

ВЕЖЛИВОЕ ОБРАЩЕНИЕ

КОНСУЛЬТАЦИЯ ДЛЯ ПЕДАГОГОВ

Часто мы испытываем затруднение, пытаюсь выбрать правильную форму обращения к человеку, особенно незнакомому. К примеру, как обратиться к прохожему, чьего имени вы не знаете и не планируете продолжать знакомство. Или как позвать официанта в ресторане? А как вести себя в новом коллективе, где принято ко всем обращаться на «ты», а у вас язык не поворачивается «тыкать» людям, которые вдвое старше вас...

ЛЮДИ НА УЛИЦЕ

Советское «товарищ» или «гражданочка» в наши дни безнадежно устарело. Дореволюционное «сударь» и «сударыня» тоже едва ли уместны, а «господин» и «госпожа» и вовсе могут показаться кому-то вычурными и даже оскорбительными. Поэтому нередко, обращаясь к другим, люди мычат что-то невнятное. И правда, этикет в этой области не дает четких рекомендаций. Рассмотрим наиболее часто встречающиеся ситуации.

Обращения «девушка», «молодой человек», «мужчина» или «женщина» мы слышим довольно часто. Однако согласно исследованиям кафедры стилистики русского языка факультета журналистики МГУ людям не очень приятно, когда к ним обращаются в такой форме. Нейтрально к обращению «по половому признаку» относятся лишь девушки до 30 лет – им слова: «Девушка, как пройти в библиотеку?» совершенно не режут слух. И юноши того же возраста нейтрально относятся к обращению «молодой человек». Люди же более зрелого возраста предпочитают, чтобы их не называли...никак. Поэтому обща рекомендация такова: начинайте обращение к человеку на улице или в любом другом общественном месте со слов «извините» или «прошу прощения». Разумеется, обращаться нужно на «вы», даже если незнакомец моложе вас. «Ты» уместно только для ровесников школьного или студенческого возраста.

Избегайте фамильярных и просторечных обращений «тетенька», «дяденька», «бабуля» - они вульгарны и говорят о низком уровне культуры.

СФЕРА ОБСЛУЖИВАНИЯ

Современный этикет заметно изменился в области сферы обслуживания. Сейчас официанты, продавцы, консультанты обычно носят бэйджики с именами. Уместным и правильным считается обращение по имени, написанному на бэйджике, и при этом на «вы». Например, вы пришли в салон связи и видите консультанта с бэйджем «Сергей». Скажите: «Здравствуйте, я хотела бы узнать...» Если разговор довольно долгий, можете начать обращаться к консультанту по имени. То же самое касается и официантов: чтобы сделать заказ или попросить счет, достаточно громко и при этом доброжелательно окликнуть того, кто вас обслуживал: «Светлана, принесите, пожалуйста, счет». Внимание! Даже если на бэйдже указана

уменьшительная форма имени (Юля, Саша), все равно обращайтесь только на «вы».

Чтобы привлечь внимание служащих в магазине, в банке, на почте, используйте нейтральные фразы: «Будьте добры...», «Подскажите, пожалуйста...», «Вы не могли бы мне помочь?».

В СЕМЕЙНОМ КРУГУ

В прежние времена во многих семьях старших родственников было принято называть «тетя Оля», «дядя Юра». Сегодня такую форму уместно сохранять лишь там, где она прижилась. Если же вы попали в семью, прислушайтесь, какое обращение там принято. Возможно, новым знакомым будет неприятно слышать ваше «дядя» и «тетя». Во многих семьях, независимо от возраста обращаются друг к другу на «ты» и по имени. Но такую форму должен предложить тот, кто старше. До этого момента называйте человека на «вы» и так, как он вам представился. Если, скажем, муж представил вам мужчину в возрасте: «А это мой дядя Саша», скажите следующее: «Очень приятно, меня зовут Наташа, а вы Александр?» - при этом интонация должна быть вопросительной. Если человек захочет, чтобы к нему обращались по имени-отчеству, он вас поправит или предложит: «Зовите меня просто Саша».

Свекра и свекровь поначалу называйте по имени-отчеству и на «вы», пока они сами предложат другой вариант. Вы сами почувствуете, когда обращение «папа» или «мама» станут уместными. Выдавливать из себя эти слова не стоит, особенно если задушевные отношения не складываются.

Маленькие дети давно уже не говорят «тетя» и «дядя». Их приучают обращаться к родным по имени и на «ты». Общество демократизируется, и мы приходим к пониманию того, что дети – такие же члены семьи, как и взрослые.

В РОДНОМ КОЛЛЕКТИВЕ

В коллективе любого нового человека нужно называть только на «вы» и так, как он сам вам представился: по имени, по имени-отчеству или по фамилии. Со временем можно будет начать общаться без церемоний, но это должно произойти постепенно, органично для вас обоих. На первых порах не форсируйте события. Если почувствуете, что отношения потеплели, стали дружескими, переходите на «ты» - это упрощает решение деловых вопросов. Но прежде лучше спросить: «Перейдем на «ты»? Если, конечно, никто не против».

Всегда подчиняйтесь внутреннему этикету организации, в которой работаете. Часто в маленьких и крупных компаниях на «вы» обращаются только к самым высоким начальникам, руководителям. Начальник небольшого подразделения чаще предпочитает, чтобы ему говорили «ты», особенно если он сам – ровесник подчиненных. Если же из демократичной конторы вы перейдете в организацию, где принято строгое «вы», придется вести себя соответственно. Принимайте ту форму обращения, которую вам предлагают.