

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](mailto: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.

- *Здравствуй*те 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](http://www.iserlohn-roosters.de/files/imagecache/max_visible_size/files/images/nicht_erreicht_bar.jpg)