

захисту суспільної моралі та ін.); суди загальної юрисдикції; прокуратура України; місцеві державні адміністрації та органи місцевого самоврядування; Збройні сили України, Служба безпеки України, Державна служба спеціального зв'язку та захисту інформації України, Служба зовнішньої розвідки України, МВС України, а також інші правоохоронні органи та військові формування, утворені відповідно до законів України.

Отже, розвиток інформаційних технологій має як позитивний, так і негативний бік. З одного боку, удосконалення засобів обробки і передачі інформації створює умови для розвитку демократичного суспільства, участі громадян у прийнятті найважливіших рішень, подолання відчуженості тощо. Але інформаційні технології можуть бути використані для створення системи всеохоплюючого, тотального контролю над суспільством взагалі та кожним його членом зокрема – як зазначається у праці відомого футуролога Й. Масуди «Комп'ютопія»: «...існує серйозна небезпека того, що ми рухаємося у напрямі контрольованого суспільства» [4].

ЛІТЕРАТУРА:

1. Дубов Д. В. Основи електронного урядування. Навчальний посібник / Д. В. Дубов, С. В. Дубова. — К.: Центр навчальної літератури, 2012. — 176 с.
2. Електронне урядування. Опорний конспект лекцій / За ред. А.І. Семенченка. — Київ, 2012.
3. Клімушин П. С. Електронне урядування в інформаційному суспільстві : монографія] / П. С. Клімушин, А. О. Серенок. — Х., 2010. — 312 с.
4. Масуда Й. Комп'ютопія // Філософська і соціологічна думка. — 1993. — №6. — С.36-50.

Шкіцька І. Ю.

д.філол. н., доцент, професор кафедри документознавства, інформаційної діяльності та українознавства ТНЕУ

КОНФЛІКТОГЕННІСТЬ ЗВЕРТАНЬ У СИТУАЦІЯХ ДІЛОВОЇ ТА НЕФОРМАЛЬНОЇ КОМУНІКАЦІЇ

Виникнення конфліктних ситуацій під час формального та неформального спілкування частотні ще на початку спілкування, що зумовлено неправильним вибором форми звертання до співрозмовника.

Імена людей значущі та мають сакральний смисл, тому дуже часто негативну реакцію адресата викликає неправильне називання його імені чи по батькові адресантом. Зазвичай адресат, якого неправильно назвали, намагається виправити помилку. 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.

Варіанти власних імен, будучи носіями соціальних і стилістичних конотацій, дають змогу в службових і особистих відносинах переключати спілкування з однієї тональності на іншу, виконуючи в такий спосіб

регулювальну функцію [1, с. 87]. Варіанти імені особи в різних комунікативних ситуаціях можуть набувати конфліктогенності. Найбільшу кількість негативних реакцій спостерігаємо у зв'язку з мовним 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. Подібну реакцію спостерігаємо й на ті варіанти імені (повні / короткі, нейтральні / пестливі), із якими адресат себе не асоціює, а також на варіанти близьких за звучанням імен, пор.: *Вікторія – Віта – Віка, Вадим – Вадик – Владик, Геник – Геннадій – Євген, Гоша – Георгій – Григорій* і т. д.

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 [2, 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.

Звертання на прізвище в сучасній українській культурі вважається неввічливим. Зазвичай його обирають вищі за посадою чи статусом співрозмовники стосовно підлеглих. Навіть в освітній сфері, де функціонування звертань на прізвище до учнів / студентів можна деякою мірою виправдати родом діяльності, адресати відчують дискомфорт і формалізованість стосунків з учителем / викладачем.

Адресати болісно реагують на свідоме чи несвідоме перекручування їхнього прізвища, одразу намагаються виправити помилку мовця або вказують на неї, повторюючи прізвище правильно. Найчастіше це стосується вимови прізвищ, співзвучних із назвами тварин, а також із номінаціями, що мають негативну конотацію.

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.

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.

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 у 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).

Неадекватні номінації на позначення вчених знань 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.

Комунікативну невдачу може спричинити помилка адресата в номінуванні, пов'язана з віком, наприклад звертання до літніх жінок *дівчатка*, звертання до дівчини *жінко, жіночко, тьотю* і под. Так, у зафіксованому нами прикладі з усного мовлення звертання жінки середнього віку до дівчини, виражене словоформою *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. Неадекватними номінаціями постають звертання незнайомих до хлопців *вуйко, дядьку*. Хоча ці форми образливі для адресата, вербальні реакції на них нечастотні.

Наявність / відсутність негативної реакції на звертання визначається екстралінгвальними факторами. Серед них значущими є характер стосунків між комунікантами, статусно-вікова різниця між ними та їх культурний рівень. Нетривалість знайомства комунікантів, їх 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.

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. 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.