

Яковлева Елена Леонидовна

**НАЧАЛЬНАЯ ФАЗА ТЕЛЕФОННОГО РАЗГОВОРА В РУССКОМ, АНГЛИЙСКОМ И НЕМЕЦКОМ ЯЗЫКАХ**

Телефонный разговор является неотъемлемой частью современной коммуникации, поэтому его лингвистический анализ является достаточно интересным с прагматической точки зрения. Данная статья посвящена контрастивно-прагматическому анализу начальной фазы телефонного разговора, которая является началом интеракции и состоит из конвенционных секвенций, т.е. взаимодействий.

Адрес статьи: [www.gramota.net/materials/2/2008/1-1/59.html](http://www.gramota.net/materials/2/2008/1-1/59.html)

Источник

**Филологические науки. Вопросы теории и практики**

Тамбов: Грамота, 2008. № 1 (1): в 2-х ч. Ч. I. С. 181-183. ISSN 1997-2911.

Адрес журнала: [www.gramota.net/editions/2.html](http://www.gramota.net/editions/2.html)

Содержание данного номера журнала: [www.gramota.net/materials/2/2008/1-1/](http://www.gramota.net/materials/2/2008/1-1/)

**© Издательство "Грамота"**

Информацию о том, как опубликовать статью в журнале, можно получить на Интернет сайте издательства: [www.gramota.net](http://www.gramota.net)  
Вопросы, связанные с публикациями научных материалов, редакция просит направлять на адрес: [voprosy\\_phil@gramota.net](mailto:voprosy_phil@gramota.net)

смысл, который вкладывает в понятие «друг» жадный мельник, когда эксплуатирует маленького Ганса в сказке О. Уайльда «*The Devoted Friend*».

Парадоксальные ситуации могут возникать и в отношениях «писатель-читатель», где в конце произведения выясняется, что в роли рассказчика выступал сам убийца или жертва убийства.

Эти же примеры иллюстрируют третий вид тактик подмены - создание эффекта обманутого ожидания. Эффект обманутого ожидания прослеживается и на уровне общения персонажей. Так, в романе А. Кристи «*The Man in the Brown Suit*» коммуникативное поведение аристократа сэра Юстаса, его любезность и изысканные манеры произвели на ведущую расследование героиню такое впечатление, что даже придя логическим путём к выводу, что он преступник, девушка не может в это до конца поверить: «*It left me rather at a loss. His manner was so completely natural*».

Четвёртый вид подмены вынужден осуществлять адресат, когда мистификатор использует высказывание с деструктивной семантикой, т.е. намеренно двусмысленное высказывание, которое заставляет адресата делать адресата ложный вывод. Так, в романе А. Кристи «*The Mystery of King's Abbot*» линия мистификации рассказчик-читатель представлена коммуникативным поведением доктора Шеппарда. Доктор ведёт дневник, а в конце романа оказывается преступником. Вот как он описывает в дневнике момент убийства Экройда, мистифицируя читателей: «*The letter had been brought in at twenty minutes to nine. It was just on ten minutes to nine when I left him, the letter still unread. I hesitated..., looking back and wondering if there was anything I had left undone. I could think of nothing*. Т.е. можно понять из этого, что доктор оставил своего друга живого и невредимого, с нераспечатанным письмом в руке, и перед этим сделал всё, чтобы того утешить. И только в самом конце, когда преступление раскрыто, он повторяет эти же слова, комментируя их: «*All true, you see. But suppose I had put a row of stars after the first sentence! Would somebody then have understood what exactly happened in that blank ten minutes?* Другими словами, он ухитрился, оставляя убитого им человека - поэтому тот и не прочитал письмо. Одновременно создается эффект обманутого ожидания.

Подводя итоги, можно сказать, что для каждой группы гибких тактик характерны свои специфические языковые средства.

#### Список использованной литературы

1. Шустрова Е. Н. Взаимосвязь между используемыми в английском диалоге языковыми средствами и тактиками сокрытия при мистификации // Вестник СПбГУ. Серия 9. – СПб.: СПбГУ, 2008. – В печ.

### НАЧАЛЬНАЯ ФАЗА ТЕЛЕФОННОГО РАЗГОВОРА В РУССКОМ, АНГЛИЙСКОМ И НЕМЕЦКОМ ЯЗЫКАХ

Яковлева Е. Л.  
Meiho Institute of Technology (Taiwan)

Статья рекомендована к публикации к.ф.н. Тиминной С. А. и к.ф.н. Кондаковой И. А.

*Телефонный разговор является неотъемлемой частью современной коммуникации, поэтому его лингвистический анализ является достаточно интересным с прагматической точки зрения. Данная статья посвящена контрастивно-прагматическому анализу начальной фазы телефонного разговора, которая является началом интеракции и состоит из конвенционных секвенций, т.е. взаимодействий.*

Начальная фаза любого телефонного разговора открывается секвенцией ЗВОНОК-ОТВЕТ (*summons-answer-sequence*) [Schegloff 1979]. Таким образом, тот, кто звонит А, сигнализирует свою готовность к интеракции с другим интерактантом Б. Ответ интерактанта Б состоит из двух частей: невербальной (снятие трубки) и вербальной интеракции, состоящей в различных языках из разных фраз, чей выбор часто зависит от межличностных отношений интерактантов, вида разговора (официальный между незнакомыми или мало знакомыми, неофициальный между друзьями, хорошими знакомыми и др.). При этом следует отметить, что во время телефонного разговора невербальное поведение (т.е. жесты и мимика) интерактантов не имеет значения для вербальной коммуникации А и Б, поскольку оно, как правило, не может быть замеченным.

Для начала рассмотрим неофициальный телефонный разговор, например между двумя друзьями. После невербальной реакции (т.е. снятия телефонной трубки) следует обычно вербальный ответ того, кому звонят Б, который состоит в:

- русском языке из частицы *алло?* (часто в вопросительной интонации);
- английском языке также из частицы *hello* (часто в вопросительной интонации);
- немецком языке из идентификации, когда Б сам называет свою фамилию. Таким образом, тот, кто звонит А, знает, правильно ли он набрал номер телефона, может ли он начать коммуникацию с этим интерактантом, или же необходимо попросить другого интерактанта к телефону. Значимую роль здесь также играет голос говорящего Б, который А может часто легко распознать, т.к. А и Б часто общаются.

При этом возникает вопрос: Как происходит идентификация Б в английском и русском языках? Как уже упомянуто выше, обычно А узнает Б сразу по голосу и, приветствуя Б, называет его/ее имя, идентифицируя таким образом своего партнера по разговору. В английском, в отличие от русского языка, А также обычно называет свое имя (*This is Chrystal*). Б в свою очередь, отвечает ответным приветствием А, называя иногда

его имя, что является положительным сигналом для правильной идентификации адресата телефонного разговора, который может продолжаться далее. В случае, если А не узнал голос Б, то он переспросит, является ли Б действительно тем, кому А звонит (*Это Ольга?/Is this Sandy?*).

В немецком телефонном разговоре после идентификации Б происходит ответная идентификация А, который после приветствия сам называет свое имя (для друга) или фамилию (для знакомого). Или же Б узнает А тоже сразу по голосу и вместе с приветствием идентифицирует А, называя его имя.

Как мы можем отметить, секвенция идентификации тесно связана со секвенцией приветствия, которое тоже относится к начальной фазе разговора. Далее часто следует ритуальный обмен фатического вопроса о делах *как дела? / how are you?/wie geht's?* (или *как поживаешь?/how have you been?/wie geht's?*) во всех трех языках, хотя в русской культуре этот вопрос чаще является информативным, что требует более подробного ответа от собеседника, и служит уже переходом в основную фазу речевой коммуникации.

Идентификация интерактантов в бытовом телефонном разговоре (т.е. между друзьями и знакомыми) (особенно без визуальной помощи, например через вебкамеру) является по существу важным звеном в начальной фазе такого вида коммуникации, т.к. с помощью нее интерактанты устанавливают личность партнера необходимого для разговора. Как мы видим, в немецком языке этот процесс упрощен за счет непосредственной идентификации того, кто отвечает на звонок. Однако же, начальная фаза телефонного разговора несколько затруднена в английском и русском языках из-за отсутствия прямой идентификации интерактантов, что порою требует вынужденной идентификации через дополнительные вопросы, такие как *а кто это?/who is this?*, если интерактанты не узнали друг друга или третьему интерактанту В (например супруг/а, родители), который снял трубку, необходима идентификация А (для сообщения об этом Б), прежде чем продолжить начальную фазу или перейти к основной фазе телефонного разговора. Но если звонок происходит в присутствии посторонних или многих людей, то в американской культуре не задается вопрос *who is this?*, а сразу В говорит *s/he is right here*.

В русском телефонном разговоре интерактант А в основном не идентифицирует себя, если он слышит едва знакомый или незнакомый голос интерактанта В, с которым он не собирается вести беседу, а выполняет сразу (не)прямой речевой акт ТРЕБОВАНИЕ с различной степенью вежливости, как например более вежливо: *пригласите, пожалуйста, Б к телефону / I'd like to speak to Mr./Ms.X / Ich hätte gerne Herrn/Frau X gesprochen* или менее вежливо: *а Б можно к телефону? / Is X available? / Ist X zu sprechen?*, где А просит/требует пригласить к телефону интерактанта Б, с которым он намеревается начать интеракцию. В данном случае также нечасто бывает, что В попросит идентифицировать А, т.к. это может рассматриваться невежливым знаком чрезмерной любопытности, а также бессмысленным, т.к. В вероятно все-равно не знает А, и имя А не будет иметь для него никакого значения, если что В далее сообщит Б имя А, чтобы тот был готов к интеракции с А. Также следует отметить, что секвенция идентификация-ответная идентификация часто отсутствует в телефонном разговоре, если интерактанты часто общаются и сразу узнают друг друга по телефону. В американской культуре отсутствие секвенции идентификации того, кому звонят Б, часто обосновывается по причине безопасности, не разглашения своего имени неизвестному. В русской культуре это скорее всего продиктовано бессмысленностью, неважностью идентификации интерактантов, т.к. друзья уже знают имена друг друга, а для незнакомых эти имена мало имеют значения. Интересен также тот факт в немецкой культуре, что третье лицо (пр. знакомый), которое обычно не проживает в том месте, где звонит телефон, но является в данный момент по определенным причинам уполномоченным хозяином ответить на звонок, при снятии трубки сразу же идентифицирует свое имя В с указанием на то, что он находится в месте проживания Б (*Katrin Miller bei (Elke) Berndt*). Таким образом, А знает, что он набрал правильный номер телефона, но у телефона не Б, которому он собственно звонит, а В. Данная идентификация третьего лица устраняет недоразумение, которое часто случается в подобной ситуации в русской культуре. В американской культуре третье лицо, отвечая на звонок, не приветствует, а сразу называет местонахождение (*Smith's residence*). Таким образом, А сразу задает вопрос о нужном ему собеседнике (*Is Mary home?*).

Что же касается официального телефонного разговора, например с каким-либо учреждением, то во всех трех языках в основном существует единое правило, согласно которому тот, кто снял телефонную трубку обязан представиться в лице учреждения или фирмы, тем самым переходя быстро к основной фазе телефонного разговора, т.е. услышать причину звонка А, или же оканчивая разговор на начальной фазе, в случае неправильного набора номера или отсутствия необходимого интерактанта для коммуникации. В русской речевой коммуникации это правило четко работает в фирмах, но еще порою отсутствует в некоторых учреждениях, где просто отвечают *алло?*, что порою требует дополнительного вопроса об идентификации Б со стороны А, чтобы А мог уверенно задать свой вопрос правильному адресату, или же интеракция происходит анонимно без идентификации обеих сторон. В немецком и английском официальном телефонном разговоре сразу же и всегда происходит самоидентификация учреждения. Что касается ответной идентификации того, кто звонит А, то во всех трех языках она часто отсутствует из-за неважности этого фактора в официальном телефонном разговоре или же может быть потребована Б для точного выбора дальнейших действий (напр. соответствующего интерактанта и др.). Иногда возможная самоидентификация А в вышеописанном немецком телефонном разговоре с иллюзией о запросе просто общей информации является для русского интерактанта бессмысленной и излишней. Секвенция приветствие со стороны Б и возможное ответное приветствие со стороны А почти всегда присутствуют в английском и немецком разговоре, и иногда в русском телефонном разговоре, что всегда служит знаком вежливости интерактанта.

Обобщая вышесказанное, мы хотели бы представить часто распространенные секвенции начальной фазы телефонного разговора в виде следующей таблицы (указанное в квадратных скобках является возможным, но не обязательным; + это секвенция того же интерактанта, - это секвенция другого интерактанта) [Brinker/Sager 1996: 95]:

| Язык      | Неофициальный телефонный разговор  | Официальный телефонный разговор   |
|-----------|--|---|
| Рус. яз.  | ЗВОНОК - ОТВЕТ (СНЯТИЕ ТРУБКИ) + <i>АЛЛО/ДА</i><br>ПРИВЕТСТВИЕ Б - ОТВЕТНОЕ ПРИВЕТСТВИЕ А ( <i>ПРИВЕТ/ЗДРАВСТВУЙ(ТЕ)</i> ) + А: КАК ДЕЛА?<br>[ИДЕНТИФИКАЦИЯ ИНТЕРАКТАНТОВ]                                   | ЗВОНОК - ОТВЕТ (СНЯТИЕ ТРУБКИ)<br>ИДЕНТИФИКАЦИЯ Б + [ПРИВЕТСТВИЕ] -<br>[ОТВЕТНОЕ ПРИВЕТСТВИЕ] ( <i>ЗДРАВСТВУЙТЕ</i> ) (ДАЛЕЕ А ЗАПРАШИВАЕТ ИНФОРМАЦИЮ)                    |
| Англ. яз. | ЗВОНОК - ОТВЕТ (СНЯТИЕ ТРУБКИ) + <i>HELLO</i><br>ПРИВЕТСТВИЕ А ( <i>HI</i> ) + ИДЕНТИФИКАЦИЯ А ( <i>THIS IS...</i> ) ОТВЕТНОЕ ПРИВЕТСТВИЕ Б ( <i>HI</i> ) + <i>HOW ARE YOU / HOW HAVE YOU BEEN (LATELY)?</i> | ЗВОНОК - ОТВЕТ (СНЯТИЕ ТРУБКИ)<br>ИДЕНТИФИКАЦИЯ Б + [ПРИВЕТСТВИЕ] ( <i>HELLO</i> ) -[ОТВЕТНОЕ ПРИВЕТСТВИЕ А] +<br>[ИДЕНТИФИКАЦИЯ А] (ДАЛЕЕ А ЗАПРАШИВАЕТ ИНФОРМАЦИЮ)      |
| Нем. яз.  | ЗВОНОК - ОТВЕТ (СНЯТИЕ ТРУБКИ) ИДЕНТИФИКАЦИЯ Б -<br>ПРИВЕТСТВИЕ + ОТВЕТНАЯ ИДЕНТИФИКАЦИЯ А<br>ОТВЕТНОЕ ПРИВЕТСТВИЕ Б + <i>WIE GEHT'S?</i>  | ЗВОНОК - ОТВЕТ (СНЯТИЕ ТРУБКИ)<br>ИДЕНТИФИКАЦИЯ Б + [ПРИВЕТСТВИЕ] ( <i>GRÜßEN TAG</i> ) -[ОТВЕТНОЕ ПРИВЕТСТВИЕ А] +<br>[ИДЕНТИФИКАЦИЯ А] (ДАЛЕЕ А ЗАПРАШИВАЕТ ИНФОРМАЦИЮ) |

Вышеизложенное указывает на то, что официальный телефонный разговор в немецком носит более личный характер, т.к. оба интерактанта представляются, как правило, друг другу. В англоговорящей культуре это происходит менее регулярно чем в немецкой, а в русской культуре официальный телефонный разговор может иметь абсолютно безличный характер при отсутствии идентификации А или даже Б. Однако же следует признать, что идентификация интерактантов в любом виде разговора является довольно практичной и упрощает коммуникацию в определенном смысле, что мы можем всегда наблюдать в немецком телефонном разговоре и, на наш взгляд, только желать этого особенно в неофициальном английском и русском телефонном разговоре.

#### Список использованной литературы

1. **Актуальные проблемы современной русистики: диахрония и синхрония.** - Москва: Изд-во МГУ, 1996.
2. **Винокур Т. Г.** Русский язык в его функционировании. Коммуникативно-прагматический аспект. - Москва: Наука, 1993.
3. **Antos G.** Grußworte in Festschriften als «institutionelle Rituale» // Zeitschrift für Literaturwissenschaft und Linguistik 17. – 1987. - Н. 65. - S. 9-40.
4. **Brinker K., Sager S. F.** Linguistische Gesprächsanalyse. Eine Einführung. - Berlin: Erich Schmidt Verlag, 1996.
5. **Schegloff E. A.** Identification and Recognition in Telephone Conversation Openings // George P. Everyday Language: Studies in Ethnomethodology. - New York: Irvington Publishers, 1979. - P. 23-78.
6. **Winskowski Ch.** Topicalization Work in Telephone Conversations // International Journal of Psycholinguistics: An Interdisciplinary Journal of Human Communication. – 1977. - Vol. 1. - P. 77-93.