

Алла Болотнікова
к.філол.н., доцент кафедри іноземної філології та перекладу
м. Полтава

ЗВЕРТАННЯ ЯК ГРАМАТИЧНИЙ ІНДИКАТОР ВВІЧЛИВОСТІ В ДІЛОВІЙ КОРЕСПОНДЕНЦІЇ

У діловій кореспонденції важливим є уміння послуговуватися етикетними кліше, використання яких передбачене соціальним статусом адресата та жанром послання (листи-пропозиції, листи-запрошення, листи-привітання тощо). Для полегшення процесу укладання та оформлення ділового листа адресанти використовують усталені формули ввічливості (звертання, подяки, прохання, відмови, вибачення та ін.). Етикетні кліше пронизують увесь текст ділової кореспонденції.

Звертання і категорія ввічливості в діловому спілкуванні тісно пов'язані. Це забезпечує дотримання правил та максимум ввічливості, поштивого ставлення до ділового партнера, дотримання оптимальної соціальної дистанції («негативна ввічливість»): *Шановний пане директоре! Вельмиповажний Микола Степановичу! Шановні пані та панове!*

Звертання є важливим комунікативним сигналом, що сприяє комплексному діагностуванню мовленнєвої поведінки й залежить від соціобіологічних характеристик, якими керується адресант у процесі переписки: а) соціальний статус («вищий» – «нижчий», «нижчий» – «вищий», «рівний» – «рівний»); б) рівень знайомства (знайомий – малознайомий – незнайомий); в) вік; г) стать; г) тональність (висока – нейтральна). Нам імпонує думка Н. Баландіної, що «мовець з метою формування сприятливого поля взаємодії свідомо або несвідомо враховує ці чинники й, виокремлюючи релевантний аспект, шляхом вибору того чи того звертання, установлює потрібну соціальну й психологічну дистанцію» [1, с. 85].

Уживання кличного відмінка маркує зменшення психологічної й соціальної дистанції, тому важливим видається аналіз мовних засобів, які

сприяють збереженню позитивного й негативного «лику» комунікантів. Офіційні звертання детерміновані семантикою влади: щоб увічливо звернутися до адресата, адресант повинен визначити його місце в суспільній ієрархії [2, с. 52]. Основна інтенція відправника така: *Увічливо звертаюся до Вас, бо, демонструючи Вам свою повагу й респект, хочу встановити відповідний комунікативний контакт і задати відповідну тональність*. Із-поміж офіційних звертань виокремлюють гоноративи *пане / пані, добродію / добродійко*, які посвідчують факт відносної рівності комунікантів: ***Шановна пані!*** *У відповідь на Ваше клопотання раді повідомити про перше розширення Ваших повноважень* (Сняданко Н., «Комашина тарзанка»).

У процесі контактування адресанти вживають гоноративи з поширювачами (титулатура, прізвище, ім'я). Уживання кліше *пане / пані + титулатура* маркує соціальну дистанцію, характерну для позначення чітко регламентованих взаємин переважно в офіційній переписці: військове, наукове, академічне, медичне, юридичне, адміністративне середовище: ***Пане Президенте, ми прибули Вас охороняти й захищати!*** (Веденєєв Д., «Задзеркалля історії»). Основне смислове навантаження титулатури – це демонстрування поваги до співрозмовника, дотримання дистанції, збереження негативного «лику» комунікативного партнера.

Кліше *пане / пані + прізвище* експлікує офіційні взаємини мовців, указує на дистанцію між кореспондентами. Це подиктоване додатковими чинниками: соціальними, місцем проживання, рівнем освіти тощо: ***Пане Стасенко, повідомляємо, що Ваші документи в порядку!*** Такі звертання демонструють дотримання дистанції й сприяють збереженню негативного «лику» співрозмовника.

Важливо зазначити, що на тепер можна спостерігати заміну окличного знака комою й написання етикетного кліше по лівій стороні за англо-американською традицією. Важливо наголосити, що наступний рядок починають із малої літери:

Шановні колеги,

дозвольте запросити...

Отже, формою кличного відмінка офіційних звертань, що маркує дотримання соціальної й психологічної дистанції, мовець утілює прагматичну установку демонстрування поваги до адресата з метою збереження негативного «обличчя». Необхідність правильного послуговування формулами ввічливості в діловій кореспонденції зумовлена такими чинниками: а) успішна реалізація комунікативних намірів; б) створення, підтримка і збереження соціальної рівноваги та партнерських узаємин; в) вибір необхідної тональності й зменшення рівня категоричності висловлення; г) створення іміджу, самопрезентація адресанта.

Джерела та література

1. Баландіна Н. Ф. Функції і значення чеських прагматичних кліше в комунікативному контексті : монографія. Київ : АСМІ, 2002. 332 с.
2. Болотнікова А. П. Кличний відмінок як індикатор категорії ввічливості в українській мові. *Sciences of Europe*. 2016. Vol. 2, № 3 (3). С. 51–56.