

## **Новые тенденции в функционировании обращений в деловом общении**

**Жукова Т.С.**

Одной из новых тенденций в современной коммуникации является использование в качестве нейтрального обращения формы полного имени адресата. Еще 15 лет назад невозможно было вообразить себе ситуацию обращения к человеку безо всякой иронии по полному имени – *Александр* или *Екатерина*, и что сам он будет именовать себя подобным образом и представляться так при знакомстве [Кронгауз, 113]. Однако произошли изменения, в результате которых оказался разрушенным старый этикет употребления имен и имен-отчеств. В ситуациях, в которых раньше было принято называть человека по имени-отчеству, теперь употребляются обращения по полному имени. Сокращенные формы имени, такие как *Таня* или *Серезжа*, воспринимаются как чрезмерно контактные и практически не используются в официальной ситуации или при различиях в статусе. А в качестве нейтральных употребляются полные имена – *Татьяна* и *Сергей*, что раньше было недопустимо (употребленные без отчеств они воспринимались как претенциозные, чопорные и всегда особым образом характеризующие говорящего или речевую ситуацию).

Другой новой тенденцией является постепенное вытеснение отчеств – за последние 10 лет заметно сузилась сфера их использования. Естественно, это лишь тенденция, и нет никаких оснований говорить об исчезновении отчеств вообще. Она действует лишь в тех сферах общения, которые наиболее подвержены иностранному влиянию: в основном, в речевых рамках современного бизнес-сообщества [Кронгауз, 112]. Новый речевой этикет во многих коллективах подразумевает обращение только по имени, в том числе и к начальнику, и к деловому партнеру, то есть в тех ситуациях, где ранее нейтральным было обращение по имени-отчеству.

Появились новые тенденции и в системе «ты»/«Вы» – форм общения. Правила употребления этих форм уже не универсальны, на выбор той или

иной формы влияет характер взаимоотношений общающихся и уровень речевой культуры коммуникантов. Из современных тенденций выделим распространение использования «ты» – формы в официальной обстановке общения. Ранее этикет предписывал даже хорошо знакомым друг с другом собеседникам обязательное переключение с «ты» на «Вы» – регистр в официальной обстановке общения при присутствии третьих лиц. Но в последнее время характерным стало именно отсутствие подобного переключения.

Одним из объяснений сложившейся тенденции использования ты-форм в тех ситуациях, в которых ранее употреблялись Вы-формы, может служить значительное влияние английского языка на современный русский, особенно в части формирования этикетных формул [Айсакова 2008: 157]. В современном английском языке не различаются «ты»/«Вы»-формы общения, и поскольку английское местоимение you воспринимается как «ты», то под влиянием английского языка в русском получили широкое распространение «ты»-формы общения. Так, в американских компаниях, работающих на российском рынке, кодекс корпоративной этики предписывает употребление обращения на «ты». Подобное характерно и для банковско-финансовой сферы, в сегменте которой также активно функционируют западные компании (например, Citibank, American express, PricewaterhouseCoopers). Все переговоры, деловая переписка ведутся там на английском языке. Так, управляющий партнер «Ренова Капитал» Олег Царьков, отвечая на вопрос о формах обращения, принятых в их офисе, ответил, что у них в коллективе принято общение «на «ты» и без отчества. Вот какие аргументы он приводит. С одной стороны, это влияние западной традиции, т.к. «культура инвестиционных банков пришла к нам с Запада», а с другой стороны, «у человека должно быть чувство комфорта, когда он приходит работать к нам» [из интервью газете «Коммерсант-власть», 10.11.2007].

В 2010–2011 гг. автором был проведен опрос среди столичного населения в возрасте 20-50 лет. В опроснике, в отдельном блоке «Корпоративная этика» респондентам предлагалось ответить на следующие вопросы:

Как принято общаться в Вашем трудовом коллективе? (по имени (полному паспортному /сокращенному/ уменьшительно-ласкательному)/ по имени-отчеству? на ты/на Вы?): интересует общение с коллегами, деловыми партнерами, клиентами, руководством (и как оно в свою очередь обращается к сотрудникам).

Вот какие комментарии встречаем в ответах респондентов:

*«Насколько я успела заметить, тенденция корпоративной этики диктует обращаться друг к другу по имени, без отчества, независимо от статуса человека и от его возраста. Возраст может диктовать обращение на «Вы». В зарубежных компаниях даже настаивают на обращении на «ты», даже если коллеги никогда не встречались друг с другом и общаются лишь через внутреннюю почту или по телефону».*

*«Общение между рядовыми офисными работниками, несмотря на разницу в возрасте, происходит на «ты» и по сокращенному имени. Начальство также приветствует обращение на «ты». Насколько мне известно, эта тенденция берет свое начало в Соединенных Штатах, где считается наиболее демократичным подобное общение «на равных» между подчиненными и руководством в сфере бизнеса. Это подтверждается моими товарищами, которые работают в представительствах американских компаний в России. Причем этой форме общения придается особое значение».*

*«В моем трудовом коллективе (международная юридическая компания) принято обращаться только по имени. Причем простая форма обращения принята также в отношении более опытных сотрудников, за исключением тех, кто проработал на фирме более 15-20 лет. Считается,*

*что чем проще форма обращения, тем комфортнее сотруднику в межличностном общении. Так что на работе обращаюсь только по имени и на «ты» (так принято)».*

Проведенный опрос показал, что наиболее употребительными обращениями среди коллег по отношению друг к другу сейчас являются полные имена и «ты»-формы (по мнению 27% и 28% опрошенных соответственно); сокращенную форму имени в качестве обращения используют 11% респондентов, при этом по имени-отчеству обращаются только 11% и на «Вы» – 17%.

По отношению к деловым партнерам используются «Вы»-формы, обращения по полному имени и имени-отчеству (40, 28 и 28%% опрошенных).

При обращении к клиентам употребляются полные имена, имена-отчества и «Вы»-формы (30, 27 и 34%% соответственно).

Преобладающими среди форм обращения к руководству респонденты назвали имя-отчество (30%) в сочетании с «Вы»-формами (37%) и полное имя (21%).

В свою очередь обращение руководства к сотрудникам отличается большим разнообразием – полное имя (33%), имя-отчество (9%), «Вы»-формы (29%), «ты»-формы (16%) и даже обращения по сокращенному (8%) и уменьшительно-ласкательному имени (3%).

Согласно данным опроса, именно полная (паспортная) форма имени лидирует сейчас в качестве обращения практически во всех категориях.

Приведем комментарии респондентов. В их ответах находим следующую мотивировку употребления той или иной формы обращения к партнеру и/или клиенту:

*«С клиентами при первой встрече общаемся по имени-отчеству, если клиент/партнер просит обращаться по имени, то учитываем пожелание. Как правило, довольно быстро люди переходят на более неформальное общение - по имени».*

*«Если это партнеры, то, как они представляются - по имени или по имени-отчеству, так их и зовем».*

*«С партнерами и коллегами у нас достаточно неформальное общение, что облегчает деловое сотрудничество. Что касается клиентов, то все зависит от того, как сам клиент представится и предложит ли перейти на «ты»».*

А вот что говорится про коллегиальное общение внутри коллектива:

*«Я работаю в небольшом юридическом бюро, там все друг друга знают, и у нас царит домашняя атмосфера, поэтому все друг к другу обращаются по именам, иногда даже уменьшительно-ласкательным и на «ты».*

*«В трудовом коллективе с людьми моего возраста +/- 10 лет общаемся на «ты», по сокращенному имени, например, Лена вместо Елены, люди более взрослого поколения между собой общаются по полному имени (например, Николай), некоторых более старших коллег называем по имени-отчеству».*

*«Если сотрудник старше меня, то только на "Вы", если моложе или со старшим есть дружеская договорённость, то на "ты"».*

*«Во всех коллективах, где я работала, было принято между равными по должности обращение по имени без отчества. Если разница в возрасте небольшая, то обращались на "ты"; если большая или есть личная дистанция в общении, то на "вы", иногда с отчеством (при разнице в 10 и более лет), иногда без и уменьшительно. В общем и целом, у кого насколько близко сложились отношения, тот так и обращался».*

Следующие примеры характеризуют стиль обращения к руководству и, наоборот, руководителя к вверенному ему коллективу:

*«Руководство обращается к сотрудникам по-разному: ко всем давно работающим - на «ты» и по имени, и мы к нему также. А к новым - только на «Вы».*

*«Начальников – обязательно на «Вы» и по имени-отчеству. Хотя в нашем коллективе более молодые сотрудники начальника называют не по имени-отчеству, а просто по имени и на «Вы» (например, Степан, Вы...?). Начальники с более молодыми подчиненными общаются на «ты», по имени. С сотрудниками старшего возраста – на «Вы», по имени-отчеству».*

*«Исключение составляет моя начальница - я как-то с первого дня привыкла обращаться к ней на «Вы» и по имени-отчеству и своей привычке за 2 года так и не изменила».*

*«Даже подчинённые обращаются ко мне на «ты», т.к. маленький коллектив и смысла надуть щёки нет. Двух «верховных» начальников называю всегда на «Вы», хотя иногда, с глазу на глаз, опускаю отчество».*

Итак, как видно из приведенных примеров, большинство опрошенных справедливо приходят к выводу о том, что выбор обращения в современной коммуникации зависит от формата сложившихся в коллективе отношений и степени формализованности общения в организации, а также от возраста, статуса, должности собеседника, от его менталитета и личных коммуникативных предпочтений.

## **Выводы**

Согласно данным опроса, одной из новых тенденций в деловом общении является использование полной (паспортной) формы имени в качестве нейтрального обращения. Такая форма в настоящее время лидирует практически во всех категориях: ее используют по отношению к деловым

партнерам и клиентам; при обращении начальника к своим сотрудникам, среди коллег по отношению друг к другу.

Другой новой тенденцией является постепенное вытеснение отчужденности. Эта тенденция действует в сферах общения, наиболее подверженных иностранному влиянию: в основном, в речевых рамках бизнес-сообщества.

Появились новые тенденции в системе «ты»/«Вы» – форм общения. В международных корпорациях, работающих на российском рынке, в компаниях банковско-финансовой сферы кодекс корпоративной этики предписывает сотрудникам по отношению друг к другу и руководству употребление обращения на «ты», которое считается демократичным, символизирует общение «на равных» между подчиненными и руководством, обеспечивает сотруднику комфорт в межличностном общении внутри коллектива.

Анализ приведенных примеров показывает, что выбор обращения в современной коммуникации зависит в первую очередь от формата сложившихся в коллективе отношений, степени формализованности общения в организации, также от характера взаимоотношений общающихся и только затем от возраста, статуса, должности собеседника, а также от его менталитета и личных коммуникативных предпочтений.

Знание новых тенденций современной бизнес-коммуникации и владение речевым этикетом в деловом общении представляются весьма важными, поскольку они способствуют приобретению авторитета, порождают доверие и уважение как среди внутреннего, так и внешнего делового окружения. Правильный выбор формы обращения помогает расположить к себе собеседника, способствует успешному развитию диалога и эффективному функционированию организации в целом. Нарушение же правил использования этикетных единиц производит негативное впечатление и отрицательно влияет на имидж и деловую репутацию человека, в т.ч. и как представителя той или иной организации.

## **ЛИТЕРАТУРА**

Айсакова Е.А. Социальная и социокультурная дифференциация обращений в современном русском языке: дисс... к.ф.н. М., 2008. 200 с.

Кронгауз М. Русский язык на грани нервного срыва. М.: Знак, 2009.