

Обращение.

Начинается общение, как правило, с обращения к человеку. Обращения культурно и социально обусловлены. Исторически сложилось так, что в русском языке не было общеупотребительных и нейтральных форм обращения, аналогичных формам обращения в других языках (мадам, мадемуазель, мсье – во французском, миссис, мисс, мистер – в английском и т.п.) В советский период активно использовалось обращение "товарищ", которое называло лицо независимо от пола и могло употребляться как в сочетании с фамилией, профессией, званием (товарищ Петров, товарищ директор, товарищ академик), так и без них ("Дорогие товарищи!").

В настоящее время можно говорить об устоявшейся форме обращения "господин – госпожа" в официальном и деловом обращении, хотя во многих случаях предпочтительнее обращение по имени и отчеству. В деловом обращении важно помнить, что при общении с человеком необходимо время от времени повторять обращение к собеседнику по имени и отчеству: "Да, Людмила Ивановна..., Простите, Виктор Михайлович..., Я вас не совсем понимаю, Лариса Ильинична". Такое обращение подчеркивает направленность речи и означает включение партнера по общению в активный диалог, и наоборот, отсутствие обращения исключает собеседника из коммуникации.

К этикетным правилам делового общения относится и уместное использование ты – вы форм. Выбор обращения на "ты" или на "вы" определяется:

- соотношением социального статуса собеседников;
- степенью их знакомства;
- характером взаимоотношений;
- официальностью – неофициальностью обстановки общения.

В деловом общении предпочтительным является обращение на "вы". Даже если в неофициальном общении с коллегами установлено обращение на "ты", в официальной обстановке такое недопустимо. Нередко только в силу своего возраста старший сотрудник считает для себя возможным обращаться к более молодому сотруднику равного с ним статуса на "ты" и по имени, что, конечно же, противоречит правилам делового этикета.

Правила применения этикетных форм обращения на "ты" и на "вы" в обобщенном виде представлены в следующей таблице (табл. 7)

Вы	Ты
К незнакомому, малознакомому человеку	К хорошо знакомому человеку
В официальной обстановке общения	В неофициальной обстановке общения
При подчеркнута вежливом отношении к собеседнику	При дружеском, интимном отношении к собеседнику
К равному и старшему (по возрасту и положению) собеседнику	К равному и младшему (по возрасту и положению) собеседнику

Выбирая форму обращения, наряду с вышеуказанными, следует учитывать и следующие факторы:

- обращение на "вы" позволяет сохранять дистанцию в деловых отношениях, не переходить ту грань, за которой начинается фамильярность;
- обращение на "ты" позволяет сократить дистанцию, придать теплоту деловым отношениям.

В деловых отношениях форму обращения выбирает лицо, вышестоящее по должности. Этикет межличностных отношений всегда требует особой деликатности в переходе с официального "вы" к простому и дружескому "ты".