

Шаповалова Елена Александровна

студентка

НОУ ВПО «Санкт-Петербургский гуманитарный

университет профсоюзов»

г. Санкт-Петербург

СПЕЦИФИКА ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ФОРМУЛ ВЕРБАЛЬНОГО ЭТИКЕТА ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ РАЗНЫХ КУЛЬТУР

Аннотация: в данной статье представлены результаты исследования вербального этикета телефонной коммуникации представителей США, Франции и России. Телефонная коммуникация рассматривается как форма устного общения. Особое внимание уделяется формулам вербального этикета на разных этапах ведения телефонного разговора в зависимости от ситуации и отношений абонентов.

Ключевые слова: вербальный этикет, формулы вербального этикета, телефонный разговор, межкультурная коммуникация.

Актуальность данного исследования обусловлена, во-первых, огромным значением, которое приобретает вербальный этикет в условиях возрастающей роли межкультурной коммуникации [4]; во-вторых, недостаточной разработанностью темы в научной литературе; в-третьих, важностью умения устанавливать особенности и выявлять различия формул вербального этикета в разных странах, в частности во Франции, в США и в России, что связано с потребностью в культурно-языковых контактах [3, с. 22]; и, наконец, в-четвертых, теоретико-лингвистической значимостью полученных результатов.

Теоретической базой послужили работы А.А. Акишиной [1], М.В. Колтуновой [5] и Д.Е. Мякушкина [6]. Телефонный разговор рассматривается в статье вслед за А.А. Акишиной как «форма устного спонтанного диалога, осуществляемого при помощи технических средств» [1, с. 5].

Основные идеи данной работы были апробированы в ходе студенческой научно-практической конференции, посвященной проблемам лингвокультурологии и герменевтики в марте 2016 года – «Verbal etiquette of telephone communication in the USA, France, and Russia». Тематика доклада связана с полученными результатами по телефонным разговорам представителей США, Франции и России.

В данной статье находят свое отражение результаты проводимого в 2015–2016 годах трехэтапного исследования.

На первом этапе исследования в ходе поиска материала были отобраны по 14 русских и американских и 15 французских фильмов 2000–2015 годов, в сюжете которых присутствуют ситуации, дающие основание для телефонного разговора; в результате получили 62 фрагмента из американских фильмов, 46 – из французских и 59 – из русских. На втором этапе был рассмотрен состав участников разговоров, количество реплик просчитано для каждого из собеседников. На третьем этапе были выявлены особенности и различия в использовании формул у представителей США, Франции и России.

Для раскрытия специфики функционирования формул вербального этикета в телефонной коммуникации была рассмотрена структура телефонного разговора на примере диалогов из фильмов. Так, самой короткой, но не менее важной частью является начало телефонного разговора, для которого характерны фразы-приветствия, представление себя собеседнику или просьба соединения с необходимым абонентом. В фильме «Вики Кристина Барселона» (англ. «Vicky Cristina Barcelona») на начало отводится 9 секунд (из 36), в «Бобро поржаловать» (фр. «Bienvenue chez les Ch'tis») – 8 секунд (из 45), а в русском фильме «Питер FM» – 11 (из 30), т.е. в среднем по 9 секунд. Таким образом, на начало приходится около 17–25% времени разговора.

Основной частью является обсуждение проблемы, при этом, если разговор ведут близкие люди, времени на начальную фазу выделяется больше. После одной-двух реплик введения в курс дела или собственно последующим вопросом собеседник переходит к основному этапу телефонной беседы. Наконец, когда

тема исчерпана, наступает завершающая стадия телефонного разговора – заключение, состоящее из формул благодарности, пожеланий дальнейших контактов и прощальных фраз.

Для подсчета формул вербального этикета и установления их частотности в процентном соотношении, как во многих работах использовался количественный метод [2, с. 22].

Среднее число реплик во французских фильмах для звонящего и отвечающего – 4 реплики, для русских – по 5 реплик для адресанта и адресата; в американских фильмах представлены самые продолжительные разговоры по телефону – по 7 реплик, что представляется возможным объяснить тем, что в США наибольшее значение придается обсуждению деталей.

На начальном этапе адресат приветствует собеседника, что присуще в большей степени русской культуре, в которой считается неотъемлемым правилом вербального этикета: *Алло, привет* (в фильме «Неадекватные люди», 2010, 46.38–46.43). При официальном общении собеседники приветствуют друг друга репликой «*Здравствуйте!*».

Аналогично русской формуле *Привет!* использующаяся гораздо реже английская формула *Hi!* подразумевает приветствие, указывая при этом на фамильярное отношение к собеседнику, социальное равенство собеседников и добрые взаимоотношения.

В США и во Франции фразы приветствия означают то, что канал связи открыт. Стоит обратить внимание на то, что во Франции частотность употребления формул приветствий гораздо реже (лишь в 4%), а в США инициальная реплика *Hello* не употребляется вместе с фразами приветствия (*Hi* – в 8%), в отличие от России и Франции, что можно объяснить тем, что *Hello* первоначально заключает в себе значение приветствия.

Самыми распространенными фразами как для адресата, так и для адресанта на начальном этапе в американских фильмах являются *Hello* и *Hey* (22 и 6 из 62 для адресата, т.е. 35% и 9% и по 9 для адресанта, т.е. по 14,5%), при этом *Hey* обладает оттенком неофициальности. *Hey* может сопровождаться именем (*Hey,*

Jenny). Другим допустимым ответом на звонок является одиночная реплика *Yes* или *Yeah*.

Что касается русского языка, то в данном виде общения зафиксированы самые распространенные устойчивые варианты ответа – *Да* и *Алло*, при этом так же, как в США и во Франции частотность употребления *Алло* выше других инициальных ответных реплик (17 для адресата и 18 для адресанта из 59, т.е. 29% и 30,5%).

Зачастую у французов встречаются начальные реплики в виде уточнения, как, например, *Allô, Dris?* (в фильме «*Intouchables*», 2011, 1.17.56–1.18.01). Аналоги встречаются и в русском (*Алё, Максим?*), и в английском языке (*Hello. PC Davids?*).

В современное время из-за повсеместного использования телефонов с определителем, представление по имени теряет свою актуальность при общении с хорошо знакомыми людьми, однако наблюдается тенденция использовать фразу «*Это я*» (англ. *It's me*; фр. *C'est moi*).

Выражения второго этапа телефонного разговора организуют введение собеседника в курс дела, подготавливая его к определенной информации или к вопросу. Фразы отличаются вариативностью, так как зависят от личности адресанта, его цели и намерений. В американских фильмах выражения данного этапа представлены такими вводными репликами, как *Listen* (у адресанта в 10%, у адресата в 3% из выбранных нами фрагментов) и *Look* (11% и 6%), а также *Tell me* (2%). В случае, в котором данные реплики используется звонящим (адресантом), плавно вводят собеседника в курс дела; при употреблении отвечающим (адресатом) означают перехват инициативы ведения разговора.

Во французских фильмах аналогами являются *Ecoute(z)* (2%) и *Dis/Dites-moi* (2% – у адресата, 4% – у адресанта), русские варианты – *Слушай(те)* и *Скажи(те)* (3% и 2%).

Клишированность и вариативность в речи особенно появляются на заключительной фазе, когда все намеченные цели достигнуты. Завершать разговор

должен тот, кто позвонил, однако зачастую наблюдаются отступление от этикета, когда адресат подводит разговор к завершению со словами *I can't talk* или *Can I call you back?* и вежливо сообщает о том, что перезвонит позже. Встретившиеся французские аналоги: *Il faut que je te/ vous laisse* и *Je te/ vous rappelle*; русские: *Я не могу разговаривать* и *Я перезвоню*. Если проблемы возникли по техническим причинам, в американских фильмах употребляются такие фразы, как *Sorry, I can't hear you. We have a bad connection*. В аналогичной ситуации во французских фильмах люди могут сказать: «*Je ne vous entend pas bien, la ligne est très mauvaise*» (в фильме «*Bienvenue chez les Ch'tis*», 2008, 18.44–19.03). Зачастую в фильмах, как и в реальной жизни, опускают не только начальную, но и заключительную фазу в силу ограниченности во времени. Тем не менее, все этапы соблюдаются во французских фильмах в 65%, в русских фильмах в 59%, в английских фильмах в 71%.

Таким образом, результаты анализа средств общения по телефону позволяют углубить степень изученности языка в контексте телефонного этикета. Результаты исследования формул вербального этикета в телефонных разговорах на материале фильмов являются практически значимыми; перспективами данного исследования могут быть обобщение практического материала, разработка классификаций формул на основе иных критериев.

Список литературы

1. Акишина А.А. Этикет русского телефонного разговора: Учебное пособие / А.А. Акишина, Т.Е. Акишина. – 2-е изд. и доп. – М.: КомКнига, 2007. – 128 с.
2. Башмакова Н.И. Мониторинг сформированности составляющих медиационно-коммуникативной деятельности современного специалиста гуманитарного профиля в контексте требований рынка труда // Мир науки, культуры, образования. – 2015. – №2.
3. Башмакова Н.И. Поликультурная образовательная среда: генезис и определение понятия / Н.И. Башмакова, Н.И. Рыжова // Современные проблемы науки и образования. – 2014. – №2.

4. Башмакова Н.И. Медиация как феномен и актуальная составляющая профессиональной деятельности современного специалиста в условиях глобализации социума // Мир науки, культуры, образования. – 2015. – №1 (50). – С. 76.

5. Колтунова М.В. Язык и деловое общение: Уч. пособие для вузов. – М.: Экономика, 2000. – 271 с.

6. Мякушкин Д.Е. Искусство разговора по телефону: Учебное пособие. – Челябинск: Изд-во ЮУрГУ, 2007. – 20 с.