

«ПАСТАЯННЫЯ НАВЕДНІКІ КЛІЧУЦЬ МЯНЕ «КАЛІ ЛАСКА»,

або Як навучыцца размаўляць, калі баішся памыліцца?

«Вітаем вас», «Дзякуй», «Прывітаем да нас яшчэ» — гэтыя тры фразы на роднай мове пачула на адной з аўтазаправак сталіцы. Там жа і пазнаёмілася з Ірынай Валаховіч, якая працуе на АЗС.

На родную мову перакладзеныя практычна ўсе шыльды і надпісы. Куды ні кінь погляд — усюды радуецца вока беларускія слоўцы: «крама», «скруцены і бульбяное пюрэ», «пыласос», «мыйня»... Каля ўваходу, непадалёк ад білборда з надпісам «Дзякуй за вашу крытыку», выстаўлены некаторыя тавары, у тым ліку і (чытаю на фірмовым цэнніку) «дровы фасаваныя ў мяшкЕ». Фатаграфую гэтую памылку, каб потым абавязкова сказаць пра яе супрацоўнікам запраўкі. Заходжу ўнутр — там беларускія слоўцаў яшчэ больш (толькі цэннікі на тавары пакуль на рускай мове. Але і іх збіраюцца перакладаць). Стаю ў чарзе, вывучаю надпісы «З намi зручней», «Не марнуй час», «Прывітанне, спяшаешся — падыходзь хутчэй»...

Я, хоць і не вельмі спяшаюся, але падыходжу. «Вітаю вас», — усміхаецца мне аператар Ірына (чытаю на бэйджыку). «Мне, калі ласка, каву», — усміхаюся ў адказ. «Стандартны кубачак ці вялікі?»

...Пакуль я піла сваю каву, Ірына паспела абслухаць чалавек 20.

Вось да касы падыходзіць малады чалавек з вялікімі навушнікамі. Плаціць за паліва. Потым вяртаецца і набывае каву. Цікаўлюся, як ён ставіцца да беларускай мовы на запраўцы?

— Пры зручным выпадку люблю заехаць сюды заправіцца кавай ці палівам, — адказвае па-беларуску (хоць па жыцці карыстаецца пераважна рускай мовай) сістэмна адміністратар і музыка Андрэй Антара. — Вельмі прыемна, калі вітаюцца

Тых, хто п'е тут каву ўпершыню, вясельце вось гэтая налепка на кавы-апаратаце.

ялавічына — гэта «говядзіна», але па-беларуску. «Можна, кавы яшчэ жадаеце?» Ад кавы муж з жонкай адмовіліся, але ялавічыны сасіскі вырашылі пакаштаваць. Сыходзілі яны з запраўкі з усмешкамі.

«Кошты на ўсіх аўтазапраўках аднолькавыя, але я прынцыпова за-

«Ёсць пастаянныя кліенты, якія хоць і размаўляюць па-руску, але прыхільна ставяцца да роднай мовы».

праўляюся толькі тут, — кажа малады дызайнер у ціштотцы з арнаментам. — Проста тут адчуваю сябе як дома, бо магу без напружання карыстацца роднай мовай. Не баючыся, што хтосьці нагубіць, скажа: «говарите на нормальном языке» ці «говорите по-русски». Дзякуй богу, такіх выпадкаў усё менш. Бо дзе ж яшчэ мне, беларусу, карыстацца мовай, як не ў Беларусі? За апошні год лаболела прадаўцоў, якія, калі ты штосьці пытаешся ў іх па-беларуску, стараюцца адказаць на роднай мове. Я сам да 27 гадоў размаўляў выключна па-руску. Таму разумею, што складана пачаць. Проста мы, беларусы, прывыклі чакаць. Як на дыкскатэцы: пакуль хтосьці першы не выйдзе і не пачне танчыць — пляцоўка будзе пустая. Дзе навучыцца танчыць,

магчымыя памылкі, маўляў, практыкі мала, па-беларуску размаўляе толькі на працоўным месцы.

— **Адкуль ведаеце мову?**

— Са школы. Мне проста пашанцавала з настаўніцай беларускай мовы і літаратуры. Працую на АЗС крыху больш як 2 гады. Калі ўладкоувалася, усё тут было па-руску. А пасля вырашылі зрабіць беларускую мову абавязковай для аператараў. Спачатку, калі шчыра, была паніка. Але што рабіць — пачала ўспамінаць усё, што ведала. Моўныя курсы для нас ладзілі бясплатна, гэта шмат чаго дало. Праўда, у выніку кіраўніцтва вырашыла пакінуць тры абавязковыя фразы на роднай мове. Але я за тыя паўгода так натрэніравалася, што і цяпер, як толькі станаўлюся за касу, быццам кнопка нейкая ўключаецца — размаўляю з кліентамі толькі па-беларуску. Трымаць сябе ў форме дапамагае старэйшая дачка, яна ходзіць у 6 клас. Вечарами правяраю, як яна выканапа дамашняе заданне па мове ды літаратуры, і сама адначасова вучуся.

— **Бывае, што і ў звычайным жыцці пераходзіце на беларускую мову?**

— Так, калі прыходжу дадому, магу штосьці сказаць па-беларуску. Муж злуецца, бо не разумее. Дзецім падабаецца. Меншая дачка ў садзік ходзіць, дык там

— **Ці заахвочваеце вы неяк беларускамоўных супрацоўнікаў, каб у астатніх быў стымул удасканальваць родную мову?** — Пацікавіліся мы ў кіраўніка кампаніі.

— Скажаць, што мы асобны заробак плацім аператарам, якія размаўляюць па-беларуску, дык не. Бо ў нашай краіне дзве дзяржаўныя мовы. Разам з тым жыццё — справядлівая штука. У межах праграмы ўдзячнасці мы ладзім асобныя ўнутраныя розыгрышы прызоў сярод супрацоўнікаў. На днях разыграваўся вялікі тэлевізар. І што вы думаеце, з 579 паперак я выцягнула прозвішча менавіта таго аператара, які цудоўна размаўляе па-беларуску. У Ірыны Валаховіч вельмі шмат падзячных запісаў, яна рэальна заслужыла той тэлевізар.

— **Чаму вырашылі абмежавацца толькі трыма абавязковымі фразамі на роднай мове?**

— Стандартныя фразы «Вітаем вас», «Дзякуй» — гэта дастаткова лёгка. А калі кліент задаваў нейкія спецыфічныя пытанні, напрыклад, пра аліву для аднатактнага рухавіка (ці ёсць яна і для чаго падыходзіць?), зразумела, супрацоўнікам было вельмі цяжка. Яны ўпадлі ў ступар. І часам аддавалі перавагу маўчання. У выніку мы змянілі падыход. Сышлі ад абавязалі. Рэкамендуем аператарам абслугоўваць кліентаў па-беларуску, але не прымушам. Пакінулі толькі тры фразы на беларускай мове: «Вітаем вас», «Дзякуй», «Прывітаем да нас яшчэ». Яны з'яўляюцца абавязковымі і ўваходзяць у стандарт абслугоўвання. Плюс мы пакінулі беларускую мову ва ўсіх візуальных камунікацыях. Такім чынам пакрысе прывучаем людзей. Спадзяюся, што кліенты будуць з задавальненнем вучыцца беларускай мове, хоць бы вось гэтак апасродкаваным чынам. І вельмі хочам развіваць гэту ініцыятыву далей. У прыватнасці, цяпер працуем над новым праектам уніформы з беларускай

Кожны раз, калі мы, звяздоўцы, бачым, што на вітрыне чарговага крамы з'яўляюцца беларускія слоўцы (або сустракаем усё больш людзей у вышыванках ды часцей чуем родную мову ў грамадскім транспарце), шчыра радуемся і думаем: «Вось гэты па-нашаму!» Прынамсі, з такіх думак і нарадзілася ідэя новай рубрыкі. Хтосьці калекцыянуе рарытэтныя машыны, хтосьці статуэткі... Мы ж вырашылі збіраць цікавыя праекты і ініцыятывы, звязаныя з адраджэннем беларускай мовы і традыцыі. Пачнём з сеткі аўтазаправак, дзе ўжо амаль два гады з кліентамі вітаюцца па-беларуску.



Ірына ВАЛАХОВІЧ з кіроўцамі размаўляе толькі па-беларуску.

наведнікаў. Ім, напэўна, вельмі прыемна, што і на запраўках хтосьці ведае беларускую мову. Ёсць пастаянныя кліенты, якія хоць і размаўляюць па-руску, але прыхільна ставяцца да роднай мовы. Могуць прыйсці і сказаць «Дзе гэта наша «калі ласка»?» Многія з іх толькі да мяне становяцца ў чаргу, нават калі іншы аператар свабодны. Некаторыя пытаюцца: «Чаму іншыя на рускай, а вы на беларускай мове абслугоўваеце?» — «Бо я люблю сваю родную мову», — адказваю. Насамрэч і калегі мае стараюцца, проста ў іх не такі голас звонкі, як у мяне (смяецца). Калі стажоры прыходзяць, яны побач са мной становяцца і чуюць, як я размаўляю. І таксама пачынаюць: і «рубелі», і «дзякуй», і «ваша рэшта».

Такога, каб «не размаўляць са мной па-беларуску. Я не хачу» — не было. Проста ёсць кліенты, якія не разумеюць — вы ж самі чулі — тады пераходжу на рускую. Многія, напрыклад, не ведаюць, што такое ялавічына. А тыя, хто ведае, націск няправільна ставяць. Я пачынаю выпраўляць: правільна не ялавічына, а Ялавічына. «А адкуль вы ведаеце, вы ж не настаўніца?» — «Таму што на моўных курсах выкладчыца сказала, што ў беларускай мове ёсць толькі слова Ялавічына». Наступным разам прыходзяць і кажуць ужо правільна (усміхаецца).

Надзея ДРЫНДРОЖЫК.
nadzieja@zviazda.by



Фота Надзеі БУЖАН.

на роднай мове... Яшчэ тут даволі вясёлыя надпісы на бензаклонках, у прыватнасці «рыльца паліўнага бака». І на кавы-апаратаце (зачытвае): «Скрадзена каву губляе да 100% смакавых якасцяў, а трапляючы ў арганізм, ператвараецца ў гарбуз». А яшчэ цудоўна было б, каб па радыё тут хоць зрэдка гучала якасная беларуская музыка.

А вось сямейная пара вырашыла «заправіцца» не толькі палівам, але і хот-догамі. «Вам якую сасіску — курыную ці ялавічыную?» — даносіцца да мяне звонкі голас аператара. Муж і жонка перагледваюцца: «Якую-якую?» Ірына тлумачыць, што

калі ніколі не спрабаваў? Як навучыцца размаўляць, калі баішся памыліцца? А як вучацца дзеці? Гэтак жа сама. А той, хто са злосцю тычкае фразамі кшталту «ты на трасянке гаворыш», сам наўрад ці пакажа прыклад. Такія людзі мала таго, што самі не размаўляюць, дык яшчэ імкнуцца забараніць іншым, прыдумваючы для гэтага самыя дзіўныя тлумачэнні».

...І вось у Ірыны Валаховіч перапынак. Карыстаючыся момантам, прадстаўляю я і дзякую ёй за мову. Дзяўчына з задавальненнем пагаджаецца адказаць на мае пытанні. Праўда, адразу ж выбачаецца за

сямейнай парай, якая стварыла брэнд Nonap і шые вельмі якаснае стыльнае адзенне з нацыянальнымі матывамі на кожны дзень. Не сакрэт, што самы буйны гулец на рынку спецадзення — фіны — у іх кошты больш цікавыя. Можна было звярнуцца да іх, але мне, напрыклад, важна, каб мы падтрымалі менавіта сваіх ініцыятыўных людзей. Таму што там беларускасці — гэта не толькі мова. Гэта ў цэлым павага да краіны, у якой ты жынеш.

— **Ці шмат у кампаніі аператараў, якія абслугоўваюць кліентаў цалкам на беларускай мове?**

— Каля 15—18%. Што цікава, найбольш такіх на брэсціках запраўках. Я атрымліваю неймавернае задавальненне, калі з імі кантактую. Вядома, хацелася б, каб аператараў, якія маглі б падтрымаць размову на роднай мове, было больш. Але, самі разумееце, усё не так проста. Пераважная большасць зносін у краіне ідзе на рускай мове. І я зараз з вамі гавару па-руску, бо пакуль яшчэ, на жаль, мала людзей у нас добра валодаюць роднай мовай.

— **На свае вочы пераканалася, што практычна ўсе шыльды і надпісы на запраўках перакладзеныя на мову. Але ж інструкцыя на мыйні рускамоўная...**

— З гэтым таксама не ўсё проста. Калі чытаеш, напрыклад, тэхнічную інструкцыю па эксплуатацыі мыйні на беларускай мове — вельмі складана ўсё зразумець, нават калі ты вывучаў мову ў школе. Таму мы яе скарацілі, пакінулі толькі базавыя рэчы па-беларуску — уключыць, выключыць, запустыць. Пашыраная ж інструкцыя, сапраўды, вісіць на рускай мове.

Можна, вядома, сказаць: «Гэта вашы праблемы, што не разумееце». Але я не лічу, што гэта правільна. Пакуль асноўная маса людзей рэчы па-беларуску — уключыць, выключыць, запустыць. Пашыраная ж інструкцыя, сапраўды, вісіць на рускай мове.