

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ВОЛИНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ЛЕСІ УКРАЇНКИ
ФАКУЛЬТЕТ ФІЛОЛОГІЇ ТА ЖУРНАЛІСТИКИ**

Кафедра полоністики і перекладу

На правах рукопису

Вероніка Олегівна Новосад

**ЗАСОБИ РЕАЛІЗАЦІЇ КАТЕГОРІЇ ВВІЧЛИВОСТІ У
ДІЛОВОМУ ПОЛЬСЬКОМУ СПІЛКУВАННІ**

Спеціальність: 035 Філологія

Освітньо-професійна програма: Мова та література (польська). Переклад

Робота на здобуття освітнього ступеня «магістр»

Науковий керівник:

ВАСЕЙКО ЮЛІЯ СВЯТОСЛАВІВНА,

кандидат філологічних наук,

доцент кафедри полоністики і перекладу

РЕКОМЕНДОВАНО ДО ЗАХИСТУ

Протокол № _____
засідання кафедри полоністики
і перекладу
від _____ 2024 р.

Завідувач кафедри
Доктор філологічних наук, професор
Сухарева С. В. _____

ЛУЦЬК–2024

АНОТАЦІЯ

Новосад В. О. Засоби реалізації категорії ввічливості у діловому польському спілкуванні. Магістерська робота на здобуття освітнього ступеня магістра. Спеціальність: 035 Філологія / Волинський національний університет імені Лесі Українки. Луцьк, 2024. 105 с.

Актуальність дослідження зумовлена необхідністю поглиблення знань про особливості польської мовної ввічливості, зокрема у діловому середовищі, де вона є важливим інструментом міжкультурної комунікації. Робота зосереджена на аналізі засобів реалізації ввічливості, таких як форми звертання, структуровані ввічливі фрази та їхнє застосування в ділових контекстах.

У роботі проаналізовано польський мовний етикет з акцентом на формальність, соціальну ієрархію та міжкультурні особливості. Проведено детальний аналіз підручників польської мови, що використовуються для навчання іноземців, зокрема з точки зору їхньої адаптації до ділових комунікацій. Виявлено недоліки у відображенні реальних ситуацій ділового спілкування, що впливає на підготовку іноземців до інтеграції в польське середовище.

Наукова новизна полягає у вивченні специфіки польської мовної ввічливості в ділових контактах і розробці рекомендацій щодо інтеграції ділового етикету у навчальні програми.

Практичне значення роботи полягає у створенні рекомендацій для вдосконалення навчальних матеріалів, а також у розвитку міжкультурної компетенції для уникнення можливих непорозумінь у ділових відносинах.

Ключові слова: *польська мовна ввічливість, ділове спілкування, міжкультурна компетенція, мовний етикет, формальність, підручники.*

ABSTRACT

Novosad V. O. Means of implementing the category of politeness in Polish business communication : Master's thesis for the degree of Master of Philology. Specialty: 035 Philology / Lesya Ukrainka Volyn National University. Lutsk, 2024. 105 pp.

Relevance of the study is driven by the need to deepen knowledge about the specifics of Polish linguistic politeness, particularly in business contexts, where it serves as a crucial tool for intercultural communication. The thesis focuses on analyzing the means of implementing politeness, such as forms of address, structured polite phrases, and their application in business settings.

The study analyzes Polish linguistic etiquette, emphasizing formality, social hierarchy, and intercultural nuances. A detailed review of Polish language textbooks used for teaching non-native speakers is provided, particularly in terms of their adaptation to business communication. The research highlights shortcomings in reflecting real-life business situations, which impact the preparation of non-native speakers for integration into Polish society.

Scientific novelty lies in the study of the specifics of Polish linguistic politeness in business interactions and the development of recommendations for integrating business etiquette into educational programs.

Practical significance of the research includes the creation of recommendations for improving educational materials and fostering intercultural competence to avoid potential misunderstandings in business relations.

Key words: *polish linguistic politeness, business communication, intercultural competence, linguistic etiquette, formality, textbooks.*

ЗМІСТ

ВСТУП.....	4
РОЗДІЛ I. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ КАТЕГОРІЇ ВВІЧЛИВОСТІ У КОМУНІКАЦІЇ	
1.1. Поняття та структура категорії ввічливості.....	7
1.2. Історія розвитку та еволюція теорії ввічливості.....	11
1.3. Методи, що використовуються у дослідженні категорії ввічливості.....	15
1.4. Мовна ввічливість у міжкультурній комунікації	18
Висновки до Розділу I	22
РОЗДІЛ II. КУЛЬТУРНО-МОВНІ ОСОБЛИВОСТІ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ В ПОЛЬЩІ	
2.1. Історичні та культурні фактори, що впливають на ділове спілкування в Польщі.....	26
2.2. Модель та норми польської мовної ввічливості	30
2.3. Специфіка польського ділового спілкування.....	32
2.4. Мовні норми та конструкції у польському діловому спілкуванні.....	36
Висновки до розділу II.....	42
РОЗДІЛ III. МІЖКУЛЬТУРНА ДИДАКТИКА	
3.1. Міжкультурна комунікативна компетенція у викладанні іноземних мов: підходи, моделі та методологічні засади	46
3.2. Міжкультурний діалог у глоттодидактиці польської мови.....	49
Висновки до розділу III.....	51
РОЗДІЛ IV. ОПИС ВЛАСНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ	
4.1. Особливості використання індивідуального інтерв'ю та онлайн-опитування для дослідження ввічливості.....	54
4.2. Аналіз груп респондентів і методів збору даних	57
4.3. Аналіз отриманого матеріалу.....	65

4.4. Аналіз матеріалів дослідження про американців.....	66
4.5. Аналіз матеріалів дослідження про українців.....	70
4.6. Ввічливість у вибраних підручниках, що використовуються для викладання польської мови як іноземної.....	77
4.6.1. Підручники для рівня А1.....	78
4.6.2. Підручники для рівня А2.....	84
4.6.3. Підручники для рівня В1.....	87
Висновки до розділу IV.....	90
ВИСНОВКИ.....	94
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	97
ДОДАТКИ.....	94

ВСТУП

Ввічливість є однією з фундаментальних категорій комунікації, яка визначає якість міжособистісних та професійних взаємин. У діловому спілкуванні ввічливість набуває особливого значення, адже від неї залежить побудова довірливих стосунків, збереження позитивного іміджу компанії та ефективність переговорних процесів. Засоби реалізації ввічливості у мові можуть варіюватися залежно від культурних, соціальних та мовних чинників, що робить вивчення цього феномену у конкретному мовному середовищі необхідним для досягнення високого рівня комунікативної компетенції.

Польське ділове спілкування має свої специфічні особливості, що зумовлені як історичним розвитком країни, так і сучасними тенденціями у сфері бізнесу. Польська культура характеризується високою цінністю ввічливості, яка виявляється у різних мовних формах та комунікативних стратегіях. Відповідно, розуміння та правильне використання засобів ввічливості у польському діловому дискурсі є важливим для успішної взаємодії з польськими партнерами, а також для уникнення можливих комунікативних непорозумінь.

Актуальність магістерської роботи обумовлена зростаючою роллю ефективної комунікації в умовах глобалізації та розширення міжнародних зв'язків. У сучасному світі, де ділові контакти все частіше виходять за межі національних кордонів, вміння спілкуватися з урахуванням культурних та мовних особливостей стає важливою складовою успішної співпраці. Польська мова як одна з офіційних мов Європейського Союзу має важливе значення в міжнародних комунікаціях, тому дослідження засобів ввічливості у діловому польському спілкуванні є особливо актуальним.

Метою магістерської роботи є дослідити та проаналізувати засоби реалізації категорії ввічливості у діловому польському спілкуванні, зокрема виявити специфічні мовні конструкції та комунікативні стратегії, що

використовуються для вираження ввічливості, а також визначити вплив культурних та соціальних факторів на формування цих засобів.

Для досягнення поставленої цілі необхідним бачиться виконання таких **завдань**, як:

- 1) розглянути теоретичні основи поняття ввічливості в комунікації;
- 2) проаналізувати особливості польського ділового спілкування;
- 3) охарактеризувати структуру та специфіку польського ділового дискурсу;
- 4) виявити мовні засоби реалізації ввічливості у польському діловому спілкуванні;
- 5) дослідити лексичні та граматичні конструкції, що використовуються для вираження ввічливості;
- 6) проаналізувати комунікативні стратегії ввічливості у польському діловому дискурсі;
- 7) вивчити вплив культурних та соціальних факторів на мовні засоби ввічливості;
- 8) порівняти польські засоби ввічливості з аналогічними засобами в інших культурах.

Об'єктом досліджень є ввічливе ділове спілкування у польському мовному середовищі.

Предметом аналізу є порівняння усних і письмових форм ділового спілкування та інтеркультурні відмінності у вираженні ввічливості.

Робота базується на **фактичному матеріалі**, дібраному з офіційних ділових листів, електронних листів між компаніями, літератури та посібників з бізнес-етикету, в яких розглядаються мовні норми та ввічливі вирази у діловому спілкуванні.

Наукова новизна дослідження полягає у тому, що вперше системно досліджено засоби реалізації ввічливості у польському діловому спілкуванні.

Робота здійснює комплексний аналіз мовних засобів, які використовуються для вираження ввічливості в польському діловому дискурсі, зокрема в усних і письмових комунікаціях, що раніше не було предметом окремого дослідження.

Теоретичне значення магістерської роботи полягає у тому, щоб зрозуміти специфіку прояву ввічливості у діловому спілкуванні в польському контексті, що сприяє глибшому розумінню комунікативних стратегій, притаманних польській культурі.

Практичне значення роботи. Матеріали дослідження можуть бути використані на лекціях та практичних заняттях з курсів «Теорія та практика перекладу» та «Техніка перекладу», вибіркового курсу «Типологія перекладацьких помилок (на матеріалі українсько-польських та польсько-українських перекладів)», у ході написання рефератів та наукових розвідок. Запропоновані в роботі методи та підходи до аналізу ділового спілкування можуть бути використані для подальших досліджень у цій та суміжних галузях, що робить роботу цінною для розробки нових дослідницьких інструментів у сфері лінгвістики.

Методи дослідження, які були використані у магістерській роботі: описовий метод, контент-аналіз, метод порівняння.

Апробація результатів дослідження. Основні положення і результати роботи було викладено у збірнику тез доповідей V Міжнародного науково-методичного семінару та матеріалів Олімпіади знань про Польщу “Луцькі Діалоги з польською культурою – 2024” с. 134

Структура роботи. Магістерська робота складається зі вступу, 4 розділів основної частини, висновків та бібліографії.

РОЗДІЛ I. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ КАТЕГОРІЇ ВВІЧЛИВОСТІ У КОМУНІКАЦІЇ

1.1. Поняття та структура категорії ввічливості

Нові реалії життя, що виникли за останні двадцять років – на межі ХХ і ХХІ століть – кардинально змінили ставлення як фахівців, так і суспільства до вивчення та оволодіння іноземними мовами. Сучасне суспільство більше не потребує просто висококваліфікованих поліглотів і перекладачів, а вимагає спеціалістів у галузі міжнародної та міжкультурної комунікації. Це виходить за межі простого володіння іноземною мовою, адже в сучасному світі мови вже не є єдиним засобом взаємодії між людьми. Стає дедалі очевиднішим, що жодна сфера людської діяльності сьогодні не змогла б існувати без активного застосування мовних ресурсів, які накопичили знання та досвід поколінь певної мовної спільноти.

У сучасних лінгвістичних дослідженнях людський аспект є ключовим елементом, що визначає мовну комунікацію. Під час комунікативної діяльності індивід застосовує свої життєві та ментальні знання, особливості мислення й сприйняття, а також власні інтереси. Людський фактор, закладений у мові, відображається у моральних і культурних аспектах, що впливають не лише на міжособистісні відносини, але й на комунікацію загалом. Комунікація не зводиться тільки до вербальної взаємодії, оскільки, крім лінгвістичних знань, вона охоплює такі складові, як культура спілкування, правила етикету, невербальні елементи поведінки, такі як міміка і жести, а також контекстуальні знання. Одним із важливих елементів мовної поведінки є етикет, який проявляється через нову лінгвістичну категорію — ввічливість. Вперше це поняття стало об'єктом лінгвістичних досліджень у закордонній лінгвістиці. Основи теорії ввічливості були закладені Е. Гофманом і Дж. Гумперцом, а подальший розвиток отримали в роботах П. Брауна, С. Левінсона та інших дослідників.

Поняття “ввічливість” є досить широким і по-різному трактується дослідниками. В 60-80-х роках ввічливість розглядали як поведінку у

міжнародних відносинах, яке обумовлене не юридичними нормами та обов'язками, а міркуваннями пристойності, взаємної поваги, гостинності, доброзичливості, підкресленої пошани, що поділяються також іншою стороною. [2, с.232] Ввічливість є однією з ключових категорій у будь-якому діловому спілкуванні, оскільки вона дозволяє зберегти професійні стосунки, ефективно вирішувати конфлікти і підтримувати позитивну атмосферу. У діловому дискурсі ввічливість часто виявляється через непрямі мовленнєві акти, зокрема, у формі запитів та прохань, що мають мінімізувати загрозу для репутації співрозмовника та підтримати його позитивне ставлення.

Категорія ввічливості є важливим аспектом у прагматиці. Вона розглядається як набір стратегій або мовленнєвих моделей, що визначаються одними учасниками комунікації як правила для себе або іншими – як очікувані норми для інших. Одночасно вона виступає як соціально обумовлені правила поведінки, як вербальні, так і невербальні, характерні для певної суспільної групи. І. Гофман, розуміє ввічливість у двох формах – формули вітання, прохання, звертання, подяки, вибачення тощо, які служать для посилення позитивного іміджу адресата, а з іншого – є стратегією уникання неприємних для адресата тем, обмеження втручання в його приватну зону.

Найповніше концепція ввічливості протрактована в монографії П. Брауна та С. Левінсона “Ввічливість: деякі універсалії мовного вживання”, в якій описано всі акти, що обмежують свободу або ставлять під загрозу самооцінку особи. Вони реалізуються у трьох типових стратегіях: вуалювання значення ввічливості засобами метафори, іронії, риторичних питань, натяків; прямого вираження значення без пом'якшувальних засобів; вираження значення негативного чи позитивного ставлення. [15, с.102, 131, 214] Категорія ввічливості є універсальною мовною категорією, що зосереджена на вираженні суб'єктивних значень, які демонструють різні форми ввічливості та стосунки між тим, хто говорить, і тим, хто слухає. Ввічливість у мові виявляється через різні рівні мовних засобів:

1. Комунікативно-семантичні групи – це інтенційні висловлювання та спілкувальні стереотипи, які відображають національно специфічні прояви ввічливості.
2. Морфологічні засоби – включають модальні слова, займенники, предикати, сполучники, частки, вигуки, а також форми особи, числа, часу, способу і виду дієслів.
3. Синтаксичні засоби – це звертання та різні конструкції речень.
4. Словотворчі засоби – включають утворення слів із зменшено-пестливими суфіксами.
5. Фонетико-графічні засоби – це інтонація та специфічні авторські розділові знаки.
6. Стилiстичні засоби – охоплюють емоційно-експресивні та суб'єктивно-оцінні компоненти значень слів і речень.

Дж. Ліч вбачає роль категорії ввічливості у підтримці соціальної рівноваги, доброзичливих відносин між партнерами по комунікації для досягнення взаєморозуміння. Постулати ввічливості розроблені Дж. Лічем для різних іллокутивних актів з урахуванням того, що деякі іллокутивні акти за своєю природою мають “...позитивну ввічливість (пропозиції виконати дію) або негативну ввічливість (прохання накази)...”. [33, с.113].

Крім поняття мовної ввічливості, в літературі не менш часто зустрічається синонімічний термін “мовний етикет”. Таке поняття зустрічається у томі “Сучасна польська мова” за редакцією Єжи Бартмінського. [14] Не всі дослідники мови та культури вважають ці терміни тотожними. А. Левицький вважає, що етикет є більш “граматикалізованим”, ніж ввічливість; крім того, “...перший термін характеризується кінетичними елементами, до яких належать: жести, міміка, положення тіла...”. [36, с.104] На думку Левицького, феномен ввічливості, крім усталених формул, характеризується також великою часткою творчого формулювання висловлювань, креативності.

Мирослава Мароди, з іншого боку, вважає, що різниця між цими явищами полягає у сигналізації ієрархії. Ввічливість, на думку соціолога, підкреслює рівність партнерів, тоді як етикет сигналізує про ієрархізацію.

У термінологічній дискусії також взяла участь Малгожата Марчанік. Ця лінгвістка дотримується думки, що терміни, про які йдеться, є синонімами. Щоб довести свою позицію, вона наводить два важливі аргументи. Перший стосується введення терміну “етикет” у лінгвістичні дослідження. Саме Марчанік очолювала дослідницьку групу, яка у 1980-х роках взялася за цю справу. Термін “етикет” з'явився тоді під впливом радянських досліджень. Однак незабаром стало очевидним, що в польській мові він асоціюється з явищем придворного етикету. Дослідники, які брали участь у цьому проєкті, використовували термін мовний етикет, маючи на увазі мовну ввічливість. Другий аргумент, представлений у цій дискусії, порушує питання про нерозривність явищ етикету та ввічливості. Навіть якщо припустити, що під терміном “етикет” ми будемо розуміти жорсткі, конвенціоналізовані формули, вони все одно будуть переплітатися у взаємодії з більш індивідуалізованою мовною поведінкою. “...Основна мета всіх цих вербальних дій зводиться до принципу, що в даній екстралінгвістичній ситуації від певної поведінки не можна відмовитися...”. [44, с.110]

Для порівняння варто нагадати, як розуміють поняття, про яке йдеться в соціальних науках. Тут етикет розуміють як систему ввічливої поведінки в рамках дипломатичного протоколу та в ділових відносинах. Це також стосується правил належної поведінки за столом та під час прийому гостей.

Казімеж Ожуг визначає модель ввічливості як “...систему соціально схвалених і загальноприйнятих у даній групі, спільноті принципів, норм, що визначають певний санкціонований спосіб поведінки, у тому числі вербальної, членів цієї спільноти в їхніх контактах один з одним...”. [49, с.143] Національна спільнота, спираючись на досвід багатьох поколінь, виробляє норми, які регулюють ввічливу поведінку. Це гарантує безперешкодний перебіг комунікації всередині групи, допомагає уникати конфліктів і вести гармонійне

співіснування. Невиконання норм ввічливої поведінки може призвести до соціальних санкцій та критикою з боку інших членів групи.

1.2. Історія розвитку та еволюція теорії ввічливості

Для кращого розуміння особливостей функціонування засобів реалізації категорії ввічливості в сучасній польській мові необхідно спочатку розглянути історію вивчення ввічливості як складної комунікативно-прагматичної категорії, яка є предметом сучасних лінгвопрагматичних досліджень. Саме ввічливість виступає ключовим елементом у забезпеченні гармонійного процесу комунікації.

Історію вивчення ввічливості як складної комунікативно-прагматичної категорії важливо розглядати в контексті сучасних лінгвопрагматичних досліджень, адже саме ввічливість є ключовим елементом, що забезпечує гармонію в комунікативному процесі. Початок аналізу категорії ввічливості в мові пов'язаний із розвитком теорії мовленнєвих актів, основи якої були закладені британським філософом і лінгвістом Джоном Остіном у середині ХХ століття. [11] Подальший розвиток цієї теорії здійснював американський вчений Джон Серль. "...Під мовленнєвим актом розуміється цілеспрямована дія, яка передбачає участь мовця й слухача, кожен із яких виконує певну соціальну роль...". [51, с.18] Дж. Остін виділяв три аспекти мовленнєвого акту: локуція (створення й формулювання висловлювання), іллокуція (передача наміру мовця) і перлокуція (досягнення ефекту впливу на слухача). [11]

Дж. Серль доповнив цю теорію, увівши поняття директивних мовленнєвих актів, які є спробами мовця спонукати слухача до певних дій. Ці акти можуть бути як прямими (накази, прохання), так і непрямыми (натяки, завуальовані прохання). [51, с.62] Аналіз непрямих мовленнєвих актів розкриває складність ввічливості, яка проявляється у багатофункціональності висловлювань. Наприклад, фраза "в кімнаті прохолодно" може бути сприйнята як просте спостереження або як непряме прохання закрити вікно, залежно від контексту. Контекст відіграє вирішальну роль у розумінні таких висловлювань, що вказує на важливість його врахування у спілкуванні.

Хоча теорії мовленнєвих актів Дж. Остіна і Дж. Серля значно розширили розуміння процесу комунікації, вони зосереджувалися переважно на мовці й не розкривали повною мірою динаміку взаємодії між мовцем і слухачем. Тим не менш, ці дослідження заклали основу для глибшого розгляду категорії ввічливості та підкреслили важливість контексту в розумінні комунікативної гармонії.

У подальших дослідженнях англійський лінгвіст Пол Грайс у праці “Logic and Conversation” запропонував підхід до ввічливості “... як до сукупності мовленнєвих максим (правил), що базуються на принципі кооперації...”. [23, с.45] Цей принцип передбачає, що учасники спілкування мають спільну мету — досягнення взаєморозуміння. П. Грайс виділив чотири основні максими:

1. Кількості: бути достатньо інформативним, не повідомляючи зайвого.
2. Якості: не надавати неправдиву інформацію та ту, яку неможливо підтвердити.
3. Релевантності: відповідати ситуації та залишатися доречним.
4. Зрозумілості: уникати незрозумілості, висловлюватись чітко та послідовно.

Принцип кооперації Грайса спрямований на досягнення ефективності й інформативності в спілкуванні, що є характерним для формальної комунікації. У неформальних ситуаціях, де важливішими є міжособистісні зв'язки, ці максими можуть поступатися принципам встановлення гармонійних стосунків між співрозмовниками.

Варто зазначити, що П. Грайс розглядав ці максими як свого роду інструкцію для раціонального використання мовних засобів, протиставляючи їх граматичним правилам. Недотримання граматичних норм мовцем, як правило, вважається просто неграмотністю, тоді як порушення мовленнєвих максим

свідчить про наявність певних намірів з боку мовця. П. Грайс також припускав існування інших мовленнєвих максим, таких як естетичні, соціальні чи моральні, наприклад, "бути ввічливим". Правила спілкування, що базуються на принципі кооперації, орієнтовані на досягнення ефективності та інформативності мовлення. Це більше стосується формальної комунікації, тоді як у повсякденному спілкуванні важливішим є встановлення міжособистісних зв'язків, де інформативність і ефективність не завжди є пріоритетними.

Д. Гаймс критикував ідею універсальності мовленнєвих максим П. Грайса, вважаючи, що "...кожна культура має свій власний набір максим, що під час міжкультурної комунікації може створювати труднощі у досягненні принципу кооперації...". [26, с. 68] Підхід П. Грайса та його переосмислення Д. Гаймсом сприяли подальшим більш систематизованим дослідженням категорії ввічливості з урахуванням мультикультурного аспекту цього явища.

Американська дослідниця Робін Лакофф і англійський учений Джеффри Ліч продовжили розвивати ідеї П. Грайса. Лакофф, аналізуючи використання принципів Грайса в дослідженні комунікативної ввічливості, дійшла до висновку, що "...в певних ситуаціях максимуму зрозумілості може бути важко поєднати з ввічливістю...". [32, с.117] Наприклад, коли головною метою мовця є чітке передавання інформації, він може менше уваги приділяти ввічливій формі висловлювання. В інших випадках, коли на перший план виходить статус співрозмовника або збереження соціальних відносин, мовець більше дотримується норм мовленнєвого етикету. У своєму дослідженні комунікативної ввічливості Робін Лакофф пропонує використовувати суто прагматичний підхід. Вона визначає ввічливість як "...систему міжособистісних стосунків, яка спрямована на полегшення комунікації шляхом уникнення або зменшення ймовірності конфліктів...". [32, с.34] Лакофф також формулює два ключових правила прагматичної компетенції: надавати інформацію зрозуміло і бути ввічливими. За її думкою, всі максими Грайса можна звести до першого правила, яке, однак, часто порушується у щоденній

розмові. Друге правило включає три аспекти ввічливості: не нав'язуватися, залишати співрозмовнику вибір і бути доброзичливими.

Як і Робін Лакофф, Джеффри Ліч будує свою теорію ввічливості, спираючись на ідеї Пола Грайса. У своїй праці "Принципи прагматики" він доповнює принцип кооперації новими максимами: такту, щедрості, похвали, скромності, згоди і симпатії. [33] Ліч вважає, що потреба у мовленнєвій ввічливості визначається позамовними факторами, такими як статус співрозмовників, соціальна дистанція між ними та складність виконання запропонованих дій. У праці Дж. Ліча ввічливість фігурує "...у рамках риторичної прагматики – складової міжособистісної риторики (поняття протилежне текстуальній риторичності), що регулює контекстуальну та комунікативну правильність мовлення...". [33, с.60] Через тридцять років Дж. Ліч переосмислює свої попередні праці та розробляє загальну стратегію ввічливості. Цікавими є запропоновані вченим "...абсолютна та відносна шкала ввічливості..". [1, с.87-97] Абсолютна шкала описує вирази ввічливості поза контекстом (наприклад, "Чи не могли б поступитись місцем?" є більш ввічливим за "Встаньте, будь-ласка" та за "Ти встанеш?"). Натомість на відносній шкалі розміщено приклади комунікативних ситуацій, що стосуються мовленнєвої взаємодії в межах певних груп або колективів, де вживання типових фраз ввічливості може бути сприйняте як сарказм або зверхнє ставлення до співрозмовників.

Слід підкреслити, що П. Грайс, Р. Лакофф і Дж. Ліч не стверджують повну універсальність своїх теорій, визнаючи можливість культурних відмінностей у сприйнятті та реалізації ввічливості. Саме фактор варіативності цих теорій створив сприятливі умови для їх апробації на матеріалі інших мов та адаптації до реалій інших культур.

Особливу увагу привертає модель лінгвістичної ввічливості, представлена у 1978 році американською лінгвісткою та антропологинєю Пенелопою Браун та її чоловіком, британським ученим Стівеном Левінсоном.

Ця модель стала популярною серед дослідників і до сьогодні є однією з найвпливовіших. Їхня ключова праця "Politeness. Some universals in language usage" ґрунтується на ідеях відомого американського соціолога ХХ століття Ервінга Гофмана щодо концепції соціального "обличчя". [15]

П. Браун і С. Левінсон у своїй роботі розглядають ввічливість як прагнення зберегти соціальний статус або "обличчя" співрозмовника. На їхню думку, це поняття має універсальний характер, що підтверджується дослідженнями, проведеними на прикладі трьох мов: англійської, тамільської та цельтальської мови майя. Водночас вони визнають, що це поняття може адаптуватися до специфіки різних культур. [15, с.13] Ввічливість, за П. Браун і С. Левінсоном, представляє собою набір комунікативних стратегій, які використовуються для взаємодії. Учні виділяють два типи ввічливості: позитивну, яка орієнтована на створення близькості, і негативну, що базується на підтриманні дистанції.

Цілісний підхід П. Браун і С. Левінсона до вивчення комунікативної ввічливості, їхнє вдало використане поєднання напрацювань з лінгвістики та соціології, а також створення чіткого понятійного апарату і спроби пояснити комунікативні явища в різних мовах, сприяли підвищенню інтересу до досліджень у цій сфері.

Отже, спираючись на ці теорії, сучасні лінгвісти продовжують шукати нові підходи до вивчення комунікативної ввічливості. Увага дослідників зосереджується на вербалізації ввічливості та її міжкультурних проявах, пошуку закономірностей у використанні та розумінні етикетних мовних одиниць, а також на проблемах ввічливості/неввічливості та особливостях мовленнєвої взаємодії у різних колективах.

1.3. Методи, що використовуються у дослідженні категорії ввічливості

Лінгвісти, які вивчають мовну ввічливість, все ще шукають дослідницьку модель. Можна припустити, що деякі дослідники спираються у своєму аналізі на теорію Брауна та Левінсона і намагаються вдосконалити цю грандіозну

концепцію або поглянути на неї під іншим кутом зору. Інші, повністю відриваються від напрацювань попередників і розробляють нові рішення. На прийняття тієї чи іншої моделі значною мірою впливають дослідницькі припущення та мета проєкту. Залишаючись у постмодерністському тренді, дослідники обирають методи дослідження, які дозволяють виокремити матеріал, який є максимально автентичним.

Для того, щоб отримати такі дані, вчені вдаються до запису невимушених розмов або записують підслухані фрагменти розмов та занотовують їх. У таких випадках важливо повідомити учасників розмови про запис і отримати їхню згоду. Виникає питання, чи не вплине таке повідомлення про запис розмови на поведінку інтерв'юера чи респондента.

Іншим способом збору матеріалу є використання телевізійних ресурсів. Дерек Бусфілд проаналізував уривки, вибрані з документальних серіалів та фільмів. [21] Однак при цьому постає питання про автентичність такого матеріалу. Люди, які з'являються на телебаченні, знають, що їх записують. Ми також не можемо бути впевнені, що вся програма не базується на сценарії, що може призвести до звинувачень у неправдивості даних.

Дослідники, які перебувають під впливом теорії Брауна і Левінсона, часто використовують методи дослідження, що застосовуються в прагматиці, такі як тест на завершення дискурсу “DiscourseCompletion Test (DCT)”. DCT - це тест на завершення фрагментів дискурсу. Тест складається з декількох завдань - окреслюється ситуація, описується контекст, а респондента просять лише дати відповідь або мовну реакцію на поставлене завдання (запитання). Ця дослідницька методика дозволяє ввести контекст, що наближає її до постмодерністського напрямку, але водночас вона часто використовується для дослідження мовленнєвих актів, що, в свою чергу, пов'язує його з класичною теорією.

Іншим методом дослідження, схожим на тест DCT, є так звана рольова гра на задану тему. Основна відмінність полягає в тому, що в DCT письмово описується ситуація і фіксується мовна реакція однієї людини. У той час як у

тесті DTC письмово описується ситуація і записується мовна реакція однієї людини, метод рольової гри вимагає щонайменше двох учасників, які виконують мовну реакцію.

Цікавий огляд методів, що використовуються в дослідженнях з мовної ввічливості, міститься також у книзі “The Handbook of Intercultural Discourse and Communication”. [24] Джанет Холмс, авторка розділу про категорію ввічливості в міжкультурному дискурсі, перелічує такі методи дослідження як анкетування, інтерв'ю, рольові ігри, спостереження за учасниками та запис автентичних розмов. [24, с. 212-213] Дослідження анкетування - це, звичайно, тести DST. Холмс визнає, що це найпоширеніший спосіб, який використовується серед дослідників.. Тести особливо добре працюють при аналізі того, як певні мовленнєві акти виконуються носіями різних мов. До переваг DST-тестів можна віднести: можливість отримання великого матеріалу від великої дослідницької групи за відносно короткий час; можливість отримання великого матеріалу від великої дослідницької групи за відносно короткий час, а також легкість контролю та маніпулювання такими змінними, як роль, статус і соціальна дистанція.

Найбільшим недоліком, на думку Джанет Холмс є те, що учасники досліджень, проведених у такий спосіб, не мають можливості обговорювати значення, вони зазвичай відповідають одним реченням, що в реальній розмові рідко трапляється. Холмс стверджує, що “...DST-тести надають інформацію про стереотипний образ мовленнєвих актів, а не про їхнє реальне використання...”. [24, с. 213]

Інший метод, описаний Холмс, полягає у вилученні автентичних даних, тобто запис реальних розмов. Матеріал дослідження може бути записаний на аудіопристрої, і тоді ми можемо проаналізувати невербальну сферу. Крім того, запис розмов з повсякденного життя дає можливість, на думку дослідниці, повністю проаналізувати ситуацію. Учасникам дослідження можна програвати сцени за їх участю і просити схарактеризувати їхню поведінку.

Окрім короткострокових, одноразових опитувань, існують також приклади опитувань багатоступінчастих досліджень, що проводяться протягом тривалого періоду. Енн Баррон поставила собі за мету дослідити розвиток прагмалінгвістичної компетенції у тридцяти трьох ірландців, які вивчають німецьку мову. Дослідження проводилося під час їхнього перебування за обміном у Німеччині і тривало один рік. Лінгвістка використала низку дослідницьких методів, зокрема триангуляцію - метод, який забезпечує вищу якість проведеного дослідження шляхом підбору різних, взаємодоповнюючих методик. Як і в більшості прагмалінгвістичних досліджень, вона зосередилася на аналізі мовленнєвих актів. Вона провела анкетування до і після повернення студентів з-за кордону, тести DCT на реалізацію прохань, тести FDCT, що досліджують використання актів пропозиції та відмови, рольові ігри та інтерв'ю з їх аналізом, а також оцінювання власної діяльності. Інновацією стосовно методик, які були описані раніше, є опитувальник FDCT - завдання на завершення вільного дискурсу. Це авторський метод, розроблений Енн Баррон. На відміну від традиційного тесту DCT, дослідниця, окресливши ситуацію в анкеті, просить респондентів написати діалог, тобто виступити одночасно в двох ролях у розмові. У другій частині анкети вона пропонує завдання дописати пропущену частину розмови, очевидно, маючи на увазі речення, що вводить акт пропозиційного мовлення. [13, с. 83]

Насамкінець, наведені вище приклади досліджень чітко вказують на такі фактори:

- аналіз мовної поведінки ввічливості все ще перебуває під впливом класичної теорії мовної ввічливості та мовленнєвих актів,
- прагмалінгвістична течія є надзвичайно сильною; її безсумнівною перевагою є те, що дослідження, які проводяться в цьому напрямку, дають можливість отримати дані в кількісній, об'єктивній формі.

1.4. Мовна ввічливість у міжкультурній комунікації

У сучасному світі, через постійне зростання глобалізації, інтеграційні процеси та міграцію, міжнародні й міжкультурні контакти стали невід'ємною частиною життя. Інтернаціоналізація зачіпає всі сфери, тому ефективно спілкування з представниками інших культур набуває особливого значення в науці, освіті, політиці та, зокрема, в економіці. Українські компанії також виходять на світові ринки, і їхній успіх залежить від здатності конкурувати. Це вимагає підготовки кваліфікованих фахівців, які володіють іноземними мовами та розуміють інші культури, щоб успішно працювати в іншомовних середовищах і ефективно спілкуватися.

Міжкультурна комунікація стає важливою характеристикою сучасного суспільства, а її розвиток виступає одним із ключових напрямків в освіті. У зв'язку з цим, інтерес до міжкультурної комунікації та компетенцій зростає, зокрема до мовленнєвого етикету: як правильно почати комунікативний акт, вміти підтримувати його як вербально, так і невербально, та коректно завершити. За визначенням Ф. Бацевича "...міжкультурна комунікація - спілкування носіїв різних культур, які послуговуються різними мовами...". [1, с.252] Оскільки правила етикету можуть відрізнятися як у невеликих соціальних групах, так і в національних культурах, знання цих норм відіграє важливу роль для взаєморозуміння між людьми з різних культурних середовищ. За словами Ф. Бацевича - "...незнання або неадекватне відтворення норм мовленнєвої та немовленнєвої поведінки створює труднощі в спілкуванні представників різних лінгвокультурних спільнот і може спричинити різноманітні комунікативні девіації...". [1, с. 251]

Національно-культурні фактори значно впливають на побудову комунікативного акту та його складових. Їхній вплив особливо помітний у формуванні соціальних ролей учасників комунікації, які відображають характер їхньої взаємодії. Такі фактори, як історичні, культурні чи національні особливості, також впливають на невербальні елементи спілкування та на співвідношення між вербальними й невербальними компонентами.

Найважливішими аспектами і одночасно об'єктами дослідження міжкультурної комунікації є:

1. Аспекти пов'язані з культурною традицією:

- дозволи й заборони у даній мовно-культурній спільноті на певні типи та різновиди спілкування;
- стереотипні ситуації спілкування, відтворювані типи комунікативних актів;
- етикетні характеристики універсальних актів спілкування (наприклад, формули привітання, прощання тощо);
- рольові та соціально-символічні особливості спілкування;
- номенклатура і функції мовних і текстових стереотипів, які використовуються у спілкуванні;
- організація текстів.

2. Аспекти, пов'язані з соціальними чинниками і соціальними функціями спілкування:

- функціонально-стильові "підмови";
- етикетні форми.

3. Аспекти, пов'язані з етнопсихологією:

- психолінгвістична організація мовної діяльності;
- номенклатура, функції та особливості проксемічних, кінестетичних і паралінгвальних засобів.

4. Аспекти, пов'язані зі специфікою тезаурусної організації культурно-мовної спільноти:

- система традиційних образів, порівнянь, символічне вживання певних денотатів;
- система кінетичних засобів.

5. Аспекти, які визначаються специфікою мови певної культурно-мовної спільноти:

- система стереотипів;

- система символів, образів тощо;
- структура текстів;
- етикетні форми;
- підмови і функціональна стилістика.

Отже, дослідження міжкультурної комунікації не обмежується лише аналізом засобів мовного коду, а охоплює комплекс проблем, пов'язаних з етнічними, соціальними, культурними, психологічними чинниками, тобто виявом усіх аспектів фізичного і духовного життя етносу.

Феномен ввічливості присутній майже в усіх культурах і мовах. Вона є засобом для забезпечення плавного спілкування, виражає колективне прагнення до взаємної поваги, доброзичливості та дружніх відносин. Однак форми ввічливого мовлення і його використання варіюються між культурами, що пояснюється взаємозв'язком між мовою та культурою.

Відповідно до цих положень, дослідники визначили три основні стратегії мовленнєвих дій: позитивну ввічливість, негативну ввічливість і "неофіційну" ввічливість. Позитивна ввічливість націлена на задоволення потреб слухача у визнанні та підтримці його позитивного образу, що сприяє створенню атмосфери доброзичливості та підтверджує його соціальну значущість. Це також можна розглядати як спосіб підкреслити позитивний аспект "обличчя" слухача.

Стратегії позитивної ввічливості спрямовані на демонстрацію дружності та згуртованості між мовцем і слухачем, підкреслюючи спільність їхніх прагнень чи інтересів. Існує кілька способів досягнення такого ефекту. По-перше, мовець може враховувати бажання, інтереси або потреби слухача, визнаючи їхню важливість. По-друге, він може перебільшити свою прихильність чи схвалення до слухача, аби підкреслити щирість і прихильність. По-третє, мовець може проявляти особливу увагу до слухача, демонструючи зацікавленість у його думках чи почуттях.

Окрім того, досягти ефекту позитивної ввічливості можна через використання мовних засобів, які акцентують на спільній соціальній

приналежності. Це може включати форми звертання, які підкреслюють дружність, використання професійної або вузькоспеціалізованої лексики, внутрішньогрупового сленгу, діалектизмів чи навіть скорочень, що є характерними для певної соціальної або культурної групи.

Малгожата Кіта подає детальний перелік проявів мовної ввічливості:

- дотримання правил мовної коректності,
 - дотримання правил культури мовлення,
 - дотримання принципів мовної етики,
 - визнання та повага до автономії співрозмовника,
 - повага до себе,
 - використання формул ввічливості,
 - використання граматичних форм для вираження ввічливості (напр., число, спосіб),
 - дотримуватися правил ведення бесіди, зокрема певної симетрії у виступі, не перебиваючи співрозмовника,
 - вибір тем, зокрема врахування табуєваних та неприємних тем для інтерв'ююваного,
 - синергія вербальних, паравербальних і невербальних кодів.
- [29, с.126-127]

Навіть побіжний аналіз перелічених Малгожатою Кітою проявів ввічливості дає змогу зробити висновок, що ввічливість ґрунтується на знанні звичаїв і культури певної спільноти. Вона також вимагає знання мовної системи та ефективного і правильного використання мови.

Один із підходів до осмислення поняття ввічливості полягає у визначенні її через протилежності. Таким чином, антонімами ввічливості виступають невихованість, грубість, вульгарність чи неповага. Аналізуючи сутність цих понять, можна глибше зрозуміти, що саме становить основу ввічливості.

Висновки до розділу I.

Розділ присвячений дослідженню категорії ввічливості як важливого лінгвістичного, культурного та комунікативного феномена, що виконує ключову роль у сучасному діловому спілкуванні. У сучасному глобалізованому світі, де міжнародні контакти стали невід'ємною частиною бізнесу, ввічливість є основою для гармонійної взаємодії, забезпечення порозуміння і досягнення позитивних результатів. Її універсальність і водночас культурна специфічність дозволяють адаптуватися до багатоманітності комунікативних норм і традицій, сприяючи успішній взаємодії в різних соціальних і професійних контекстах.

Категорія ввічливості у діловому спілкуванні охоплює широкий спектр проявів. Це як традиційні форми етикету, так і складні стратегії комунікації, що включають в себе вербальні (мовні формули, граматичні конструкції) і невербальні засоби (жести, міміка, інтонація). У діловій сфері ввічливість виконує кілька важливих функцій. По-перше, вона дозволяє підтримувати гармонійні міжособистісні стосунки, створюючи сприятливу атмосферу для взаємодії. По-друге, вона допомагає уникати конфліктів і забезпечує ефективне вирішення суперечливих ситуацій. По-третє, ввічливість сприяє збереженню позитивного іміджу компанії чи організації, що є критично важливим для довгострокового успіху в бізнесі.

Ввічливість у діловому спілкуванні базується на стратегіях позитивного і негативного обличчя, концепцію яких розробили П. Браун і С. Левінсон. Позитивна ввічливість спрямована на підкреслення значущості партнера, демонстрацію дружності та створення атмосфери співробітництва. Це може включати компліменти, слова підтримки, вираження інтересу до думок і потреб співрозмовника. Негативна ввічливість, у свою чергу, орієнтована на збереження дистанції і повагу до автономії іншого, що є особливо важливим у ситуаціях, де дотримання формальності та протоколу є пріоритетним. У ділових переговорах ці стратегії часто реалізуються через непрямі прохання, формули подяки, запевнення, що дозволяють уникати загрозливих для репутації моментів і забезпечують професійний тон комунікації.

Історичний розвиток концепції ввічливості демонструє її еволюцію від традиційного мовного етикету до складних комунікативних стратегій. Основи вивчення ввічливості були закладені Дж. Остіном та Дж. Серлем у межах теорії мовленнєвих актів, яка розглядає комунікацію як цілеспрямовану дію, що враховує наміри мовця і реакції слухача. Подальші дослідження П. Грайса, Р. Лакоффа, Дж. Ліча та інших вчених адаптували ці теорії до реалій міжкультурної комунікації, акцентуючи на важливості дотримання принципу кооперації. Цей принцип передбачає, що учасники спілкування мають спільну мету — досягнення взаєморозуміння через дотримання максимуму кількості, якості, релевантності та зрозумілості. Завдяки цьому розумінню з'явилися моделі ввічливості, що враховують не лише лінгвістичний, але й соціокультурний аспекти комунікації.

У сучасному діловому світі методи дослідження ввічливості, такі як спостереження за реальними розмовами, тести на завершення дискурсу (DCT), рольові ігри та анкетування, дозволяють вивчати автентичні комунікативні ситуації та отримувати якісні дані. Наприклад, тести DCT широко використовуються для аналізу стереотипних мовленнєвих актів, тоді як рольові ігри моделюють реальні комунікативні ситуації, враховуючи культурну специфіку. Спостереження за реальними розмовами є ефективним методом аналізу невербальної поведінки, що доповнює вербальну комунікацію, зокрема у контексті міжнародних переговорів. Важливим аспектом є врахування специфіки мовного етикету, який може значно відрізнятися залежно від культурного середовища. У діловій комунікації такі відмінності особливо помітні у використанні форм звертання, модальних конструкцій, компліментів та інтонації.

Значення ввічливості у міжкультурній комунікації не можна переоцінити, оскільки вона забезпечує гармонію у взаємодії між представниками різних культур. Знання етикетних норм, правил мовного та невербального спілкування є необхідним для успішного ведення переговорів, укладення угод та зміцнення ділових відносин. Наприклад, у багатьох азійських культурах прями

висловлювання можуть сприйматися як грубість, тоді як в англо-саксонських країнах відсутність прямолінійності може бути витлумачена як нерішучість. Такі відмінності потребують глибокого розуміння культурного контексту і здатності адаптуватися до нього.

Практична реалізація ввічливості у діловому спілкуванні включає вибір нейтральних тем для обговорення, використання формул подяки, вибачення, привітання, дотримання мовної коректності та етикету. Особливу роль відіграє синергія вербальних і невербальних кодів, що забезпечує цілісність і точність передавання повідомлення. Наприклад, ввічливий тон голосу, доброзичливий вираз обличчя і відповідні жести підсилюють позитивне враження і сприяють створенню довірливих відносин.

Ввічливість у діловому середовищі є не лише показником професійної етики, але й інструментом створення сприятливого клімату для переговорів та партнерства. Вона сприяє уникненню конфліктів, зміцненню репутації компанії і підвищенню ефективності комунікації. Глобалізація ставить нові виклики перед фахівцями, що вимагає не лише володіння іноземними мовами, але й розуміння культурної специфіки інших народів. Це підкреслює важливість вивчення ввічливості як засобу забезпечення гармонійної взаємодії, уникнення непорозумінь і досягнення успіху в діловому середовищі.

Таким чином, категорія ввічливості у діловому спілкуванні виступає універсальним і водночас специфічним феноменом, що інтегрує лінгвістичні, культурні та соціальні аспекти. Її вивчення дозволяє не лише зрозуміти механізми комунікації, але й адаптуватися до міжкультурних відмінностей, створюючи основи для ефективного співробітництва та успішного ведення бізнесу.

РОЗДІЛ II. КУЛЬТУРНО-МОВНІ ОСОБЛИВОСТІ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ В ПОЛЬЩІ

2.1. Історичні та культурні фактори, що впливають на ділове спілкування в Польщі

Культурні відмінності можуть стати значною перепорою як у взаєминах між людьми, так і в організаційних контактах. Щоб зрозуміти, як культурні особливості, зокрема національні розбіжності, впливають на взаємодію політичних та економічних суб'єктів, важливо ознайомитися з поняттям культури і розвитком як національної, так і ділової культури.

За останні 20 років традиційна модель польської мовної ввічливості зазнала багатьох трансформацій. Малгожата Марчанік стверджує, що "...цензура у розвитку звичаїв ввічливості в Польщі була знята у 1989 році, а демократизація культурних зразків є проявом цих змін...". [43, с. 26] Нова епоха, разом з економічними перетвореннями, принесла у Польщу інший стиль життя, який вплинув і на мову. М. Марчанік вважає, що найбільш експансивні зразки прийшли зі США, і саме звідти молоде покоління черпало своє натхнення. Однак, на її думку, знання про моду або стиль життя часто ґрунтувалися більше на образі або міфі Америки, який передавали засоби масової інформації (фільми, телевізійні програми), ніж на реальності. Після 1989 року емансипаційні прагнення жінок також змінилися. У традиційній системі польської мовної ввічливості існує стереотип чутливої, делікатної та емпатійної жінки, особливо щодо її участі у спілкуванні. Більше того, вона користується більшими соціальними правами, ніж чоловіки. М. Марчанік вважає, що "...мовна поведінка сучасних жінок не відповідає змісту цього стереотипу...". На думку дослідниці, це проявляється, наприклад, "...у надмірному вживанні жінками вульгаризмів...". [43, с.28]

Інші лінгвісти, наприклад, Казімеж Ожуг [48] або Антоніна Грибосьова [4], також вказують на значні трансформації, яких зазнає мовна ввічливість у Польщі. Окрім політичних змін і прогресуючої американізації життя, К. Ожуг також включає розвиток культури споживання, вплив засобів масової інформації та стиль життя сучасної людини, яка цінує швидку дію, свободу поведінки і слова. [48, с. 14-15]

Усі вищезгадані дослідники мови погоджуються з твердженням, що правила мовної ввічливості спрощуються. Тут свідомо вказано на процес, оскільки ця трансформація ще триває, можна лише спробувати зафіксувати певний момент у цій послідовності подій. Аналізуючи зміни, що відбуваються в моделі польської мовної ввічливості, можна дійти висновку, що в їх основі лежать два протилежні процеси: зникнення одних елементів і запровадження інших.

Таблиця 2.1

Процеси спрощення польських мовних засобів ввічливості

Елементи мови та мовні стратегії, які зникають:	Елементи мови та мовні стратегії, які з'являються:
1. розширені варіанти, що виражають особливі функції ввічливості, наприклад, “bardzo pięknie dziękuję, dziękuję jak najserdeczniej”;	1. іншомовні фрази, що виражають ті ж функції ввічливості, наприклад “sorry, ciao”;
2. формули, що запевняють у готовності служити, фрази, що виражають повагу, наприклад, “A któż to zaszczyca nasze skromne progi?”;	2. вираження негативних почуттів, наприклад, “ –Dzień dobry! – Dla kogo dobry, dla tego dobry.”;
3. ніжність, пафос, розкриття позитивних почуттів, наприклад, “Jakże miło mi panią spotkać!”;	3. толерантність до вульгарних виразів, наприклад, “zajebisty”;
4. формули, що виражають доброзичливість, наприклад, “byłabym niezmiernie	4. скорочення дистанції між партнерами, зміна звертання до слухача через “ти”,

wdzięczna/zobowiązana”;	наприклад, звертання до учасників телешоу на “ти”;
	5. індивідуалізм у ввічливій мовній поведінці.

Власна порівняльна таблиця на основі літератури лінгвістів К. Ожуга [48, с. 9-15] та М. Марчанік. [43, с. 28-34], [42, с. 392-396]

У наведеній вище таблиці представлено спектр змін у польській мовній ввічливості. Наслідком цих трансформацій є поява нової моделі ввічливості, яку К. Ожуг називає “комп’ютеризованою”. [48, с. 13] Таке позначення не випадкове, оскільки є наслідком тенденції до скорочення та спрощення. Термін “ввічливість культури споживання” також з’являється як альтернатива. [48, с. 13] Тут, у свою чергу, К. Ожуг явно має на увазі явище, яке впливає на зміни у сфері мовного етикету. Таким чином, польська ввічливість культури споживання - це мінімальна ввічливість, заснована на простих діях без додаткового змісту, орієнтована на швидке досягнення цілей з найменшими зусиллями.

Однією з найхарактерніших рис польської мови є форми звертання, які виділяють її серед інших сусідніх мов, як слов’янських, так і неслов’янських. Займенники ввічливості у польській мові представлені словами “pan” і “pani”. Їхнє походження пов’язане з соціальною структурою шляхетського суспільства, адже початково слово “pan” означало “власника” чи “володаря”. Воно входило до складних фраз на кшталт “wasza miłość”, “mój miłościwy panie” або “miłościwa pani”. У XVII–XVIII століттях ці складні форми почали скорочуватися до варіантів, таких як “waszmość”, “waćpan(i)”, “waść”, “mospan”, “waspan(i)” тощо, які поширювалися серед дрібної шляхти й поступово втратили свою урочистість та поважний характер. Водночас форми звертання з елементами “pan” і “pani” стали основними для спілкування. Спочатку такі форми поєднувалися з дієсловами у другій особі однини, як,

наприклад, у звертанні: “Jaśnie Wielmożny Panie, zróbże mi łaskę”. Цікаво, що навіть у шляхетських формах на зразок “Panie Bracie” зберігалося відчуття рівності та солідарності, що дало початок сучасному фразеологізму “być z kimś za pan brat”, який означає близькі, дружні стосунки. У ХХ столітті звертання “pan” і “pani” остаточно утвердилися як незалежні займенники ввічливості, хоча спочатку були піддані критиці за їхні феодальні й буржуазні асоціації. Проте до другої половини ХХ століття ці форми втратили свій соціальний підтекст і закріпилися як символ польських традицій і гарних манер. Наразі звертання “pan” та “pani” використовуються в офіційних ситуаціях стосовно кожної особи, яка досягла 18-річного віку.

На особливу увагу заслуговує нова тенденція, яку описують як егалітаризм у мовній поведінці. М. Марчанік зазначає, що “...молоде покоління поляків прагне подолати дистанцію ввічливості у спілкуванні...”. [41, с. 28] Це проявляється у змінах у використанні форм звертання, наприклад, замість “panie profesorze!” вживається “profesorze!”, а формули “pan/pani” та ім'я адресата з'являються значно частіше. Таким чином, егалітаризм ввічливості означає, що всі члени спільноти стають рівними у своїх зобов'язаннях щодо ввічливості. Це дуже сильна тенденція і являє собою значний відхід від традиційних правил польської мовної ввічливості. Однак це не перша така зміна в історії польської культури та мови. Марек Цибульський, описуючи фрази ввічливості, що функціонували в середньопольську епоху, також свідчить про величезні трансформації в цьому питанні. [19] Перш за все, мова є мінливим творінням і тісно пов'язана з життям спільноти. Старше покоління завжди буде ностальгувати за минулими часами; прославляння минулого вписане в наше існування.

Сприяння розмовній мові - так називають тенденцію до перенесення комунікативних домовленостей з приватного життя, з неофіційної сфери, на всі інші типи відносин. При цьому спостерігається вплив іноземних, зокрема американських, зразків. Зміни у сфері ввічливої поведінки та скорочення дистанції взаємодії слугують полегшенню спілкування, прискоренню

комунікативних процесів. Таким чином, це має практичну мету. На жаль, ця тенденція може також порушувати процес взаємодії. Правила мовної ввічливості змінюються, але ці трансформації не є стрибкоподібними, вони радше мають форму еволюції. Таким чином, ми говоримо про тенденцію до зникнення прагматичних рангів, а не про їх скасування.

2.2. Модель та норми польської мовної ввічливості

У літературі існує кілька спроб описати модель польської ввічливості мовної ввічливості. Особливо цікавими мені видаються моделі, створені Казімежем Ожугом, Малгожатою Марчанік та Йолантою Антас. Кожен з цих авторів, описуючи свою концепцію, вирішив перелічити низку правил мовної ввічливості.

Казімеж Ожуг згадує дві головні норми. Це:

1. припущення про автономію, гідність і цінність кожної людини як особистості, що ґрунтується зокрема на християнській доктрині,
2. правило доброзичливості, що випливає з євангельської заповіді любові до ближнього.

Крім того, він також дає низку конкретних правил:

- а) виявляти скромність, применшувати власні заслуги на користь вдячності примножуючи заслуги співрозмовника,
- б) ввічливо висловлювати прохання, виявляти вдячність,
- в) висловлювати готовність допомогти, надати послугу,
- г) виказувати каяття за допущену помилку,
- д) співпереживати партнеру,
- е) бути лагідним з іншою людиною,
- є) виявляти особливу повагу до привілейованих осіб, наприклад, до жінок, людей похилого віку, батьків. [49, с. 144-145]

М. Марчанік також виділила дві всеохоплюючі норми у своїй моделі. Це:

1. прояв поваги до партнера по діалогу (особливо до людей похилого віку, жінок, керівників, осіб з вищим соціальним статусом), водночас применшуючи роль відправника,

2. виявлення зацікавленості у питаннях, важливих для партнера та його найближчих родичів.

Окрім цих центральних норм, дослідниця також виокремлює специфічні принципи:

а) принцип емпатії,

б) принцип схвалення і доброзичливого ставлення до дій партнера,

в) принцип демонстрації готовності бути в компанії партнера,

г) принцип декларування допомоги партнеру,

д) принцип засвідчення пам'яті,

е) принцип розсудливості, особливо щодо приватних питань, інтимного життя. [44, с. 31-32]

Концепції К.Ожуга та М. Марчанік містять багато спільних елементів. Перше і головне це віра у вищу роль одержувача в акті комунікації. Роль відправника в цій системі применшується. Таким чином, виникає інтерактивна асиметрія. Ввічливість серед поляків, згідно з припущеннями цих моделей, ґрунтується на повазі та підкреслює дистанцію між співрозмовниками. Два найважливіші принципи в моделі К. Ожуга окреслені дещо ширше, ніж у випадку моделі М. Марчанік, однак вимогу виявляти повагу можна порівняти з припущенням про повагу до гідності кожної людини і правилом прояву зацікавленості в тому, щоб бути добрим. Інші конкретні принципи також схожі. У польській моделі ввічливості важлива скромність з боку відправника, схвалення, симпатія, співчуття та готовність допомогти. Обидві концепції базуються на припущенні про ідеальну модель, а як відомо, таку модель неможливо відтворити в реальності. Це лише модель, з якої черпається натхнення.

Іншу концепцію запропонувала Йоланта Антас. Вона не назвала її моделлю мовної ввічливості, але запропонувала низку принципів, які

утворюють єдине ціле. Вона представила свою концепцію в дещо жартівливій, іронічній формі, що нагадує надавання порад іноземцю, який не знає реалій життя в Польщі. Наступні принципи полягають у наступному:

- 1) давайте поскаржимося,
- 2) я дам тобі пораду, навіть якщо ти її не попросиш, тобто скажу, що ти повинен робити, думати і відчувати,
- 3) поляк не хвалить, бо хоче, а хвалить, бо мусить,
- 4) я буду наполягати, поки ти не поступишся,
- 5) задоброй та прислуговуй,
- 6) вдавати, що знаєш тих, кого повинен знати,
- 7) поляк, коли його хвалять, всупереч максимі ввічливої згоди, використовує заперечення, щоб його ще більше похвалили. [10, с. 347-361]

Наведені вище рекомендації потребують короткого пояснення. Я вважаю, що культуру скарг у Польщі можна вважати культурним сценарієм або стереотипом, так само, як переконання, що американці, коли їх запитують, як вони себе почувають, завжди відповідають, що вони почуваються чудово. Тому тут важлива культурна компетенція, без якої неможлива правильна розшифровка сенсу. Принцип, що стосується надання порад, подібний до готовності допомогти в термінах М. Марчанік. Це також сценарій, глибоко вкорінений у польській культурі. Рекомендація “задобрювати і прислуговувати” нагадує принцип, на який посилається Малгожата Марчанік - принцип підпорядкування. [43, с. 21] У польській культурі цінують партнера співрозмовника. К. Ожуг також писав про необхідність применшення власних заслуг на користь прославлення реципієнта.

Всі ці концепції детально відображають польську сторону мовної ввічливості. Їх можна розглядати як своєрідні розмовні стратегії, характерні для ділових польських звичаїв.

2.3. Специфіка польського ділового спілкування

Останні десятиліття стали свідками глибоких змін у масштабах і характері міжкультурної комунікації. Зростання соціальної мобільності та міжнародного призвело до збільшення багатомовності. З огляду на масштаби та швидкість розвитку бізнесу в Польщі, очевидно, що існує потреба дослідити складний взаємозв'язок між необхідністю дослідити складну взаємодію прагматичних і соціокультурних чинників, які впливають на професійну взаємодію між поляками та їхніми іноземними партнерами.

Деякі дослідники вважають, що спілкування можна вважати діловим, якщо воно базується на соціально значущій спільній діяльності. Інші визначають ділове спілкування як усний контакт між сторонами, які мають відповідні повноваження і прагнуть вирішити конкретні завдання. Ефективність ділового спілкування зростає, коли учасники “говорять однією мовою” та налаштовані на конструктивну співпрацю.

Ввічливість у такій комунікації проявляється через конкретні мовленнєві акти, які охоплюють три аспекти: відповідність нормам мови, відповідність функціям висловлювань і досягнення бажаного впливу на адресата.

До основних форм міжкультурного ділового спілкування належать ділові бесіди, прийоми та переговори. Найпоширенішою є ділова бесіда, головною метою якої є переконати співрозмовника прийняти певне рішення. Ділові прийоми організуються для зміцнення та розширення контактів, продовження переговорних процесів та залучення нових партнерів. Важливою складовою міжкультурної ділової комунікації є також переговори. Це процес, в якому, за класичною моделлю, дві або більше сторін прагнуть досягти домовленостей щодо певного питання. Крім того, ці переговори завжди відбуваються в міжкультурному контексті. Підготовка фахівців у сфері міжкультурної комунікації передбачає детальне вивчення насамперед, культури та традицій свого народу, а також культур інших народів, які нині тісно взаємодіють та наближаються один до одного.

Етика польського ділового спілкування базується на таких правилах та нормах поведінки партнерів, які сприяють розвитку співпраці. Передусім

ідеться про зміцнення взаємодовіри, постійне інформування партнера щодо своїх намірів і дій, запобігання обману та невиконанню взятих зобов'язань. У багатьох польських та інших іноземних корпораціях та фірмах розроблено кодекси честі та етики для працівників. Доведено, що бізнес, який має моральну основу, є вигіднішим та прогресивнішим.

Польську культуру вважають формальною та ієрархічною. Як зазначають багато спостерігачів, централізація прийняття рішень є високою. Для поляків прийнятна ввічливість, вишуканість манер (особливо для старшого покоління) у спілкуванні з іншими, такого ж ставлення й очікують до себе. У багатьох установах кожне окреме рішення повинно прийматися на верхньому рівні ієрархії. Як результат, процес прийняття рішень зазвичай займає багато часу. Централізація та ієрархія проявляються через поведінкові сигнали статусу та позицій в організації. Таким чином, було обрано найбільш помітні аспекти та моделі, що характеризують тих або інших зібраннях старша особа (тобто найстарший присутній у кімнаті) повинна домінувати. Зазвичай повага до авторитету демонструється явно, зокрема співробітники, які займають нижчі позиції в організаційній ієрархії, намагаються показати підлеглу поведінку. Відстань влади схвалюється підлеглими, так само як і лідерами, тому польські керівники не відчувають необхідності консультуватися зі своїми рішеннями. [45, с.174] Під час переговорів поляки можуть проводити консультації зі своїм керівництвом. Це не потрібно сприймати як вияв некомпетентності, навпаки, це свідчить про сумлінне виконання правил компанії та роботу на якісний результат.

Існує значний емоційний бар'єр, який зазвичай змушує підлеглих уникати суперечок або навіть просто наближення до своїх керівників. Очікується, що саме керівник ініціюватиме процес комунікації. Водночас спілкування в Польщі є формальним, що виявляється насамперед у важливості ввічливих звертань “Pan” (для чоловіків) або “Pani” (для жінок), які повинні використовуватися при зверненні до співрозмовників. Це обов'язково робити щонайменше на початку відносин, однак зазвичай може знадобитися час, щоб

перейти до менш формального спілкування. І це має бути спільним рішенням, особливо щодо звертання один до одного на ім'я без використання ввічливого звертання.

Сам процес комунікації також слід розглядати як культурно впливовий. Серед різних культурних вимірів розрізнення між висококонтекстною та низькоконтекстною комунікацією вважається дуже важливим фактором поведінки. Польська культура складається з суміші обох, і поява того чи іншого залежить від ситуації. У ділових ситуаціях, таких як зустрічі бізнес-партнерів або переговори, поляки схильні використовувати низькоконтекстну комунікацію. Це означає, що вони чітко говорять те, що думають. Однак в особистих (приватних) стосунках типовим стилем комунікації є висококонтекстний.

Польське ділове спілкування є досить “серйозним”, що в цьому випадку означає, що польські бізнесмени навряд чи додадуть багато гумору у своїх презентаціях чи офіційних розмовах. Однак, якщо їхні партнери жартують, це не повинно створювати жодних проблем для взаємних стосунків чи порозуміння. Зі свого боку, поляки надають перевагу досить “твердим” даним, таким як факти та цифри. Вони використовують їх у своїх презентаціях і очікують того ж від інших.

Поляки дуже уважні до мови тіла і відразу реагують на це. Потрібно уникати надмірної жестикуляції або її відсутності. При діловій розмові важливо посміхатися, проте не сильно виражати свої емоції. Під час розмови важливо дивитися у вічі своєму співрозмовнику. Бути щирим, відвертим та уникати егоцентричності. Під час переговорів із польською компанією важливо залучити місцевого представника, який зможе налагодити контакт і полегшити взаєморозуміння між культурами, що сприятиме більш ефективному веденню бізнесу. Незважаючи на те, що ділові зустрічі в Польщі іноді можуть починатися із запізненням, від іноземних партнерів очікується точність і пунктуальність.

Поляки вважаються більш прямими у висловленні критики, ніж, наприклад, англійські менеджери, які віддають перевагу більш витонченим способам вираження несхвалення. Іншими будуть польсько-американські ділові переговори, де представників польської сторони сприйматимуть як людей, які підкреслюють ієрархію та титул. Американці, навпаки, будуть прагнути скоротити дистанцію, наприклад, миттєво переходити на “ти”. Їх спосіб спілкування характеризується акцентом на швидкому вирішенні конфліктів і ефективності розмов. Зі збільшенням частоти міжнародних контактів зростає усвідомлення відмінностей у діловому етикеті в різних країнах. Це усвідомлення сприяє взаєморозумінню і впливає на ефективність спілкування.

2.4. Мовні норми та конструкції у польському діловому спілкуванні

Кожна людина засвоює стратегії ввічливої поведінки ще з дитинства в процесі соціалізації. Ці стратегії стають своєрідними автоматизованими діями, які залежать від конкретної комунікативної ситуації та часто повторюються, наприклад, під час привітань чи прощань. Через це вони зазвичай реалізуються без повного усвідомлення відповідних норм.

Малгожата Марчанік підкреслює, що мовну ввічливість не можна зводити безпосередньо до ввічливих фраз. [43, с. 13] Феномен цього явища виявляється в момент вживання цих фраз. Вирази і словосполучення з функцією ввічливості закріплюються і повторюються в конкретних ситуаціях, вони реалізують соціально визначену модель культурної поведінки. У літературі на цю тему можна знайти перелік найпоширеніших комунікативних функцій ввічливості в польській мові:

- 1) вітання (також питання ввічливості, акти вираження задоволення від контакту, компліменти),
- 2) представлення себе і представлення когось комусь,
- 3) побажання,

- 4) привітання,
- 5) вираження симпатії,
- 6) пригощання,
- 7) запрошення,
- 8) прохання про допомогу,
- 9) позитивна оцінка партнера,
- 10) перехід на “ти”,
- 11) тости,
- 12) прохання,
- 13) подяка,
- 14) вибачення,
- 15) прощання. [41, с. 391]

Ці функції реалізуються в конкретних мовленнєвих актах та/або екстралінгвістичній поведінці. Функцію ввічливості виконують ті вирази, які користувач не може не використовувати в конкретних мовленнєвих ситуаціях. Казімеж Ожуг сформулював експлікативну формулу, яка може слугувати визначенням поняття ввічливої фрази “...Я кажу тобі, що хочу, щоб ти знав, що я використовую вербальну поведінку, яку описують як ввічливу стосовно тебе...” [41, с.33]

На думку М. Марчанік, слід виокремити три групи конструкцій:

1. автономні акти ввічливості, які лише визначають стосунки ввічливості між співрозмовниками і найчастіше є мовними шаблонами з традиційно усталеною формою. До них Марчанік відносить подяки, привітання, прощання, вибачення, побажання, привітання, поздоровлення, співчуття, тости, знайомства, присвяти,

2. ввічливість, що входить до складу інших актів - це фрази, які зазвичай не мають предикативної сили, вони є лише маркованими компонентами актів, що визначають інші відносини. Сюди належать: звертання, прохання, поради, запрошення, пропозиції,

3. неавтономні потенційні акти ввічливості - вони не обов'язково повинні мати форму, яку прийнято вважати гоноративною, вони виконують ввічливу функцію в конкретних мовленнєвих ситуаціях. [41, с. 36]

М. Марчанік включила до цієї класифікації форму фраз ввічливості та їхній інформаційний шар. Ці три основні типи можуть бути доповнені. Функцію ввічливості в польській мові в певному контексті виконують також зменшувально-пестливі слова, деякі евфемізми, стиль непрямой мови і тон мовлення. Однак через свою частотність і соціальний діапазон вони мають менший вплив на образ польської мовної ввічливості.

Проблема передачі значення гоноративності в польських реченнях є цікавим лінгвістичним явищем не лише з погляду стилістики чи соціолінгвістики, але й з погляду флексії, лексикології та навіть синтаксису. Речення “Dostałem twój list” можна вважати синонімічним до речення “Dostałem pański list” оскільки обидва речення передають однакову інформацію про факт отримання листа. Однак неважко помітити, що перше з цих речень також сигналізує про неформальні стосунки між мовцем та слухачем, тоді як друге речення додатково передає відсутність такої близькості — отже, між учасниками комунікації існує дистанція. Насправді в одному й тому самому висловлюванні можливі два різних типи гоноративності, що пов'язано з принциповою різницею між адресатом, на якого вказують певні елементи висловлювання, і його "протагоністом", тобто особою, про яку йдеться. Гоноративність першого типу — це вшанування, зумовлене адресатом тексту: відправник тексту повідомляє про конфіденційні чи неконфіденційні соціальні стосунки зі своєю аудиторією. З іншого боку, гоноративність другого типу стосується вже самого протагоніста тексту.

Відповідно, у реченнях “Twój brat był wczoraj u nas” і “Pana brat był wczoraj u nas” маємо справу з опозицією першого типу гоноративності, тоді як у парі речень “Minister był w teatrze z żoną” і “Minister był w teatrze z małżonką”, вимовлених за відсутності протагоністів, наявна опозиція другого типу гоноративності. У цьому випадку мовець додатково повідомляє, що особа, про

яку йдеться, стоїть вище за нього в соціальній ієрархії, замінюючи слово "дружина" на його гоноративний еквівалент.

Щоб висловити ввічливість польською мовою, використовуються різні мовні засоби: стилістичні та позастилістичні, лексичні та граматичні. Це часто відбувається через вибір відповідного стилю, і сам стиль може передавати ту чи іншу форму ввічливості. Наприклад, речення "Prezydent Konfederacji Szwajcarskiej przybył w dniu dzisiejszym do Lichtensteinu" буде сприйматися багатьма користувачами польської мови як гоноративне озвучення факту, що президент прибуває до Ліхтенштейну. Варто зазначити, що в польській мові можна знайти приклади синонімів, які відрізняються лише своїм емоційним та гоноративним значенням. Дієслово "przybyć" можна інтерпретувати як гоноративний відповідник дієслова "przyjechać", а прислівник "w dniu dzisiejszym" є урочистим аналогом прислівника "dzisiaj". У цьому випадку, однак, ми також маємо справу з чітким визначенням стилю; процитоване вище речення належить до офіційно-дипломатичного стилю. У такому випадку, можемо стверджувати, що сам тільки вибір потрібного стилю створює той чи інший вид гоноративності.

Найчастіше офіційний або діловий стиль сприймається як гоноративний, тоді як використання розмовного стилю майже завжди пов'язане з передачею довірливого ставлення мовця до слухача. Цей тісний зв'язок між стилістичним і гоноративним характером висловлювання часто проявляється також у розмовній польській мові, де для сигналізації шанобливості запозичуються вирази з офіційного стилю. "Czy otrzymam 50 groszy?" — ввічливо запитує касирка в магазині, замінюючи цілком виправдане в цьому контексті нейтральне дієслово "dostać" на дієслово "otrzymać", запозичене з письмового, якщо не офіційного стилю.

Гоноративність може бути явищем й виключно лексичним. Неважко знайти в польській мові приклади пар синонімів, які відрізняються лише своєю шанобливою значущістю. Прикладом такої опозиції є, наприклад, пара дієслів "usiąść" і "spocząć". На пропозицію, висловлену в реченні "Może pani spocznie?"

співрозмовник може відповісти: “Dziękuję, chętnie usiądę, bo się trochę zmęczyłam” (Дякую, із задоволенням сяду, бо трохи втомилася), завжди замінюючи використану мовцем гоноративну лексему на її нейтральний еквівалент. Як синонім “usiąść”, дієслово “sposząć” вживається тільки у 2-й особі, що є типовим прикладом шанобливості стосовно одержувача тексту. Ідентична ситуація виникає у випадку слів “godność” і “nazwisko”. Наприклад, “Jak pana godność?” і “Jak pana nazwisko?”. Варто зазначити, що такі шанобливі опозиції між лексемами, які утворюють чітку пару, є досить рідкісними, і значно частіше в польській мові зустрічаються непарні відповідники. Наприклад, шанобливе дієслово “fatygować się” може бути еквівалентом нейтральних “iść” або “jechać”, а також може бути дієслівним займенником, який може замінити будь-яке дієслово або групу дієслів зі значенням дії, виконаної на чиюсь користь або замість когось.

Щодо поняття адресативних форм, то у статті послуговуватимемося концепцією В. Сосновського, який слушно локалізує їх у межах висловлювань, що реалізують функції мовленнєвої ввічливості “...Вони (адресативні форми) належать до найважливіших мовних засобів, за допомогою яких учасники розмови узгоджують взаємовідносини...”. Під поняттям адресативних форм слід розуміти висловлювання, які за допомогою прономінальних форм чи їх еквівалентів – номінальних та атрибутивних форм (деякі присвійні займенники та деякі прикметники) – слугують для початку комунікативного акту, підтримання контакту, а також дозволяють визначити соціальний статус мовця щодо адресата/адресатів відповідно до загальноприйнятих суспільних та культурних норм, які впливають на рівень та характер дистанції між учасниками комунікативного акту. [52, с. 321].

Варто зазначити, що в сучасній офіційній польській мові не можна поєднувати стандартну форму “pan/pani” з прізвищем. Адресативи типу “panie Andrzejewski”, не є ввічливими. По-перше, вони мають клеймо офіційності і підкреслюють перевагу мовця над співрозмовником. По-друге, вони асоціюються із сільським, провінційним середовищем. Це значно вирізняє

польську мову на тлі інших мов, у яких в офіційних ситуаціях найчастіше використовуються такі або подібні конструкції (як-от литовська, англійська, німецька). Традиційні поєднання “pan/pani” + ім’я були припустимими лише в приватних контактах, зі знайомими (так зверталися до хороших друзів, сусідів та колег). Сфера застосування цієї форми сьогодні стає все ширшою, нею часто користуються, наприклад, співробітники фірм у контактах із клієнтами. Однак таке пряме звертання до адресата для багатьох є образливим, особливо для людей старшого покоління, які сприймають його як явне порушення меж приватності. Деякі науковці, наприклад М. Лазінський, припускають, що “...у майбутньому такі адресативи можуть стати симетричним універсальним зворотом...”. [37] Іноземцям буває досить важко пояснити, яку форму звертання вживати при спілкуванні з поляками замість використання прізвища. Проте труднощі з вибором виникають не лише у іноземців, а й у самих носіїв польської мови. Це підтверджується тим, що часто вдаються до стратегії уникнення форм звертання у ситуаціях, коли не впевнені, яку саме обрати.

Слова “pan” та “pani” – це не тільки іменники в адресативній функції, а й дистанційовальні займенники 2-ї особи, що синтаксично поєднуються з дієсловами у 3-й особі однини. Загалом, польська лінгвістика не трактує ці форми як займенники, але в деяких граматиках трапляється така теза.

Дійсно, особові займенники, що функціонують у польській мові, можна умовно розділити на дві групи. До першої належать займенники, що не виконують функції адресативного звертання, як-от “ja”, “my” або “on”, до другої – займенники які у реченні свідчать про неофіційний тип комунікативного акту, як-от “ty” або “wy”. Також варто зазначити, що неофіційні займенники “ty” і “wy” мають свої офіційні відповідники, які слугують маркером дистанції, субординації одного співрозмовника щодо іншого. Такими займенниками є “pan”, “pani”, “państwo”. Як зазначає Р. Гуца “...всупереч традиційній польській граматиці можемо з усією впевненістю слова “pan”, “pani”, “państwo” вважати займенниками, а не іменниками, хоча б тому, що їх, як й інші займенники 1 та 2 особи, не можна поєднувати ані з

указівними займенниками, ані з прикметниками...”. [43, с.179] Отже, речення “Czy pan mówi po irlandzku?” є реченням у 2 особі, тоді як речення “Czy ten pan mówi po irlandzku?” містить присудок у 3 особі й іменник “pan” у ролі підмета.

Ці іменники є основними стандартними титульними зворотами польської мови. Адресативні займенники також можна оцінювати в більш широкій, соціологічній перспективі мовної ввічливості.

У польській мові можна спостерігати дуже характерне і рідкісне для Європи явище, хоча воно також зустрічається в незначній мірі в німецькій та їдиші, — явище займенникового використання особових іменників, тобто іменників, що мають семантичну ознаку + людина. Ці іменники переважно вживаються разом із ввічливим звертанням “pan” або “pani”: “Czy **pan pulkownik** jedzie tam jutro?” або “Czy **pani dyrektor** tu jeszcze wróci?”. Потрібно також зазначити, що наводячи ці приклади, я маю на увазі їх використання у функції 2-ї особи, тобто ситуацію, коли підмет і присудок сигналізують про одержувача тексту.

Із практичної точки зору акти ввічливості варто оцінювати щодо їх адекватності, досягнення комунікативної мети (ефективний чи неефективний). Як стверджує М. Марціянік, “...вдало застосований адресативний зворот повинен відповідати таким передумовам, які є доречними для автора, адресата та цієї комунікативної мовленнєвої ситуації...”. [41, с.6] Він також повинен відповідати важливим умовам у вигляді так званого зобов’язання мовця діяти належним чином (якщо, наприклад, мовець вітається зі своїм співрозмовником словами “Cieszę się, że was widzę”, то після цих слів він не може сприймати його як зловмисника або ворога – у такому разі він не був би вірним своїм зобов’язанням). Зобов’язання у такому значенні абсолютно не залежить від чесності (та фактичних почуттів) мовця.

У Польщі привітання часто є не лише вибором між стандартними формулами “dzień dobry” та “cześć”, але й включенням чи виключенням питання ввічливості. Сторона-ініціатор визначає тип контакту - офіційний чи неофіційний - і створює атмосферу ввічливості. Співрозмовник повинен

відповісти у відповідний спосіб. Звичайно, не кожен іноземець здатен розпізнати, на яку відповідь очікує поляк. Ввічливе запитання на кшталт “jak się masz?” може бути заохоченням до відвертої та розлогої розмови, а також до скарги. Тим часом, американський звичай починати контакт зі слів “how are you?” вимагає від співрозмовника лише їх повторення. Репліка звичайної польської фрази “jak się masz?” призвела б до розриву комунікації між співрозмовниками з різних країн.

Висновки до розділу II.

Дослідження культурно-мовних особливостей ділового спілкування в Польщі підкреслює важливість категорії ввічливості як невід’ємного елемента, що формує основу ефективної міжособистісної та професійної комунікації. Польська ділова ввічливість, яка є складною культурною і лінгвістичною системою, відображає історичний контекст, соціальні цінності, національні традиції та сучасні тенденції глобалізації. Її еволюція демонструє, як давні норми адаптуються до змін у суспільстві, зберігаючи при цьому свою ключову функцію — забезпечення гармонійності комунікації та взаєморозуміння між учасниками ділових процесів.

Польська категорія ввічливості має глибоке історичне коріння, яке сформувалося під впливом шляхетської культури. Використання займенників “pan” і “pani” є одним із найяскравіших прикладів традиційної ввічливості. Ці форми звертання виступають маркерами соціальної ієрархії, формальності та поваги до співрозмовника. Їх еволюція від феодальних часів до сучасності демонструє здатність польської культури гармонійно поєднувати формальність із гнучкістю. У сучасному бізнес-середовищі ці форми залишаються важливими, особливо у формальних ситуаціях, таких як переговори, ділові зустрічі та офіційне листування.

Ділова культура Польщі базується на повазі до правил етикету, які забезпечують структурованість і професіоналізм комунікації. Ввічливість у польському бізнес-контексті проявляється через кілька ключових аспектів. По-перше, це дотримання формальних норм спілкування. Польські бізнесмени

очікують точності у використанні мовних формул і звертань. Наприклад, звертання “pan/pani” завжди супроводжується прізвищем, а вживання імені без титулу вважається недоречним, особливо на початкових етапах ділових відносин. По-друге, важливим є використання ввічливих мовних конструкцій, таких як “Czy mogę prosić o chwilę uwagi?” або “Wyłoby mi bardzo miło, gdyby Pan/Pani...”, які підкреслюють повагу до співрозмовника та забезпечують позитивний тон розмови.

Моделі ввічливості, запропоновані Казімежем Ожугом і Малгожатою Марчанік, відображають основні принципи польської ділової ввічливості. Зокрема, вони акцентують увагу на важливості емпатії, доброзичливості, готовності допомогти та скромності. Ці принципи відображають традиційне розуміння ввічливості як засобу підтримання гармонійних відносин між учасниками комунікації. Наприклад, готовність висловлювати вдячність чи вибачення є типовими елементами польського етикету, що виявляється у фразях на кшталт “Dziękuję za Państwa czas” або “Przepraszam za jakiegokolwiek niedogodności”.

Особливістю польської ділової культури є її ієрархічність, яка впливає на мовну поведінку учасників комунікації. У діловому середовищі прийняття рішень зазвичай концентрується на найвищих рівнях організаційної структури. Ця ієрархічність відображається і в мовній поведінці: молодші співробітники проявляють повагу до старших через використання формальних звертань і утримання від зайвих ініціатив у комунікації. Це підкреслює важливість статусу та ролі кожного учасника у ділових відносинах.

У міжкультурному контексті категорія польської ввічливості стає важливим фактором для успішної взаємодії з іноземними партнерами. Невиконання очікувань щодо мовного етикету може спричинити комунікативні бар'єри. Наприклад, відсутність правильної форми звертання або недотримання формальності у спілкуванні може бути сприйнято як ознака неповаги. Тому для іноземних партнерів важливо розуміти специфіку польського мовного етикету та його значення у побудові довгострокових ділових відносин.

Польська ділова ввічливість також включає особливості використання невербальних елементів. Контакт очима, стримана жестикуляція, акуратність у використанні міміки — це важливі аспекти, які підсилюють загальне враження про професійність і повагу до співрозмовника. Польські бізнесмени також приділяють увагу точності та пунктуальності, які є невід’ємними елементами їхньої ділової культури. Від іноземних партнерів очікується дотримання цих норм, що є проявом шанобливого ставлення до польської сторони.

Лексичні та граматичні засоби ввічливості також мають велике значення у польській діловій культурі. Наприклад, гоноративні конструкції, як-от використання форм “Czy może prosić o chwilę?” замість прямого запитання, є типовими для офіційного спілкування. Такі конструкції демонструють високий рівень професійної культури та поваги до співрозмовника. Крім того, у польській мові спостерігається унікальне явище — використання займенників “pan/pani” у поєднанні з професійними титулами, як-от “pan dyrektor” чи “pani profesor”, що підкреслює як формальність, так і визнання професійних заслуг співрозмовника.

Важливим аспектом польської категорії ввічливості є її адаптація до сучасних реалій. Глобалізація, розвиток технологій і зростання міжкультурних контактів вплинули на спрощення мовної поведінки. Молоде покоління поляків все частіше відходить від традиційних форм ввічливості, використовуючи менш формальні звертання або запозичення з інших мов. Водночас старші покоління залишаються вірними традиційним нормам, що створює цікавий контраст між поколіннями у мовній поведінці.

Польська категорія ділової ввічливості, поєднуючи історичні традиції, соціальні норми та сучасні тенденції, виступає важливим фактором для досягнення успіху у професійних відносинах. Її розуміння є ключовим для ефективної комунікації, розвитку партнерських зв’язків та побудови довгострокових стосунків з польськими компаніями.

РОЗДІЛ III. МІЖКУЛЬТУРНА ДИДАКТИКА

3.1 Міжкультурна комунікативна компетенція у викладанні іноземних мов: підходи, моделі та методологічні засади

Останніми роками термін “інтеркультурний” став дуже популярним. Якщо ви введете цей термін у пошукову систему в Інтернеті, то отримаєте низку результатів. Так, існують міжкультурні семінари та тренінги, які мають на меті полегшити комунікацію між різними національними групами. Термін також з'являється в назвах навчальних програм, наприклад, “**Міжкультурний** та інтермедійний переклад у Щецинському університеті”, та в назвах університетських підрозділів, наприклад, “Інститут спеціалізованої та **міжкультурної** комунікації”, “Кафедра **міжкультурних** студій Центральної та Східної Європи” у Варшавському університеті. Результати пошуку також включають наукові статті. Багато матеріалів походять з журналу «Іноземні мови в школі», наприклад, текст під назвою “Шляхи розвитку **міжкультурної** компетенції на уроках іноземної мови”. Урсула Жидек-Беднарчук вважає, що обидва терміни “міжкультурний” та “інтеркультурний” можна використовувати

як синоніми. Ця дослідниця також дає лаконічне визначення міжкультурної комунікації, визначаючи її як “...процес всепроникної взаємодії та взаємовпливу між культурою А - рідною та культурою Б - чужою...”. [58, с.36]

Міжкультурний підхід до викладання мови почав набувати популярності наприкінці 1990-х рр. Домінуюча на той час комунікативна перспектива зосереджувалася переважно на елементах цільової культури, що мало на меті допомогти учням якнайшвидше досягти комунікативної компетенції носія мови. Міжкультурний підхід розширив перспективу і зосередив увагу також на власній культурі та її зв'язку з цільовою культурою. Вивчення іноземної мови в цій перспективі - це не лише набуття здатності ефективно спілкуватися, але й можливість побудови власної ідентичності. Порівняння культур впливає на розвиток рефлексивного ставлення та перехід від етноцентричних поглядів до культурного релятивізму. У таблиці 3.1 показано відмінності між комунікативним та міжкультурним підходами.

Таблиця 3.1

Порівняння комунікативного та міжкультурного підходів

Комунікативний підхід	Міжкультурний підхід
Метою комунікації є передача інформації.	Метою комунікації є встановлення та підтримка контакту, вираження ідентичності, формування почуття зв'язку зі своєю та іноземною культурною спільнотою.
Мета викладання іноземної мови - підготувати вас до використання її в конкретній практичній ситуації.	Викладання мови має виховні та загальноосвітні цілі.
Результатом навчання має стати комунікативна компетентність.	Результатом навчання має стати міжкультурна комунікативна компетентність.
Комунікативна компетенція моделюється на основі лінгвістичної компетенції носія мови.	Міжкультурна компетенція характеризує підготовленого міжкультурного посередника, який не обов'язково є носієм мови.

Пріоритет надається розвитку чотирьох мовних навичок; інформація про іноземну культуру є додатковою.	Інтеграція викладання культури та іноземної мови.
Предметом інтересу є в основному культура мови, яка вивчається.	Рефлексія, що виникає в результаті порівняння іноземної та рідної культури, призводить до розвитку почуття самоідентичності.
Тривіальний, несуттєвий контент в основному слугує для розвитку мовних навичок.	Навчання через контекст, інтеграція знань з різних дисциплін.
Зображення, що використовується в уроці, замінює автентичний контекст і слугує для генерування мови.	Зображення, що аналізується як текст, продукт культури, передає зміст.
Робота в класі, автентичний контекст, змодельований в класі.	Дослідження в польових умовах, практичне навчання, етнографія, медіа.

У наведеному вище списку є два важливих терміни. Перший - це міжкультурна комунікативна компетентність. Вона визначається як "...знання подібностей і відмінностей між стилями життя і поглядами, характерними для різних культур, і здатність застосовувати ці знання в практичній комунікації...". [12, с.57] Важливо розуміти, що комунікативний успіх полягає також у встановленні та підтримці контакту зі співрозмовником і зміцненні власної ідентичності. У літературі найбільш поширеною є модель міжкультурної компетентності М. Байрама. [18]

Вона складається з п'яти елементів:

1. знання рідної культури та культури нашого співрозмовника,
2. такі установки, як допитливість, відкритість до нової культури, культурний релятивізм,
3. вміння інтерпретувати прояви чужої культури та протиставляти їх продуктам рідної культури,

4. вміння здобувати знання про культуру та використовувати їх у ситуаціях спілкування,

5. критична культурна та громадська свідомість.

Міжкультурне навчання означає одночасний розвиток лінгвістичної компетенції та міжкультурної компетенції. Є. Бандура представив припущення дидактики, що розуміється таким чином.

Вони полягають у наступному:

1. Учні повинні мати можливість використовувати свої знання про власну мову та культуру на уроках іноземної мови.

2. Знання та вміння учня аналізувати і робити висновки значною мірою визначають хід уроку та його результат.

3. Інтегроване викладання мови і культури використовує зміст, який до цього часу з'являвся в інших предметах рідної мови.

4. Навчання відбувається шляхом вирішення завдань, часто в ході імітаційних ігор.

5. Необхідна робота з різноманітними оригінальними текстами, Інтернетом, медіа.

6. Можливий вільний вибір матеріалів відповідно до інтересів викладача або студентів (автономія).

7. Заняття мають бути підготовкою до безпосереднього зіткнення з іноземною культурою під час шкільних обмінів або поїздок за кордон (learning by doing).

8. Вчитель і учні мають можливість для самоаналізу культурної ідентичності в результаті рефлексії, результат якої важко передбачити заздалегідь. [12, с.67-68]

Хоча наведені вище рекомендації стосуються викладання мови в школі, можна легко уявити їх застосування у випадку викладання на лекціях чи курсах.

3.2 Міжкультурний діалог у глоттодидактиці польської мови

На важливість процесів, пов'язаних з міжкультурною комунікацією, у глоттодидактиці польської мови вперше вказала Гражина Заржицька. У своїй монографії “Dialog międzykulturowy. Teoria oraz opis komunikowania się cudzoziemców przyswajających język polski” вона представила способи визначення міжкультурної комунікації. [56] Завдяки своєму дослідженню вона також отримала відповідь на питання, як повинен відбуватися діалог між представниками різних культур, щоб він був успішним.

В іншій роботі під назвою “Opis pedagogiki zorientowanej na rozwój kompetencji i wrażliwości interkulturowej” Гражина Заржицька представила припущення міжкультурного підходу у викладанні іноземних мов. [57] Метою цієї педагогіки є формування міжкультурного співрозмовника - людини, яка розуміє і приймає інакшість Іншого і водночас реалізує себе в цьому процесі. Ці та інші публікації Гражини Заржицької ввели в польську глоттодидактику терміни, які функціонують в американській антропологічній та лінгвістичній теоріях міжкультурної комунікації.

К. Станкевич і А. Журек у своїй роботі “Polish Language Course as a Place to Meet Different Cultures: Integration of Language Skills Development with Intercultural Learning” запропонували комплекс міжкультурно-орієнтованих вправ. Серед обраних методів - рольові ігри, симуляції, дискусії, інтерв'ю та елементи біографічного навчання. Лінгвісти зосередилися на реалізації трьох важливих міжкультурних тем: звичаї, стереотипи та ідентичність. Комплекти вправ були розраховані на студентів рівнів B2, C1 та C2. Конспект уроку на тему “Звичаї” передбачає використання двох ігор: “When in Rome do as the Romans do” - робота за методом проєктів, “Moonies meet Sunnies” - імітаційні завдання. Під час участі в першій грі студенти описують предмети, культурні норми, звичаї та ритуали. Вони практикують усі чотири мовні навички. Для написання пропонується аргументований текст. Мета гри - ознайомити студентів зі звичаями різних культур та поміркувати над власною культурною ідентичністю. Учасники працюють у монокультурних групах. Вони готують презентації, що описують звичаї, характерні для їхньої культури. Вони також

повинні принести на заняття реквізит. На презентацію відводиться близько 30 хвилин. Автори статті не уточнили, коли саме має відбутися дискусія. Вони лише зазначили, що учасники гри мають ставити запитання щодо аспекту, який обговорюється. Друга гра призначена для ознайомлення з функціями висловлювання думок і проведення порівнянь. Тут також використовуються всі навички. Мета гри - допомогти учням усвідомити відмінності у повсякденній поведінці людей з різним культурним досвідом. Учасники гри “Moonies meet Sunnies” об'єднуються у дві групи. Представники кожної групи по черзі відвідують протилежну групу. Під час цієї зустрічі вони спостерігають за різною поведінкою (включаючи невербальну комунікацію) і намагаються визначити якомога більше культурних норм. Повернувшись до своєї групи, вони аналізують ситуації з іншими учасниками. Після цього відбувається обговорення. Учасники гри намагаються встановити, які культурні норми були прочитані правильно, як господарі та гості почувалися у своїх ролях, які правила поведінки важко ідентифікувати в польській культурі та які непорозуміння можуть виникнути, коли хтось не дотримується норм країни. Щоб тренувати навички письма, студентам пропонується підготувати текст, у якому порівнюються звичаї двох різних культур. Використання цих методичних рішень вимагає від викладача ретельного обмірковування. Необхідно враховувати такі обмеження, як мовний рівень групи або готовність студентів до співпраці. Крім того, ці завдання часто вимагають від учасників багато роботи поза межами курсу або занять з польської мови. Однак, перш за все, варто намагатися впроваджувати міжкультурний зміст у заняття з іноземної мови.

Порушення у спілкуванні між представниками різних культур можуть бути спричинені незнанням правил вираження привітань, прощань, прохань чи подяк. У різних частинах світу по-різному приймають відвідувачів і ставлять різні вимоги до тих, хто приходить у гості. Повага, ієрархія і престиж також позначаються по-різному. Все це означає, що люди, які спілкуються іноземною мовою, стикаються з так званими “проблемними точками”. Вони виникають

через те, що сторони, які спілкуються, схильні створювати значення надісланої інформації, а також інтерпретувати значення інформації, надісланої іншою стороною, відповідно до правил рідної комунікативної системи.

Висновки до Розділу III.

Міжкультурна комунікація та розвиток міжкультурної компетенції стали невід'ємними складовими сучасного викладання іноземних мов, зокрема польської. В основі цього підходу лежить ідея інтеграції мовних та культурних компонентів навчання для підготовки учнів до ефективної взаємодії з представниками інших культур. Як зазначається у розділі, важливим елементом цієї підготовки є міжкультурна компетенція, що охоплює знання особливостей рідної та іноземної культури, а також здатність до їх порівняння та аналізу. Це сприяє не лише досягненню комунікативної ефективності, але й розвитку рефлексії щодо власної ідентичності. У контексті польської мови, така компетенція дозволяє глибше зрозуміти специфіку польської культури, її традиційні норми ввічливості та їхню еволюцію в умовах сучасного світу.

У розділі акцентується увага на ключових моделях і методах, які використовуються для формування міжкультурної компетенції у викладанні іноземних мов. Зокрема, модель Майкла Байрама пропонує комплексний підхід до навчання, який включає знання культурних особливостей, розвиток відкритості до іншої культури та вміння інтерпретувати її прояви у порівнянні з рідною. Ця модель збагачує традиційний комунікативний підхід, роблячи його більш адаптованим до реалій глобалізованого світу. Наприклад, у викладанні польської мови застосовуються методи, які спрямовані на розвиток навичок спілкування в реальних міжкультурних ситуаціях. Це рольові ігри, симуляції та дискусії, які дозволяють студентам практикувати мовні навички та отримувати досвід аналізу культурних норм у динамічних умовах.

Особливий акцент робиться на значенні ввічливості як основного компонента міжкультурної компетенції. У розділі підкреслюється, що ввічливість у польській культурі має глибоке історичне коріння, яке проявляється у використанні специфічних формул звертання, таких як «pan» і

«rapі», що відображають соціальну дистанцію та формальність стосунків. Водночас, сучасні тенденції демонструють певні зміни у цих нормах, зокрема їхню адаптацію до глобалізованих стандартів комунікації. Наприклад, спостерігається поступове спрощення мовленнєвих конструкцій, що раніше вважалися обов'язковими для офіційної комунікації. Такі зміни спрямовані на скорочення дистанції між співрозмовниками, але при цьому важливо зберігати баланс між традиційними нормами ввічливості та новими формами взаємодії.

Одним із ключових аспектів польської мовної культури, на якому акцентується у розділі, є важливість дотримання етикетних норм у діловому спілкуванні. Польська ділова культура характеризується формальністю, ієрархічністю та високим рівнем поваги до статусу співрозмовників. Ввічливість тут відіграє не лише роль соціального регулятора, але й слугує засобом досягнення професійних цілей, сприяючи побудові довіри та конструктивної співпраці. Наприклад, ділові зустрічі у польському контексті потребують ретельної підготовки, уваги до деталей і дотримання норм формального звертання. Використання таких конструкцій, як «szanowny pan» або «rapі», підкреслює повагу до статусу та ієрархії, а також створює сприятливі умови для ефективного обговорення.

Методи викладання польської мови, орієнтовані на розвиток міжкультурної компетенції, також враховують необхідність підготовки студентів до роботи в багатокультурному середовищі. Це особливо важливо в умовах глобалізації, коли польська мова все частіше стає мовою міжнародних бізнес-комунікацій. У цьому контексті вправи, спрямовані на порівняння культурних звичаїв і аналіз стереотипів, дозволяють студентам розвивати навички, необхідні для подолання міжкультурних бар'єрів. Наприклад, рольові ігри на теми звичаїв і традицій дозволяють студентам не лише вдосконалювати мовні навички, але й усвідомлювати власну культурну ідентичність, формуючи здатність до адаптації у міжкультурному середовищі.

Окрім формальних аспектів, важливе місце у польській діловій культурі займає невербальна комунікація, яка є невід'ємною частиною ввічливості. Як

зазначається у розділі, невербальні сигнали, такі як контакт очима, жести та міміка, відіграють важливу роль у створенні атмосфери довіри та взаєморозуміння. Наприклад, прямий зоровий контакт під час розмови вважається ознакою щирості та відкритості, що є важливим елементом успішної ділової взаємодії.

Таким чином, міжкультурна компетенція у викладанні іноземних мов, зокрема польської, є комплексним процесом, який поєднує мовні навички, культурні знання та здатність адаптуватися до різних комунікативних контекстів. У польській діловій культурі ввічливість виступає ключовим компонентом, який регулює соціальні взаємодії, забезпечуючи гармонійність і продуктивність комунікації. Розуміння цих аспектів і їх інтеграція у навчальний процес дозволяє не лише досягти успішного оволодіння мовою, але й сприяє формуванню здатності до ефективної співпраці у багатокультурному середовищі.

РОЗДІЛ IV. ОПИС ВЛАСНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ

4.1 Особливості використання індивідуального інтерв'ю та онлайн-опитування для дослідження ввічливості

На вибір такого методу дослідження, як індивідуальне інтерв'ю, вплинуло кілька факторів. Перш за все, це бажання змінити перспективу в погляді на польську мовну ввічливість. Досі на польському ґрунті саме дослідники визначали правила мовного етикету, характеризували його модель, переважно на основі вивчення ввічливих мовленнєвих актів. Метою цього дослідження є з'ясування думки іноземців, які розмовляють польською мовою проживають або проживали в Польщі. Було отримано набір думок, які складуть картину польської ввічливості “очима іноземців”. Ще однією перевагою вільного інтерв'ю є його якісний характер. Через це його часто порівнюють із бесідою. Дослідник приходить на зустріч з респондентом без конкретного списку письмових запитань. Натомість він повинен точно знати основну тему інтерв'ю та поставити мету, до якої працюватиме. У дослідницькій практиці найчастіше

створюються диспозиції інтерв'ю, тобто вільно сформульовані проблеми, які хочеться обговорити. Також вкрай важливо зазначити, що при проведенні досліджень за допомогою цієї техніки всілякі категоризації створюються лише після отримання відповідей. Лише на їх основі можна створювати будь-які класифікації чи висновки. Вільне інтерв'ю є якісним методом дослідження. На відміну від різних кількісних методів, тут не визначаються числові параметри, що характеризують досліджуване явище чи об'єкт дослідження. Ця парадигма використовується в гуманітарних дослідженнях, а також у природничих і точних науках.

У соціології ця техніка належить до репертуару базових методів дослідження. Не дивно, що цей дослідницький підхід став предметом численних досліджень. Спираючись на наявну літературу, я охарактеризую його ключові елементи. Метод, про який йде мова, може мати різні ступені стандартизації:

- 1) нецільове вільне інтерв'ю,
- 2) цільове вільне інтерв'ю,
- 3) вільне інтерв'ю зі стандартизованим переліком шуканої інформації. [30, с.169]

Перший тип є найбільш нестандартним методом. Інтерв'юер має лише перелік питань і намагається отримати інформацію від респондента. Він ставить відкриті запитання, які вимагають відповідей у вигляді розгорнутої розповіді. Він пристосовується до респондента і сприймає його як експерта в цій галузі.

Другий тип відрізняється тим, що дослідник має так званий "предиспозиційний список", підготовлений до інтерв'ю. Це список його інформаційних потреб. Однак це не конкретні запитання. Щоразу саме дослідник вирішує, як він чи вона отримає шукану інформацію; іншими словами, він чи вона може формулювати запитання по-різному.

Третій тип інтерв'ю у вільній формі “...проводиться на основі так званої дослідницької анкети, яка є переліком запитань, що їх ставить дослідник...”. [46, с.337] Таким чином, це метод з найвищим ступенем стандартизації.

Мета інтерв'ю у вільній формі - зробити його максимально схожим на невимушений діалог. Роль інтерв'юера - це передусім роль слухача, а респондент виконує роль оратора. Під час інтерв'ю дослідник може попросити роз'яснити аргументи або поставити додаткові запитання. Він також має бути відкритим до нових тем або обставин, що виникають. Інтерв'юер також повинен мати можливість адаптувати форму і послідовність запитань до динаміки інтерв'ю. Здатність вносити модифікації особливо важлива, коли досліджуються різні групи. Саме так відбувається в моєму дослідженні, яке передбачає опитування представників різних національностей. Хороший контакт з респондентом також надзвичайно важливий. Необхідно щоразу адаптувати мову і уникати надмірно формальних запитань.

Криштоф Конєцкі пропонує розглянути низку питань перед початком дослідження “...щоб інтерв'юер міг краще підготуватися до інтерв'ю...”. [46, с.170] На думку К. Конєцкого, необхідно продумати, як зв'язатися з респондентами, щоб мати можливість контактувати з експертами в цій галузі; переконатися, що ви розумієте мову і культуру респондентів, щоб мати можливість адаптувати запитання, проаналізувати вплив статі інтерв'юера на відповіді респондента і, нарешті, завоювати довіру іншої сторони.

У випадку дослідження вивчення іноземної мови важливо також відзначити, що учні більш охоче висловлюють свої думки усно, ніж у письмовій формі. Однак метод інтерв'ю також дозволяє змінити мовний код на рідну мову респондента. Як і будь-який інший метод, інтерв'ю також має свої недоліки. Елісон Маккі та Сьюзен М. Гасс згадують про проблеми з боку респондента - такі як швидкоплинна пам'ять, пригадування нерелевантних фактів, а також проблеми з боку інтерв'юера - надмірний суб'єктивізм, нав'язування власної думки. [38,с.174] Важливу роль відіграє також досвід дослідника у проведенні подібних інтерв'ю та спілкуванні з представниками

інших культур. У ході роботи над аналізом інтерв'ю з українцями стало очевидним, що було б корисно підтвердити отриману інформацію більшою групою респондентів. Було вирішено включити в проект метод опитування. Опитування - один з найпоширеніших інструментів дослідження. Зазвичай його використовують для отримання кількісних даних, але завдяки своїй відкритій структурі воно також може доповнювати якісні дослідження.

Онлайн-опитування набуло популярності в 1990-х роках з поширенням інтернету. Сьогодні його розглядають як повноцінний дослідницький метод, що стоїть в одному ряду з іншими різновидами анкетування, такими як аудиторні та поштові опитування. Дослідники розрізняють різні види онлайн-опитування. Поділ базується на трьох критеріях: розповсюдження, подання запитань та відбір респондентів. Анкети можна розсилати електронною поштою або розміщувати на веб-сайті. Запитання можуть з'являтися на одній сторінці, і тоді необхідна прокрутка, або ж вони можуть відображатися на екрані за екраном. Нарешті, за критерієм відбору респондентів опитування поділяються на ті, що розміщуються в Інтернеті і дослідник не має контролю над тим, хто на них відповідає, і ті, що надсилаються конкретним особам (які попередньо були випадково відібрані з населення). Інструмент, який був використаний для проведення дослідження для цієї роботи, можна охарактеризувати за допомогою критеріїв, розглянутих вище. Психологи та соціологи довели, що в інтернеті люди схильні бути чесними. Розмови стають більш особистими, а користувачі інтернету охочіше діляться досвідом з власного життя з іншими, часто навіть незнайомими, розповідають про власні погляди і більш схильні (ніж в офлайн) ображати інших. Звідси випливає висновок, що онлайн-опитування ідеально підходить для того, щоб запитати людей про їхні думки та досвід. Іншими перевагами цього інструменту є відсутність соціального тиску, спричиненого контактом з інтерв'юером, добровільність у виборі часу та місця заповнення анкети, а також можливість ставити запитання, які вважаються делікатними або особистими. Одним із недоліків цього інструменту є явище,

відоме як “фермерство”. Воно полягає в тому, що одна й та сама особа заповнює анкету кілька разів.

4.2 Аналіз груп респондентів і методів збору даних

Групи, які були обрані для дослідження, є специфічними. Це іноземці, які розмовляють польською мовою і проживають або проживали в Польщі. Дослідження проводиться до досягнення точки насичення, тобто коли наступне інтерв'ю вже не приносить жодної нової інформації. Часто буває так, що рішення про припинення інтерв'ю приймається дослідником довільно. Для цілей цього дослідження було здійснено цілеспрямований відбір респондентів. Важливим фактором було походження іноземця. До першої групи увійшли американці, до другої - українці.

Група американських студентів виявилася неоднорідною, тому я вирішила виділити дві підгрупи. До першої увійшли люди, які не мають польського коріння, але з різних причин цікавляться польською культурою та вивченням мови. Було проаналізовано п'ять інтерв'ю (три з жінками, два з чоловіками), які були проведені у квітні 2024 року. Четверо з них не мають польського коріння, а їхній інтерес до польської мови та культури пов'язаний з обраною спеціалізацією, академічною галуззю. Одна з респонденток почала вивчати польську мову через своє походження. Її бабуся була емігранткою, але вона швидко асимілювалася і відмовилася від культивування польських традицій. Тому моя співрозмовниця не вивчала польську мову вдома, не знала польської культури. Всі свої знання вона отримала на уроках мови та літератури. Ще однією характеристикою, яка об'єднує респондентів, є їхній схожий вік - на момент інтерв'ю їм було від 25 до 30 років. Усі вони також були в Польщі щонайменше двічі. Кожен з респондентів охоче відповідав на поставлені запитання, висловлював свої думки та судження. Про це свідчить тривалість інтерв'ю, найкоротше з яких тривало 45 хвилин. Друга підгрупа складалася зі студентів польського походження - трьох жінок і двох чоловіків. Для всіх них польська була рідною мовою. Лише у віці трьох-чотирьох років

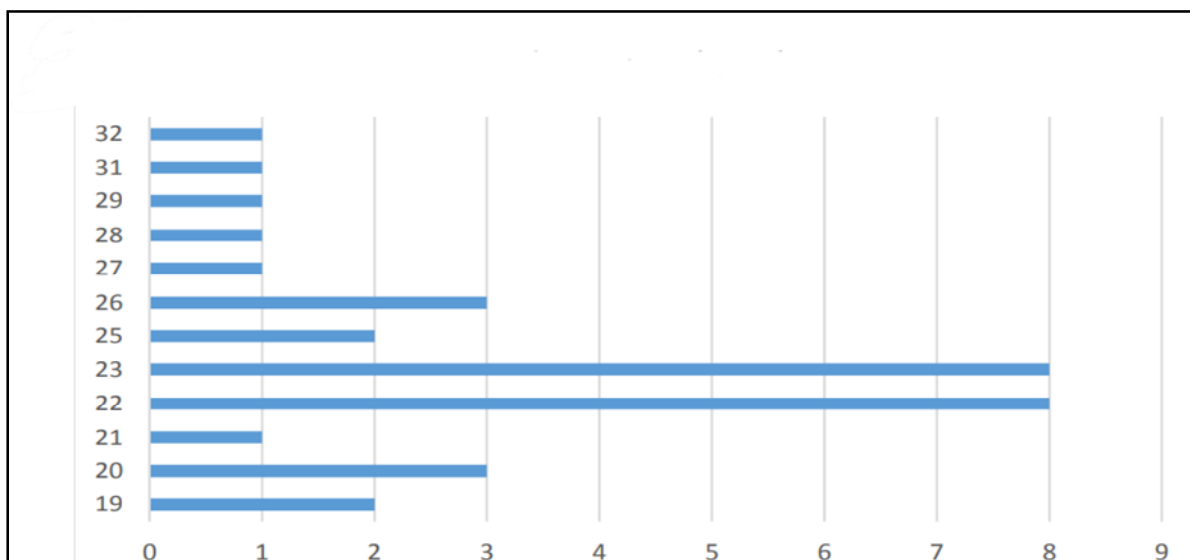
вони почали вивчати англійську - щоразу через те, що мусили ходити до американського дитячого садочка. Тому важко говорити про вивчення англійської мови, оскільки вона була радше асимільованою. На момент проведення інтерв'ю респондентам було від 19 до 24 років. Кожен з них обрав розмовляти польською мовою, що свідчить про їхній мовний рівень. У моменти невпевненості або коли студенти забували, як звучить те чи інше слово польською мовою, вони доповнювали свої висловлювання англійською. Усі опитані підтримують контакти з місцевою польською громадою і досить регулярно відвідують Польщу.

До української групи увійшли вісім осіб, які приїхали до Лодзя навчатися в Лодзькому Політехнічному університеті. Вони були опитані в період з травня по вересень 2024 року. Всі респонденти - студенти віком від 22 до 25 років. Для деяких з них це був не перший візит до Польщі. Раніше вони відвідували нашу країну як туристи або брали участь в програмах студентського обміну чи університетської співпраці. Деякі студенти почали вивчати польську мову ще в Україні.

Анкета також містила коротку метрику, яка тепер буде використовуватися для характеристики респондентів. Протягом тритижневого періоду анкету заповнили 32 особи. У цій групі жінки становили незначну більшість - 56,3%. На діаграмі нижче показано вік респондентів.

Діаграма 4.1

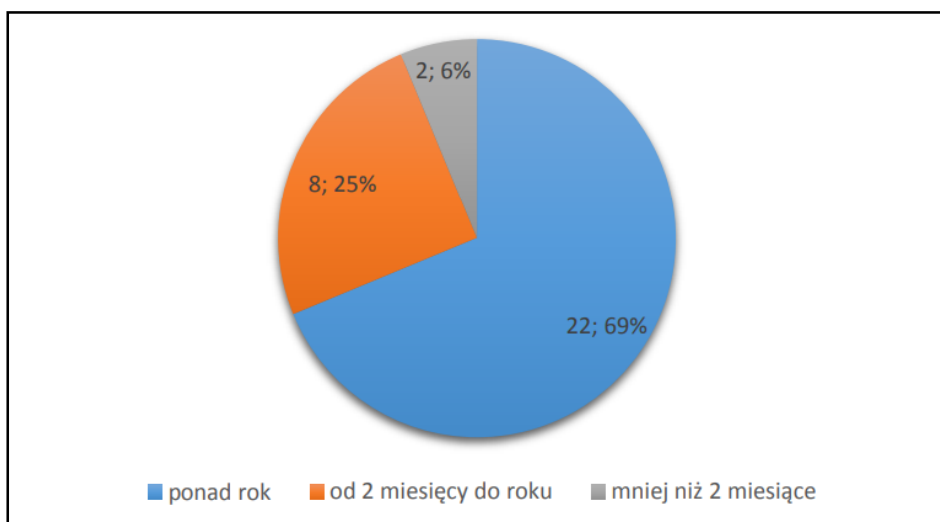
Вік респондентів



Як видно з наведеної вище діаграми, на онлайн-опитування відповіли переважно молоді люди. Наймолодшій людині було 19 років, а найстаршій - 32 роки. Половині групи було 22-23 роки. Більшість респондентів були студентами - вони склали 65,6 % опитаних. У метриці також запитувалося, як довго респонденти жили або живуть у Польщі. Ця інформація видається важливою, оскільки чим довше іноземець перебуває в Польщі, тим більше спостережень він може зробити.

Діаграма 4.2

Період проживання в Польщі



З наведеної вище діаграми видно, що 22 особи - майже 70% респондентів - перебувають або перебували в Польщі більше року, і лише двоє (6%) мали безпосередній контакт з польською культурою менше двох місяців. Більшість респондентів перебувають або перебували в Польщі більше двох місяців. Їхній вік не перевищує 32 років, а на момент опитування більшості було від 22 до 26 років. Мотивом їхнього приїзду до Польщі, в свою чергу, в більшості випадків було бажання вступити або продовжити навчання.

На самому початку зустрічі кожен респондент міг обрати, якою мовою він хоче говорити - польською чи англійською (також і у випадку з українською

групою). Я вважаю, що це полегшило для деяких людей висловлення власної думки, а також зробило їх більш охочими взяти участь у дослідженні. Усі інтерв'ю були записані на цифровий диктофон. Тому під час аналізу матеріалу була можливість прослуховувати його неодноразово і занотовувати цікаві уривки. На кожну зустріч я приходила зі списком питань для інтерв'ю, який представлений нижче.

Перелік питань для інтерв'ю:

1. Нагадування про конфіденційність, анонімність. Інтерв'ю записується.
2. Вступ до інтерв'ю:
 - а. чому респондент вивчає польську мову?
 - б. коли почали вивчати польську мову?
 - в. скільки разів були у Польщі?
 - г. коли востаннє були у Польщі?
3. Реконструйте перше враження респондента про Польщу.
4. Як він/вона контактував(ла) з поляками?
5. Як вас сприймали поляки? Як ви ставитеся до своєї ролі іноземця в Польщі?
6. Ситуації, в яких вам доводилося використовувати польську мову. Які труднощі виникали?
 - а. початок розмови
 - б. звернення до адресата, привернення уваги
 - в. офіційні зустрічі
 - г. написання листів, заяв
 - г. відвідування польського дому
 - д. контакт з чоловіками і жінками - чи помітили відмінності?
 - е. Бути жінкою, особлива роль?
 - є. особиста сфера, теплота, близькість, фамільярність у щоденних контактах
 - ж. зустрічі з людьми вищого рангу, чи впізнаєте таких людей, як до них звертаєтеся

3. контакти з викладачами, професорами.

7. Ситуації, коли у співрозмовника виникали проблеми, в яких поляки не могли його зрозуміти.

8. Як ви сприймаєте польську ввічливість - спостереження за людьми на роботі, на офіційних зустрічах, в університеті, на офіційних обідах та в повсякденних ситуаціях? Чи помітив він/вона відмінності у застосуванні різних стратегій ввічливості у своїй країні та в Польщі? Важливі моменти:

а. стосунки між колегами

б. дружба.

9. З вашого досвіду - як краще підготуватися до перебування в Польщі, будь-які поради щодо застосування правил ввічливості.

10. Ефективне вивчення польської мови, в тому числі правил польської ввічливості, чого не вистачало на уроках польської мови і що було б корисним на практиці?

На початку інтерв'ю я поінформувала респондентів про конфіденційність даних та їхнє використання лише в дослідницьких цілях. Я також попросила респондентів висловлювати свої чесні думки та судження. Я також підкреслила, що не буду звертати увагу на правильність їхніх висловлювань, оскільки мене цікавить лише їхній сенс, зміст, який вони хотіли до мене донести. Я зазначила, що ми завжди можемо домовитися про якісь сенси, повторити запитання, вирішити двозначності та змінити мову інтерв'ю. Дослідження в українській групі було доповнене онлайн-опитуванням. Анкета для опитування була підготовлена за допомогою програми “Google форма”, доступної онлайн у сервісах Google. Потім вона була поширена через соціальну мережу Instagram. Посилання на анкету було надіслано кільком українцям, які проживають у Польщі, з проханням поширити її серед своїх друзів. Таким чином, відбір респондентів був цілеспрямованим. Зазначалося, що анкета адресована українцям, які проживали або проживають у Польщі. Анкета містила 16 запитань і варіанти відповідей, яку я подаю нижче.

Анкета “Що українці думають про польську ввічливість?”

Це опитування розраховане на українців, які живуть або жили в Польщі. Участь в опитуванні є повністю анонімною та добровільною. Метою опитування є збір даних для магістерської роботи про категорію польської ввічливості у польському спілкуванні. Заздалегідь дякую всім респондентам за відповіді на наступні запитання. Прошу не користуватися додатковими джерелами інформації під час заповнення анкети.

1. Чи вважаєте Ви, що польська та українська культура схожі?

- Так
- Ні
- Не знаю

2. Подумайте, будь ласка, про людей, яких ти зустрічаєш на роботі, в університеті в Польщі та Україні, а потім вирішіть, яке з тверджень є правдивим?

- Поляки та українці однаково привітні та ввічливі з незнайомими людьми.
- Українці не такі привітні та ввічливі з незнайомцями, як поляки.
- Поляки не такі привітні та ввічливі з незнайомцями, як українці.

3. Як Ви згадуєте свої перші дні в Польщі?

- Дуже добре, тому що люди ставилися до мене тепло і хотіли допомогти.
- Так собі, тому що я відчував себе в Польщі чужим і сумував за своєю країною.
- Погано, тому що люди були недружніми та грубими.

4. Як українці живуть у Польщі?

- Добре, тому що більшість поляків ставляться до українців як добре та ввічливо звертаються.
- Погано, тому що більшість поляків мають багато упереджень щодо українців.

Інше

5. Чи згодні Ви з твердженням, що українці швидко акліматизуються в Польщі, тому що польська та українська мови схожі?

- Так
- Ні

6. Як реагували поляки, коли Ви розмовляли з ними українською чи російською мовою?

- Поляки розуміли, що я хотів сказати, і допомагали мені.
- Більшість поляків розуміли мене і допомагали мені, але були й такі, які не хотіли мені допомагати.
- Поляки були вороже налаштовані та не хотіли мені допомагати.

7. Як поляки реагували, коли бачили, що у Вас проблеми?

- Вони завжди намагалися допомогти і дати пораду, навіть якщо я не просив.
- Іноді допомагали, іноді робили вигляд, що не бачать мене.
- Зазвичай ігнорували.

8. На початку Вашого перебування в Польщі, чи робили Ви помилки і забували звертатися до незнайомих людей, наприклад, на роботі, в університеті, використовуючи форму «пан/пані»?

- Так
- Ні

9. Якщо ви відповіли «так» на попереднє запитання, будь ласка, коротко опишіть реакцію поляків на ваші помилки.

.....

10. Чи ви досі припускаєтеся таких помилок?

- Так
- Ні

11. Чи важко Вам вживати форму пан/пані у польській мові при спілкуванні з незнайомими людьми?

- Так
- Ні

12. Як Ви навчилися вживати ввічливі фрази на кшталт: Czy może Pani mi pomóc? Ви можете вибрати кілька варіантів відповіді.

- На курсі польської мови за допомогою вправ, запропонованих викладачем.

- Завдяки підручнику для вивчення польської мови як іноземної.

- Я слухав, як розмовляють поляки, і намагався наслідувати їх
Інше.....

13. Чи вживання форм pan/pani/państwo у польській мові є більш офіційним, ніж форма «Ви» в українській мові?

- Так
- Ні
- Не знаю

14. Чи знаєте Ви, як правильно звертатися до професора чи свого керівника на роботі?

- Так
- Ні

15. Коли чоловік у Польщі відчиняє двері жінці, то це:

- універсальна поведінка ввічливості, яка функціонує в усьому світі;
- поведінка ввічливості, характерна, зокрема, для польської та української культури;
- прояв хороших манер чоловіка, незалежно від культури.

16. Якщо якась ввічлива поведінка поляків Вас здивувала, будь ласка, опишіть її коротко.

.....

4.3 Аналіз отриманого матеріалу

Після завершення інтерв'ю наступним етапом дослідження став аналіз зібраного матеріалу. Всі інтерв'ю записувалися, тому спочатку необхідно було їх розшифрувати. Було вирішено транскрибувати лише ті фрагменти висловлювань, які стосувалися ввічливої поведінки. Наступні етапи аналізу були такими:

1. групування висловлювань відповідно до тем, моделей і стратегій ввічливості, яких вони стосуються,
2. створення ключа категоризації,
3. опис отриманого матеріалу і порівняння його з законами польської ввічливості, виведеними мною на основі аналізу моделей ввічливості.

Прикінцевий етап аналізу передбачає зіставлення зібраних думок і суджень із законами польської мовної ввічливості. Ці закони були охарактеризовані мною на основі аналізу моделей ввічливості, запропонованих різними лінгвістами. У працях, присвячених польській мовній ввічливості, з'являються різні правила, які регулюють функціонування цієї системи. Окремі правила згадували Малгожата Марчанік [41;42;43;44], Казімеж Ожуг [48;49] та Йоланта Антас [10]. На жаль, у літературі немає термінологічної ясності. Окрім терміну “норми”, з'являються також терміни “принципи”, “правила” та “стратегії”. Проаналізувавши праці дослідників мови, я вирішила зібрати їхні напрацювання і створити нову модель. Це компіляція пропозицій М. Марчанік, К. Ожуг а та Й. Антас. Ба більше, це також їх критичний аналіз. Щоб уникнути термінологічної складності, я ввела для цілей власного дослідження нове поняття. У зібраному матеріалі я шукатиму закони, характерні для польської мовної ввічливості. Їх набір виглядає наступним чином:

1. цінування партнера, що проявляється у підпорядкуванні, допомозі, порадах, гостинності, бажанні скласти компанію, даруванні знаків

уваги, скромності, перебільшенні власної провини, применшенні провини партнера;

2. солідарність з партнером, яка проявляється у симетричній поведінці, в тому числі тактиці спільної скарги, зацікавленості у важливих для партнера питаннях, прояві схвалення, доброти, теплоти, наданні розсудливості;

3. особливий повазі до жінок та осіб вищого прагматичного рангу.

4.4 Аналіз матеріалів дослідження про американців

Аналіз матеріалів дослідження про американців складається з десяти інтерв'ю зі студентами зі Сполучених Штатів. Їхні висловлювання будуть подані українською мовою. Більшість респондентів народилися вже в Штатах. Всі вони здобули освіту в американських школах. В проаналізованих інтерв'ю я шукала інформацію, яка була б проявом польської моделі ввічливості. Мої респонденти стикалися з реальністю польської ввічливості в різних ситуаціях під час перебування в Польщі. Вони також зіткнулися з явищем, яке я буду називати хамством, тобто грубістю з боку поляків. Вони згадували всі ці моменти під час наших розмов, часто піддавали їх оцінці та протиставляли зразкам рідної культури. Свій аналіз я проводила на основі попередньо визначених категорій, які назвала законами польської ввічливості. У зібраному матеріалі я намагалася віднайти елементи польської системи і представити думки моїх респондентів про неї. Я також неодноразово посилалася на наявні джерела інформації, тобто статті, книги та путівники, в яких поляки, що живуть у США, або американці, що живуть у Польщі, описують свій досвід функціонування в іншокультурному середовищі. Їхні думки порівнюються з висловлюваннями моїх респондентів.

У групі американців без польського коріння першим, що я вирішила простежити було цінування партнера та взаємодія з ним. Респонденти неодноразово визнавали цей елемент польської ввічливості. Вони зазначали, що поляки були дуже корисними для них - перекладали оголошення, які транслювалися під час подорожі потягом, англійською мовою, показували дорогу і навіть позичали їм гроші та несли їхній багаж. Респонденти казали :

“...У Польщі, коли я їхала потягом, мені ніколи не доводилося самотійно піднімати свій багаж, його завжди хтось піднімав...”, “...Там не було достатньо місця для мого багажу, але я пам'ятаю, як один з пасажирів переносив свої речі і був досить люб'язним, щоб покласти мої речі туди, що було приємно...”. Найчастіше ці “жести допомоги” були цілком природними, моїм респондентам не доводилося про них просити, і вони вважали їх дуже цінними.

Виявилось, що ця модель ввічливої поведінки швидко засвоюється. Одна респондентка, стоячи в черзі на касі, помітила, що покупець перед нею взяв пакет соку, який протікав. Тож вона у простий спосіб повідомила про проблему: “...Przepraszam pani, to jest problem...”. У висловлюваннях респондентів також була інформація про гостинність поляків та виняткове ставлення до гостей. Одна з респонденток точно прочитала наміри господині, яка запропонувала їй ще одну порцію вечері. Вона розповіла, що вже тоді знала, що зовсім не обов'язково накладати собі ще одну порцію салату. Вона зрозуміла, що це був ввічливий спосіб поляків заохотити гостей до їжі, щоб показати, що вони піклуються про них. Тут також варто згадати висновки А. Рабчук. [6, с.499-514] Певною несподіванкою, в тому числі і для самої дослідниці, стали відповіді на питання про польську гостинність. Адже якщо для американців польська гостинність все ще залишається надзвичайно цінною частиною культури, то для інших народів вона може бути лише міфом. У вищезгаданому дослідженні було виявлено, що майже 60 відсотків респондентів вважають, що поляки такі ж гостинні або менш гостинні, ніж жителі їхніх країн.

“...Моя начальниця - вона була стурбована моєю вагою, вважала, що я занадто худа. В Америці ніхто б ніколи не сказав про це, для мене це було дивно, іноді це мене турбувало...”, - зауважила респондентка. Виявляється, що надмірна турбота про інших в деяких випадках може бути сприйнята як грубість. У цьому випадку, ймовірно, йшлося про перехід межі інтимності, частиною якої для американців є їхній зовнішній вигляд. Зокрема, у професійній сфері існує правило невтручання в життя та приватні справи інших

людей. Поведінку польської колеги, яка турбувалася про вагу моєї респондентки, можна пояснити простою турботою про свою молодшу колегу. Їхні стосунки: начальник-підлеглий у польських реаліях іноді зводяться до того, що особа вищого прагматичного рангу стає «опікуном», який цікавиться справами своїх підлеглих і хоче їм допомогти. З цим пов'язана ще одна суттєва відмінність у поведінці поляків та американців. Якщо в Польщі всі дивляться один на одного і коментують, як вони виглядають або як одягнені, то в Америці кожен зацікавлений в основному в собі. Коли американець йде вулицею в Польщі, він вражений тим, як багато людей на нього дивляться. Коли поляк опиняється на вулиці в переповненому американському місті, він не може відірвати очей від людей, що проходять повз нього. Він дивиться на них, стежить за ними очима. Зрештою, він помічає, що він єдиний, хто так робить, і, ба більше, людям, які проходять повз нього, це зовсім не подобається. Це тому, що коли американці йдуть вулицею, вони дивляться вдалину. Вони не дивляться на перехожих. У Сполучених Штатах не має значення, у що ти одягнений, що ти несеш, яка у тебе зачіска. Ти можеш вийти з дому в піжамі, і ніхто цього не помітить. Твій одяг, твій зовнішній вигляд - це твоя справа. Наведені вище слова чудово ілюструють відмінності у повсякденній поведінці поляків та американців.

Друга група ввічливої поведінки стосується солідарності з партнером. Тут діє принцип симетричної поведінки, а також зацікавленість у важливих для партнера питаннях, демонстрація схвалення, доброзичливості, теплоти, забезпечення розсудливості. Однією з форм адаптації до польських культурних норм, зокрема до правил ввічливості, є вміння правильно звертатися до інших. Першим кроком є вибір між зверненням на «ви» та «pan/pani». Респонденти згадували багато ситуацій, які або дивували, або ставили їх у незручне становище. Перша проблема - вирішити, до кого слід звертатися на «pan/pani», а до кого - на «ви» чи на ім'я. Додаткова складність полягає в тому, що в англійській мові немає такої диференціації. «...Зміна стилю не була для мене автоматичною (...) мені здається, що ці форми (pan/pani) занадто формальні, для

мене це дивно (...) тому що коли я вивчав польську мову, ми не казали “pan/pani” в першу чергу. Ми говорили “ви”...”, - зазначає респондент. У висловлюванні також представлена думка про польську титуляцію. Респондент стверджує, що мовні форми з лексемами “pan/pani” здаються їй дуже офіційними. Однак у висловлюваннях респондентів зустрічаються і позитивні оцінки польської офіційності: “...Мені подобається те, що викладачі звертаються до мене з проявом поваги...” Висловлювання респондента, наведене вище, вказує на те, що тип контакту між вчителем та учнями на уроках має вплив на мовну поведінку учнів за межами класу. Зазвичай саме викладач вирішує на початку курсу, як студенти повинні звертатися до нього/неї. Згідно з польськими звичаями, наприклад, правилами в університетах, студенти та викладач повинні підтримувати офіційний контакт і звертатися один до одного, використовуючи формулу “pan/pani”. Однак часто самі викладачі відмовляються від цього варіанту і обирають неофіційний контакт. Це може бути пов'язано з тим, що вони хочуть створити хороші, дружні стосунки.

Виявляється, що іноземці, які приїжджають до Польщі, також можуть бути здивовані тим, що в деяких установах контакти між людьми не є настільки офіційними, як вони очікували раніше. “...Я був здивований, що навіть керівник, люди, які відповідали за музей, були набагато більш неформальними, ніж я очікував. Знаєте, навіть як підписували листи - вони писали Анка замість Анна, знаєте, ці зменшувальні форми...”, - говорить респондент. Цей студент проходив стажування в музеї у Кракові. Інші співробітники прийняли його дуже тепло і швидко запропонували перейти на “ти”. Неформальний контакт у такій ситуації став для нього несподіванкою.

З інтерв'ю я витягла інформацію про проблеми, з якими зіткнулися респонденти, і про сумніви, які вони мали, коли намагалися застосувати правила ввічливості в мовній практиці.

1. Невпевненість у використанні обраних мовних структур, лексики, сумніви щодо того, чи достатньо вони ввічливі.

2. Проблеми з початком і закінченням електронних листів, текстових повідомлень.

3. Труднощі у використанні мовних конструкцій, щоб попросити про допомогу чи запитувати якусь інформацію.

Наприкінці кожного інтерв'ю я також просила респондентів запропонувати практичні рішення, які могли б допомогти їм краще підготуватися до належного функціонування в польській системі мовної ввічливості. Вони наполегливо вказували на необхідність практикувати різні типи діалогів, ситуативних сцен, які точно відтворюють реальне життя. Респонденти вказували на необхідність запровадження рольових ігор, щоб згодом учні могли почуватися впевненіше, звертаючись до продавця, професора чи священника. Важливо, щоб вони мали набір виразів і фраз, до яких завжди можна звернутися. Подібні схеми були б корисними і для письмових форм. Респонденти зазначили, що у них виникатимуть проблеми, особливо на початку та в кінці письмової заяви, як в офіційному, так і в неофіційному стилі.

4.5 Аналіз матеріалів дослідження про українців

В українській групі дослідження базувалося на двох методах: індивідуальному інтерв'ю та онлайн-опитуванні. Отриманий матеріал складається з восьми інтерв'ю та 32 анкет. Серед респондентів було п'ять жінок і троє чоловіків. Усі люди в цій групі вирішили говорити польською мовою, хоча їхня польська мова не є досконалою. Тому висловлювання респондентів я буду перекладати та подавати українською мовою. Адже, метою цієї роботи є інформаційний зміст висловлювань. Як і у випадку з інтерв'ю з американцями, у матеріалі, зібраному серед української групи, я шукала інформацію, яка була б проявом польської моделі ввічливості.

Вже на самому початку інтерв'ю стало очевидним, що близькість і схожість польської та української культури часто ускладнювала відповіді на запитання. "...Я була в Польщі раніше, і в мене склалася така думка, що поляки

добрі, комунікабельні, і вони мені дуже подобаються як люди - українці, напевно, теж такі, може, є якась невелика різниця. Всі були дуже привітні до нас. Їм було дуже цікаво з нами познайомитися...”,- зазначає респондентка. У польській та українській культурі багато елементів ввічливості є ідентичними, що ускладнювало сприйняття їх респондентами. Вони просто здавалися їм неважливими, оскільки вони ідентичні з тими, що існують в їхній країні. Таким чином, вони часто доходили висновку, що певні культурні патерни є універсальними, а не специфічними для певного культурного середовища. Щоб підтвердити ці гіпотези, під час онлайн-опитування українців запитали, чи вважають вони польську та українську культури схожими. Понад 80% респондентів відповіли на це питання ствердно. Отже, цю думку поділяє більша кількість людей.

Попри певні труднощі, українці намагалися охарактеризувати польські норми ввічливості. У їхніх висловлюваннях я знайшла свідчення реалізації стратегії цінування співрозмовника. Цей закон ввічливості може проявлятися як у служінні іншій людині, наданні допомоги, поради, гостинності, даруванні знаків уваги, так і в скромності, перебільшенні власної провини та применшенні проступків партнера. Усі респонденти згадували, що на початку їхнього перебування в Польщі, коли вони ще погано розмовляли польською мовою, поляки дуже охоче їм допомагали. Респондентка зазначає : “...Коли я не знала жодного слова, не могла сказати, що я хочу, поляки мені допомагали, намагалися пояснити іншими словами...” Інший респондент відмітив таку особливість: “...Поляки інтуїтивно відчують, про що йдеться, і вони нам допомагають, підказують, де помилки...” Опитувані не заперечували, що хтось їх виправляє. Вони вважали, що це добре, тому що таким чином можна швидше навчитися добре говорити. Остання респондентка також зазначає, що поляки швидко здогадувалися, про що вона хоче запитати, навіть коли вона не могла сказати це правильно польською. Інші студенти також підкреслювали, що схожість української мови з польською значно полегшила їм спілкування на початку перебування в Польщі. Онлайн-опитування також включало питання

про близькість польської та української мов. 84% респондентів відповіли, що українці швидко акліматизуються в Польщі саме тому, що польська та українська мови схожі.

Більшість респондентів, майже 60%, не бачать відмінностей у ставленні представників двох народів до іноземців. Ці дані збігаються з думкою українців про схожість двох культур. Оскільки вони визнали, що культури схожі між собою, то і ввічлива поведінка буде схожою. Однак думка опитуваного, який взяв участь в інтерв'ю, не є поодиноким. З тих, хто відповів на онлайн-опитування, понад 28% визнали, що українці не такі приємні та ввічливі, як поляки у повсякденному спілкуванні. Чотири особи, з іншого боку, висловили прямо протилежну думку. На сприйняття інших людей впливає багато різних факторів. Вони варіюються від особистісних відчуттів мовця до ситуації, в якій він зіткнувся з “незнайомцем”. Інші спостереження студентів показують, наскільки поляки готові бути корисними. Навіть якщо вони не можуть дати відповідь самі, вони запитують інших і разом знаходять рішення. “...Коли я приїхала, я не знала, де мій гуртожиток, і запитала одного поляка англійською мовою. Він сказав, що не знає, але може запитати когось іншого, інший теж не знав, але у нього був навігатор, і він перевірів і пояснив нам, як туди дістатися...”, - зазначає респондент.

Друга група ввічливої поведінки стосується солідарності з партнером. Тут діє принцип симетричної поведінки, а також зацікавленість у питаннях, важливих для партнера, демонстрація схвалення, доброзичливості, теплоти, забезпечення розсудливості. Мої співрозмовники неодноразово відчували доброзичливість і зацікавленість з боку поляків. Це стосувалося як молодих людей, їхніх ровесників, так і старших людей, іноді незнайомих. Три уривки з їхніх висловлювань можуть слугувати ілюстрацією:

1. “...Друзі мого сусіда по кімнаті приходять в гості, вони завжди розмовляють зі мною та звертають на мене увагу, хоча могли розмовляти тільки вдвох. ...Вони запитують мене звідки я родом, що я роблю, що я вивчаю, де я навчаюся?..”.

2. “...Коли я поверталася з Ашану з повними сумками покупок, до мене підійшов джентльмен і сказав: “Ніколи не знав, чому у моєї дружини такі довгі руки”, я здивовано запитала: “Вибачте, чому?”, а він відповів: “Тому що вона так часто ходить за покупками”...”.

3. “...Один чоловік також намагався бути дуже ввічливим і щодня запитував мене, як справи в Україні, і це вже починало набридати - відповідати на одне й те саме питання стільки разів. Я намагався стояти десь подалі від нього. Він також розповів мені свою історію про те, що поїхав до Англії на заробітки...”.

Такі ситуації представляють поляків як людей відкритих і готових до діалогу. Тут можна виокремити два принципи ввічливості. Перший - зацікавленість у питаннях, важливих для партнера, хоча в такому випадку занадто часте повернення до цієї теми стало стомлюючим для співрозмовника. Другий - симетричність мовної поведінки - свідчення спільної долі людини, яка працює за межами своєї країни. Однією з форм адаптації до польських культурних норм, зокрема до правил ввічливості, є вміння правильно звертатися до інших. Молоді українці зазвичай не мали проблем із початком розмови з польськими ровесниками і легко встановлювали контакти.

“...У мене немає проблем у спілкуванні з іншими, особливо з молоддю. Минулого семестру я приєдналася до асоціації “BEST” і часто стояла біля стендів, рекламуючи нашу організацію. Так я навчився вільно розпочинати розмову...”,- зазначає респондент.

Одна студентка пригадала ситуацію, коли вона помилково вибрала тип контакту з іншою молодою людиною : “...Коли ми вчилися, я казала: “Чи не могли б ви, пане...?” до хлопця мого віку, він відповів: “Чому ви називаєте мене паном?”...”.

Вона сама зізналася, що вибір офіційного чи неофіційного контакту визначається щоразу ситуативним контекстом.

Подібні ситуації були виявлені в дослідженні А. Рабчук. Її респонденти неодноразово вказували на те, що отримували зауваження від молодих поляків за використання офіційних форм стосовно них. [6, с.512] Таким чином, слід ще

раз підкреслити складність відчуття дистанції між співрозмовниками в різних типах взаємодії. Крім того, респонденти вказували, що проблеми зазвичай виникали на початку перебування в Польщі, коли потрібно було звернутися з питанням чи проханням до старшої людини, незнайомця або особи вищого прагматичного рангу.

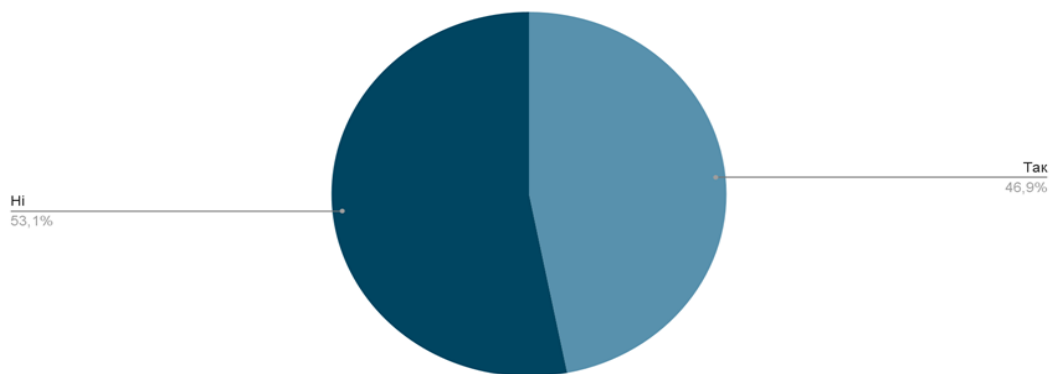
Як бачимо, роздуми студентів на цю тему свідчать про те, що вони досить швидко помічають різницю в польській системі звертання. Вони усвідомлюють, що використання формул “proszę pana, proszę pani” вимагає вживання певної дієслівної форми, що не є для них автоматичним. Більшість опитаних сказали, що через деякий час ця польська система вже не здається їм складною, хоча на початку вона була зовсім незрозумілою. Вони стверджують, що звикли до неї і більше не думають про це, коли починають розмову. Онлайн-опитування також торкалося питання адресативних форм. Респондентів запитували, чи не забували вони на початку свого перебування в Польщі звертатися “Pan/Pani” до незнайомих людей.

Діаграма

4.3

Використання форм “Pan/Pani” у звертанні до незнайомих людей на початку перебування в Польщі

Чи на початку проживання у Польщі Ви робили помилки у використанні форм “Pan/Pani” у звертанні до незнайомих людей?



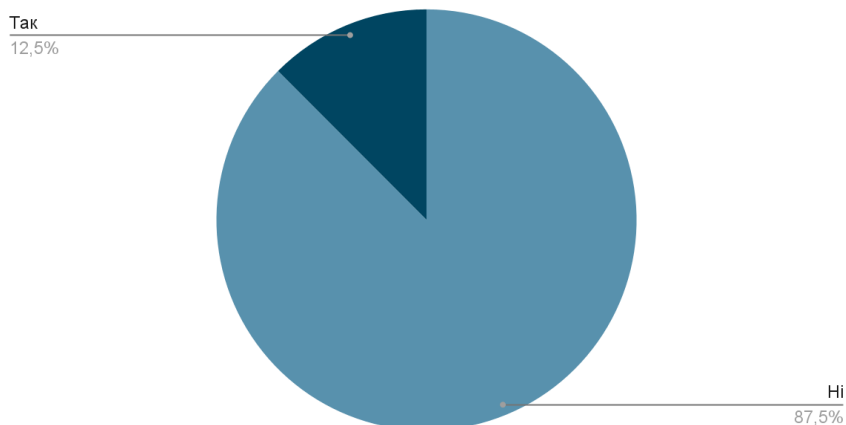
Майже половина респондентів, 46,9%, зізналися, що припускалися таких помилок. Тому в наступному питанні цих людей попросили описати реакцію поляків у цій ситуації. Більшість людей заявили, що поляки розуміли, що вони розмовляють з іноземцями, що вони вже звикли до цього і не бачили в цьому образи. Поляки нормально реагували на такі помилки, іноді просто ігноруючи їх, а іноді виправляючи іноземців.

У наступному запитанні, адресованому українським респондентам, перевірялося, чи не виникають у них проблеми з використанням форм “Pan/Pani” після тривалого перебування в Польщі. Цього разу значну перевагу отримала негативна відповідь.

Діаграма 4.4

Помилки у використанні форм “Pan/Pani” після тривалого перебування в Польщі

Чи робили Ви помилки у використанні форм "Pan/Pani" після тривалого перебування в Польщі?



Лише четверо людей зізналися, що досі припускаються таких помилок. Решта респондентів звикли до польської системи звертання. Понад 90% респондентів також зазначили, що вживання форм пан/пані у польській мові не викликає труднощів. Помилки у формулах ввічливості українських студентів, які вивчають польську мову, дуже часто пов'язані з мовною інтерференцією. Цей термін увів у лінгвістику в середині 20 століття У. Вайнрайх. Таким чином він характеризував будь-яке відхилення від мовної норми, що зустрічається в мовленні людей, які розмовляють більш ніж однією мовою. [8, с.91] Ці відхилення від норми виникають через те, що відбувається збіг між структурами початкової мови та мови, яку вивчають.

Студенти також іноді користувалися онлайн-перекладачами. Це може свідчити про певні проблеми з польською мовою. Однак неможливо сказати, що саме становило для них труднощі - чи то лексичний пласт, чи то незнання структури письмової форми.

Під час онлайн-опитування респондентів також запитували, що допомогло їм вивчити правила вживання звертальних форм у польській мові. Найбільша кількість респондентів, 27, зазначили, що отримали знання про адресативні форми на курсах польської мови. Також велика кількість відповідей свідчить про те, що українці намагаються наслідувати мовну поведінку поляків. Дев'ять респондентів зазначили, що підручник польської мови є корисним джерелом інформації з цієї теми. Двоє людей додатково дали

власну відповідь. Один респондент написав, що просто знає такі фрази, а інший заявив, що вміння використовувати адресативні форми приходить з часом. Відповіді респондентів показують, що основою їхніх знань про обговорюваний елемент мовної ввічливості є уроки польської мови та навчальні матеріали. Тому важливо перед вивченням польської мови підібрати правильні та якісні матеріали у вигляді підручників та конспектів.

4.6 Ввічливість у вибраних підручниках, що використовуються для викладання польської мови як іноземної

Наступне обговорення має на меті надати передумови для висновків дослідження, присвяченого аналізу інтерв'ю з іноземцями. Люди, які взяли участь у дослідженні, вивчали польську мову на мовних курсах у США або в Польщі. Під час навчання американці користувалися підручниками “Hurra!!! Po polsku, szczęście 1 i 2” або “z Polski, krok po kroku, szczęście 1 i 2”. Українці, натомість, використовували лише останнє видання. Отже, аналіз цих підручників з точки зору присутніх у них елементів ввічливості покаже, яку саме інформацію учні змогли там знайти. Крім того, вищезгадані підручники, безумовно, є найпопулярнішими на ринку для вивчення іноземної мови. У випадку з серією підручників “Hurra!!! Po polsku”, я дізналася, що вона продається у понад 30 країн світу. Своєю великою популярністю серія «Polski, krok po kroku» завдячує, серед іншого, інтенсивній промоції. Одним із способів, завдяки якому видавцям вдається підтримувати високий рівень зацікавленості, є організація методичних тренінгів для викладачів польської мови як іноземної. Наступна дискусія також стосується підручника “Polski, krok po kroku” 2013 року видавництва. Це відносно нове видання, яке цінують глоттополоністи, зокрема, за те, що в ньому представлено інший підхід до викладу матеріалу. Вважаю, що ця книга може конкурувати з вищезгаданими виданнями за звання найпопулярнішого загального підручника для початкового рівня A1/A2.

До моєї добірки також увійшов ще один новий підручник, цього разу підготовлений для рівня B1/B2 “Z Polski w świat” 2016 року видавництва,

оскільки він чудово заповнює прогалину в наявному наборі матеріалів для навчання польської мови як іноземної. Крім того, він орієнтований на учнів з-зі східного кордону, тому варто детальніше представити, як у ньому представлені елементи ввічливості. Характеристики обраних підручників також містять огляд методичних рішень щодо впровадження принципів етикету. Це, безумовно, буде корисно всім тим, хто хотів би приділити більше часу вивченню принципів ввічливості або діловому польському етикету.

4.6.1. Підручники для рівня A1

У цьому підрозділі охарактеризовано три підручники. У них я шукала елементи польської ввічливості. Подальший аналіз є більш детальнішим та завершується аналізом того, наскільки обрані видання відповідають навчальним програмам для викладання польської мови як іноземної. Серія “Hurra!!!” включає підручники та зошити, підготовлені для трьох мовних рівнів A1, A2 та B1. Крім того, до серії входить посібник для вчителя, який містить поради щодо проведення уроків, а також таблиці та пропозиції щодо мовних ігор.

Małgorzata Małolepsza, Aneta Szymkiewicz, Hurra!!! Po polsku 1, Podręcznik studenta, wyd. Prolog

Ілюстрації у цьому підручнику дуже чітко показують різницю між офіційною, неофіційною та універсальною мовою. Вказівка на відмінності у вживанні окремих виразів, зумовлені стосунками між партнерами, є важливим питанням, хоча б з огляду на першість англійської мови, яка принципово відрізняється у цих питаннях від польської мови. Набір наведених формул привітання та прощання у досліджуваному підручнику виглядає наступним чином:

Таблиця 4.1

Таблиця 4.1 Порівняння привітальних та прощальних виразів в підручнику “Hurra!!! Po polsku 1”

	powitania	pożegnania
oficjalnie	Dzień dobry. Dobry wieczór.	Do widzenia. Dobranoc.
nieoficjalnie	Cześć.	Cześć. Na razie.

У наступних лекціях також з'являється формула “dzień dobry pani/panu”. В офіційних контактах також використовується фраза “witam”. В еквівалентних, неофіційних контактах найчастіше представлений вираз “cześć”, при цьому вираз “hej” також з'являється принагідно. Урок 1 знайомить з новою лексикою, пов'язаною з представленням себе. Увагу учнів ще раз звертають на різницю між вживанням певних формул в неофіційних та офіційних контактах. З'являються наступні фрази: “Jestem Ewa, Nazywam się Mikulska, Mam na imię Jan”. Будова ввічливості таких виразів забезпечується словосполученнями: “Miło mi, Bardzo mi miło”. У підручнику відсутні формули для представлення когось комусь, як-от: “Chciałabym panu / pani / państwu / ci przedstawić..., Wy się chyba nie znacie. To jest...” Вони можуть бути представлені у вигляді відповідних діалогів. Однак вони не є автономними актами ввічливості, вони є інтродуктивним у ситуації знайомства когось з кимось, тому не є готовим шаблоном і можуть бути модифіковані у різний спосіб. Подібну функцію виконують і питання ввічливості. У підручнику в лекції 1 на запитання “Jak się masz?” подано низку варіантів відповідей. Мою увагу особливо привернуло розміщення фрази в діалозі між однокласниками (підкріплене ілюстрацією). Такий вираз досить рідко використовується у спілкуванні між однолітками, а в цій конкретній ситуації він виглядає відверто штучним. Природніше було б запитати “Co słyhać?” Досвід викладання показує, що студенти з більшою ймовірністю засвоюють і використовують питання “Jak się masz?” Однак мої сумніви щодо його використання виникають, коли мені доводиться відповідати на нього кілька разів на день. Я дуже рідко чую його з вуст поляків, але іноземці, ймовірно, сприймають його як еквівалент англійського “How are

you?”), яке в англійській мові в багатьох контекстах є невід'ємною частиною привітання.

Підручник “Hurra!!! Po polsku 1” також подає, відповідно до Загальноєвропейських рекомендацій з мовної освіти, зразки різних типів листів, у яких з'являються формули привітання та прощання. [20, с.382] У випадку електронних листів і текстових повідомлень це такі привітання, як: ”Cześć, Kasiu!, Hej, Adam!, Cześć Jacek, Szanowni Państwo...” або формули прощання: “Pa!, Pozdrawiam serdecznie, Z poważaniem...”. У випадку з традиційними листами, вступними фразами є: “Droga Redakcjo, Szanowna Redakcjo, Szanowni Państwo...”, а прощальними фразами є: “Z poważaniem, Z wyrazami szacunku...”. [40, с.73-144] Повідомлення електронною поштою, текстові повідомлення, листи або листівки представляють опосередкований контакт. Він має специфічні риси, які відрізняють його від прямого контакту - це, перш за все, сувора конвенціоналізація. Водночас формули привітання виступають як вступ до розмови, шаблонний початок повідомлення. З іншого боку, прощання в листах, особливо офіційних, є формою вияву поваги до адресата, тобто реалізацією головного принципу польської ввічливості. Важливе з погляду ввічливості словосполучення “proszę” з'являється в підручнику “Hurra!!! Po polsku 1” надзвичайно часто і в різних контекстах:

1. у командах до вправ: “proszę powtórzyć / napisać / posłuchać / porozmawiać / uzupełnić / odpowiedzieć / wpisać” тощо. Фраза, про яку йде мова, тут є маркуванням інших мовленнєвих актів і виконує імперативну функцію,
2. у фразах на кшталт: “proszę kawę, rosół”,
3. в акті схвалення: “proszę, bardzo proszę”,
4. у формі питання: “proszę?”. У цьому випадку воно означає те саме, що й прохання повторити або сигналізувати про те, що хтось не почув висловлювання мовця. Залежно від контексту, ця фраза з відповідною артикуляцією може виражати здивування або недовіру до почутої інформації,
5. при подачі чогось комусь, наприклад, коли офіціант подає їжу гостям.

Подяки в розглянутому підручнику з'являються найчастіше у своїй первинній функції, тобто як так звані подяки ввічливості. Вони найчастіше зумовлені ситуацією або соціальними конвенціями. Подяки також часто є просто відповіддю на інші ввічливі фрази, такі як побажання, поздоровлення, привітання. Вони також трапляються як поверхнева відповідь у ситуаціях надання різних видів послуг у магазині, офісі. У цих ситуаціях найважливіша функція фрази “dziękuję” полягає не в тому, щоб подякувати, а в тому, щоб визнати щось або завершити контакт. Вираз «dziękuję» також з'являється в підручнику з підсиленням: “dziękuję pięknie, dziękuję uprzejmie, serdecznie dziękuję”.

Подяки, згідно з польським правилом ввічливості щодо применшення власних заслуг, провокують реакцію адресата. [29, с.211] У підручнику “Hurra!!! Po polsku 1” також у різних комунікативних ситуаціях з'являється фраза “przepraszam”. “...Згідно з польським мовним етикетом, людина, яка хоче висловити каяття за помилку, яку вона зробила або зробить, перепрощує...”. [29, с.244] Це цілком символічний акт, оскільки він не повертає час назад, а лише стирає пам'ять про образливу поведінку. У згаданому підручнику лексема “przepraszam” з'являється як просте вираження акту каяття. Вона також з'являється з підкріпленням: “I jeszcze raz przepraszam”. Фраза “przepraszam” також функціонує як вираз ввічливого привернення уваги. У відповідь на це часто використовують іншу ввічливу фразу: “proszę”. Такі ситуації часто виникають, якщо ми якимось чином порушуємо або маємо намір порушити особистий простір партнера по взаємодії.

“Polski, krok po kroku” - ще одна серія матеріалів для вивчення польської мови як іноземної. До неї входять два підручники: для рівнів A1 і A2 та відповідні робочі зошити, а також набір граматичних таблиць, шаблони мовних ігор та онлайн-платформа epolish.eu.

Ewa Piotrowska-Rola, Marzena Porębska, Polski jest cool, Książka studenta, Szkoła Języka i Kultury Polskiej KUL i Wydawnictwo „Episteme”, Lublin 2013

Як і в попередньому підручнику, у першому уроці представлені формули привітання та прощання польською мовою. Від самого початку акцент робиться на розрізненні офіційного та неофіційного стилів. Цьому допомагають ілюстрації, які представляють контекст. Набір привітань і прощань у підручнику “Polski jest cool”, представлений в уроці 1, такий самий, як і в книжці “Hurra!!! Po polsku 1” (див. табл. 4.1). Також є багато вправ на аудіювання, оскільки до підручника додається компакт-диск із записами у форматі mp3. Перший урок, окрім формул привітання та прощання, також висвітлює лексику, пов'язану зі знайомством. Зазвичай після короткого діалогу та чіткої таблиці слідує серія вправ, які автоматизують вживання певних форм. Одне завдання особливо привернуло мою увагу. В інструкції сказано, що потрібно доповнити речення словами з поля (pan, pani, on, ona), а зразки речень виглядають так:

“- Jak się nazywa?

- Ona nazywa się Ewelina Kownacka.

- Jak się nazywa?

- Nazywam się Jakub Nowak.” [5, с.16]

Ця вправа чітко сигналізує учням, що в польській мові, звертаючись до особи в офіційній формі, ми використовуємо відповідні ввічливі форми, які поєднуються з дієсловом у 3-й особі однини.

Автори підручника “Polski jest cool” також подбали про те, щоб через тексти в книжці учні ознайомилися з різними формами писемного мовлення. Двічі з'являється зразок електронного листа. В обох випадках це неформальні електронні листи. Надаються формули для початку листа: “ Cześć Marek!, Kochana... / Kochany... “. Також подано початкову формулу, типову для польських листів: “Przepraszam, że nie pisałem...”. [5, с.213]

У посібнику також присутній зразок офіційного листа, адресованого особі, яку відправник не знає. Крім того, у книжці є зразки вітальних листівок. Цього разу вони представляють усі стилі. На особливу увагу заслуговують форми звертання, використані в цих текстах: “ Szanowna Pani Profesor!,

Kochani!”. [5, с.216] Це шаблонні фрази, які, залежно від стосунків між людьми, можуть лише незначно видозмінюватися. Інші короткі письмові форми, що зустрічаються в книзі, - це привітання зі святами, днями народження та іменинами, а також поздоровлення.

Iwona Stempek, Anna Stelmach, Sylwia Dawidek, Aneta Szymkiewicz, Polski, krok po kroku 1, Podręcznik studenta A1, wyd. Polish-courses.com, 2012

Формули привітання та прощання, як це зазвичай буває в підручниках, підготовлених для рівня A1, ви знайдете у цій книжці в першому уроці. Узагальнено вони виглядають наступним чином:

Таблиця 4.2

Таблиця 4.2 Зведені формули привітання та прощання у польському підручнику “Krok po kroku 1”

	powitania	pożegnania
oficjalnie	Dzień dobry. Dobry wieczór.	Do widzenia. Dobranoc.
nieoficjalnie	Cześć.	Cześć. Do jutra. Do zobaczenia. Na razie. Pa.

Лексеми, про які йде мова, представлені в підручнику в коротких діалогах, а також у чорно-білому коміксі. Завдяки ілюстраціям та малюнкам легко здогадатися про їхнє значення. До підручника додається компакт-диск, тож можна також прослухати ці короткі діалоги. Перший урок також знайомить з важливою відмінністю між офіційною, неофіційною та універсальною мовою. Для позначення стилю автори вирішили використовувати маленькі піктограми: чоловік у капелюсі символізує офіційний стиль, хлопчик у бейсболці - неофіційний, а дівчинка - універсальний.

На уроці 1 також були представлені формули, пов'язані з представленням себе. Знову ж таки, було проведено розмежування між формальним та

неформальним стилем. Представлено короткі діалоги, які ви також можете прослухати. Кожен обмін реченнями закінчується формулою “miło mi” або “bardzo mi miło”. Одна вправа також знайомить з важливою ввічливою командою: “proszę się przedstawić”.

В уроці 2 вперше з'являється дієвідмінювання дієслів, а разом з ним і особові займенники. Поряд з ними також представлені ввічливі форми “pan, pani, panowie, panie, państwo”.

Підручник “Polski, krok po kroku 1” вирізняється дуже великою кількістю текстів. Їхні герої - іноземці, які живуть у Польщі, та їхні польські друзі. Персонажі виразні, а діалоги, які вони ведуть, сповнені гумору. Більшість розмов відбувається між однолітками, які перебувають у неформальному контакті. Таким чином, учень має можливість спостерігати, як молоді люди звертаються один до одного. Діалоги в офіційних ситуаціях представляють стандартні ситуації спілкування: у кіоску, у магазині, у ресторані, на пошті, на рецепції готелю, на роботі. Подано також формули, необхідні для ведення телефонної розмови з незнайомою людиною. [53, с.127]

“Polski, krok po kroku 1” подає лише одну письмову форму - побажання. Жодного разу не з'являється форма електронного листа. З досвіду читачів, це дуже важливе питання. Студенти неодноразово повідомляють, що не знають, якими формулами починати або закінчувати електронний лист. Це надзвичайно поширена форма як у рівноправних, так і в нерівноправних контактах.

4.6.2. Підручники для рівня A2

Нижче подано детальний аналіз двох популярних підручників для викладання польської мови як іноземної на рівні A2.

Agnieszka Burkat, Agnieszka Jasińska, Hurra!!! Po polsku 2, Podręcznik studenta, wyd. Prolog

У серії “Hurra!!!Po polsku” також вийшов підручник для рівня A2. Він складається з двадцяти уроків. Тексти в підручнику, як правило, насичені монологіями, розповідями та описами. Порівняно з розділом для рівня A1,

діалогів тут значно менше. Автори запровадили і послідовно застосовують схему представлення нових комунікативних функцій. Це, зокрема, сині «хмаринки» з прикладами мовної реалізації цих функцій. Найбільша кількість питань, пов'язаних з мовною ввічливістю, з'являється в уроці 16. Цей розділ присвячений святам і традиціям, пов'язаним з ними. Тут з'являються ввічливі фрази, тобто висловлення співчуття, побажання та привітання. Також тут пропонується цікава вправа. Це тест з декількома варіантами відповідей. Зміст запитань стосується комунікативних функцій, представлених раніше, наприклад:

“1. Twoi znajomi biorą ślub. Mówisz:

a. Miło mi!,

b. Wszystkiego najlepszego!,

c. Tak mi przykro!” [16, с.137]

Шкода, що подібна схема не була використана для представлення інших комунікативних функцій чи ситуацій ввічливості. На цій же сторінці є також набір лексики, корисної для побудови письмових форм. Тут подано різноманітні ввічливі фрази, наприклад: “Droga Pani, Drogi Janku, Szanowny Panie, Kochana Kasiu, Przyjmij gratulacje, Pozdrawiam Cię serdecznie, Całuję Cię gorąco...”. Однак подання лексики в такий спосіб не заохочує до її використання. Немає поділу між, наприклад, формулами початку та закінчення листа. Немає також вказівки на те, до якого стилю належать фрази. Однією з переваг цього підручника є те, що автори часто включають письмові форми в різні вправи. Окрім розглянутого уроку 16, у книзі також є зразки неофіційних листів [16, с.137] та офіційного листа. [16, с.99]

Навчальна програма для викладання польської мови як іноземної для рівня A2 рекомендує розширити зміст програми, включивши в неї вміння переходити на “ти”. [9] У підручнику “Hurra!!! Po polsku 2” не знайдено реалізації цього питання.

Iwona Stempek, Anna Stelmach, Polski, krok po kroku, Podręcznik studenta A2, wyd. Polish-courses.com

У другій частині польського підручника “Polski, krok po kroku” з'являються ті самі персонажі, з якими учні мали нагоду познайомитися в першій частині. Їхні розмови знову становлять значну частину текстів у книзі. На додаток до цього, у частині для рівня A2 з'являється багато письмових форм, тобто листів, електронних листів, листівок. Відповідно до підходу, застосованого в першій частині, друга частина також містить численні діалоги. У них з'являються різноманітні ввічливі фрази. У неформальній розмові уважний учень може помітити, окрім стандартного “cześć”, ширше формулювання “Witajcie moi drodzy!”. [53, с.35]

Прикладом формального діалогу є розмова між стюардесою та пасажиром, де представлено способи привернення уваги, наприклад:

“Przepraszam, za ile będziemy...” або “Czy może mi pani pomóc?”. [53, с.64]

Також тут згадуються формули привітання, які зазвичай вимовляють у літаку стюардеса та капітан, а також прохання стюардеси підготуватися до посадки.

Ще однією формою розмови, яка зустрічається в цьому підручнику, є інтерв'ю. Вже на першому уроці є вправи, покликані структурувати знання про те, як запитувати та надавати особисту інформацію. Перший діалог відбувається між учнями, а другий - між страховим агентом і клієнткою, тому він вимагає використання офіційних форм (на це вказують піктограми, що символізують офіційний і неофіційний стилі, введені вже в першій частині підручника). Знову ж таки, бланк інтерв'ю з'являється на сторінках 52-53, і там також пропонується як неформальний, так і формальний стиль бесіди. Використовуючи цю форму, студенти можуть спостерігати, як слід ставити запитання коректно, але також відповідно до норм ввічливості, щоб отримати конкретну інформацію. Безперечною перевагою підручника є те, що тут запропоновано багато завдань з використанням електронної пошти. Популярний нині електронний лист подано в неформальному стилі, наприклад, на с. 48 - розмова між колегами, на с. 78 - повідомлення колезі, на с. 86 - лист-

відповідь мамі. Також є електронний лист в офіційній формі з проханням надати інформацію про будинок відпочинку, а також інші письмові форми, наприклад, супровідний лист, скарга та лист від жінки-кандидата в народні депутати з проханням проголосувати за неї.

4.6.3. Підручники для рівня B1

У цьому підрозділі я розгляну два підручники для вивчення польської мови як іноземної для рівня B1.

Agnieszka Burkat, Agnieszka Jasińska, Małgorzata Małolepsza, Aneta Szymkiewicz, Hurra!!! Po polsku 3, Podręcznik studenta, wyd. Prolog

Остання частина підручника серії “Hurra!!! Po polsku” призначена для рівня B1.[16] Книга складається з 18 розділів, присвячених різним лексичним та граматичним питанням. В кінці кожного уроку є вправи, які імітують завдання сертифікаційного іспиту. Підручник містить діалоги, які представляють як офіційний, так і неофіційний стилі. Вони включають розмови між колегами або між клієнтом та надавачем послуг, наприклад, у перукарні. У деяких місцях особливу увагу приділено формулам, що відповідають за зв'язність тексту, наприклад, фразам, корисним для початку розмови, підтримання контакту, включення наступного співрозмовника та завершення розмови [16, с.8]; фразам, типовим для дискусії [16, с.105]; формулам, що полегшують проведення інтерв'ю, наприклад: “Przepraszam, że przeszkadzam, ale chciałbym o coś zapytać, Czy można o coś zapytać, Przepraszam, że przerywam, ale...”. [16, с.126] Посібник також містить різні приклади надання порад. Ця особливість видається важливою з огляду на її місце в польській моделі ввічливості. Однак у підручнику бракує реакції на отриману пораду. Введення довгих діалогів могло б стати чудовою формою презентації польського етикету і, крім того, дозволило б протиставити його моделі, яка присутня в інших культурах. Урок 8, з іншого боку, містить фрази, що вживаються в ситуації обслуговування. Вони включають запитання про готовність надати послугу, пропозицію щось зробити, обіцянку і запевнення, а також подяку. Приклади фраз включають: “W czym mogę pomóc?, Co mogę dla pana zrobić?, Zapewniam panią, że..., Będę panu

zobowiązany!, To miło z pani strony!”. [16, с.77] З наведених прикладів вимальовується модель польської мовної ввічливості. Применшення власної значущості та одночасна оцінка заслуг співрозмовника є її взірцевими елементами.

Підручник, про який йде мова, також містить приклад неформального листа. [16, с.63] Тут ви знайдете типові формули для початку та закінчення письмового звернення, наприклад: “Droga Martyno, Pozdrawiam Cię serdecznie i czekam na odpowiedź.”. Тут можна знайти як формальні фрази, наприклад: “Szanowny Panie Dyrektorze, Z wyrazami szacunku, Łączę serdeczne pozdrowienia...”, так і неформальні, наприклад: “Kochana Ciociu, Ściskam, Całuję...”. [16, с.116]

**Róża Ciesielska-Musameh, Barbara Guzik-Świca i Grażyna Przechodzka,
Z polskim w świat, Podręcznik studenta, wyd. UMCS, 2016**

“Z polskim w świat” - це підручник для навчання польської мови як іноземної призначений для україномовних, російськомовних та білоруськомовних студентів.[50] Автори книги Ружа Цесельська-Мусаме, Барбара Гузик-Швіца та Гражина Пшеходзька, посилаючись на свій багаторічний досвід викладання, стверджують, що студенти зі східнослов'янських країн мають вищий початковий рівень мовної компетенції, ніж представники інших національностей. Автори, однак, не виключають можливості використання підручника для навчання учнів інших національностей.

Підручник “Z polskim w świat” складається з 10 уроків. Вони структуровані подібним чином і складаються з декількох елементів, так що на кожному уроці учень має можливість розвивати як рецептивну, так і продуктивну компетенції. Що відрізняє цей підручник від інших посібників, призначених для вивчення польської мови як іноземної.

Тому, безперечно, це книга, орієнтована на тих, хто має початковий високий рівень мовної компетенції. Автори також надали багату добірку

культурно релевантних текстів. Ця особливість підручника робить його дуже корисним та систематизує матеріал для навчання польської мовної ввічливості.

Урок 1 під назвою “Привітання та прощання польською мовою у чіткий та цікавий спосіб” систематизує інформацію про польську мовну ввічливість. Автори запропонували короткий вступ у вигляді запитань, в яких порівнюються елементи етикету, що застосовуються в Польщі та в країнах студентів. Потім, на основі запропонованої пісні, вони звернули увагу на дієслівні форми, що поєднують лексеми. У розділі «Спілкування» було надано коментар щодо вживання цих форм, а також серію вправ на відмінювання цих лексем та їх використання у формі електронного листування. У наступному розділі звертається увага на привітання та їх різні варіанти в офіційній та неофіційній формі. Коротка таблиця супроводжується детальними коментарями з прикладами. На мою думку, надзвичайно цінним є те, що є низка звертальних фраз, які стануть у пригоді на роботі чи в університеті, наприклад: “Dzień dobry, panie profesorze!, Pani doktor..., Panie magistrze, czy może pan mówić wolniej?”. Серед українців, які вивчають польську мову, є багато молодих людей, які бажають навчатися в польських університетах, і такі формули, безумовно, стануть у нагоді у повсякденному спілкуванні з викладачами. Пояснення супроводжуються цікавою вправою, яка полягає в тому, щоб оцінити, чи є твердження правильним у певному контексті.

Третій пункт називався “Ввічливі фрази після привітання та реакція на них”. Тут наведено дві таблиці - перша показує питання ввічливості, а друга - різні мовні варіанти відповідей, обидві з яких включають розрізнення між офіційною та неофіційною формами. Цей розділ також включає в себе вправу у вигляді коротких діалогів, звертається увага на різні варіанти прощання у польській мові. Після стандартної таблиці пропонується дуже цікава вправа.

Вона містить текст про польський етикет ввічливості. У тексті по черзі обговорюється вплив соціальної ієрархії на ввічливість, жести під час привітання та прощання, чоловічі та жіночі прощання, поклони, рукоштовнання,

поцілунки рук та обійми при вітанні. Після читання пропонується завдання на визначення правильної/неправильної відповіді за десятьма пунктами.

Завершальною темою уроку 1 з мовної ввічливості є представлення себе. Звертаючи увагу на цільову аудиторію книги, вони намагалися виділити проблемні елементи у зверненнях. Питання використання прізвищ у прямих зверненнях до адресата вже розглядалося раніше, коли ми обговорювали привітання. Наприкінці розділу пропонується ще одна мовленнєва вправа, що передбачає підготовку коротких діалогів до описаних ситуацій. Слухачам пропонується зіграти різні ролі, наприклад, роль хворої людини, і що важливіше, вони повинні зорієнтуватися в різних ситуаціях, які вимагають знання польської мови, щоб розпочати розмову з незнайомцем.

Решта дев'ять частин книги вже не рясніють питаннями мовного етикету. Урок 2 містить зразок написання привітання зі святом, де знову увага приділяється офіційній та неофіційній формам і вибору відповідних фраз адресата. У уроці 9 автори пропонують ще одну коротку форму висловлювання - запрошення.

На мою думку, представлені вище підручники є одними з найкращих доступних на польському ринку. Аналіз показав, що в них представлено широкий спектр питань, пов'язаних з мовною ввічливістю. Звичайно, слід зазначити, що представлений зміст повинен бути адаптований до мовного рівня аудиторії. Тому не можна очікувати, що підручник для рівня А1 включатиме, наприклад адресативну форму слова “меценат”. На особливу увагу заслуговує презентація привітань, прощання та інших проявів ввічливості в кожному з розглянутих підручників.

Висновки до Розділу IV.

Результати проведеного дослідження підтверджують центральну роль польської мовної ввічливості у міжкультурному спілкуванні, особливо в діловому середовищі, де вона виступає ключовим елементом для формування стійких міжособистісних та професійних відносин. Польська мовна ввічливість гармонійно поєднує традиційну формальність із сучасними тенденціями

відкритості, що створює унікальну систему комунікації, яка вимагає від іноземців уважності до культурних нюансів і адаптації до локальних норм.

Формальність є фундаментальною рисою польської ділової культури, що підкреслюється через використання звертань “pan/pani” у професійних контактах. Це не лише показник поваги до співрозмовника, але й інструмент, який допомагає дотримуватися чітких рамок взаємодії. Часто в діловому спілкуванні використовуються професійні титули, такі як “pan profesor”, “pani doktor” або “pan dyrektor”, що додає розмові офіційності й підкреслює соціальну ієрархію. Американські респонденти під час інтерв'ю зазначали, що така формальність часом сприймалася як бар'єр для відкритого та рівноправного спілкування. Водночас у професійних контактах вони визнавали необхідність цих формул для створення належного враження та підвищення ефективності комунікації. Українські респонденти завдяки подібним традиціям у своїй культурі легше адаптувалися до польської системи, хоча також стикалися з труднощами у правильному використанні цих форм.

Ділова ввічливість у польській культурі не обмежується лише формальними звертаннями. Вона також охоплює аспекти ведення переговорів, написання офіційних листів і електронної комунікації. У діловому листуванні обов'язковими є формули ввічливості, такі як “Z poważaniem” або “Z wyrazami szacunku”, які підкреслюють повагу до адресата. У менш формальних випадках, наприклад, між колегами, використовуються фрази на кшталт “Pozdrawiam serdecznie”, що надає спілкуванню більш особистого характеру. Для іноземців складність полягає у визначенні, який стиль доречний у конкретному контексті. Американські респонденти, наприклад, вважали польську систему спілкування занадто регламентованою, у той час як українці відзначали її схожість із власними культурними нормами.

Польська гостинність, як один із проявів мовної ввічливості, також знайшла відображення у дослідженні. Респонденти часто відзначали відкритість і готовність поляків допомогти, що створювало позитивний образ

польської культури. Наприклад, поляки пропонували свою допомогу у складних ситуаціях, підказували дорогу, позичали гроші або допомагали перекладати оголошення. Водночас для деяких респондентів такий рівень залученості був незвичним і сприймався як надмірна зацікавленість.

Дослідження також висвітлило проблему формування симетричних стосунків у польській культурі. Зокрема, питання переходу від формального до неформального стилю спілкування викликало труднощі у багатьох респондентів. Молоді українці, наприклад, зізнавалися, що їм складно було вирішити, коли слід переходити на «ти», особливо у спілкуванні з ровесниками. Надмірна формальність іноді ставала бар'єром для побудови дружніх стосунків, однак у діловому середовищі її вважали важливим елементом професійної етики.

Аналіз підручників для навчання польської мови як іноземної показав, що хоча вони охоплюють широкий спектр питань ввічливості, вони недостатньо відображають реальні життєві ситуації, зокрема в діловому середовищі. Наприклад, вивчення таких фраз, як “Czy mógłby Pan mi pomóc?” або “Proszę o potwierdzenie terminu spotkania”, могло б значно полегшити адаптацію іноземців до польської ділової культури. Практичні вправи на моделювання реальних ситуацій, таких як переговори чи написання офіційних листів, дозволили б студентам краще зрозуміти соціокультурний контекст польської мови. Такі вправи також сприяли б кращій підготовці до спілкування у діловому середовищі, зокрема до переговорів із клієнтами, співпраці з партнерами чи організації офіційних заходів.

Польська мовна ввічливість у діловому середовищі, таким чином, постає як унікальна комбінація формальності, відкритості та гостинності. Її вивчення вимагає інтегрованого підходу, який враховує не лише мовні аспекти, але й соціокультурні нюанси. Інтеграція ділових аспектів ввічливості у навчальні програми, зокрема через рольові ігри, вправи на моделювання реальних ситуацій і використання автентичних текстів, сприятиме формуванню міжкультурної компетенції. Це дозволить не лише уникнути можливих

непорозумінь, але й створити гармонійні та продуктивні стосунки у багатокультурному середовищі. Результати дослідження підкреслюють важливість мовної ввічливості як інструмента, що сприяє ефективній комунікації та побудові довготривалих ділових відносин у польському суспільстві.

ВИСНОВКИ

Ввічливість є одним із центральних елементів міжособистісної взаємодії, а в діловому контексті вона набуває ще більшого значення. Дослідження польської ділової ввічливості показує, що ця категорія виконує важливу функцію не лише як інструмент побудови гармонійних відносин, але й як засіб підтримки професійного іміджу, уникнення конфліктів і створення довірливого середовища. У польському діловому спілкуванні ввічливість включає використання відповідних мовних конструкцій, жестів, тональності та дотримання протоколу.

Особливістю польської мовної ввічливості є її коріння у шляхетських традиціях, що наголошують на повазі до співрозмовника, формальності, а також чіткій соціальній ієрархії. Це проявляється у використанні форм звертання “pan/pani”, уникненні фамільярності та дотриманні етикету навіть у неформальних ситуаціях. Такі особливості створюють певні виклики для іноземців, які намагаються адаптуватися до польського культурного контексту, особливо в професійній сфері.

У ході роботи використовувалися якісні та кількісні методи дослідження, що дозволило отримати глибоке розуміння теми. Інтерв'ю стали джерелом детальних і суб'єктивних спостережень, які розкрили ставлення респондентів до польської мовної ввічливості. Онлайн-опитування доповнили якісний аналіз статистичними даними, виявивши загальні тенденції та закономірності. Завдяки такому підходу вдалося вивчити, як польська мовна ввічливість сприймається різними групами респондентів, зокрема американцями та українцями.

Американські респонденти, наприклад, відзначали надмірну формальність польської культури ввічливості, що контрастує з більш неформальним стилем спілкування у США. Водночас українці швидше адаптувалися до польської системи мовного етикету через її подібність до

норм, характерних для їхньої культури. Ці спостереження є цінними для розуміння культурної специфіки ділового спілкування.

Аналіз матеріалів показав, що ввічливість у польському діловому середовищі ґрунтується на кількох ключових принципах:

1. **Формальність і повага.** У діловому спілкуванні використання звертань “pan/pani” є нормою, навіть якщо співрозмовники перебувають на рівних посадах. Це демонструє не лише професіоналізм, але й визнання важливості іншої особи.
2. **Чітка ієрархія.** Польська культура ввічливості підкреслює значущість статусу та ролі людини у структурі організації. Це проявляється у способі звертання, виборі тем для розмови та навіть у тоні голосу.
3. **Гостинність та турбота.** Важливим аспектом є готовність поляків допомагати та створювати комфортні умови для співрозмовників. Це особливо важливо у переговорах і під час роботи з міжнародними партнерами.
4. **Уникнення конфліктів.** Польська ввічливість прагне досягнення згоди, збереження гармонії у стосунках і запобігання непорозумінням.

Аналіз підручників польської мови, які використовуються для навчання іноземців, виявив, що питання ввічливості добре інтегровані в навчальні програми, але не завжди достатньо адаптовані до реальних життєвих ситуацій. Наприклад, у підручниках для рівнів A1–B1 багато уваги приділяється стандартним формам ввічливості, таким як привітання, прощання, форми звертання. Проте недостатньо розкриті теми, які стосуються специфічних аспектів ділового спілкування, таких як написання офіційних листів, ведення переговорів чи прийом міжнародних делегацій.

Респонденти дослідження наголошували на важливості рольових ігор і вправ, які моделюють реальні ситуації. Наприклад, відтворення сценаріїв ділових зустрічей, переговорів або телефонних розмов дозволяє краще підготувати іноземців до польського ділового середовища. Крім того,

використання автентичних текстів і матеріалів сприяє розвитку міжкультурної компетенції.

Вивчення польської ввічливості має велике значення для розвитку міжкультурної компетенції, яка є ключовою у глобалізованому світі. Польська культура, поєднуючи традиційну формальність і сучасні тенденції егалітарності, пропонує унікальний приклад гармонійного поєднання різних підходів до ділової комунікації. Важливими є знання про специфіку звертань, тональність та структуру мовного етикету, які дозволяють уникати культурних непорозумінь та будувати ефективні партнерські відносини.

На основі проведеного дослідження можна сформулювати кілька рекомендацій:

1. Розробка інтерактивних навчальних матеріалів, які включають моделювання реальних ділових ситуацій.
2. Інтеграція теми ділового етикету в освітні програми з вивчення польської мови.
3. Проведення тренінгів з міжкультурної комунікації для фахівців, які працюють у міжнародних командах.

Отримані результати підкреслюють значення ввічливості як універсального інструменту, що сприяє гармонійній комунікації у діловому середовищі. Польська мовна ввічливість, незважаючи на її формальність, може слугувати прикладом для інших культур завдяки своїй гнучкості та здатності адаптуватися до сучасних вимог. Важливим кроком є подальше вдосконалення навчальних матеріалів і розвиток міжкультурної компетенції, що дозволить забезпечити ефективне співробітництво у багатокультурному середовищі.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Бацевич Ф. С. Нариси з комунікативної лінгвістики: Монографія. Львів, 2003.
2. Бабич Н. Д. Основи культури мовлення : навч. посіб. для студ. ун-тів / Н. Д. Бабич. – Львів : Світ, 1990.
3. Данильчук Д. В. Акт мовленнєвий // Велика українська енциклопедія. URL: [https://vue.gov.ua/Акт мовленнєвий](https://vue.gov.ua/Акт_мовленнєвий) (дата звернення: 1.10.2024).
4. Грибосьова А. Демократизація і нобілітація мови після Другої світової війни. В: Промені сучасної польської мови / ред. С. Гайда, З. Адамішин. Ополе, 1994. с. 33–39.
5. Пьотровська-Рола Е., Порембська М. Polski jest cool : книга студента / Е. Піотровська-Рола, М. Порембська. – Lublin : Szkoła Języka i Kultury Polskiej KUL ; Wydawnictwo „Episteme”, 2013.
6. Рабчук А.О. “Як цілувати руки польським жінкам?” : аналіз та інтерпретація результатів дослідження польської мовної ввічливості іноземців / А. Рабчук. – Київ, 2015.
7. Скудрик А.М. Норми ввічливих мовленнєвих поведінок / А. Скудрик // Мистецтво чи ремесло? Навчати польської і польською / ред. А. Ахтелік, Й. Тамбор. – Катовіце, 2007.
8. Шульц А. Інтерференція / А. Шульц // Словник дидактики іноземних мов. – Варшава, 1997. – с. 91–94.
9. Яновська І., Ліпінська Е., Рабій А., Серетни А., Турек П. Програми навчання польської мови як іноземної. – Краків, 2011.
10. Antas J. Polskie zasady grzeczności // Język trzeciego tysiąclecia II. Nowe oblicza komunikacji we współczesnej polszczyźnie / ред. G. Szpila. – Kraków, 2002. – с. 347–363.

11. Austin J. L. *How to Do Things with Words*. – Oxford: University Press, 1962.
12. Bandura E. *Nauczyciel jako mediator kulturowy*. Kraków: Tertium, 2007.
13. Barron A. *Acquisition in Interlanguage Pragmatics. Learning how to do things with words in study abroad context*. Filadelfia: John Benjamins, 2003, c. 79–154
14. Bartmiński J., ред. *Współczesny język polski*. Lublin, 2014.
15. Brown P., Levinson S. *Politeness: Some Universals in Language Usage*. Cambridge University Press, 1987. URL: https://www.academia.edu/26395652/Politeness_Some_universals_in_language_usage (data звернення: 27.11.2024).
16. Burkat A., Jasińska A. *Hurra!!! Po polsku 2. Podręcznik studenta*. Prolog, 2010.
17. Burkat A., Jasińska A. *Hurra!!! Po polsku 3. Podręcznik studenta*. Prolog, 2008.
18. Byram M. *Teaching and Assessing Intercultural Communicative Competence*. Clevedon: Multilingual Matters, 1997.
19. Cybulski M. *Obyczaje językowe dawnych Polaków. Formuły werbalne w dobie średniopolskiej*. Łódź, 2003.
20. Dembowska-Wosik I. Recenzja: Seria materiałów do nauki języka polskiego jako obcego na poziomie A1: Ewa Piotrowska–Rola, Marzena Porębska, *Polski jest cool*, Szkoła Języka i Kultury Polskiej KUL i Wydawnictwo „Episteme”, Lublin 2013 (1. *Polski jest cool. Książka studenta*, ss. 322; 2. *Polski jest cool. Zeszyt ćwiczeń*, ss. 127; *Polski jest cool. Książka nauczyciela*, ss. 393.), w: „Acta Universitas Lodziensis. Kształcenie Polonistyczne Cudzoziemców” tom 22, Łódź, Wydawnictwo „Episteme”, 2013, c. 381–383

21. Bousfield D., Locher M. A. Impoliteness in language: Studies on its interplay with power in theory and practice. – Berlin; New York: Mouton de Gruyter, 2008.
22. Gumperz, J. J. Discourse Strategies. Cambridge: Cambridge University Press, 1982.
23. Grice P. Logic and Conversation // Syntax and Semantics. – Vol. 3: Speech Acts / ред. P. Cole, J. J. Morgan, 1975.
24. Holmes J. Politeness in Intercultural Discourse and Communication. W: The Handbook of Intercultural Discourse and Communication. Wiley–Blackwell, 2012. с. 205–228.
25. Holmes, J. Women, Men, and Politeness. London: Longman, 1995.
26. Hymes, D. H. Ethnography, Linguistics, Narrative Inequality: Toward an Understanding of Voice. London: Taylor & Francis, 2003.
27. Hymes D. H. Discourse: Scope without depth. International Journal of the Sociology of Language, 1986. URL: <https://www.degruyter.com/document/doi/10.1515/ijsl.1986.57.49/html> (дата звернення: 27.11.2024).
28. Huszcza R. O gramatyce grzeczności. Pamiętnik Literacki, 1980. Vol. 71/1. с. 175–186.
29. Kita M. Językowe rytuały grzecznościowe. Katowice, 2005.
30. Konecki K. Studia z metodologii badań jakościowych. Teoria ugruntowana. Warszawa: PWN, 2000.
31. Lakoff, R. Language and Woman's Place. New York: Harper & Row, 1975.
32. Lakoff R. Talking power: The politics of language in our lives. New York: Basic Books, 1990.
33. Leech G. N. Principles of Pragmatics. London: Longman, 1983.
34. Leech, G. N. Style in Fiction: A Linguistic Introduction to English Fictional Prose. London: Longman, 2007.

35. Leech G. N. The pragmatics of politeness. Oxford: Oxford University Press, 2014.
36. Lewicki A., Głos w dyskusji, w: Zmiany w publicznych zwyczajach językowych, red. J. Bralczyk, K. Mosiołek–Kłosińska, Warszawa, 2001.
37. Łaziński M. O Panach i Paniach. Polskie rzeczowniki tytułowe i ich asymetria rodzajowo-płciowa. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN, 2006.
38. Mackey A., Gass S. M. Second language research: Methodology and design. Nowy Jork: Lawrence Erlbaum, 2005. c. 173–174.
39. Mackey, W. F. Language Teaching Analysis. London: Longmans, Green & Co., 1971.
40. Małolepsza M., Szymkiewicz A. Hurra!!! Po polsku 1. Підручник студента. Prolog, 2024.
41. Marcjanik M. Polska grzeczność językowa. Kielce, 2002.
42. Marcjanik M. Proces przewartościowania polskiej grzeczności językowej. W: Język trzeciego tysiąclecia II. Tom 1: Nowe oblicza komunikacji we współczesnej polszczyźnie / red. G. Szpila. Kraków, 2002. c. 391–396.
43. Marcjanik M. Grzeczność w komunikacji językowej. Warszawa, 2008.
44. Marcjanik M., Zmiany w etykiecie językowej ostatnich lat XX wieku, w: Zmiany w publicznych zwyczajach językowych, red. J. Bralczyk, K. Mosiołek Kłosińska, Warszawa, 2001.
45. Mole J. Mind Your Manners. Managing Business Cultures in the New Global Europe. Nicholas Brealey International, 2009. URL: https://www.academia.edu/6095898/Mind_Your_Manners (data звернення: 27.11.2024).

46. Niedbalski J. Wywiad swobodny (free interview). W: Słownik Socjologii Jakościowej / ред. К. Т. Konecki, P. Chomczyński. Warszawa: Difin, 2012. c. 335–337.
47. Nicholas Brealey International. Mind Your Manners. Managing Business Cultures in the New Global Europe. Cambridge, 2009.
48. Ożóg K. Współczesny model polskiej grzeczności językowej. W: „Język a kultura”, nr 17. Wrocław, 2005.
49. Ożóg, Kazimierz. Model współczesnej polskiej grzeczności językowej. Programy dydaktyczne. Bibliografia. Etykieta językowa, red. Jerzy Bartmiński, Lublin, 2004, c. 143–149.
50. Róża Ciesielska-Musameh, Barbara Guzik-Świca, Grażyna Przechodzka. Z polskim w świat. Підручник студента. UMCS, 2016.
51. Searle, J. R. Expression and Meaning: Studies in the Theory of Speech Acts. Cambridge: Cambridge University Press, 1979.
52. Sosnowski W. Formy adresatywne. Aspekt językowy i socjologiczny. Warszawa: D. Roszko, 2015.
53. Stempek I., Stelmach A. Polski, krok po kroku. Підручник студента A2. Polish–courses.com, 2013.
54. Thomas, J. Meaning in Interaction: An Introduction to Pragmatics. London: Routledge, 1995.
55. Wierzbicka, A. Cross-Cultural Pragmatics: The Semantics of Human Interaction. Berlin: Walter de Gruyter, 2003.
56. Zarzycka G., Dialog międzykulturowy. Teoria oraz opis komunikowania się cudzoziemców przyswajających język polski, Łódź, 2000.
57. Zarzycka G. Opis pedagogiki zorientowanej na rozwój kompetencji i wrażliwości interkulturowej w poszukiwaniu nowych rozwiązań. Dydaktyka języka polskiego jako obcego y progu XXI wieku / ред. W. Miodunka, A. Seretny. Kraków, 2008. c. 63–78.
58. Żydek-Bednarczuk U. Spotkanie kultur. Komunikacja i edukacja międzykulturowa w glottodydaktyce. Katowice, 2015.

ДОДАТКИ

1. Таблиця 2.1.....	27
2. Таблиця 3.1.....	47
3. Діаграма 4.1.....	59
4. Діаграма 4.2.....	59
5. Діаграма 4.3.....	75
6. Діаграма 4.4.....	76
7. Таблиця 4.1.....	79
8. Таблиця 4.2.....	83