

Institut für Slawistik

SE: Sprachkultur: Russkij rečevoj etiket 515.504

SoSe 2010

LV-Leiter: Branko Tošović

Речевой этикет и речевая ситуация. Телефонный этикет.

Maria Luise Wohlfahrter

marialuise.wohlfahrter@edu.uni-graz.at

Речевой этикет и речевая ситуация

- Каждый человек использует речевой этикет.

- На пример одна беседа:

Маша, привет тебе, как дела?

Привет, все хорошо, спасибо!

В этой беседе у нас уже есть:

обращение, приветствие, благодарность.

Речевая ситуация

- Говорящий
- Его собеседник
- Место и время речи
- Мотив и цель общения
- Тема разговора
- Средство общения с присущими ему формой и значением

- **Говорящий:** его еще называют адресант — это всегда я (иногда мы).
- **Собеседник:** или адресат — всегда ты или Вы вежливое (иногда вы множественное).
- **Место и время речи:** где и когда происходит общение.

- **Мотив и цель:** мы хотим показать доброжелательность к собеседнику.
- **Цель:** мы хотим установить благоприятную тональность общения с собеседником.

- *Здравствуйте* или *До свидания*: Готовые, стереотипные единицы.
- Они имеют смысл.

Я вам посылаю привет в начальный момент общения — **приветствие**.

Я вам посылаю привет в конечный момент общения — **прощание**.

Я привлекаю ваше внимание для общения — **обращение**.

Я виноват перед вами и прошу об искуплении вины — **извинение**.

По случаю приятного события посылаю Вам доброжелательный привет — **поздравление**.

По случаю Вашего горя сочувствую Вам, разделяю Ваши чувства — **соболезнование**.

Телефонный этикет



Рис. 1

- Это общение при помощи технических средств.
- Телефонный разговор не является средством массовой коммуникации.
- Это форма общения с обратной связью.
- Этикет телефонного разговора требует краткости.
- Это форма устного спонтанного диалога.

- Телефонный разговор является дистантным, собеседники не видят друг друга.
- Жесты, мимика, выражение лица нет.
- В разговор по телефону включаются фразы как:

Какие-то шумы в трубке. Говори громче, тебя плохо слышно.

Типы телефонного разговора.

- Наведение справок
- Различные заказы
- Вызовы кого-либо; договор о встрече
- Передача информации (сообщений, приглашений...)
- Поздравления
- Поддержание контактов (звонки этикетного характера)

- **Официальные** (деловые) — между незнакомыми и малознакомыми людьми

- **Неофициальные** (частные):
 - А) нейтральные — между знакомыми, но равными по положению и возрасту
 - Б) дружеские — между близкими людьми

Правила разговора по телефону

- Деловые разговоры ведутся по служебным, а не по домашним телефонам!
- Нельзя звонить домой раньше 9 часов утра и после 10 часов вечера!
- Нельзя звонить домой незнокомым людям!



Рис. 2



Рис. 3

- Разговор по телефону не должен быть долгим, закончить разговор должен тот человек, который позвонил!
- Абонент, которому звонят, может себя не называть.

Алло!

Я Вас слушаю.

Извините, мне нужен Виктор Семонович Мухин.

Это я.

- Человек, который звонит, не может начинать разговор с вопросов: *Кто говорит? Кто у телефона?*

Алло.

Алло.

Извините, кто это?

А кому Вы звоните?

Мне нужен...

- Считается неудобным выяснять третьему лицу личность звонящего, если абонента нет на месте.

Алло!

Да.

Саша дома?

Нет, а кто это?

Помните

Если вы говорите по телефону, помните следующие правила:

- Прежде всего назовите себя.
- Нельзя спрашивать, звоня куда-либо, кто говорит.
- Говорить надо коротко и ясно.
- Звонить надо в удобное для собеседника время.

Смысловые части телефонного разговора

■ Установление контакта с абонентом

Вхождение в контакт. *Алло, Я вас слушаю, Иванов у телефона.*

Установление личности. *Это говорит Иванов. Иванов слушает.*

Проверка слышимости. *Меня хорошо слышно? Говори громче, плохо слышно.*

■ Начало разговора

Этикетные фразы приветствия. *Здравствуйте.
Добрый день. Привет...*

Вопрос о том, можно ли поговорить. *Вы
можете сейчас поговорить?*

Этикетные фразы о жизни, делах, здоровье.
Что у Вас нового?

Сообщение о цели телефонного звонка.
Я звоню вот по какому делу...,

■ Развитие темы

Затруднения в разговоре. *Я забыл, что я еще хотела сказать.*

Поддержание разговора. *Что Вы имеете в виду?*

Проявление внимания к чужой речи и проверка внимания собеседника. *Ну? Вы совершенно правы.*

Выход из контакта. Прекращение разговора. *Вот и все. Договорились.*

■ Конец разговора

Заключительные фразы. *Вот и все. Обо всем договорились.*

Этикетные фразы как: *Спасибо вам за приятное сообщение.*

Прощание. *До свидания. Пока. Я жду вашего звонка.*

Спасибо за
внимание

Литература

Акишина, А. А.; Акишина, Т. Е. (1990): *Этикет русского телефонного разговора. Пособие для студентов-иностранцев*. Москва: Русский язык.

Формановская, Н. И. (1979): Речевой этикет и речевая ситуация // *Русская речь*, 5; 77-80.

Интернет ссылки

Рис. 1:

<http://dosyalar.hurriyet.com.tr/kishastaliklari/images/telefon.jpg>

Рис. 2

<http://www.ingbueroalbrecht.de/grafik/telefon.gif>

Рис. 3:

http://www.iserlohn-roosters.de/files/imagecache/max visible size/files/images/nicht_erreicht_bar.jpg