

РЕАЛІЗАЦІЯ КОНФЛІКТОГЕННОГО ПОТЕНЦІАЛУ ПРЯМИХ І НЕПРЯМИХ ЗВЕРТАНЬ

Статтю присвячено дослідженню звертань, що викликають негативну реакцію адресата й можуть спричиняти конфлікти. Виявлено типи та семантичні групи звертань-конфліктом, описано варіанти негативних реакцій на прямі та непрямі звертання з конфліктогенним потенціалом залежно від лінгвальних та екстралінгвальних факторів. З'ясовано чинники, за яких форма звертання стає конфліктогенною. Окреслено причини відсутності вербальної реакції на звертання-конфліктем. Ураховано гендерні, статусні, вікові характеристики комунікантів, ступінь їх знайомства, характер стосунків між ними, специфіку ситуацій спілкування та норми поведінки, прийнятні в українському суспільстві.

Ключові слова: адресат, адресант, звертання-конфліктем, конфліктогенний потенціал, комунікативна ситуація, репліка-реакція.

Шкицькая И. Ю. Реализация конфликтного потенциала прямых и непрямых обращений. *Статья посвящена исследованию обращений, которые вызывают негативную реакцию у адресата и могут приводить к конфликтам. Выявлены типы и семантические группы обращений-конфликтом, описаны варианты негативных реакций на прямые и непрямые обращения с конфликтным потенциалом в зависимости от лингвистических и экстралингвистических факторов. Определены причины конфликтности форм обращений и невыраженности негативной реакции на них. Учтены гендерные, статусные, возрастные характеристики коммуникантов, степень их знакомства, характер отношений между ними, специфика ситуаций общения и нормы поведения, приемлемые в украинском обществе.*

Ключевые слова: адресат, адресант, обращение-конфликтем, конфликтный потенциал, коммуникативная ситуация, реплика-реакция.

Shkitska I.Yu. Realization of Conflictual Potential of Direct and Indirect Appeals. *The article is devoted to the research of appeals that cause the addressee's negative reaction and may lead to conflicts. The research identifies types and semantic groups of irrelevant-conflictual forms of address and describes variants. Ways of negative reactions to direct and indirect forms of appeals with conflictual potential are described paying attention to lingual and extra-lingual factors. The work identifies factors turning forms of appeals into conflictual ones. It determines the causes of absence of verbal reaction to conflictual addressing.*

The research takes into consideration gender, status, and age characteristics of communicants, the degree of their familiarity, the nature of their relations, the specifics of communicative situations, and norms of conduct accepted in the Ukrainian society.

Forms of appeals by name, patronymic, surname and nickname, the ones marking gender, age and cognation, the ones indicating a position / title and expressing a positive attitude to the addressee are attributed to irrelevant-conflictual forms of appeals.

It is determined that negative responsive reactions to an unsuccessfully selected form of appeal in informal and formal communication with strangers and unfamiliar recipients are the most frequent.

The short acquaintance of communicants, their independence from each other, absence of pronounced status and age differences, low cultural level of at least one participant of the interaction are attributed to the factors which make the realization of the conflictual potential of addressing more probable and give more chances of emergence of negative verbal reaction to it.

Key words: addressee, addresser, irrelevant-conflictual form of appeal, conflictual potential, communicative situation, responsive utterance.

Звертання – це органічний і специфічний елемент структури будь-якої мови, одна з мовних «універсальї комунікативно-функціонального характеру» [8, с. 11]. Звертання характеризуються поліфункціональністю, оскільки передбачають реалізацію не тільки апеляційної, а й орієнтувальної, фатичної, організаційної, регулювальної, емотивної, а також оцінно-експресивної функцій. Усі засоби звертання, як граматичні, так і лексичні, є «способом створення особливого комунікативного простору до початку розмови та підтримання або зміни його в процесі спілкування» [7, с. 133].

Як об'єкт дослідження звертання давно привертають увагу лінгвістів. У вітчизняному й зарубіжному мовознавстві знаходимо чимало робіт, у яких висвітлюються питання історичного розвитку звертань, з'ясовуються їх лексико-семантичні та функціональні особливості. Останнім часом зростає кількість наукових студій, у яких розкрито прагматичні характеристики звертань. Ідеться про праці М.Л. Макарова, Л.П. Рудько, Л.П. Рижової, Л.В. Корновенко, І.В. Корнійко, В.Е. Райлянової, М.С. Скаба, Н.М. Глаголевої, Г.А. Балакай, М.Г. Баракової та ін.

Однак, незважаючи на посилення інтересу лінгвістів до питань функціонування звертань у різних типах дискурсу, поза увагою вчених залишаються семантико-прагматичні характеристики звертань, що викликають негативну реакцію адресата. З огляду на це наше дослідження, присвячене вивченню звертань-конфліктем на матеріалі української мови, є актуальним.

Мета нашої наукової розвідки – з'ясування особливостей функціонування прямих і непрямих форм звертань, які набувають конфліктогенності в різних комунікативних ситуаціях. Досягнення мети передбачає виконання таких завдань: виявити звертання, які можуть викликати негативну реакцію співрозмовника, виокремити тематичні групи звертань-неадекватних номінацій, описати можливі варіанти негативних реакцій на звертання залежно від лінгвальних та екстралінгвальних факторів, з'ясувати чинники, за яких форма звертання стає конфліктогенною, окреслити причини невираженої негативної реакції на звертання-конфліктем.

Успішність комунікації залежить від багатьох лінгвальних та екстралінгвальних факторів. Серед них значущою є дистанція спілкування. Так, В.І. Карасик основними її типами вважав персональну та соціальну [4, с. 80-81], відзначаючи закріпленість певного арсеналу мовних засобів за кожним типом дистанції. Такими засобами є передусім звертання на *ти* чи *ви*, ім'я, прізвище, чи ім'я по батькові, використання регулятивів типу *друже, господине*. Персональний тип спілкування характеризується щирістю, спонтанністю, соціальний – відзначається стриманістю, передбачає формалізованість [4, с. 80-81]. Неврахування учасниками комунікативного акту типу дистанції спілкування може призводити до комунікативних невдач, образ, конфліктів.

Виникнення конфліктної ситуації часто спостерігаємо ще на початку інтеракції, що зумовлено неправильним вибором форми звертання до співрозмовника. Серед звертань-конфліктем можна виокремити звертання на

ім'я, ім'я та по батькові, прізвище, прізвисько, звертання, що маркують вік і стать, звертання на позначення посади / звання, родинних зв'язків, звертання-маркери прихильності тощо. Розглянемо, як реалізовується конфліктогенний потенціал окреслених груп звертань.

Психологи стверджують, що кожній людині приємно чути власне ім'я (див. про це, наприклад [5, с. 107]). Імена людей значущі й мають сакральний сенс, тому дуже часто негативну реакцію адресата викликає неправильне називання його імені чи по батькові адресантом. Зазвичай адресат, якого неправильно назвали, намагається виправити помилку. Те, у якій формі він це робить, залежить від низки факторів: його віку, статусу, культурного рівня, а також типу стосунків між комунікантами. Так, реакції-обурення на зразок *Ви дотепер не знаєте мого імені!, Треба вивчити до цього часу, як звати вашого* + [номінація посади / ролі та ін.], а також реакції-докори *Невже так важко запам'ятати, як мене звати?* характерні для вищих за статусом і, як правило, старших за віком адресатів. За нашими спостереженнями, на неправильне називання імені частіше реагують жінки, ніж чоловіки. У деяких випадках – за короткотривалої неповторюваної інтеракції, незначущості імені для ідентифікації особи / документів і под., а також за наявності свідків розмови, нижчий за статусом адресат може не виправляти вищого за статусом співрозмовника.

Щоправда, матеріал дослідження засвідчує поодинокі приклади з усного мовлення, у яких вищі за статусом співрозмовники (зауважимо, – чоловічої статі) ігнорують неправильне їх номінування на ім'я чи по батькові нижчими за статусом / посадою відвідувачами тощо. Такий тип реакції можна пояснити перебуванням адресата в позитивному психоемоційному стані в момент спілкування, його особистісними якостями, зокрема неконфліктністю, тактовністю, поблажливим ставленням до інших, а також браком часу, зосередженістю на робочих питаннях тощо.

Варіанти власних імен, будучи носіями соціальних і стилістичних конотацій, дають змогу в службових й особистих відносинах переключати спілкування з однієї тональності на іншу, виконуючи в такий спосіб регульовальну функцію [1, с. 87]. Варіанти імені особи в різних комунікативних ситуаціях можуть набувати конфліктогенності. Найбільшу кількість негативних реакцій спостерігаємо у зв'язку з номіним варіантом імені, переважно в опозиціях український / російський у ситуаціях неділового та неформального ділового спілкування, пор.: *Володя – Владьо – Вова, Олена – Лена – Альона*. Реакції на українські / російські варіанти імен характеризуються типовістю, їх мета – запобігти подальшому використанню співрозмовником такої форми, наприклад: *Я не Вова, Не називайте мене Вовою, Який я вам Вова!, Я на Вову не відкликаюсь, Тут Вови немає, Шукай Вову серед москалів!; Мені не подобається ім'я Олена, Я не люблю, коли мене кличуть Оленою, Я – Альона*. Подібну реакцію спостерігаємо й на ті варіанти імені (повні / короткі, нейтральні / пейсєливі), із якими адресат себе не асоціює, а також на варіанти близьких за звучанням імен, пор.: *Вікторія – Віта – Віка, Вадим – Вадик – Владик, Генік – Геннадій – Євген, Гоша – Георгій – Григорій* і т. д. Наприклад: – *Звіт*

мене Людмилою, якщо не важко, – [виправила вона (дружина онука героїні. – І. Ш.) мене, коли я звернулась до неї як до Люди.]

– *Лудо, але ж у вас таке надмірне, довге повне ім'я, хіба не можна його зменшити?*

– *А ви зменшуйте прикметники, ви ними зловживаєте, так і сили для імен збережуться. Усі ці ваші «надмірний», «надзвичайний», «злочинно-прекрасний», – для чого вони, ті красивості? Людмила – гарне ім'я, а Людка – так хай звуть шавок підборних, навіть чути такого не хочу* (Л. Денисенко).

Тип звертання, який обирає мовець, залежить від багатьох факторів: ступеня знайомства, типу стосунків, статусно-рольових та вікових характеристик комунікантів. Серед них сфера спілкування посідає далеко не останнє місце. Так, наприклад, в освітній сфері номінації викладача студентами на зразок *пан / пані* + ім'я неприйнятні. Як виняток вони можуть функціонувати лише за відсутності вікової різниці під час спілкування людей середнього й старшого віку.

Номінація під час звертання може бути адекватною або неадекватною. Адекватна номінація передбачає відповідність уживаної форми звертання характеристиці адресата та комунікативній ситуації. Неадекватну номінацію зумовлюють свідоме вживання форми звертання, невідповідної певній комунікативній ситуації, та недостатня прагматична компетенція мовця [6, с. 5]. Ідеться про ситуації, у яких мовець не знає, як правильно звернутися, і послуговується широко вживаними в практиці повсякденного спілкування формами звертання, що неправильно характеризують адресата або використовують форми звертання без імені.

Так, обурення викладачів викликають звертання студентів до них без імені на зразок *Чуєте?, Слухайте, Дивіться, Вибачте* і т. д., а також уживання назви за посадою *вчителько* (без *пані*). На згадані номінації адресат реагує називанням свого імені та по батькові або докором-повчанням, наприклад:

– *Чуєте? А коли у нас модуль?*

– *Марина Петрівна. Мене звати Марина Петрівна, У мене є ім'я, Звертається так до інших некультурно, Ви дотепер не знаєте, як звати вашого викладача?!* і т. д. (з усного мовлення).

Звертання на прізвище в сучасній українській культурі вважається неввічливим. Зауважимо, що за часів Радянського Союзу ця форма звертання сприймалась як нейтральна, що активно функціонувала в діловій сфері. Сьогодні навіть тут звертання на прізвище вважається неприйнятним та образливим. Зазвичай його обирають вищі за посадою чи статусом співрозмовники стосовно підлеглих. Чим більша ця дистанція, тим імовірнішим є використання згаданої апелятивної форми. Навіть в освітній сфері, де функціонування звертань на прізвище до учнів / студентів можна деякою мірою виправдати родом діяльності, адресати відчувають дискомфорт і формалізованість стосунків з учителем / викладачем.

Особливо болісно адресати реагують на свідоме чи несвідоме перекручування їхнього прізвища, одразу намагаються виправити помилку мовця або вказують на неї, повторюючи прізвище правильно: *Домбровський; Мос*

прізвище ...; *Ви неправильно назвали моє прізвище* і т. д. Найчастіше це стосується вимови прізвищ, співзвучних із назвами тварин, а також із номінаціями, що мають негативну конотацію: *Баран – Б́аран, Холóпова – Хóлопова* і под. Особливо частотні «виправляння» в ситуаціях привселюдно допущеної помилки, особливо якщо це важливо для ідентифікації особи та за наявності подальших контактів із мовцем. Будучи вживаним зі словом *пан / пані*, звертання на прізвище втрачає свою конфліктогенність.

Звертання на прізвисько можна віднести теж до категорії потенційно конфліктогенних. Вони можуть викликати негативну реакцію адресата за умов, якщо йому не подобається прізвисько, а також у випадках номінування чужими та незнайомими людьми, особливо з яскраво вираженою різницею у віці, соціальному статусі, роді діяльності, культурному рівні та ін. Типовою реакцією на такі звертання є обурення (*Я вам не + [прізвисько]!, У мене є ім'я! та ін.*) та повідомлення бажаної форми номінування *Мене (взагалі-то) звати + [ім'я]*.

Наприклад: [*У Григорія щодо Середи були свої наміри, і тому він зробив спробу вплинути на завжди похмурого і мовчазного парубка.*]

– *Послухайте, Малий,* – [казав він (Григорій. – І. Ш.) *якось, зайшовши ввечері до нього (Середи. – І. Ш.) в кімнату,*] – *я прийшов не як офіційна особа, тобто ваш вихователь, а просто як давній знайомий, який ставиться до вас доброзичливо. Мені хотілося б ...*

– *По-перше, у мене є власне ім'я і нічого мені чіпляти собачу кличку. По-друге, я по горло ситий доброзичливцями! А такими, як ви, особливо (Ю. Дольд-Михайлик).*

Нейтральне на перший погляд звертання на ім'я та по батькові в деяких ситуаціях, навіть ділового спілкування, може спричинювати негативну реакцію адресата. Конфліктогенними такі форми звертання частіше стають у спілкуванні з представницями жіночої статі. Чоловіки форму звертання на ім'я та по батькові сприймають нейтрально. Найчастотніша реакція, що засвідчує бажання змінити форму звертання, – пропозиція звертатися на ім'я: *Називайте мене просто Влад*. Це зумовлено прагненням адресата домогтися запам'ятовуваності свого імені іншими та уникнути його перекручування. Передусім ідеться про довгі й складні для вимови імена та по батькові.

Негативні реакції та висловлення бажання перейти на іншу форму звертання найчастіше спостерігаємо під час спілкування комунікантів однакового віку, а також у ситуаціях, коли адресат у силу специфіки сфери діяльності або посади відчуває себе «замолодим» для такої форми звертання. Сказане стосується секретарів, продавців-консультантів, нянь, гувернанток, працівників сфери шоу-бізнесу, малого бізнесу і под. Збільшення віку та посади адресата робить більш імовірним звертання до нього на ім'я та по батькові. Відповідно до культурних норм українського суспільства описувана форма звертання, адресована співрозмовнику віком 50+, навіть за статусної рівності комунікантів, є нормативною.

Типовими реакціями, що маркують невдоволення з приводу звертання на ім'я та по батькові, є такі: *Я вас просила називати мене Марією!, Називайте*

мене (просто) *Марією!*, *Я що, така стара?* Зауважимо, що форма звертання на ім'я та по батькові або просто на ім'я (особливо у формі кличного відмінка (*Софіє, Ольго* та ін.) може бути небажаною та образливою, якщо адресат уважає її проявом дистанціювання, відчуження, формалізації стосунків або невдоволення адресанта. За нашими спостереженнями вербальні реакції на такі форми звертання не частотні. У поодиноких випадках (за відсутності виразної вікової та статусно-посадової різниці між комунікантами, а також, якщо вони є добре чи давно знайомими) спостерігаємо реакції-невдоволення на зразок *Для чого нам цей офіціоз?* або реакції-докори на зразок *Ми ж з вами не один рік знаємось*.

За умов помилкової номінації конфліктогенності набувають звертання на позначення посад і звань. Найяскравіше це виявляється у сферах зі значущою ієрархією звань та рангів. Так, урахування ієрархії у військовій сфері важливе, оскільки йдеться не тільки про самі по собі звання, а й про підпорядкування та чітке виконання командних функцій щодо інших військових осіб у точно визначеному обсязі. Цікаво, що помилка в номінуванні в бік завищення звання викликає в адресата позитивну, здебільшого невербальну, реакцію. Проте в ситуаціях заниження звання адресати реагують негативно: *Ти що, на зірочках не розумієшся?*, *Ти б мене ще + [істотно нижчий ранг порівняно з рангом адресата] назвав!* (з усного мовлення). Інтенсивність негативної реакції залежить від різниці між званнями комунікантів: чим вона більша, тим емоційніше може реагувати вищий за званням адресат на невірну номінацію.

Неадекватні номінації на позначення вчених звань і посад в освітній сфері мають менший конфліктогенний потенціал порівняно з військовими званнями, але певну конфліктогенність сплутування наукового ступеня або вченого звання усне спілкування засвідчує. Негативну реакцію на помилкове номінування спостерігаємо не тільки в ситуаціях заниження звання чи ступеня, але й завищення: *Я ще не професор; доцентом треба ще стати; до професора треба ще дорости; до доцента мені ще далеко; я ще не заслужив цього звання; я ще не доробився до + [назва вченого звання] і под.* (з усного мовлення).

Загалом звертання на позначення професії або посади не є поширеними в українському суспільстві. Таку форму звертання застосовують для обмеженого кола професій (наприклад, *шофере, майстре*), та й сама номінація часто пом'якшується словом *пан / пані*. Будучи застосованою незнайомою людиною, що посідає нижчу сходинку в статусно-посадовій ієрархії, номінація на позначення посади набуває конфліктогенності. Наприклад, студент, який розшукує екзаменатора для перескладання іспиту, заходячи на кафедру, запитує: *А завідувач кафедри є?* (з усного мовлення). Навіть за відсутньої реакції адресата на таке номінування отримання позитивного результату адресантом може бути утрудненим.

У вищенаведеному прикладі адресант використав непряму форму звертання. Своєрідність звертань, виражених непрямыми найменуваннями осіб, полягає в тому, що вони ідентифікують співрозмовника як предмет

мовлення і мають нетрадиційну для звертання форму вираження – третьої особи однини [2, с. 9]. У діловому спілкуванні непрямі звертання допомагають уникнути незручних і конфліктних ситуацій, особливо в тих випадках, коли мовець невпевнений у правильності чи коректності обраної ним форми номінації комунікативного партнера. Але, як бачимо, сама по собі непрямая форма звертання не запобігає створенню конфліктної ситуації, особливо коли порушена статусно-рольова та вікова дистанція.

Зауважимо, що більшу конфліктогенність мають номінації студентами викладачів на зразок *прізвище + ініціали: А Петренко І. Б. с?* Подібні форми викликають негативну реакцію не тільки в безпосереднього адресата, а й в інших присутніх.

Звертання до безпосереднього начальника *босе, шефе, начальнику* за дружніх стосунків між комунікантами та відсутності істотної різниці у віці не є конфліктогенними, наприклад: (начальник хоче доручити підлеглому розслідування заплутаної кримінальної справи)

– *Випишіть собі ТТ, шефе, – [все ще дувся Кароль,] – а мені хай видадуть «вальтер» або «беретту».*

– *Хай буде по-твоєму, – [Попеску був підозріло добрий] (В. Кожелянко).*

Однак за порушення згаданих умов такі форми звертання можуть стати причиною виникнення конфлікту, образи, непорозуміння. Сказане не стосується прийнятих в українській культурі звертань, адресованих водіям, зокрема таксистам. Наприклад: [*За кермом червоного легковика, який виповз із мийки, сидів ще зовсім юний хлопцеві*].

– *Шефе, підкинь у центр, – [звернувся до нього Тищенко. – Бо наша тачка щось забарахлила. – І показав на білий автомобіль з піднятим капотом, біля якого порався Дряун.] Хлопцеві полестило слово «шефе». Він кивнув на сидіння; машина зірвалась з місця (В. Савченко).*

Форми звертання *начальнику* та *командире*, розповсюджені в місцях позбавлення волі та властиві неформальному спілкуванню ув'язнених із наглядачами, набувають конфліктогенності, виходячи за межі цієї сфери. У таких випадках вони можуть викликати подив, обурення або інші негативні реакції, наприклад: (затриманий таксист хоче, щоб міліціонер відпустив його)

– *В Києві живе, Іване Гнатовичу?*

– *Вулиця Гарматна, сорок шість, квартира десять. Сім'я, дружина, двоє діток, може, домовимося, начальнику?*

– *Ух ти, бач, уже начальник! Ти де так звертатися навчився? У місцях позбавлення волі, га, Іване Гнатовичу?*

– *Судимостей не маю (А. Кокотюха).*

Звертання в множині *колеги, мужики, дівчатка* та ін. Є.Л. Доценко розглядає як засіб солідаризації – «щоб було зрозуміло, що мовець і сам належить до такої групи: «Я такий самий, як і ви» [3, с. 111-112].

До маніпулятивно маркованих відносимо й звертання *хлопці* та *ребята* (рос.), адресовані груповому адресату. Їх умовно можна назвати номінаціями дружності та прихильного ставлення. У багатьох ситуаціях такі форми слугують зменшенню дистанції між співрозмовниками та часто функціонують

у ситуаціях холодного контакту. Їх також використовують для звертання до найманих працівників робочих спеціальностей. Навіть за вікової невідповідності згадані форми звертання не викликають негативної вербальної реакції. Це зумовлено низкою екстралінгвальних чинників, зокрема статусною нерівністю, залежністю адресата від адресанта, самим характером ділових стосунків, які передбачають значущість комунікантів один для одного. Проте, якщо між комунікантами відчутна статусна ієрархія, згадані форми звертання не виконують функцію зближення й можуть утруднювати спілкування, наприклад: (Аспірін хоче дізнатися в міліціонерів, що сталося з його донькою)

- *Мужики*, – [швидко запитав Аспірін,] – *тут дівка зі скрипкою була?*
Високий глянув похмуро. Маленький – із підозрою.
- *Документи*, – [чомуś сказав високий] (Дяченки).

Конфліктогенним в україномовному середовищі може бути звертання до юнака *парень* (рос.), особливо якщо ця форма супроводжує прохання та звертання на *ти*. Потенційно конфліктогенними вважаємо також звертання, вербалізовані субстантивованими формами прикметників *шановний / шановна, дороженький / дороженька*. Вербально невдоволення адресата з приводу такої форми звертання рідко репрезентовано, проте загалом її використання мовцем може негативно позначатися на спілкуванні. Конфліктогенність цих форм, ужитих без супровідних слів та словосполук, зумовлена тим, що така ззовні ввічлива (*дороженький* – пестлива) форма, імпліцитно маркує зверхність адресанта, його дистанціювання від співрозмовника. За нашими спостереженнями такі форми часто супроводжують висловлювання негативного характеру: докори, звинувачення, зауваження і функціонують у ситуаціях спілкування партнерів, асиметричних за віком чи соціальним статусом тощо. Наприклад: (молодий юрист прийшов переконати літнього селянина здати землю в оренду)

- *Доброго дня, Тодосю Степановичу!* – [підкреслено ввічливо привітався.]
- *Доброго, якщо не жартуєш <... >* – [буркнув господар.]
- *А навіщо жартувати?* – [блиснув усмішкою прибулець.] – *Я – людина серйозна. І до вас – у серйозній справі. Дозволите присісти, шановний?*
- *Та чого ж, сідай, церемоній нам не треба. Еге ж* (Б. Мельничук).

Комунікативну невдачу може спричинити помилка адресата в номінуванні, пов'язана з віком. Наприклад, коли юнак чи чоловік середнього віку, звертаючись до жінок похилого віку, помилково використовує номінацію *дівчатка*. Тут можливі (але не частотні) реакції на зразок *Та коли я була дівкою, ти ще й попід стіл пішки не ходив*, *Та мій онук старший за тебе* і под. Типовими реакціями літніх жінок на невдалу номінацію за віком, особливо в межах реалізації маніпулятивної стратегії позитиву, є жарти на зразок *Диви, знайшов дівчаток пенсійного віку!*, *Аякже, дівчинка-пенсіонерка!* і под.

Звертання до жінок середнього віку *дівчино, дівушка, дівчонка* не є конфліктогенними і здебільшого не викликають вербальних реакцій. Нейтральними для жінок цієї вікової категорії є звертання *жіночко* та *пані*. Форми звертань *жінка, жіночко, тьотю*, адресовані дівчині, образливі й можуть

викликати зворотню негативну реакцію. Так, у зафіксованому нами прикладі з усного мовлення звертання жінки середнього віку до дівчини, виражене словомформою *жінко*, викликало реактивну форму звертання *бабцю*.

Звертання *бабцю* або *бабусю*, адресовані жінкам літнього віку, теж не є нейтральними й можуть образити комуніканта або навіть викликати негативну реакцію на зразок *Яка я тобі бабця?!* За певних обставин конфліктогенними можуть бути й звертання родинності *мамцю, мамуню, мамашо, мать, папашо* та ін. Ужиті чужими й малознайомими людьми, такі форми трактуються адресатом як прояв фамільярності, неповаги, наприклад: (Нухим хоче дешево купити нивку в старій Грицихи)

– *А тебе ж яка хвороба так пізно носить? Не міг зачекати до рана?*

– *Що хвороба? Нащо хвороба має носити? Я до вас за інтересом, мамуню.*

– *Сусе Христе! Забрав їсь мені рідні діти, а тепер мене такий паршак мамуню кличе!* – [бурмотіла під носом, а нагло сказала:]

– *Я тобі, Нухим, вже раз говорила, що я не є громадська мамуня, а газдиня. Грициха, знаєш?*

– *Чому ж би не знав? Досить подивитися, щоби знати, що ви газдиня. Я так собі сказав, для більшого гонору.*

– *Ну ходи вже, ходи, не колідуй за порогом, – [бурмотіла стара, відчиняючи засувом хату]* (Б. Лепкий).

Зауважимо, що жінки похилого віку гостро реагують на звертання під час холодного контакту на *ти*: *Я з тобою гусей / корів, овець не пасла; не тикай мені; а чого ти мені тикаєш?* і т. д. Звертання знайомої значно молодшої людини до адресата середнього віку на *ти* теж може бути конфліктогенним, що засвідчують реакції на зразок *А наші діти що, разом до школи ходили?* (з усного мовлення).

Загалом під час конфліктів між незнайомими людьми з яскраво вираженою віковою різницею (у транспорті, чергах) старші за віком комуніканти обурюються, якщо співрозмовник, звертаючись до них, переходить на *ти*, розцінюючи це як прояв неповаги. Вікову різницю вони прагнуть використати як аргумент для припинення суперечки або й перемоги в ній. Це свідчить передусім про те, що в українській культурі однією з основних цінностей є повага до старших.

Варто відзначити, що звертання на *ви* теж може бути образливим для співрозмовника. Передусім сказане стосується тих ситуацій, коли вікова та статусна різниця між комунікантами невелика й коли адресат прагне неформалізувати стосунки з адресантом, хоче зблизитися з ним. Вибір невдалої форми звертання може викликати негативну реакцію як у чоловіків, так і в жінок. Наприклад, чоловік, на десять років старший від своїх співрозмовниць, на їх звертання до нього на *ви* відповідає: *«Що ви з мене вуйка робите!»* (з усного мовлення).

Неадекватними номінаціями постають звертання незнайомих до хлопців *вуйко, дядьку*. Хоча ці форми образливі для адресата, вербальні реакції на них нечастотні.

Цікавим є дослідження конфліктогенності кваліфікативних звертань.

Кваліфікативні назви – якісні й оцінні найменування осіб, пов'язані з емоційним ставленням до них з боку автора [2, с. 9]. Звертання, що маркують позитивне ставлення до співрозмовника, рідко викликають негативні реакції, за винятком відверто фамільярних форм, що супроводжують неприйнятні для адресата пропозиції.

У випадках холодного контакту під час міжгендерної інтеракції (метою якої є переважно флірт) звертання, що маркують прихильне ставлення до співрозмовника, зокрема із суфіксами пестливості, негативної реакції не викликають. Ідеться про номінації на зразок *гарненька, кралечко, краля, красунечко, лялюсько, мала, маленька, солодка, сонечко*. Вони засвідчують прагнення мовця чоловічої статі скоротити дистанцію, викликати симпатію. Аналіз прикладів з усного мовлення дає підстави стверджувати, що адресати жіночої статі на висловлювання зі згаданими лексемами реагують здебільшого невербально – посмішкою чи знітненням, або, якщо йдеться про комплімент, подякою. Наприклад: (парубки віком 22-25 років залицяються до жінки середнього віку, що повільно йде слизькою дорогою)

– *Маленька, може тобі руку подати?*

– *Дякую, не треба* (з усного мовлення). У жодному із зафіксованих нами прикладів не було фраз-спростувань або обурень на зразок: *Я вам не мала / маленька, сонечко* і т. д., *Я вам дала привід?*; *Називайте свою дружину так* і под. Хоча згадані реакції цілком можливі в інших ситуаціях, передусім конфліктного дискурсу.

Сама по собі ситуація флірту стримує адресата від висловлення негативної реакції не тільки на апелювативні комбінації, що слугують засобом інтимізації мовлення, а й на невідповідні реаліям чи нормам ділового спілкування звертання типу *дівка*, що супроводжують компліменти, захоплення, подив: *Яка дівка!; Які тут дівки!* і т. д. Чим вищий статус адресанта й чим він старший, тим більша імовірність порушення ним норм спілкування й менш імовірна негативна реакція жінки-адресата на його залицяння.

В Інтернет-спілкуванні спостерігаємо більше, ніж під час звичайних холодних контактів, негативних реакцій на бажання адресанта скоротити дистанцію з малознайомим адресатом жіночої статі шляхом уживання пестливих форм звертань та переходу на *ти*. Це пов'язуємо передусім з опосередкованістю Інтернет-спілкування та його дистантністю, які спричиняють порушення прийнятих у суспільстві норм спілкування та відчуття безкарності за їх порушення. Типовими в таких ситуаціях є реакції представниць жіночої статі на зразок *А що, ми добре знайомі?; Ого, уже малиш!!!; Привіт, але я не малиш!!!; Вибачте, але я не котик!; Не встигли познайомитись, а вже зайчик!; Давай обійдемося без звірниць* і т. д. Трапляються й реакції-жарти та підігрування адресанту на зразок *«Привіт, сонечко!» – «Привіт, хмарка!», «Як справи, мала?» – «А, може, я стара?!»*

Репрезентованість / нерепрезентованість негативної реакції на звертання теж визначається екстралінгвальними факторами. Серед них значущими є характер стосунків між комунікантами, статусно-вікова різниця між ними та їхній культурний рівень. Нетривалість знайомства комунікантів, їхня

незалежність один від одного, відсутність яскраво вираженої різниці в соціальному статусі та віці, низький культурний рівень хоча б одного з учасників інтеракції робить більш імовірною реалізацію конфліктогенного потенціалу звертання та виникнення на нього вербально вираженої негативної реакції. Більшість негативних реакцій на звертання спостерігаємо в ситуаціях холодного контакту, а також під час епізодичного спілкування з малознайомими комунікативними партнерами.

Таким чином, до звертань-конфліктом належать звертання на ім'я, ім'я та по батькові, прізвище, прізвисько, звертання-маркери статі та віку, звертання на позначення посади / звання, родинних зв'язків, звертання, що виражають позитивне ставлення до адресата. Найбільшою частотністю характеризуються негативні реакції на невдало обрану мовцем форму звертання в ситуаціях неформального та формального спілкування з незнайомими та малознайомими адресатами. Аналіз звертань-неадекватних номінацій з огляду на сферу функціонування, просторово-часові обставини спілкування та кризь призму міжкультурної взаємодії потребує подальших наукових студій.

ЛІТЕРАТУРА

1. **Городникова М. Д.** Гендерный аспект обращений как фактор речевого регулирования // Гендер как интрига познания : [сб. статей]. – М. : Рудомино, 2000. – С. 81-92.
2. **Ветрова Е. С.** Семантика і функціонально-комунікативний аспект етикетних одиниць в епістолярній спадщині українських письменників ХІХ ст. : автореф. дис... канд. філол. наук : 10.02.01 / Донецький національний ун-т. – Донецьк, 2004. – 20 с.
3. **Доценко Е. Л.** Психология манипуляции : феномены, механизмы, защита. – М. : ЧеРо : Изд-во МГУ, 1997. – 344 с.
4. **Карасик В. И.** Язык социального статуса. – М. : ИТДГК «Гнозис», 2002. – 333 с.
5. **Карнеги Д.** Как завоевывать друзей и влиять на людей. – М. : Высшая школа : Прогресс, 1990. – 282 с.
6. **Корнійко І. В.** Звертання як динамічний засіб вираження зверненості мовлення (на матеріалі сучасної німецької мови) : автореф. дис... канд. філол. наук : 10.02.04 / Київ. держ. лінгв. ун-т. – К., 2000. – 18 с.
7. **Кронгауз М. А.** Обращение как способ моделирования коммуникативного пространства // Логический анализ языка. Образ человека в культуре и языка / под. ред. Н. Д. Арутюнова и И. Б. Леонтиной. – М. : Индрик, 1999. – С. 124-134.
8. **Понмаренко В. П.** Категорія звертання та засоби її вираження в індоєвропейських мовах – етапи історичного розвитку і сучасність : [монографія] / Інститут мовознавства імені О. О. Потебні НАН України. – К. : Видавничий Дім Дмитра Бураго, 2008. – 368 с.

Шкіцька Ірина Юрївна – доктор філологічних наук, доцент, доцент кафедри документознавства, інформаційної діяльності та українознавства, Тернопільський національний економічний університет, вул. Львівська, 11, Тернопіль, 46000, Україна.

E-mail: academ@tane.edu.ua

E-mail: shkitska@yandex.ua,

tel.: +38(097)9686541

orcid.org/0000-0002-0252-8111

Shkitska Iryna Yuriivna – Doctor of Philology, Associate Professor, Department of Documentation, Information Activity and Ukrainian Studies, Ternopil National Economic University, Lvivska Str. 11, Ternopil, 46020, Ukraine.