думаєш над побудовою фрази, над тим, як ти можеш вплинути - лікувально чи вбивчо - на людину, до кого спрямовано твоє слово, і тоді в результаті ти відчуваєш, коли в тебе є цей внутрішній самоконтроль, коли є розуміння важливості такого контролю, важливості працювати над собою в кожен момент мовлення, тоді буде виростання твого внутрішнього мовного "я", твоєї мовленевої компетенції. І ти будеш відчувати: "Ага. Це слово має ще якийсь відтінок. Чомусь воно не пасує тут. А тут так гарно лягає!". І тоді згадуєш, що Шевченко не випадково сказав: "Ну що б, здавалося, слова? Слова та голос - більш нічого. А серце б'ється, ожива, Як їх почує знову. Знать, од Бога і голос той, і ті слова!". Геніально сказано! Тому що цим коротким віршем Шевченко ніби прокладає дорогу до кожного слухача-читача з одним тільки: думати, що таке слово".

7. Суржик сьогодні Щодо суржика і досі точаться суперечки: бути йому чи не бути? Зрозуміло, що це - мовне сміття і його потрібно виполювати. З іншого боку - якщо людина досі була російськомовною, але вирішила перейти на українську, цей процес також не відбудеться відразу. Боячись допускати у своє мовлення суржик, вона загалом боїтиметься говорити українською. Як з цим бути? Мовознавці радять не боятися, а говорити! Щира повага тим, хто переходить на рідну мову! І наш обов'язок - підтримати їх, виправити, допомогти.

ЛЕКЦІЙНЕ ЗАНЯТТЯ 3
Мовне недбальство –
шлях до некомпетентності лікаря.
Необхідність виявлення
та виправлення мовленнєвих огріхів. (2 год.)

План

1. Культура мовлення медичного працівника
2. Мовленнєві огріхи лікарів.
3. Особливості спілкування медичних працівників у різних ситуаціях.

Рекомендована література

1. Бацевич Ф. С. Основи комунікативної лінгвістики: підручник /Ф. С. Бацевич.- К.: Вид. центр “Академія”, 2021. - 344 с.
2. Голубець Михайло. На захист рідної мови й культури мовлення / М. А. Голубець. — Львів: Манускрипт, 2021. - 56 с.
3. Загнітко А. П. Українське ділове мовлення: професійне і непрофесійне спілкування / А. П. Загнітко. - Донецьк: ТОВ ВКФ “БАО”, 2021. - 480 с.
4. Лісовий М. І. Культура професійного мовлення : навч. посіб. для студентів вищ. мед. навч. закл. / М. І. Лісовий. — Вінниця : Нова Книга, 2022. — 176 с.
5. Карнегі Д. Мистецтво виступати публічно. – К., 2022.

Зазначимо, що спілкування у професійно-клінічній сфері – це розмови між колегами та молодшим медичним персоналом, діалоги з пацієнтами, їхніми родичами, це намагання створити сприятливу атмосферу спілкування, застосовуючи як мовленнєві, так і психотерапевтичні чинники. Слово лікаря покликане повернути тому, хто потребує, втрачену гармонію з навколишнім світом, бо, як відомо, мистецтво слова має унікальні цілющі, пізнавальні, виховні можливості. Тому лікар повинен у своїй роботі керуватися принципом: лікувати людину, а не хворобу. Крім того, слово лікаря є свідченням його милосердя, чуйності, загальної культури й освіченості, а лікування – мистецтво, яке вимагає від нього розвиненої інтуїції, гармонії розуму та серця. Ці якості допоможуть обрати оптимальний шлях лікування, його стратегію й тактику.

Не викликає заперечення той факт, що у взаємостосунках між лікарем і хворим сила слова відіграє виключно важливу роль, діє магічно. Словом можна не тільки викликати функційні зміни в організмі, але і вбити людину в буквальному сенсі. Слово може мати велике психологічне позитивне значення, і слово може викликати важку хворобу. Необережне слово здатне спричинити задишку, кашель, серцебиття, підвищення артеріального тиску, появу холодного поту, відчуття нудоти тощо. Навпаки, слово, зважене і своєчасно сказане, надає впевненості в успіху лікування, адже для пацієнта, крім професійних якостей, важливим є вміння лікаря доступно й зрозуміло донести необхідну інформацію, переконати його в успішності перебігу лікування. Таке спілкування має бути результативним, з мінімальним застосуванням складної і

незрозумілої для пацієнта медичної термінології, але водночас доступним і доречним.

Значення слова в медицині розуміли ще в середні віки: тоді гуманітарна освіта була для лікаря своєрідним допуском до практичної роботи. Пройшли віки, одні методи забуті, інші втратили своє значення, а слово, як еліксир, що зцілює, так і залишилося в арсеналі найефективніших лікувальних засобів.

Навряд чи потрібно доводити, яку повагу й довіру відчують пацієнти до лікаря, який володіє методом словесного переконання. Проте на вустах вмілого лікаря слово лікує, на вустах же невмілого – раниць. У цьому випадку слово вже буде не психотерапією, а її протилежністю – ятрогенією, що в перекладі з грецької означає «хвороба, викликана лікарем».

Термін «ятрогенія» почали широко застосовувати в медичній практиці після виходу з друку в 1925 році статті Бумке «Лікар як причина душевних розладів». Він має грецьке походження: *iatros* (лікар) та *genes* (походження) й означає психогенне захворювання або невроз, що виникає під впливом дій лікаря, його поведінки або слів. На початку ХХ ст. швейцарський психіатр Є. Блейлер зауважував, що хвороба може посилюватися, ускладнюватися або виникати внаслідок недисциплінованого мовлення та мислення медичного працівника, особливо під час обстеження пацієнта, коли виявляються ранні ознаки хвороби. До середини ХХ ст. під ятрогенією розуміли захворювання, що виникають унаслідок необережних висловів медичного працівника. Згодом ятрогенними почали називати всі захворювання, що виникають унаслідок лікарської помилки. Крім того, з'явилося поняття «ятропатогенія» (ятропсихогенія негативного знаку) – це не короткочасна реакція хворого на неправильний, некоректний вислів або дію лікаря, а зафіксований невротичний розлад, який має зазвичай реальні причини в особистості пацієнта й характері стосунків із лікарем.

Негативні впливи лікаря на хворого можуть мати широкий патогенетичний діапазон: від явних ятрогеній (ефект, зумовлений здебільшого неправильною поведінкою лікаря) до псевдоятрогеній (ефект, зумовлений переважно неправильним, суб'єктивним сприйняттям хворим поведінки лікаря). Брак взаємної поваги та довіри між лікарем і пацієнтом, невміння вислухати один одного – це основні причини появи ятрогенії. Недоречність, нетактовність, фамільярність у мовленні лікаря, особливо під час першої зустрічі з хворим, нерідко є джерелом різноманітних хвороб, у тому числі і ятрогенії. Під час розмови з пацієнтом треба уникати необґрунтованого вживання медичної термінології, грубих, жаргонних виразів. Навіть найпоширеніші терміни в уявленні хворого можуть набувати іншого змісту, ставати хворобопровокувальними. «Стенокардія», «серцевий шум», «астенія», «гіпертензія», «вегетативно-судинна дистонія» та інші подібні вербальні визначення сприймаються хворим як загрозливі для його життя. Так, наприклад, лікар-терапевт сказав пацієнту, що в нього вегетативно-судинна дистонія. Це повідомлення спричинило тривалий тривожний стан, тому що хворий чув у поліклініці від інших пацієнтів розмову про померлого, у якого був такий діагноз. У виникненні

ятрогеній певну роль відіграє й емоційний стан лікаря під час спілкування з хворим. Він зобов'язаний подбати про те, щоб його роздратування й проблеми не передавалися пацієнтові, також повинен пам'ятати: втрата самоконтролю, етичної самодисципліни глибоко вражає хворого.

Потреба людини в спілкуванні – одна з життєво необхідних, головних потреб кожного із нас, особливо в період хвороби. «Кожен знає, яку магічну оздоровлюючу дію може набути одне втішне слово з боку лікаря і, навпаки, як іноді вбивчо діє на хворого суворий, холодний вирок лікаря, який не знає або не бажає знати сили свого переконання», – зауважував В. М. Бехтерев [див.: 2, с. 37]. Лікарський фах передбачає щоденний біль, страх із боку пацієнтів, який значно пом'якшується й зменшуються, якщо поряд із хворим співчутливі рідні, друзі, медики. Зрозуміло, що спілкування хворого з добрими, чуйними лікарями, медсестрами, родичами сприяє встановленню оптимального взаєморозуміння, більш цілющого душевного зв'язку.

Мистецтво, талант спілкування, етика слова потребують навичок, високого рівня культури, знань і зусиль. Спілкування лікаря – це обопільний діалог лікаря чи будь-якого іншого медичного працівника і хворого, що несе в собі величезну інформацію про фізичний і психологічний стан тих, хто спілкується. Особливості мовлення лікаря, зокрема в ситуації *лікар – пацієнт, лікар – родичі пацієнта*, зумовлено передусім асиметрією спілкування: це розмова нерівноправних партнерів. Лікар бездоганно володіє медичною термінологією, він ставить запитання, рекомендує, забороняє, попереджає про можливі наслідки порушення його приписів тощо. І хоч спілкування лікаря та пацієнта – це діалог, у самій структурі його можливі досить вагомі за обсягом фрагменти монологічного мовлення, яке має бути максимально наближеним до пацієнта: зрозумілим, доступним, доречним і переконливим.

Звісно, багато в чому результат спілкування лікаря з пацієнтом визначається кваліфікацією першого. Здебільшого, чим нижча кваліфікація лікаря, тим менше він спілкується з хворим, обстежує його фізикальними методами, частіше призначає аналізи, рентгенівські та інші види обстежень.

Але слово відображає не тільки мовний рівень лікаря. Хворого можуть відштовхнути, налякати навіть темп, висота звучання голосу, інтонація, яку іноді називають душею слова. Інтонація може змінити зміст одного й того ж слова, тобто мати або позитивний, або негативний ефект. Вона може підбадьорити, стати «щитом і бальзамом для ран» чи, навпаки, знищити, перекреслити всі сподівання. Причому інтонація мовлення лікаря, так само, як і актора, повинна узгоджуватися з його виразом обличчя, жестами. Також у лікаря завжди має бути в нормі швидкість бесіди, але так, щоб її прискорення не сприймалося хворим як поспіх, а уповільнення – як байдужість.

Лікар може говорити грамотно, але голосом, що звучить брутально, з інтонацією, що коливається, з важкою для сприйняття дикцією, із безглуздими наголосами, чергуванням гучності звучання слова. А загалом виходить, що його не почули й не зрозуміли.

Свідченнями високої культури і професіоналізму кожного лікаря є доречність його мовлення, тобто відповідність сказаного ситуації спілкування.

Усе це треба мати на увазі, розмовляючи з хворим. Так, повідомляючи діагноз, лікареві бажано говорити простою, зрозумілою мовою і пам'ятати, що деякі терміни мають у просторіччі зловіщий, нагнітаючий відтінок і тому є небажаними. Ось, наприклад, якщо хворий з тривогою запитує: «Невже у мене **астма?**» – зрозуміло, що цей термін означає для нього невиліковну хворобу з муками. Досвідчений лікар, зметикувавши, відповідає: «Ні. У Вас бронхіт з астматичним компонентом». Різниця між цими захворюваннями не така вже й велика, лікування майже однакове, проте ця відповідь хворим буде сприйматися набагато легше. Краще сказати *серцевий напад*, аніж *тромбоз коронарних артерій*; *новоутворення краще*, ніж *рак*; *підвищений тиск краще*, ніж *гіпертонія*. Ці слова не тільки м'якші, але й більш зрозумілі. З цього приводу відомий англійський хірург Келнан писав: «Будь-якою ціною, шановні колеги, уникайте діагнозів, що нагнітають страх». Так, хворий, звичайно, може заявити, що він хоче знати всю правду, але пом'якшити правду милосердям – ось гідна практика [3, с. 664].

Особливого змісту та інтонаційного інтересу набувають й такі короткі й виразні слова, як *так* і *ні*. Інколи вони містять неглибокий і не завжди повний зміст, тому не треба ними зловживати. Вченими встановлено, що ці частки створюють так званій «нагнітаючий психологічний ефект». Коротка, однозначна відповідь із вуст фахівця завжди звучить різко, тому лікареві, відповідаючи хворому «*так*» чи «*ні*», варто розвинути думку далі, тобто продовжити речення, задля уникнення формування у пацієнта помислів двозначного характеру: про приреченість або про надію, а то й про впевненість у не сьогодні-завтрашньому одужанні чи смерті.

Ознакою невічливості й безкультур'я є різкий тон лікаря, крик, грубість, нетактовність у ставленні до хворих, їхніх родичів і близьких. Така неетична, аморальна поведінка лікаря не може бути виправдана ніякими об'єктивними причинами, вона завдає психічної травми хворому та викликає справедливі нарікання й обурення.

Проявом такої безтактної поведінки є грубі, образливі, безпардонні репліки, наприклад: *не нісенітниця, безглуздя, маячня, верзіння, марення* *сивої кобили, достатньо, змилуйтесь!*. До хамських реплік належать і такі: *ти брудний, як свиня; який же ти сопливий* (до дитини). Треба зазначити, що цинічність і грубість набувають особливо руйнівної сили у вустах лікаряпедіатра.

Грубість, яка принижує людську гідність хворого, може бути останньою краплею горя, призвести до конфліктних, драматичних наслідків. Безпардонність лікаря породжує у хворого і його близьких протест, неприязнь, ненависть ще до того, як він проявить свій талант лікувача. З цього приводу видаються слухними слова В. Сухомлинського: «Зле, недоцільне, безтактне, просто безглузде слово може образити, схвилювати людину».

Отож, щоб не образити й не схвилювати пацієнтів та їхніх близьких, лікарям потрібно усунути зі свого лексикону злі, недоцільні, нетактовні, просто безглузді слова. Пацієнт повинен бачити свого лікаря бадьорим, із ширим співчуттям, прагненням допомогти.

Медичному персоналу ніколи не варто висловлюватися жаргонно-згрубілими словосполученнями *наш хворий, не наш хворий, цікавий хворий, нецікавий хворий* або *швидка допомога привезла одні шлунки*. Медична сестра перед ін'єкцією, оглядаючи руку хворого, скрикує: – *У Вас же немає вен!* – *А де ж вони?* – зі страхом питає хворий. Чи консультант на обході: *«Тут селезінки немає»* і т. д. Такі вирази посилюють відчуття страху, схвилюваності пацієнта й можуть стати джерелом ятрогенії.

Порушуючи питання культури сміху й жартів лікаря, зазначимо, що, на жаль, стосовно них немає єдиної думки, однозначного вирішення. Дехто вважає, що сміх і лікарня – несумісні поняття. У багатьох хірургічних клініках над входними дверима операційних написані слова Горация: *«У присутності хворого нехай замовкнуть розмови і щезне сміх, оскільки над усім володарює хвороба»*. Проте до лікаря чи студента медуніверситету можуть бути адресовані слова Пилипа Честерфілда, подані ним у *«Листах до сина»*: *«А якщо я вже заговорив про сміх, то повинен тебе особливо застерегти: мені б дуже хотілося, щоб люди часто бачили на твоєму обличчі посмішку лікаря, але ніколи не чули, як ти смієшся»* [6, с. 653].

Проте гумор на вустах людей, які не вміють ним користуватися, – небезпечна зброя, а в спілкуванні з хворими жарти чи анекдоти, якщо вони без смаку, недоцільні. Наприклад, неприпустимими є репліки до пацієнтів на зразок: *Пожили, бабусю, – і досить; Невже ви так боїтеся смерті?; Не хвилюйтесь, розтин покаже; Все ясно, як у морзі; Тяжко у лікуванні, легко в труні; Спокійний, як пульс покійника*. Травмують прислів'я-прогнози: *Двом смертям не бувати, а однієї не обминути; На коні, що лікувався, далеко не від'їдеш*. Наведені жарти викликають у всіх випадках негативну реакцію хворого та його родичів. Це вульгарна фамільярність і дешевий спосіб здобути популярність.

Лікарю не можна забувати, що найменша двозначність у мовленні може травмувати хворого. Наприклад, звертання масажиста до хворого під час підготовки до масажу: *«Протягніть ноги»* (замість *«Випряміть ноги»*). А чого варті вислови на зразок *лягайте, мамаша! Зараз ми знімемо Вам голову, схоже на пухлину* та ін. Усі ці неточності, «дрібниці» можуть стати джерелом ятрогенії, що є результатом мовленнєвої безграмотності лікаря.

Щоб запобігти цього явища, майбутнім медикам ще зі студентської лави потрібно виховувати в собі обережність у поводженні зі словом і вміння використовувати його в інтересах хворого. Неабияке значення має також усвідомлення адміністративною та науковою медичною елітою ролі державної мови в її літературному варіанті не лише як морально-патріотичного фактора, але і як державотворчого, національно- і суспільно-консолідуючого чинника.

Сказане дозволяє зробити висновок про те, що дослідження особливостей усного (професійного та побутового) мовлення медиків допомагає у вирішенні загальних проблем культури мови, зокрема фахової, сприяє вивченню багатьох конкретних питань стилістики, лексикології, граматики. У перспективі воно може лягти в основу практичних рекомендацій медикам щодо нормативного слововживання.

ЛЕКЦІЙНЕ ЗАНЯТТЯ 4

Культура усного мовлення - запорука успіху міжособистісного та колективного спілкування медичних працівників. (2 год.)

План

1. Особливості усного мовлення медиків
2. Міжособистісне спілкування медичних працівників.
3. Колективне спілкування медиків у різних обставинах.

Рекомендована література

1. Бацевич Ф. С. Основи комунікативної лінгвістики: підручник /Ф. С. Бацевич.- К.: Вид. центр “Академія”, 2021. - 344 с.
2. Голубець Михайло. На захист рідної мови й культури мовлення / М. А. Голубець. — Львів: Манускрипт, 2021. - 56 с.
3. Загнітко А. П. Українське ділове мовлення: професійне і непрофесійне спілкування / А. П. Загнітко. - Донецьк: ТОВ ВКФ “БАО”, 2021. - 480 с.
4. Лісовий М. І. Культура професійного мовлення : навч. посіб. для студентів вищ. мед. навч. закл. / М. І. Лісовий. — Вінниця : Нова Книга, 2022. — 176 с.
5. Карнегі Д. Мистецтво виступати публічно. – К., 2022.

Під мовленнєвим етикетом розуміють мікросистему національно специфічних стійких формул спілкування, прийнятих і приписаних суспільством для встановлення контакту співбесідників, підтримання спілкування у певній тональності. Такі стійкі формули спілкування, або стереотипи спілкування є типовими, повторюваними конструкціями, що вживаються у високочастотних побутових ситуаціях. Тобто, набір типізованих частотних ситуацій призводить до появи набору мовленнєвих засобів, що обслуговують такі ситуації. Ступінь стандартизації одиниці знаходиться у прямій залежності від частотності її вживання. Кожна людина, незалежно від віку, статі, національності, освіти, посади, повинна дотримуватися основних норм мовного етикету, адже рівень мовленнєвої культури свідчить про міру вихованості, чемність людини.

Щоб оволодіти медичному працівникові мистецтвом спілкування, мовним етикетом потрібно дотримуватися основних його правил:

- 1.Будьте завжди ввічливими, привітними й доброзичливими, з повагою ставтеся до пацієнта.
- 2.Умійте слухати інших і ніколи не перебивайте.
- 3.Умійте відчувати пацієнта, враховуючи його фізичний стан.
- 4.Стежте за реакцією хворого на мовлення, апелюйте до нього, використовуючи усі можливі етикетні формули.
- 5.Враховуйте вік, характер, інтереси людини, що до вас говорить.

6. Не завдавайте людям шкоди словом. Не ображайте, не говоріть неприємного іншим, не виявляйте своєї неповаги, не вживайте грубих слів.

7. Намагайтеся ввічливо попросити і ввічливо відмовити, не образивши людину своєю відмовою.

8. Використовуйте	в спілкуванні звертання і ввічливі	
ласка, вибачте,	слова:	будь
не	ображайтесь, чи не змогли б ви,	жаль
	на	

тощо), слідкуйте за культурою мовлення.

9. Намагайтеся, щоб спілкування з вами було для людей корисним і приємним, вмійте допомагати людям словом і ділом.

10. Уникайте багатослівності, надуживання термінами, професіоналізмами. 11. Належно обґрунтуйте свої думки.

Між «що сказати» і «як сказати» не існує альтернативи. І все ж принцип «не зашкодь» вимагає від медичного працівника бути особливо уважним, обережним у виборі слів, тим більше, коли йдеться про трагічний діагноз і треба зробити вибір: казати правду чи утриматися. Тут рецептів на кожен випадок немає. Не слід висловлювати думки з приводу попереднього діагнозу. Лише остаточний висновок дає підстави для призначень, порад, рекомендацій.

Біля ліжка хворого не можна зловживати медичною термінологією. Вона дратує його, примушує нервуватися в очікуванні чогось несподіваного. Є слова-табу, які необхідно виключити із словника медика. Насамперед, це зневажливі, грубі, безцеремонні звертання до колег, пацієнтів, запитання, репліки, коментарі в умовах, коли хворий не може бути відвертим, або коли вони змушують його засоромитися, замкнутися. Стосується це і побутового, професійного жаргону. Скажімо, принизливо людину, що страждає, називати за діагнозом: діабетик, астматик і таке інше. А ось комплімент, так само як і висловлене співчуття, не тільки покращує настрій, а й, за ствердженням деяких учених, навіть подовжує життя.

Справжній цілитель завжди психотерапевт. І тому, пише професор О. М. Орлов, по-дикунськи виглядає «чорний гумор», яким бравують іноді медики один перед одним. Маємо на увазі, зокрема, такі висловлювання: «не хвилюйтеся, розтин покаже», «все ясно, як у морзі», «спокійний, як пульс небіжчика», «важко в лікуванні, легко в труні», «лікар Х. помиляється один раз, ... але щодня». Неприпустимо ставити під сумнів, критикувати дії колеги-медичного працівника, навіть якщо той не зміг допомогти пацієнтові, розчарував його. Іноді хворий розповідає все не так, як було насправді, не зрозумівши логіки дій медика, котрий прагнув зробити якнайкраще, але чогось не врахував.

Відомо, що істини ніколи не старіють. Вони мають здатність повертатися до нових поколінь людей в усій своїй актуальності, значущості, новизні, ставати в центрі уваги громадської думки. Майже сто років тому письменник і лікар В. Вересаєв зауважив, що в його часи кожен крок медика позначений карбованцем, і дзвін цього карбованця постійно стоїть між лікарем і людиною, що страждає. Повною мірою сказане можна віднести і до нашого сьогодення. Тому і слід завжди

думати про «вічні питання», що стоять між тим, хто надягнув білий халат, і тим, хто звернувся до нього по допомогу.

Ввічливе ставлення до людини виражається різними лексико-граматичними засобами, серед яких:

звертання (неввічливо: *ей, ти! ей, чуєш?* та ін.),

власні імена (вживання імені, імені й по батькові, імені та прізвища),

займенники (ввічлива форма вживання займенників *ти (ви) - твій (ваш)*, неввічливе вживання займенника *він (вона)* в присутності особи, про яку йде мова);

вставні слова й словосполучення (слова, які пом'якшують відмову у виконанні прохання, напр., *на жаль, шкода* та ін.);

наказовий спосіб дієслів (різноманітні за ступенем вираження ввічливості способи спонукання до дії: *писати!* - *пишіть* - *пишімо* - *потрібно писати* - *потрібно було б писати* — *чи не писали б ви* — *чи не могли б ви написати*);

синоніми (текстові синоніми - *пане, товаришу, громадянине, друже, дядку*) тощо.

В українському мові існує ряд етикетних формул, які часто допомагають в усному спілкуванні і є найпершими виразниками мовної культури мовця

Однією з найважливіших форм привернення уваги, встановлення контакту зі співрозмовником є звертання. Українська мова протягом століть виробила цілий ряд звертань, які задовольняють потреби мовця в найрізноманітніших ситуаціях спілкування.

В "Українському правописі" зазначено:

1. У звертаннях, що складаються з двох загальних назв, форму кличного відмінка має як перше слово, так і друге, хоч друге слово може мати й форму називного відмінка: *добродію лікарю (лікар), пане професоре (професор)*.

2. У звертаннях, що складаються із загальної назви та імені, форми кличного відмінка набуває як загальна назва, так і власне ім'я: *брате Миколо, друже Грицю, колего Степане, пані Катерино, товаришу Віталію*.

3. У звертаннях, що складаються із загальної назви та прізвища, форму кличного відмінка має тільки загальна назва, а прізвище виступає у формі називного відмінка: *друже Максименко, колего Іваничук, добродійко Скирда, пане Гончар*.

4. У звертаннях, що складаються з двох власних назв - імені та по батькові, обидва слова мають закінчення кличного відмінка: *Володимире Хомичу, Галино*

Іллівно, Маріє Василівно, Петре Кузьмичу, Ярославе Андрійовичу.

Треба розмежовувати прикметники *шановний, високошановний, глибокошановний, вельмишановний, високоповажний, дорогий*, щоб вони були щирими і точно виражали ставлення адресанта до адресата. Так, наприклад, під час захисту кваліфікаційної, дипломної чи магістерської роботи звичайно говорять: *Глибокошановний голово екзаменаційної комісії! Шановні члени екзаменаційної комісії!..*

Історично звертання до особи на *ти* - східнослов'янське, на *ви* - західноєвропейське, диференціація звертань почалася в XVII ст. і мала не лише етичний, а й соціальний зміст.

Характерно, що сьогодні нормою звертання до батька чи матері є форма *ти*, хоча в локальному мовленні здавна закріплена форма *ви*, і не варто цей факт заперечувати - мовній системі він не суперечить, мораль не відкидає. Це - вияв локальної етнічної традиції. Однак необхідно пам'ятати, що навіть у випадку звертання на *ви* (напр. *тату, порадьте, будь ласка...*) у розповідях не варто вживати конструкцій: *тітка казали, тато купили, мама просили*, а необхідно казати: *тітка казала, тато купив, мама просила*.

Отже, *ти* і *ви* - мовні засоби етики (як і стилістики), вживати їх потрібно для досягнення доброго тону і стилю.

У науковому стилі (в лекціях, доповідях, наукових працях) використовують так звану "*авторську множину*": замість *я* - *ми*, замість *мої* - *наші*. *Я* створює враження самовихваляння, надмірної уваги до себе, а *ми* залучає слухачів, читачів до активного сприйняття тексту. У цьому стилі використовуємо формули: *ми вважаємо, нам вдалося виявити, як свідчать наші дослідження, ми зробили висновок* тощо.

До ділових партнерів потрібно звертатися на *ви* (як до співробітників, так і до клієнтів). Таке звертання - необхідний інструмент підтримання нормальних службових відносин і трудової дисципліни в колективі та встановлення партнерських стосунків з клієнтами.

Вітання - один з найважливіших знаків мовленнєвого етикету. З вітання розпочинається спілкування.

Існує чимало слів вітання. Саме з них переважно розпочинається вивчення мови. Звичайно їх супроводжують посмішкою та потиском руки. Історія цього жесту, який існує у багатьох народів, йде з глибоких віків. Колись розкрита долоня свідчила про мирні наміри. Людина, зустрівши на шляху іншу, протягувала руку, показуючи, що в ній немає палиці, каменя, зброї. І в наш час потиск руки свідчить про дружнє ставлення до людини.

Формули вітання тісно пов'язані з формулами побажання, оскільки найчастіше ми не лише вітаємо, але й проявляємо інтерес, підтримуємо встановлені відносини й контакти.

Добрий день! Доброго дня! Добридень!

Здрастуйте! Здорові будьте! Добрий ранок! Доброго ранку! Добрий вечір!

Доброго вечора! Добри вечір!

Добраніч! На добраніч!

Вихована людина завжди привітно вітається, незалежно від того, який у неї настрій. Першим вітає молодший старшого, чоловік жінку, підлеглий керівника, але руку першими подають старший за віком, жінка чи керівник. Перша фраза вітання належить тому, хто заходить до приміщення, незалежно від віку чи посади. Незалежно від віку, статі й посади першим вітається той, хто обганяє знайомого чи проходить повз нього.

Український мовленнєвий етикет має різноманітні формули **прощання**: *До побачення!* (у будь-якій ситуації).

Усього найкращого! Усього доброго! На все добре! (у будь-якій ситуації з відтінком побажання).

До зустрічі! (замість До побачення, коли передбачається зустріч).

До завтра!

До неділі! До зустрічі в неділю! Хай щастить вам! Щастя тобі!

(невимушене, дружнє, з побажанням).

На добраніч! Добраніч! Спокійної ночі! (прощання на ніч).

Всього! Привіт! (вживається добре знайомими, близькими людьми, найчастіше серед молоді).

Просити **вибачення** можна у формі:

Пробачте (вибачте) мені, будь ласка. Прошу вибачення (але не Виbachаюсь!). Простіть мені. Даруйте мені (розмовне).

Перепрошую (діалектне, характерне для подільських, волинських та інших південно-західних говірок, виникло під впливом польської мови).

Я дуже жалкую... Мені дуже шкода... Прийміть мої вибачення...

Дозвольте просити вибачення... Не гнівайтесь на мене... Я не можу не вибачитись перед Вами... Якщо можеш, вибач мені... Не сердься на мене...

Вибачати можна:

Будь ласка (тобто Виbachаю). Нічого.

Нема за що (розмовне). Ну що Ви! (розмовне). Якщо хочемо про щось запитати незнайому людину, потрібно використати спочатку звертання (Пані! Добродійко! Жіночко! (розмовне). Бабусю! тощо), потім привітатися, а далі:

Вибачте, будь ласка, Ви не знаєте... ? Вибачте, будь ласка, Ви не скажете...? Вибачте, будь ласка, чи не могли б Ви сказати ...? Вибачте, будь ласка, чи не могли б Ви мені допомогти... **Дякують** так:

Дякую! (нейтральне).

Щиро дякую! (велика міра вдячності). Спасибі! (нейтральне).

Сердечне спасибі! (велика міра вдячності).

Велике спасибі! Гарно дякую! Дуже дякую! (**просторічні**).

Увага! Дякувати на... - архаїчна форма, дякувати за що... - нова форма. Отже, у розмові можна дякувати на добрім слові, але краще, сучасніше -Дякую за добре слово.

Відповідь на побутові запитання: Як справи? Як ...? -Дякую! (за виявлену увагу) і доповнюємо відповіддю: Дякую! Все добре. Вже всі здорові.

За столом: Смачного! -Дякую!

Дякують не лише за великі, але й за дрібні послуги: незнайомій людині в транспорті за закомпостований талон, продавцю в крамниці, добродієві, що притримав двері, коли ви виходили, тощо. Не забуваймо дякувати батькам, рідним за щоденні турботи, добрі стосунки, співпереживання радості і тривоги.

Запрошення, прохання, наказ – це спонука співрозмовника до дії, виражена на шкалі від добровільності до примусовості, від прохання до категоричності. В українській мові це забезпечується формулами:

Будь ласка...

Будьте ласкаві...

Будьте люб'язні...

Прошу Вас...

Формули згоди, підтвердження:

<i>Згоден.</i>	<i>Це справді так.</i>
<i>Домовилися.</i>	<i>Авжеж.</i>
<i>Я не заперечую.</i>	<i>Чудово.</i>
<i>Ви маєте рацію.</i>	<i>Так.</i>
<i>Саме так.</i>	<i>Будь ласка.</i>
<i>Напевно.</i>	<i>Прошу (у значенні будь ласка).</i>
<i>Обов'язково.</i>	<i>Гарзд.</i>
<i>Безперечно.</i>	<i>Добре.</i>
<i>Безсумнівно.</i>	<i>З приємністю.</i>
<i>Безумовно.</i>	<i>Із задоволенням.</i>
<i>Звичайно.</i>	<i>Ще б пак.</i>

Ми в цьому впевнені.

Формули заперечення, відмови:

Ні.

Ні, це не так.

Нас це не влаштовує. Я не згодний (згоден). Це не точно.

Не можна. Не можу. Не хочу.

Ні, не бажаю. У жодному разі!

Це неможливо. Цього не може бути!

Ви не маєте рації (рос. Вы не правы). Ви помиляєтесь.

Формули вираження співчуття:

Прийміть мої співчуття.

Я Вас розумію.

Я відчуваю Вашу схвилюваність (Ваш біль, Вашу стривоженість, Ваше хвилювання).

Це болить і мені.

Це не може нікого залишити байдужим.

У наші дні церемонії **представлення** не надається серйозного значення. І все-таки існують певні правила, знати які корисно.

Молодші завжди першими представляються старшим, чоловік першим представляється жінці, хлопець - дівчині. Знайомлячи двох людей, спочатку називають молодшого, а потім - старшого, наприклад: *Моя подруга Оленка — моя мама, Ольга Семенівна* або: *Мамо, познайомся, будь ласка, мій друг Ігор*. У відповідь звичайно кажуть: *Дуже приємно*.

Якщо ви знайомите двох осіб одного віку, то першим називаєте більш близьку людину, наприклад: *Мій брат Іван - моя однокласниця Наталка*. Хлопця представляємо дівчині: *Петро - Наталка*.

Незалежно від свого службового становища, чоловік повинен підвестися, коли до його кабінету увійшла жінка, вийти з-за столу і чекати, поки жінка не представиться.

Якщо ви забули або не змогли зрозуміти ім'я людини, яку вам представляють, не соромтесь попросити людину ще раз назвати своє ім'я. Якщо хтось неправильно вимовляє ваше ім'я, ввічливо виправте людину.

Талант кожного мовця полягає в умінні вибрати із традиційного мовного етикету доречну формулу залежно від ситуації, в якій перебуває людина, врахувавши специфіку адресата, умови спілкування, регіональні особливості, жанр розмови тощо

Особливості етикету офіційно-ділового та наукового спілкування

Щоб досягти мети спілкування, ділова людина повинна мати не тільки певний фізичний та інтелектуальний потенціал, навички комунікації, а й знати **правила ділового спілкування**, або, інакше, – правила ділового етикету.

Здавна в Україні живе добра традиція: вітатися з людьми незалежно від близькості знайомства. Якщо з діловим партнером у вас не буде дальшої розмови, то своє вітання ділова людина може супроводити легким поклоном, жінка – нахилом голови, а молодь має трохи нижче вклонитися старшим.

Сьогодні набули певного поширення такі форми вітання: Доброго дня (ранку, вечора), Вітаю Вас, Олександр Степановичу, або Доброго здоров'я, пані Галино. За сучасним діловим етикетом першим вітається молодший із старшим, підлеглий з керівником, студент з викладачем.

Чоловік завжди має вітатися з жінкою першим. Жінка вітається першою зі старшою за себе жінкою. За традицією першим вітає начальника підлеглий, а руку для потиску першим подає керівник. Але є виняток: жінку зобов'язаний вітати першим саме керівник, навіть якщо вона – його секретар.

Незалежно від статі, віку й посади першим вітається той, хто обганяє знайомого чи проходить повз нього. Перш ніж звернутися із запитанням до незнайомого, слід з ним привітатися.

Вітаючись чи знайомлячись, старший першим подає руку молодшому, жінка чоловікові, начальник – підлеглому, викладач – студентові. Не потиснути руку у відповідь вважається образливим.

Не подають руку для потиску через стіл. Якщо підлеглий зайшов до кабінету керівника, то керівник має вийти з-за столу і привітатися рукостисканням, або ж обмежитися кивком голови.

Якщо ваш діловий партнер – жінка, то вітаючись, вона може не знімати рукавичок. У свою чергу чоловік, вітаючись із жінкою в рукавичках, подає руку без рукавички.

Знайомство і представлення. Залежно від рівня офіційності процедура знайомства набирає дедалі більше формальної вагомості. Найчастіше, коли вамконче потрібно встановити ділові контакти, вдаються до послуг третьої особи – до посередника, який представить вас діловому партнеру.

Коли посередника немає, а вам терміново потрібно вирішити певне питання, слід представитися самому. Діловий етикет радить: першим відрекомендується той, хто став ініціатором зустрічі, молодший – старшому, підлеглий – керівникові, а ось жінці, незалежно від віку, не належить першою відрекомендуватися чоловікові, хіба що вона

студентка й хоче щось з'ясувати у викладача. Зрозуміло, жінці краще скористатися допомогою третьої особи.

Ритуал знайомства слід здійснювати спокійно, стримано, з гідністю і без ніяковості. Якщо хочете справити добре враження на ділового партнера чи нового знайомого – дивіться (непильно) йому в вічі, а для посилення можете ще й посміхнутися. Приємні емоції, що виникли у партнера по спілкуванню, сприяють доброзичливому сприйманню ним інших людей – зрозуміло, у першу чергу вас самого; поліпшують здатність людини до спілкування, а найголовніше – сприяють успішному закінченню ділової зустрічі. Украй нечемно не дивитися на того, з ким ви розмовляєте. Не обов'язково під час знайомства говорити: "Дуже приємно". Якщо ви це кажете, то можете пояснити причину свого задоволення знайомством: "Рада познайомитися з вами! Читала ваші дотепні оповідання і нариси".

Чоловіки, знайомлячись, мають підвестися, бо вклоняться сидячи незручно. У свою чергу жінка не встає з місця, за винятком тих випадків, коли її знайомлять зі старшою за віком жінкою чи вона сама хоче виявити особливу повагу до людини, з якою її знайомлять.

Знайомлячись із чоловіком, перша для потиску подає руку жінка, якщо вважає за потрібне, а коли ні – обмежується кивком голови. В усіх інших випадках, як уже зазначалося, перший простягає руку для потиску старший за віком (у товаристві) чи за службовим становищем (в установі, на виробництві, в навчальному закладі тощо).

Знайомлячись і називаючи себе, чітко вимовляйте своє прізвище, ім'я й по батькові (чи тільки ім'я), тобто називайте себе так, як би ви воліли почути

звернення до себе від особи, яку вам представляють. Жінка теж називає себе під час.

Незалежно від службового становища чоловік (хай він навіть генеральний директор міжнародного концерну), коли жінка заходить до його кабінету, має підвестися і, вийшовши з-за столу, чекати, поки вона не представиться й не подасть йому руку. Себе він може не називати, бо відвідувачка, певне, знає, до кого з'явилася на прийом. Коли процедура знайомства завершилася, можна викладати суть справи.

На зустрічі, що має суто діловий чи комерційний характер, жінка може підійти до чоловіка, подати руку для потиску і назвати себе.

Коли ви приходите на нове місце роботи, то маєте представитися самі співробітникам або вас має представити їм керівник. Під час виконання службових обов'язків ви теж можете потрапити в ситуацію, коли потрібно представитися незнайомим людям. За етикетом, слід спочатку привітатися, а потім сказати: "Я – Криворучко Людмила Іванівна, ваш дільничий інспектор", або: "... ваш новий співробітник". За потреби представити когось товариству треба говорити: "Я хочу вам представити нового викладача, кандидата історичних наук Івана Зіновійовича Орла", або: "Сьогодні консультацію проведе Володимир Андрійович Буряк, він фахівець у галузі...".

Якщо ділове знайомство відбулося, і ви хочете, щоб воно стало тривалим і приємним, тоді вам слід дотримуватися ще й таких правил:

1)коли ви не можете згадати, як звуть вашого ділового партнера, перепитайте ще раз: це краще, ніж ламати голову над якимось особливим звертанням;

2)у товаристві не слід перешіптуватися потай від інших, плескати долонею по столу і надто енергійно виражати свої емоції, довго говорити про власне самопочуття;

3)розповідаючи про відсутнього, не можна казати він чи **вона** - треба називати людину на ім'я;

4)в установі обов'язково слід дочекатися запрошення господаря сісти.

ЛЕКЦІЙНЕ ЗАНЯТТЯ 5

Культура писемного мовлення медика.

Унікальність синтаксису української мови та необхідність дотримання синтаксичних норм. (2 год.)

План

1. Культура писемного мовлення медика.
2. Мовний етикет наукового стилю.

Рекомендована література

1. Бацевич Ф. С. Основи комунікативної лінгвістики: підручник /Ф. С. Бацевич.- К.: Вид. центр "Академія", 2021. - 344 с.
2. Голубець Михайло. На захист рідної мови й культури мовлення / М. А. Голубець. — Львів: Манускрипт, 2021. - 56 с.
3. Загнітко А. П. Українське ділове мовлення: професійне і непрофесійне спілкування / А. П. Загнітко. - Донецьк: ТОВ ВКФ "БАО", 2021. - 480 с.
4. Лісовий М. І. Культура професійного мовлення : навч. посіб. для студентів вищ. мед. навч. закл. / М. І. Лісовий. — Вінниця : Нова Книга, 2022. — 176 с.
5. Карнегі Д. Мистецтво виступати публічно. – К., 2022.

Традиційно вивчення мовного етикету здійснюється в площині художніх, розмовно-побутових, ділових і почасти публіцистичних текстів. Науковий текст, як не парадоксально, залишається поза увагою мовознавців, хоча кожному вченому відомо: мовний етикет науки загалом і наукового тексту зокрема має свої особливості. А виявляються вони не лише в своєрідності системи лексичних та граматичних засобів його вираження, але й у специфіці типових етикетних ситуацій. Вирізняється також функціонування висловів мовного етикету в різних формах наукового спілкування – усному й писемному. Зрештою, усе це і складає підґрунтя однієї із важливих стильових ознак.

Мовний етикет наукового стилю регулює мовну поведінку, взаємини чітко окресленого кола мовців (напр.: *учений* – *його колеги* – у власне науковому підстилі; *учений* – *його учні* – у науково-навчальному підстилі тощо). Крім того, він обслуговує сферу фахового спілкування, тому засоби його вираження мають певні диференційні ознаки залежно від наукового стилю.

Структура мовного етикету в науковому стилі визначається формою спілкування. В усному спілкуванні науковців переважають такі елементи мовного етикету, як *звертання, прощання, подяка*. Вибір мовних засобів

в усному мовленні майже повністю підпорядковується вимогам структурно-семантичної організації конкретного виду й жанру публічного виступу. Скажімо, форма звертання на науковому симпозиумі, академічній лекції чи на захисті дисертації буде різною: цього вимагає специфіка комунікативної ситуації, тип адресата. Водночас вона модифікується залежно від уподобань мовця, умов і мети спілкування. Етикетні вислови звертання (найчастотніші з-поміж інших в усному мовленні науковців) слугують не лише для встановлення контактів зі слухачами на початку доповіді, лекції, бесіди тощо. Їх використовують ще й для діалогізації усного мовлення, активізації уваги слухачів. Сучасні формули звертання, якими послуговуються вчені в офіційних ситуаціях, відзначаються уніфікованістю та стереотипністю вживання і тільки почасти різняться від звертань в інших функціональних стилях.

Найбільшою ритуальністю (і консервативністю) вживання позначені етикетні вислови, що обслуговують процедуру публічного захисту дисертацій (напр., звертання до голови і членів спеціалізованої ради, вислови подяки опонентам тощо). Приміром: *Вельмишановний голово спеціалізованої вченої ради.*

Стрижень писемного спілкування становлять такі елементи комунікативних ситуацій: *згода/схвалення, заперечення, побажання, подяка, що виникають як результат гармонійного співіснування двох – семантичного й комунікативного – потоків інформації в науковому тексті.*

Науковий текст, як відомо, комунікативно об'єднує основну й додаткову, пояснювальну інформацію. Семантично вона також є різнорідною: інформація наукового тексту складається з власне авторської інформації та інтекстової (чужої), що є результатом уваги автора до праць попередників і полеміки з ними, якщо їхні позиції не збігаються. Така інформація представлена найчастіше в цитуванні, безпосередньому чи опосередкованому.

Писемна традиція наукового тексту передбачає дотримання певних правил співіснування власне авторської та інтекстової інформації. Мовний етикет регулює три основні різновиди такої взаємодії: 1) *нейтральна позиція автора* (проста констатація поглядів інших учених, що виявляється передусім у семантиці дієслів, які входять до складу різних конструкцій (напр.: *зазначив, запропонував, наголошував, займався* тощо); 2) *схвалення позиції інших авторів* (зумовлена подібністю чи навіть адекватністю поглядів автора й інших науковців, переважно виражається прикметниково-прислівниковим лексичним ланцюжком, як-от: *слухний/слухно, справедливий/справедливо*, а також вставними словами «без сумніву», «безперечно» і т. ін.; 3) *несприйняття автором позиції інших авторів* (спостерігається певна градуальність такого несприйняття: *сумнів – несприйняття – заперечення*).

Факультативний характер у науковому мовленні мають етикетні вислови *подяки*, бо вживаються лише в обмежених ситуаціях усного спілкування (напр., після закінчення наукової доповіді чи лекції: «*Дякую за увагу!*», «*Дякую за запитання!*», або при захисті дисертації – «*Дякую за*

зауваження!» (у відповіді опонентів) тощо. У кінці передмови здебільшого висловлюють вдячність людям, які були причетні до створення праці (рецензентам, редакторів, працівникам архівів, бібліотек, а ще – тим, хто допомагав авторіві в збиранні фактичного матеріалу). Дуже рідко – такі вислови фіксуємо в кінці наукових статей, напр.: «Автор складає подяку професорові С. І. Дорошенку за цінні зауваження й поради, висловлені під час обговорення матеріалів цієї статті».

**Тематичний план лекційних занять
з курсу «Культура мовлення та етикет медика»**

№	ТЕМА	Кількіс ть годин
1	Загальне поняття культури мовлення та мовного етикету. . Рідна мова - яскравий виразник культури народу.	4
2	Чистота мови — запорука вільного поступу України. Суржик . - хвороба мови, яку необхідно лікувати.	2
3	Мовне недбальство - шлях до некомпетентності лікаря. . Необхідність виявлення та виправлення мовленнєвих огріхів.	2
4	Культура усного мовлення - запорука успіху . міжособистісного та колективного спілкування медичних працівників.	2
5	Культура писемного мовлення медика. Унікальність . синтаксису української мови та необхідність дотримання синтаксичних норм.	2
	ВСЬОГО	10

Рекомендована література

Основна

1. Бацевич Ф. С. Основи комунікативної лінгвістики: підручник /Ф. С. Бацевич.- К.: Вид. центр “Академія”, 2021. 344 с.
2. Голубець Михайло. На захист рідної мови й культури мовлення / М. А. Голубець. Львів: Манускрипт, 2021. - 56 с.
3. Загнітко А. П. Українське ділове мовлення: професійне і непрофесійне спілкування / А. П. Загнітко. - Донецьк: ТОВ ВКФ “БАО”, 2021. 480 с.
4. Лісовий М. І. Культура професійного мовлення: навч. посіб. для студентів вищ. мед. навч. закл. / М. І. Лісовий. Вінниця : Нова Книга, 2022. 176 с.
5. Карнегі Д. Мистецтво виступати публічно. Київ, 2022.

Навчально-методичне видання

Галина Михайлівна Стечак,
кандидат педагогічних наук, доцент



КУЛЬТУРА МОВЛЕННЯ ТА ЕТИКЕТ МЕДИКА
Конспект лекцій з вибіркової дисципліни
для студентів 1 курсу
галузі знань 22 «Охорона здоров'я»
спеціальності 221 «Стоматологія»

Навчально-методичне видання містить конспект лекцій з авторського курсу вибіркової компоненти «Культура мовлення та етикет медика», проблемні питання, поради, список рекомендованої літератури, визначення основних понять.

Адресовано студентам 1 курсу стоматологічного факультету ЗВО медичного профілю.