

РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ В РУССКОЙ ТЕЛЕФОННОЙ КОММУНИКАЦИИ С СОЦИОЛИНГВИСТИЧЕСКОЙ ТОЧКОЙ ЗРЕНИЯ (НА ФОНЕ ПЕРСИДСКОГО ЯЗЫКА)

Саманех Кавьяни

Аспирант, Российский университет дружбы народов
им. Патриса Лумумбы
samakavyani@gmail.com

CONSIDERATION OF APPEALS IN RUSSIAN TELEPHONE COMMUNICATION FROM A SOCIOLINGUISTIC POINT OF VIEW (ON THE BACKGROUND OF THE PERSIAN LANGUAGE)

Samaneh Kavyani

Summary: It is known that language is a product of social interaction and is closely connected with society, which has a significant impact on its development. It is also realized that society is a diverse and heterogeneous formation. Its structure includes various social classes, groups and layers. A person interacts with numerous social groups and has a corresponding diversity of language varieties (official, regional, colloquial, working, foreign, second language, office language, etc.). This article is devoted to the study of addresses in Russian telephone communication from a sociolinguistic perspective. A brief description of the varieties of telephone communication in the Persian language is also provided.

Keywords: sociolinguistics, microsociolinguistics, telephone communication, Russian language, Persian language.

Аннотация: Известно, что язык является продуктом общественного взаимодействия и тесно связан с социумом, который оказывает значительное влияние на его развитие. Осознано также, что общество представляет собой разнообразное и неоднородное образование. В его структуре присутствуют различные социальные классы, группы и слои. Личность вступает во взаимодействие с многочисленными социальными группами и обладает соответствующим многообразием языковых разновидностей (официальный, региональный, разговорный, рабочий, иностранный, второй язык, язык делопроизводства и пр.). Настоящая статья посвящена изучению обращений в русской телефонной коммуникации с социолингвистической перспективы. Также предоставлено краткое описание разновидностей телефонной коммуникации в персидском языке.

Ключевые слова: социолингвистика, микросоциолингвистика, телефонная коммуникация, русский язык, персидский язык.

Социолингвистика является наукой, исследующей язык в его социальном контексте. Будучи учебной дисциплиной, она составляет необходимую часть современного филологического образования.

Российские ученые-лингвисты, исследуя проблемы языка и общества выделяют ряд других научных понятий, охватывающих сферу социума и языка. В соответствии с данными понятиями, социолингвистика, будучи одним из направлений в языкознании по убеждению Бондалетова В.Д. «изучает общественную обусловленность возникновения, развития и функционирования языка, воздействия общества на язык и языка на общество» [1, С. 10], согласно Швейцару А.Д. и Гойхману О.Я. «соотношение языка и социальной структуры» [7, С. 15] «социальное расслоение языка» [2, С. 17].

Социолингвистика как наука имеет множество узких и широких интерпретаций. Учитывая тематику настоящего исследования, нас интересует узкое определение данной науки, ориентированной на «анализ языкового общения и коммуникативного акта». Таким образом социолингвистика:

— изучает влияние социальных факторов на рече-

вое поведение индивида, отдельный речевой акт, уделяя особое внимание социальной дифференциации общества и ее связи с различными аспектами речевой вариативности, такими как социальная роль, ситуация, тема;

— рассматривает взаимосвязь речевого поведения с социолингвистическими характеристиками, такими как статус, профессия и другие параметры говорящих, а также социальную ситуацию [8, С. 53-54].

Социолингвистика оперирует также большим количеством объектов, к числу которых относятся макро- и микросоциолингвистика. В рамках настоящего исследования нас интересует предмет изучения микросоциолингвистики как «области социолингвистики, занимающейся изучением функционирования языка в малых социумах в неформальном внутригрупповом общении. Микросоциолингвистика ставит в центр внимания исследователей человека и его непосредственное окружение, используя некоторые ключевые понятия социальной психологии: например, социальная роль, малая группа (формальная / неформальная),

референтная (эталонная) группа, первичная/вторичная группа, лидер и аутсайдер, конформное / неконформное поведение и др. Исследует речевое общение в диадах и триадах, таких как, например, общение врача и пациента, мужа и жены, учителя и ученика, судьи, подсудимого и адвоката и т.п., с целью раскрыть механизмы речевого поведения коммуникантов различных статусов и ролей». [6, С. 128]

Согласно данному описанию микросоциалингвистики сосредоточена на индивидуальной речи в рамках социального контекста, в котором она изучает следующие проблемы:

1. способы достижения желаемого результата при речевом общении: какими средствами оперирует говорящий для привлечения и удержания внимания слушателя; как в том или ином социуме принято начинать и заканчивать разговор; какие речевые средства используются для этой цели;
2. способность приобретать и варьировать коммуникативными навыками и компетенциями: эффективно реагировать на сигналы в ходе коммуникации, владеть правилами «подобающей» коммуникации;
3. правила выбора языковых вариантов (формальное видоизменение одной и той же языковой единицы, обнаруживаемое на различных уровнях языка акцентологическом, фонетическом, морфологическом, синтаксическом) [3, С. 15].

В зависимости от социального статуса и уровня владения языком, речь говорящего способна отражать его отношение к людям. Манера обращения человека указывает на его социальные роли: а) роли, обусловленные постоянными социальными характеристиками индивида, включающими его социальное положение, род занятий, уровень образования, возраст и пол и б) эпизодические социальные статусы, которые измеряются свойствами ситуации: таковы, например роли пассажира, покупателя, пациента и т.д.

Телефонная коммуникация представляет собой такой вид коммуникации, который не позволяет собеседникам видеть друг друга при условии, если не учитывать опции мессенджеров в виде видеозвонков. Общаясь по телефону, собеседники понимают друг друга только на основе того, что слышат и как это воспринимается, насколько это им приятно или не очень. Поэтому в данном случае мимика и жесты, которые играют важную роль в прямом общении, имеют минимальное значение для коммуникации. Таким образом, основное внимание следует уделить содержанию высказываний, способу их представления, а также поставленной коммуникативной цели. Грамотно структурированное высказывание способно настроить собеседника на деловое общение.

В зависимости от ситуации и отношений собеседников, как правило, выделяют следующие типы телефонных разговоров: официальные (деловые), неофициальные, нейтральные, дружеские. Рассмотрим некоторые из них.

Официальные телефонные разговоры:

Успех любой сферы жизни, будь то деловая, общественная или частная, зависит от наших навыков ведения переговоров. По телефону проводятся переговоры, раздаются распоряжения и даются рекомендации, а часто первый шаг на пути к заключению договора — это телефонная беседа. При умелом использовании телефон играет важную роль в формировании имиджа компании.

Когда речь идет о телефонной коммуникации, то прежде всего учитываются два важных составляющих: техника и психология телефонных переговоров, в особенности в области профессиональной деятельности и бизнеса.

Техника деловых телефонных переговоров состоит из: 1) основополагающих правил телефонного общения, 2) требований к ведению телефонных переговоров, 3) лексики, фразеологии и стилистики телефонного делового общения, 4) умением говорить так, чтобы собеседник мог видеть, позвонившего ему сотрудника компании – адресата.

Психология телефонных звонков охватывает пять этапов: 1) установление контакта, 2) прояснение позиции собеседника, 3) демонстрация собственной позиции, 4) достижение договоренности, 5) завершение разговора. [5, С. 2].

Важным в телефонной коммуникации является характеристика устной речи и голоса говорящего – коммуникатора. К ней относятся голос, скорость речи, отчетливость произношения, высоту голоса. Итак:

1. Голос

Основным инструментом воздействия в телефонной коммуникации, где собеседники лишены возможности видеть друг друга, является голос. Голос в деловом общении для собеседника, находящегося по ту линию телефонного провода и мобильной связи, является лицом сотрудника компании, характеризует его поведение. Звуковое оформление произносимых слов и эмоция играют важную роль в нашем голосе, так как благодаря им мы можем одобрять, восхищаться, выражать упрек, удивление, сожаление. Навыки звукового оформления речи и голоса сотрудника компании при официальном телефонном разговоре должны иметь следующие характеристики: голос должен быть размеренным, говорящий обязан поддерживать одинаковую скорость речи, ва-

рыровать свою интонацию в соответствии с эмоциональным содержанием высказывания и акцентировать внимание собеседника на важных словах и понятиях.

2. Скорость речи

В зависимости от скорости речи можно определить темперамент собеседника. Оживленная скорость речи говорит о том, что наш собеседник подвижный и уверенный в себе человек. Увеличение скорости речи свидетельствует о растущем вдохновении собеседника, его погружении в обсуждаемую тему. Напротив, замедление темпа указывает на его задумчивость и потерю уверенности.

3. Отчетливость произношения

Ясное и четкое произнесение слов отражает внутреннюю дисциплину. Нечеткое, расплывчатое произношение – проявление внутренне неуважительной позиции по отношению к любому собеседнику. Это говорит о том, что человек даже не заботится о том, чтобы другим было легко его слышать.

4. Высота голоса

Интенсивный высокий голос ассоциируется со страхом и волнением, в то время как низкий тон голоса наполняет покоем и уверенностью.

Вторым важным компонентом в деловой телефонной коммуникации являются фазы телефонного разговора, охватывающие следующие этапы: до разговора, момент установления связи, введение в курс дела, обсуждение ситуации, заключительная фаза телефонной коммуникации [4].

В соответствии с темой нашей статьи нас интересует фаза момента установления связи, т.е. рапорт.

1. Рапорт является обязательным элементом любой профессиональной коммуникации. Под рапортом подразумеваются сведения, передающиеся партнеру по телефонной коммуникации с целью привлечения его внимания. При рапорте в телефонном разговоре следует придерживаться 4 обязательных правил. А если посмотреть на это с лингвистической точки зрения то, каждую составляющую рапорта можно сравнить с морфологическим разбором слова, где существует префикс, корень, суффикс и окончание. Таким образом в роли префикса выступают слова приветствия: *Здравствуйте! Доброе утро! Добрый день! Добрый вечер!*; в роли корня: *название компании/организации «Х»*; в роли суффикса имя сотрудника компании – коммуникатора: *Меня зовут Олег, Оператор Ольга*; и наконец, в роли окончания выражения: *Чем я могу быть вам полезной/помочь? Слушаю.*

Добрый день. компания «Элтех», меня зовут Ольга.

Чем я могу Вам быть полезной?

Из сказанного следует, что:

1. Здраваясь следует словами *Здравствуйте!* или же в зависимости от времени суток приветствиями: *Добрый день/вечер/утро!*; Также уместно отметить, что при исходящем звонке существует два вида отзыва: нейтральный: *Да, Алло, Слушаю*, и информативный *Иванов, Отдел связи с общественностью, Компания «Элтех».*
2. Такт телефонного разговора требует обязательно называть имя коммуникатора несмотря на то, что он уверен, что его голос узнали. Представляясь следует назвать свое имя *Дмитрий*, или имя и фамилию *Ангелина Соболев*, а также, социальный статус *Я – агент компании по недвижимости «Х»;*
3. Вариантами конструкций для выяснения с кем говорит коммуникатор, являются: *Я могу поговорить с ..., Простите, с кем я говорю? Можно попросить к телефону?;*
4. и наконец самым важным правилом рапорта является выяснение того, как долго может говорить собеседник – реципиент: *У Вас есть две минуты со мной поговорить, или мне перезвонить? Вам удобно сейчас со мной поговорить? Сколько у меня есть времени?* Приведенные речевые конструкции подчеркивают уважение ко времени партнера по телефонной коммуникации, признания его значительности.

Неофициальные телефонные разговоры

Особого внимания также заслуживает ряд неофициальных телефонных переговоров, на звонки которых отвечают диспетчеры: полиции (*Полиция, чем можем помочь?*), пожарно-спасательных служб (*Пожарно-спасательная служба, я вас слушаю*), неотложной скорой помощи (*Скорая слушает*), аварийных служб, сервисов заказа такси (*Служба такси Snap. Мы рады, что Вы выбрали нас*). Как показывают примеры, все отзывы на звонки являются информативными.

Особый интерес также представляют приветствия-обращения выходного дня. Данную запись слышат клиенты, если они звонят в организацию в выходной день:

Добрый день! Вас приветствует медицинский центр «Луч». Поздравляем Вас с наступающим Новым годом! Обращаем ваше внимание, что 31 декабря и 1 января мы не работаем. Однако, со 2 января мы готовы записать вас на прием к специалистам на следующий рабочий день.

Дружеская телефонная коммуникация:

В дружеской телефонной коммуникации звонок коммуникатора реципиенту в лице родственника, друга, коллеги и пр. разделяется на следующие этапы ком-

муникативных интенций: после междометия-приветствия Алло следуют слова-приветствия *Здравствуй/те, Привет* (иногда данные приветствия усекаются), затем следуют регулятивы: социальные (имена собственные - *Катя*, имя-отчество - *Ольга Анатольевна*, отчество - *Иваныч*); обращения типа *девушка, молодой человек*; родственные регулятивы (*мама, отец, бабуля, дедуля, сынок, доченька*), бытовые обращения (*хозяин, сосед*) и прочие виды обращений. Примером сказанному, являются выражения как из повседневной жизни, так и литературных произведений:

- *Алло скорая? – спросила она после того, как ей ответили- девушка у моей сестры плохо с сердцем.* (Арефьева Л.Н. Семейные тайны, 2019)

- *Алло мам, привет всё как обычно.* (Узбекова Р. Вдыхая осенний туман.

- *Алло полиция? У нас убийство. Диктую адрес.*

- *Алло, слушаю вас,* - стараясь говорить спокойным полужёпотом ответила она. (Сорока Е.Е. Служебный вход).

Алло подруга ты уже собралась? Голос у нее был весёлый в отличие от моих схлипов. (Ария Го, Научи меня)

Алло Олег Леонидович, это я, Владимир, простите, что так поздно, просто дело очень срочное. (из разговора сотрудника с руководством).

Телефонная коммуникация в персидском языке

Обращения в персидской телефонной коммуникации по своей структуре очень схожи с обращениями в этой области в русском языке. Вкратце рассмотрим самые важные из них.

Как и в русском языке, так и в персидском телефонные переговоры делятся на официальные, неофициальные, нейтральные и дружеские. Отличаются информативностью/неинформативностью ответов, в зависимости от вида звонка (входящего/исходящего) каждый тип телефонных разговоров (деловой, неофициальный, нейтральный, дружеский) обладает стандартным набором скриптов, в особенности, когда речь идет об официальных телефонных переговорах.

Примеры деловых телефонных переговоров:

1. Здороваясь, при любом типе телефонного звонка иранцы используют слова-приветствия *Salam* *Здравствуйте*, а также приветствия *Sobh be kheyr* *Доброе утро*, *Ruz be kheyr* *Добрый день*, *Asr be kheyr* *Добрый вечер*.

Позвонив в компанию или организацию, реципиент в основном получает от коммуникатора информативный вид отзыва: *Salam. Befarmaeed. Shoma ba ravabete umumiye Sazmane Hamkarihayе Eghtesadi tamas gereftid* *Здравствуйте, слушаю Вас. Вы связались с отделом связи с обществен-*

ностью Организации экономического сотрудничества.

2. Когда по деловому/неделовому звонку реципиенту звонит коммуникатор, то он обязательно должен назвать свое имя и социальный статус: *Salam. Kazemi hastam mozahemetun misham az sherkyate mosafertiye «Iran tur Ariya»* *Здравствуйте. Вас беспокоит Каземи, сотрудник туристического агентства «Иран тур Ария».*
3. Для выяснения того, с кем говорит коммуникатор он может использовать конструкцию: *Bebakshid, mitunam ba agha/khanume Ragheb sohbat konam?* *Извините, можно попросить к телефону господина/госпожу Рагеб?*
4. и наконец самым важным правилом рапорта в персидском языке является выяснение того, как долго может говорить собеседник: *Mitunam chand daghighe vaghtetan ra begiram?* *Могу ли я у Вас отнять пару минут?*
5. Неинформативными ответами на входящий звонок являются: *Bale* *Да*, *Befarmaeed* *Слушаю*.

Неофициальные телефонные переговоры

Все неофициальные телефонные переговоры (экстренные, аварийные службы, коллцентры и пр.) как и в русском языке отличаются информативностью отзыва входящих звонков. Пожарно-спасательная служба: *Va salam. Shoma ba atashneshaniye Tehran tamas gereftid, befarmaeed. Здравствуйте. Вы связались с пожарно-спасательной службой Тегерана. Слушаю Вас;* неотложная скорая помощь: *Alo, Orzhans, befarmaeed* *Алло, скорая помощь. Говорите/Слушаю вас.*

Дружеская телефонная коммуникация:

В дружеской телефонной коммуникации иранцы в обязательном порядке после слова *Alo* *Алло* здороваются друг с другом *Salam, Dorud* (синоним *здравствуй/те* в неофициальной, дружеской беседе). (В персидском языке не существует слова *Привет!* Все слова приветствия заменяются двумя словами *Salam, Dorud*) Затем по последовательности следуют регулятивы, к числу которых относятся социальные (имена собственные - *Liyana* *Лиана* (женск. имя), *Arvin* *Арвин* (мужск.имя); обращения типа *khanum* *госпожа*, *agha* *господин*; родственные регулятивы (*maman/madar* *мама*, *baba/pedar* *отец*, *maman bozorg* *бабуля*, *baba bozorg* *дедуля*, *pesaram* *сынок*, *dokhtaram* *доченька*) и пр.

Важно отметить обязательным атрибутом вежливости при обращении в персидском языке является употребление слов *господин/госпожа* наряду с фамилией человека *khanume Ragheb* *госпожа Рагеб*, *aghaye Nosratzadegan* *господин Носратзадеган*. В персидской культуре не существует регулятива *Имя-Отчество* (*Олег*

Леонидович, Ольга Анатольевна). Касательно коммуникативного поведения иранцев следует отметить, что в сравнении с русским оно является более ритуализированным, у русских – более естественным; способ выражения коммуникативных интенций в русском стиле является прямым, в персидском – косвенным.

Суммируя сказанное можно сказать о том, что:

1. Общась по телефону в рамках любого типа телефонной коммуникации (деловой, неофициальной, дружеской) с реципиентом следует говорить так, чтобы он мог вас видеть.
2. В каждом языке проводится четкая грань соблюдения этикета и максимов деловой и неофициальной телефонной коммуникации. Официальные телефонные переговоры производятся в рамках строго очерченных стандартных скриптов. Сказанное свидетельствует о том, что в русском языке **в официальных** телефонных разговорах существуют свои табу:
 - Широко распространенное приветствие «Алло» является неформальным способом ответа в деловом разговоре и подходит только при общении по личным вопросам. Более предпочтительными вариантами для использования при ответе на деловой телефонный звонок являются выражения «Слушаю» или «Слушаю Вас».
 - После приветствия инициатору телефонного звонка непозволительно задавать вопросы, типа: *С кем я говорю? Кто это? Кто у телефона? Куда я попал?* Так как подобный вид вопросов может вызвать раздражение у человека поднявшего трубку по ту сторону провода.
 - Другой важной ошибкой коммуникатора на начальном этапе телефонной коммуникации, способной вызвать психологическое напряжение и дискомфорт у реципиента, является предположение о том, кто находится на другом конце провода: *Это Александр?* Подобные формулировки могут вызвать следующие раздраженные ответы от собеседника: *Куда вы звоните? Кто вам нужен?*
3. В деловой телефонной беседе позвонивший (сотрудник компании/представитель организации и т.д.) обязан первым долгом обозначить цель звонка – проинформировать собеседника кем он является, чем занимается, по какому вопросу звонит. Представляясь важно произносить свое имя с именем человека с которым он намерен говорить, или к кому обращается.
4. В неофициальной телефонной беседе в русском языке подавляющее большинство ответов на телефонный звонок реципиента носят информативный характер. То есть, как только поднимается трубка по ту сторону провода реципиент слышит всю необходимую для него информацию: *Скорая*

слушает, Полиция, чем можем помочь и пр. Ответы реципиента могут быть разными: *Алло, Здравствуйте* (или же с усечением слов-приветствий), *У нас ограбление*.

5. Коммуникатор и реципиент при телефонном разговоре должны соблюдать следующие правила общения:
 - помимо отмеченных в исследовании правил общения коммуникатор во время деловой/неофициальной телефонной коммуникации обязан соблюдать «правило трех нет»: длительность его телефонного звонка не должна превышать 15 минут, он не должен беспокоить реципиента в выходные дни, не продолжать разговор при плохой связи.
 - коммуникатор не должен перебивать собеседника, отвечать четко на его вопросы, быть корректным.
6. С распространением мобильной связи, а также опции «автоматического определителя номера» в стационарных телефонных аппаратах можно сразу узнать коммуникатора будь он другом, родственником, коллегой и пр. Исходя из этого ответы реципиента могут быть следующими: *Олег Леонидович слушаю Вас* (ответ студента на звонок преподавателя), *Дорогая я занят, перезвоню позже* (ответ мужа на звонок жены), *Маша, легка на помине! Только, что вспомнила про тебя и ты позвонила* (ответ подруги подруге).
7. В персидской телефонной коммуникации также как и в русской, неукоснительно соблюдаются вышеприведенные правила и табу, начиная с пункта 1 и заканчивая пунктом 6.
8. Касательно роли социолингвистики в рамках обращений в русской телефонной коммуникации на фоне персидского языка следует отметить:

В культуре каждого народа присутствует общечеловеческое (мировая культура, общечеловеческие ценности) и этнонациональное. В языке, как и в культуре можно выделить общий и универсальный компонент, а также специфические особенности определенной культуры. Универсальный компонент языка проявляется в определении и различении говорящими субъекта и объекта действия, предмета и признака, различных временных и пространственных отношений, что характерно для всех языков и культур. Межкультурное сходство в самих процессах языкового общения проявляется в том, что все языки выделяют говорящего и слушающего, различают вопросы и утверждения, а также включают модальные и эмоциональные оценки относительно темы обсуждения. Таким образом, все языки мира обладают определенными общими чертами структуры. О чем свидетельствует общности и иерархия этапов телефонной коммуникации (за исключением некоторых отличий) в русском и персидском языках.

ЛИТЕРАТУРА

1. Бондалетов В.Д. Социальная лингвистика. – М.: Просвещение, 1989. 160 с.
2. Гойхман О.Я., Надеина Т.М. Речевая коммуникация. – М.: ИНФРО, 2003. 272 с.
3. Запорожец М.Н. Социолнгвистика: учебное пособие. – Тольяти: ТГУ, 2014. 139 с.
4. Мякушкин Д.Е. Искусство разговора по телефону, интернет ресурс: <http://www.myakushkin.ru>. <http://myakushkin.ru/ru/publikaczii/21/iskusstvo-razgovora-ro-telefonu.html> - дата обращения 01.08.2024.
5. Орлов В.И. Телефонные переговоры. Техника и психология. – М.: Альфа-Пресс, 2007. 60 с.
6. Словарь социолнгвистических терминов. – М.: Российская академия наук. Институт языкознания. Российская академия лингвистических наук, 2006. 312 с.
7. Швейцер А.Д. Современная социолнгвистика: Теория, проблемы, методы. – М.: Наука, 1976. 253 с.
8. Швейцер А.Д., Никольский Л.Б. Введение в социолнгвистику. – М.: Высшая школа, 1978. 216 с.

© Саманех Кавьяни (samakavyani@gmail.com).

Журнал «Современная наука: актуальные проблемы теории и практики»