

Univerzita Karlova v Praze

Pedagogická fakulta

Katedra rusistiky a lingvodidaktiky

Избранные аспекты речевого этикета русского, чешского и
английского языков в сопоставлении

Comparison of Selected Aspects of Speech Etiquette in the
Russian, Czech and English Languages

Daria Anikina

Vedoucí práce:	PhDr. Lenka Rozboudová, Ph.D.
Studijní program:	Specializace v pedagogice
Studijní obor:	Anglický jazyk se zaměřením na vzdělávání, Ruský jazyk se zaměřením na vzdělávání

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma *Избранные аспекты речевого этикета русского, чешского и английского языков в сопоставлении* vypracovala pod vedením vedoucí práce samostatně za použití v práci uvedených pramenů a literatury. Dále prohlašuji, že tato práce nebyla využita k získání jiného nebo stejného titulu.

Praha 12.4.2016

.....

podpis

Děkuji vedoucí bakalářské práce PhDr. Lence Rozboudové, Ph.D., že mi umožnila u ní práci psát, za její čas, vstřícnost a cenné profesionální rady a připomínky, kterými přispěla ke zpracování mé bakalářské práce.

ANOTACE

Bakalářská práce se zabývá problematikou řečové etikety a komunikace v současném ruském, českém a americkém kulturním prostředí. Teoretická část je věnována poznatkům z teorie komunikace, jsou analyzovány funkce a cíle, formy a strategie komunikace se zaměřením na řečovou etiku. V praktické části je provedena analýza vybraných řečových projevů na základě hlavních principů ruské, české a anglické řečové etikety. Cílem práce je porovnat ruskou, českou a anglickou řečovou etiku a její uplatňování s ohledem na kulturu dané společnosti. Výsledkem práce je komparativní analýza současného komunikačního chování jednotlivých jazykových společenství.

KLÍČOVÁ SLOVA

komunikace, řeč, řečová etiketa, kultura

ANNOTATION

This Bachelor Thesis focuses on the problem of speech etiquette and communication in contemporary Russian, Czech and American cultural environments. The theoretical part deals with the findings of the communication theory, with the analysis of functions and aims, forms and strategies of communication focusing on speech etiquette. The aim of this thesis is to compare the cultural differences between Russian, Czech and English speech etiquette. The result is the comparative analysis of the current communication behaviour in particular language communities.

KEY WORDS

communication, speech, speech politeness, culture

Оглавление

1 Введение	7
2 Коммуникация и ее модели	9
2.2.1 Модель Аристотеля	11
2.2.2 Модель Ласуэлла.....	11
2.2.3 Модель Шеннона и Уивера.....	13
2.2.6 Модель Морозова	16
2.2.7 Совместная модель Лазарсфельда, Берельсона, Годэ	17
2.2.8 Модель Бахтина	18
2.3 Виды коммуникации	18
2.3.1 По количеству участников.....	19
2.3.2 По составу участников	19
2.3.3 По используемым средствам	19
2.3.4 По цели сообщения.....	26
2.3.5 По направленности	27
3 Речевой этикет и коммуникация	28
3.1 Виды этикета	29
3.2 Теории вежливости.....	30
3.2.1 «Лицо» П.Брауна и С.Левинсона	30
3.2.2 Постулаты вежливости П.Грайса	31
3.2.3 Правила вежливости Р.Лакофф	31
3.2.4 Максимы вежливости Дж.Лича.....	32
4 Практическая часть.....	34
4.1 Обращение на «ты» и на «Вы»	34
4.2 Обращение к собеседнику	36
4.2.1 Привлечение внимания	36
4.2.3 Обращение к знакомому человеку	42

4.2.4 Ответная реакция на обращение	46
4.3 Приветствие.....	47
4.4 Прощание.....	53
5 Заключение.....	57
Resumé.....	61
Список использованной литературы	63
Приложение — Классификация коммуникаций по цели сообщения.....	68

1 Введение

Тема данной работы — избранные аспекты речевого этикета русского, чешского и английского языков в сравнении. Выбранная тема является не только актуальной и информативной, но и интересной. Люди общаются каждый день и каждый, вступающий в процесс коммуникации, преследует определенные цели. Правила поведения в обществе — залог успешной коммуникации. В эпоху глобализации современный мир претерпевает изменения. Одним из самых основных, который возможен прежде всего благодаря современным технологиям, является межкультурная коммуникация. Люди из разных стран общаются друг с другом, поэтому знание правил коммуникации не только полезно, но и важно для того, чтобы случайно не обидеть собеседника и не испортить отношения. Область применения речевого этикета, сфера использования его единиц, функциональное и семантические поля создают ту сумму признаков, которая позволяет нам говорить о специфичности речевого этикета как лингвистического явления.

Целью данной работы является сравнение определенных речевых формул, существующих в русском, чешском и английском языках. В качестве страны, представляющей английский язык, были выбраны США, т. к. это самая многочисленная и многонациональная страна, разговаривающая на английском языке. Сейчас английский язык — это язык торговли и бизнеса, науки и техники, образования и путешествий, поэтому за ним закрепился статус международного. Речевой этикет, например, Англии и Канады может отличаться от этикета американского английского. Разбор тонкостей речевого этикета каждой англоязычной страны превысил бы рамки данной работы. Под речевым этикетом мы понимаем правила речевого поведения, определяемые взаимоотношениями говорящих. Эти правила приняты национальным коллективом носителей языка.

К второстепенным целям данной работы относится определение общих поведенческих правил этикета в общении. Особое внимание уделяется и невербальному общению, поскольку зачастую уже эти невербальные средства коммуникации указывают на характер общения и намерения говорящих.

Теоретической составной этой работы является определение понятия «коммуникация» и «коммуникативный акт». Также будут здесь рассмотрены наиболее значимые, на наш взгляд, модели коммуникации, различные

классификации коммуникации, в том числе вербальное и невербальное общение. Далее будет объяснена связь речевого этикета и межкультурной коммуникации, названы основные виды этикета. Последняя глава теоретической части посвящена теории вежливости. Она содержит некоторые общие правила поведения во время процесса коммуникации, действительные для всех культур.

Практическая часть состоит из следующих разделов: обращение и привлечение внимания, приветствие и прощание. В качестве единиц приняты реплики как части диалогического единства. К каждой фразе на русском языке приводятся соответствующие английские и чешские эквиваленты, которые в той же коммуникативной ситуации могут быть использованы американцами и чехами. Внимание уделяется не только первой стимулирующей фразе, но и второй реплике диалога — реплике-реакции. Практическая часть представляет собой таблицы, показывающие тематически единую группу в системе ситуативных и стилистических связях. Таблицы сопровождаются дополняющими комментариями об их особенностях и сферах употребления.

Конечно, полностью охватить данную тематику нам не удастся. Данная работа — это попытка собрать выражения речевого этикета в единые тематические группы и провести их сравнительный анализ. Данная работа является не только актуальной, но и уникальной, потому что сравниваемые страны, а именно Россия, Чехия, США, условно говоря, представляют Восток, Европу и Запад.

2 Коммуникация и ее модели

Данная глава состоит из трех основных частей. Первая — определение понятия «коммуникация». Затем представлены некоторые модели коммуникации, расположенные в порядке их возникновения. Третья часть содержит различные классификации видов коммуникации. Этот теоретический материал позволит лучше разобраться в механизме работы коммуникации.

2.1 Понятие коммуникации

Слово «коммуникация» произошло от лат. «communicatio». Как и многие другие лингвистические термины, оно относится к интернационализмам, то есть словам обычно греческого или латинского происхождения, существующих в нескольких неродственных языках, имеющих одно и то же значение, но оформленных в соответствии с нормами фонетики, орфографии и морфологии конкретного языка. Так, например, в чешском языке это *kominukace*, в немецком — *Kommunikation*, в испанском — *comunicación*, в английском — *communication*.

Словарь терминов межкультурной коммуникации определяет коммуникацию как «общение, передачу информации (сообщения) через систему сигналов между источником и получателем. В лингвистических исследованиях источником / отправителем / кодировщиком информации и получателем / интерпретатором / декодировщиком информации является человек, передающей системой является язык».¹

Наиболее активно процессы общения стали изучаться во второй половине XX века. На первых этапах особый интерес вызывали механизм общения, кодирование и декодирование информации. В то время все представления об общении сводились к идее передачи информации от говорящего к адресату. В 1960-1970 годы интерес к общению проявили психологи и лингвисты, которые сосредоточили свое внимание на психологических особенностях поведения и речи участников общения. Позднее социологи начали изучать различные способы общения. Психологическая лингвистика, культурология, как новые научные направления, позволили по-новому взглянуть на процесс общения. Специалистам удалось понять, что

¹Жукова, И.Н., Лебедько, М.Г., Прошина, З.Г., Юзефович, Н.Г., 2013, с. 169.

коммуникативный акт зависит от личности участника как представителя определенной культуры.²

Ученые стали использовать термин «коммуникация». В специализированной литературе термины «общение» и «коммуникация» считаются взаимозаменяемыми, однако, между ними есть небольшая разница. Общение чаще всего происходит на бытовом уровне, коммуникация — на профессиональном, так как имеет целью воздействие на собеседника. Эмоции и чувства для нее, как правило, не характерны. Люди общаются, потому что им это нравится и хочется. Коммуникация же является эффективной и необходимой передачей нужной информации.³

Таким образом, коммуникация — это целенаправленный процесс обмена информацией различного характера и содержания и при помощи различных средств, целью которого является достижение взаимопонимания путем соблюдения определенных правил и норм.

Основной единицей коммуникации является коммуникативный акт, который состоит из фазы порождения и фазы восприятия информации. На первой стадии источник кодирует информацию, причем кодирование происходит в соответствии с целью коммуникации. По каналу коммуникации сообщение передается получателю. Процесс восприятия представляет собой декодирование и осмысление полученной информации. Если получатель реагирует в соответствии с замыслом отправителя, коммуникация признается состоявшейся.⁴

Коммуникативный акт — «минимальная единица речевого взаимодействия говорящих, определяемая интенциями и стратегии достижения иллокутивных целей»⁵. Каждая реплика диалога предполагает ответную реплику. Таким образом, реплика-стимул и реплика-реакция представляют собой минимальную структурную единицу коммуникативного акта. Вместе они могут быть названы диалогическим единством. Успех данного акта обусловлен коммуникативной заинтересованностью, которая устанавливает паритетность участников общения вне зависимости от их социального статуса и положения.

²Грушевицкая, Т.Г., Попков, В.Д., Садохин, А.П., 2003, с. 79-80.

³Грушевицкая, Т.Г., Попков, В.Д., Садохин, А.П., 2003, с. 80-81.

⁴Велединская, С.Б., 2010, с. 87-88.

⁵Иванов, Л.Ю., Сковородников, А.П., Ширяев, Е.Н., 2011, с. 259.

2.2 Модели коммуникации

Метод моделирования используется для лучшего понимания коммуникативной деятельности человека. Модели не открываются, а изобретаются и разрабатываются. Содержание модели зависит от концепции автора-ученого и от потребностей той сферы науки, в которой она появилась. Существует много разных моделей коммуникации. Здесь будут представлены лишь некоторые из них в хронологическом порядке. Коммуникационные модели можно разделить на линейные и нелинейные по способу графического изображения коммуникационного процесса. В качестве примера линейной модели мы рассмотрим варианты, предложенные Г.Лассуэллой, Р.Якобсоном, концепцию Шеннона-Уивера и модель У.Шрамма и Ч.Осгуда. В качестве более сложных моделей будут представлены идеи В.П.Морозова, совместная работа П.Лазарсфельда, Б.Берельсона и Х.Годэ и модель М.Бахтина.

2.2.1 Модель Аристотеля

Первая известная модель коммуникации была предложена еще Аристотелем. В «Риторике» древнегреческий философ писал: «Речь слагается из трех элементов: из самого оратора, из предмета, о котором он говорит, и из лица, к которому он обращается; оно-то и есть конечная цель всего»⁶. Модель ОРАТОР-РЕЧЬ-СЛУШАТЕЛЬ подходит для описания как письменного, так и устного коммуникативного акта, поэтому она считается универсальной. Греческая традиция искусства риторики нашла продолжение во времена Средневековья и оставалась практически неизменной вплоть до XX века. С развитием средств массовой коммуникации, радио, кино, телевидения и с появлением потребности в усовершенствовании методов пропаганды модель Аристотеля претерпела изменения.

2.2.2 Модель Ласуэлла

В 1948 году Г.Ласуэлла предложил свою коммуникационную модель-формулу. Именно эта модель стала классической в социологии массовой коммуникации. Она характеризует понятие коммуникации и представляет

⁶Аристотель, 2000, с. 4.

структуру коммуникационного процесса. Формула Ласуэлла представляет собой последовательно возникающие вопросы:

Таблица №1: Формула Г.Ласуэлла⁷

КТО?	источник коммуникации, коммуникатор	анализ управления
ЧТО?	сообщение, информация	анализ содержания
КАК?	канал передачи	анализ средств и каналов
КОМУ?	коммуникант, реципент	анализ аудитории
С КАКИМ ЭФФЕКТОМ?	обратная связь	анализ результата

Позднее Г.Ласуэлла расширяет свою модель, дополняя ее следующими вопросами:

Таблица №2: Дополненная формула Г.Ласуэлла⁸

С КАКИМ НАМЕРЕНИЕМ?	Данный вопрос является ключевым. Необходимо определить цель коммуникации для того, чтобы верно подобрать остальные компоненты коммуникации.
В КАКОЙ СИТУАЦИИ?	Для эффективной коммуникации необходимо определить в какой ситуации — благоприятной, неблагоприятной или нейтральной — совершается коммуникативный акт и попытаться минимизировать влияние естественных или искусственных барьеров между коммуникатором и аудиторией

В отличие от модели Аристотеля данная коммуникационная модель представляет собой развернутый план процесса коммуникации и собственно коммуникативного действия. Но она все еще монологична. Ее недостатком является отсутствие обратной связи. Сам Г.Ласуэлла разработал свою формулу-модель применительно к сферам политики и пропаганды, но сейчас она считается классической. О ней говорится в контексте теории коммуникации,

⁷Кашкин, В.Б., 2000, online.

⁸Кашкин, В.Б., 2000, online.

массовой коммуникации, социальной психологии, политологии, филологии и журналистике.

2.2.3 Модель Шеннона и Уивера

В 1949 году К.Шеннон и У.Уивер разработали математическую модель коммуникации. Она основана по аналогии с телефонной связью и первоначально состояла из 5 элементов: источник информации, передатчик, канал передачи, приемник и конечная цель, расположенные в линейной последовательности. Передаваемая информация называлась сообщением. Оно из источника через передатчик поступает в канал связи, откуда, в свою очередь, поступает к получателю. Позднее был введен термин «шум», то есть внешние факторы, искажающие и нарушающие целостность и, как следствие, возможность восприятия сообщения. Также появилось понятие избыточности. Многие языки наполовину избыточны: если стереть половину знаков или слов в тексте или радиовыступлении, возможность понять сообщение сохранится.⁹

Рисунок №1: Понятие избыточности¹⁰

Например, он рассказывает, как яныцы ухаживают от возникающих сложностей. Примечательно, что на всех уровнях они стремятся избегать категорических суждений, стараются не пропускать слов "да", "нет", "за" и "против". В правиле, участники дискуссии не излагают целиком свое мнение и уже тем более не предлагают что-либо конкретное. Обычно они вносят высказывания небольшие, наиболее бесспорные, часть того, что думают по данному вопросу. Они как бы делают остальной шаг вперед и тем же оглядываются на остальных.

Приведенный пример наглядно демонстрирует данное свойство. Часть текста стерта дождем, но это не мешает прочтению и, соответственно, пониманию сообщения. Тоже самое можно наблюдать, когда из-за плохой сотовой связи мы не слышим собеседника. Однако, улавливая отдельные слова и слоги, мы можем понять, о чем идет речь.

⁹Кашкин, В.Г., 2000, online.

¹⁰Кашкин, В.Г., 2000, online.

Модель Шеннона-Уивера была абстрагирована от содержания информации и критиковалась за однонаправленный характер и отсутствие обратной связи. Однако, с ее появлением возникло представление о скорости передачи и количестве передаваемой информации.

2.2.4 Модель Якобсона

В модели Р.Якобсона участвует адресант, который передает сообщение, реализованное с помощью кода, адресату. Контекст в данной модели связан с содержанием сообщения, с передаваемой им информацией. Возможность установить и поддерживать коммуникацию позволяет контакт, то есть физический канал и психологическая связь между адресантом и адресатом. Р.Якобсон выделяет 6 функций коммуникации согласно каждому из 6 элементов речевого события¹¹:

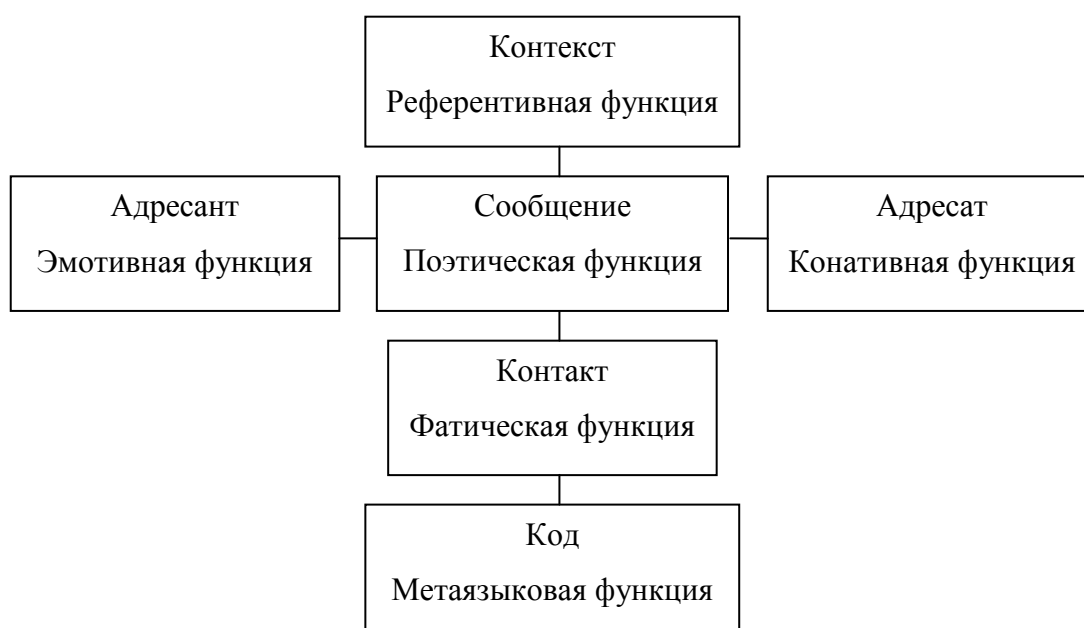
- 1) *эмотивная (экспрессивная)* — связана с адресантом, выражает его отношение к тому, что он говорит;
- 2) *конативная* — служит для пробуждения реципиента, для привлечения внимания;
- 3) *референтивная (денотативная, когнитивная)* — ориентирована на контекст, указывает на смысл сообщения;
- 4) *поэтическая (риторическая)* — направлена в первую очередь на сообщение, на его форму. Эта функции наиболее важна для произведений искусства, т. к. позволяет превратить бытовую речь в образец словесного искусства;
- 5) *фатическая* — ориентирована на контакт, служит для инициации, поддержания и прекращения коммуникации;
- 6) *метаязыковая* — связана с кодом передаваемой информации и ее правильным толкованием и пониманием собеседником.

Р.Якобсон выстраивает модель речевой коммуникации в виде 6 функций языка. Согласно его замыслу, каждому из 6 элементов речевой коммуникации соответствует особая функция языка. В лингвистике она применяется как для анализа функций языка в целом, так и для анализа функционирования

¹¹Почепцов, Г.Г., 2001, с. 55-57.

отдельных его единиц. «В духе лингвистики Пражской школы, эта модель телеологична (от греческого слова, обозначающего «цель»), то есть показывает предназначение, функции языка»¹². В отличие от идей основателя структурной лингвистики, Фердинанда де Соссюра, который предлагал изучать языковую систему изолированно, коммуникационная модель, представленная Р.Якобсоном учитывает не только язык, но и пользователя языка, включенного наблюдателя.

Схема №1: Коммуникационная модель Р.Якобсона¹³



2.2.5 Модель Шрамма и Осгуда

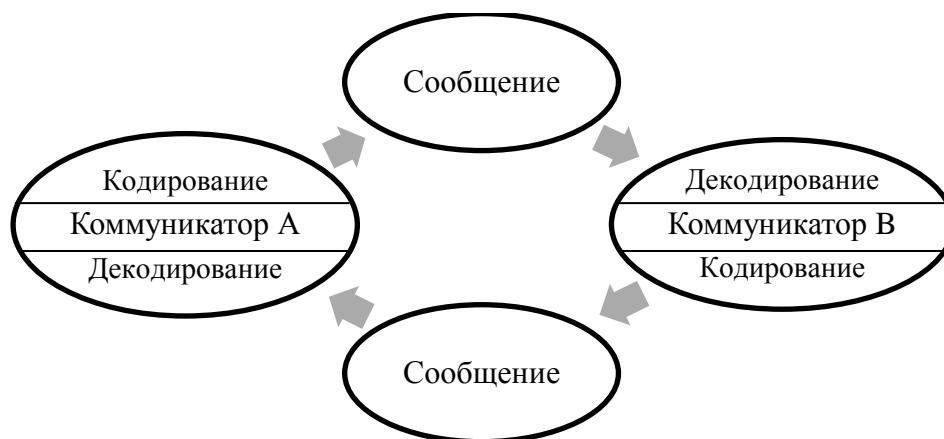
У.Шрамм и Ч.Осгуд, наоборот, считают, что коммуникация — двусторонний процесс, в ходе которого участники, то есть отправитель и получатель, меняются ролями. Их модель получила название циклическая или циркулярная, так как, в сущности, этот процесс бесконечный. Данная обратная связь превращает коммуникацию в диалог¹⁴.

¹²Гиниятинова, Е.В., 2009, с. 29.

¹³Гиниятинова, Е.В., 2009, с. 28-30.

¹⁴Тотьмянина, Ю.В., 2011, с. 91.

Схема №2: Коммуникационная модель Шрамма и Осгуда¹⁵



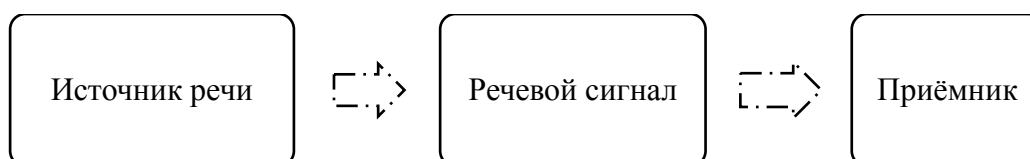
Коммуникатор А кодирует информацию и передает ее получателю, который, прежде чем понять сообщение, должен его декодировать. Далее адресант и адресат меняются ролями, и уже коммуникатор В передает закодированное сообщение коммуникатору А, который ранее являлся отправителем.

У.Шрамма и Ч.Осгуда, прежде всего, интересовало поведение главных участников коммуникации, основными задачами которых являются кодирование, декодирование и интерпретация сообщения.

2.2.6 Модель Морозова

Российский психолог В.П.Морозов предложил оригинальную двухканальную модель коммуникации. Анализируя процесс с психологической точки зрения, он пришел к выводу, что он состоит из вербального (собственно речевого, лингвистического) и экстралингвистического (невербального) каналов¹⁶.

Схема № 3: Коммуникационная модель Шеннона-Уивера¹⁷

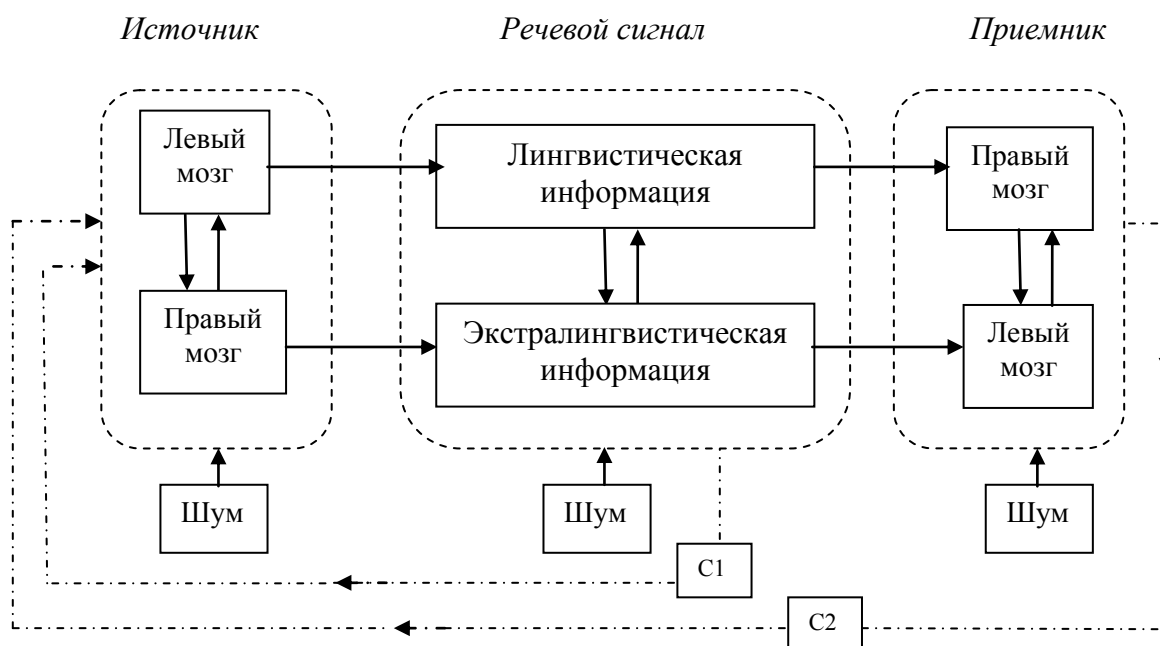


¹⁵Тотьмянина, Ю.В., 2011, с. 91.

¹⁶Морозов, В.П., 1998, с. 24.

¹⁷составлено самостоятельно на основе Кашкин, В.Г., 2000, online.

Схема №4: Коммуникационная модель Морозова¹⁸



На схемах представлены одноканальная система коммуникации Шеннона-Уивера (Схема №3) и двухканальная модель Морозова (Схема №4), где C1 — система самоконтроля говорящим процессов образования его речи, C2 — система контроля говорящим результатов воздействия его речи на слушателя. Таким образом, можно увидеть взаимодействие элементов процесса коммуникации. «В целом определение этих взаимосвязей дает возможность понять, как тот или иной вид невербальной информации, отражающий то или иное психофизическое состояние человека, через акустику его речи и голоса передается субъекту восприятия и у последнего создается достаточно адекватный образ психофизического состояния говорящего, его отношения к предмету разговора, слушателю, самому себе и, в конечном итоге, существенно скорректированное и уточненное представление о сущности его высказывания»¹⁹.

2.2.7 Совместная модель Лазарсфельда, Берельсона, Годэ

В своих исследованиях П.Лазарсфельд, Б.Берельсон и Х.Годэ обнаружили, что информация, предоставляемая СМИ, усваивается аудиторией в два этапа. Сначала передаваемая информация достигает особой категории

¹⁸Морозов, В.П., 1998, с. 24.

¹⁹Морозов, В.П., 1998, с. 84.

людей — «лидеров мнений». Затем уже сами лидеры передают послание дальше. На первом этапе главным становится передача информации, а на втором — влияние. Таким образом, межличностная коммуникация обладает большей эффективностью по сравнению с массовой коммуникацией²⁰.

2.2.8 Модель Бахтина

Две основные идеи русского ученого, литературоведа и лингвиста М.Бахтина являются, на наш взгляд, важными для понимания коммуникационного процесса. Первым необходимыми признаком для реализации полноценного диалога является адресованность, «без слушающего нет и говорящего, без адресата нет и адресанта», вторым — идея хронотопа (от греческих слов, обозначающих «время» и «место»). Иначе говоря, любое высказывание имеет смысл только в конкретное время и в конкретном месте²¹.

Элементы, предложенные Аристотелем, воспроизводятся во всех последующих моделях коммуникации. Лишь с XX века ученые стали вновь заниматься данной проблематикой и первым стал Ласуэлл. Модель коммуникации постепенно совершенствовалась и дополнялась. Недостаток модели Ласуэлла был исправлен Шраммом и Осгудом. Их схема включает в себя и обратную связь, что позволило установить, что коммуникация — бесконечный циклический процесс. В качестве основы Морозов взял модель Шеннона-Уивера и разработал собственную модель, анализируя процесс с точки зрения психологии. На первый взгляд идеи Бахтина кажутся очевидными, но ранее о них никто не говорил. Коммуникация действительно будет наполнена смыслом только в том случае, когда произнесенное будет иметь смысл в данное время и в данном месте.

2.3 Виды коммуникации

В зависимости от критерия, который берется за основу классификации, выделяют различные виды коммуникации. Профессиональный коммуникант всегда обращает внимание на то, в какой именно коммуникации ему предстоит принять участие и ведет себя соответствующим образом.

²⁰Почепцов, Г.Г., 2001, с. 46.

²¹Кашкин, В.Б., 2000, online.

2.3.1 По количеству участников

В зависимости от количества вовлеченных участников, коммуникации делятся на²²:

- *монолог* — однонаправленная передача информации от организатора общения к получателю информации;
- *диалог* — двустороннее общение, при котором происходит обмен информацией;
- *полилог* — многостороннее общение, в котором роль говорящего переходит от одного лица к другому.

2.3.2 По составу участников

Существует классификация видов коммуникаций по составу коммуникантов. Выделяют коммуникацию²³:

- *интерперсональную* или *автокоммуникацию*, т. е. разговор с самим собой, со своим внутренним голосом, alter ego, совестью;
- *межличностную*, связанную с идеальной моделью, т. к. в ней участвуют двое коммуникантов;
- *групповую*, происходящую внутри группы, между разными группами, между индивидуумом и группой;
- *массовую*, при которой сообщение получает большая группа людей, как правило, не связанных общими интересами.

2.3.3 По используемым средствам

Коммуникация может осуществляться вербальными (от лат. «verbalis» — словесный) и невербальными средствами.

- **Вербальное общение** — это словесное взаимодействие. Именно такая способность эффективного обмена информацией стала одним из главных условий определения человека как существа социального. В качестве знаковой системы в данном случае используется речь — универсальное средство коммуникации, так как при передаче информации с помощью речи смысл сообщения практически не теряется. В целом, вербальная коммуникация носит главенствующий

²²Усманова, Е.Ф., 2015, online.

²³Кашкин, В.Б., 2000, online.

характер. Именно она является важной составляющей успеха во множестве профессий. В структуру вербальных слов общения входят²⁴:

- 1) значение слов, фраз, предложений, поэтому особое внимание стоит обратить на правильность употребления слова и построения словосочетания;
- 2) речевые звуковые явления: темп речи (быстрый, замедленный, средний), высота, тональность и тембр голоса, ритм речи, интонация, дикция. Специалисты отмечают, что наиболее привлекательной является плавная, спокойная и размеренная манера речи;
- 3) специфические звуки, такие как смех, вздохи, плач, хмыканье; кашель как разделительный звук; нулевые звуки (паузы); звуки назализации, например, «хм-хм» или «э-э-э» и др.

- **Невербальные средства** служат для регулирования процесса коммуникации. Например, В.Г.Крысько выделяет визуальные, акустические, тактильно-кинестезические и ольфакторные средства общения²⁵:

- 1) *Визуальные средства общения*— это, например: кинесика — движения рук, ног, головы, туловища; направление взгляда и визуальный контакт; выражение глаз; выражение лица; поза (в частности, локализация, смены поз относительно словесного текста); кожные реакции (покраснение, появление пота); дистанция (расстояние до собеседника, угол поворота к нему, персональное пространство); вспомогательные средства общения, в том числе особенности телосложения (половые, возрастные) и средства их преобразования (одежда, косметика, очки, украшения, татуировка, усы, борода, сигарета и т.п.).
- 2) *Акустические (звуковые) средства* общения делятся на паралингвистические, т.е. связанные с речью (интонация, громкость, тембр, тон, ритм, высота звука, речевые паузы и их локализация в тексте) и экстралингвистические, т. е. не связанные с речью (смех, плач, кашель, вздохи, скрежет зубов, шмыганье носом и т.п.).

²⁴Столяренко, Л.Д., 2000, с. 225-226.

²⁵ Крысько, В.Г., 2001, с. 62.

- 3) К *тактильно-кинестезическим* (связанным с прикосновением) *средствам* общения относятся физическое воздействие (ведение слепого за руку, контактный танец и др.) и *такесика* (пожатие руки, хлопанье по плечу).
- 4) *Ольфакторные средства общения* — это приятные и неприятные запахи окружающей среды и естественный и искусственный запахи человека и др.

Некоторые ученые, говоря о неречевых формах общения, используют термин «невербальные средства», другие говорят о «паралингвистических средствах». В психологическом лингвистическом словаре можно найти следующее определение: «Паралингвистические средства (от греч. *para* — около и *linguistika*) — невербальные (неречевые) средства передачи информации»²⁶. Автор пишет о трех видах паралингвистических средств: фонационных, кинетических и графических (в письменной речи). К фонационным паралингвистическим средствам относятся тембр голоса, темп и громкость речи, устойчивые интонации, особенности произнесения звуков, заполнения пауз (э, эм...). К кинетическим компонентам речи относятся жесты, позы, мимика.

Невербальная семиотика состоит из нескольких крупных частных наук²⁷:

1. *Кинетика* — изучает внешние проявления человеческих чувств и эмоций;
2. *Паралингвистика* — наука о звуковых кодах невербальной коммуникации;
3. *Окулестика* — наука о языке глаз и визуальном поведении людей во время общения;
4. *Аускультация* — наука о слуховом восприятии звуков и аудиальном поведении людей в процессе коммуникации;
5. *Гаптика* — наука о языке касаний и тактильной коммуникации;
6. *Гастика* — наука о знаковых и коммуникативных функциях пищи и напитков, о приеме пищи, о культурных и коммуникативных функциях снадобий и угощений;

²⁶Еникеев, М.И., 2008, с. 281.

²⁷Крейдлин, Г.Е., 2002, с. 22.

7. *Ольфакция* — наука о языке запахов и их роли в процессе общения;
8. *Проксемика* — наука о расположении людей в пространстве при общении;
9. *Хронемика* — наука о времени коммуникации, о его структурных, семиотических и культурных функциях.

Более наглядно невербальные средства общения представлены в схеме, предложенной В.А.Лабунской.

Схема №5: Невербальные средства общения²⁸



²⁸ Лабунская, В.А., 1986, с. 5-35.

Американский антрополог и межкультурный исследователь Э.Холл выделяет четыре зоны общения в рамках проксемики²⁹:

- интимная (0-0,5 м);
- персональная (личностная) (0,5 м-1,2 м);
- социальная (1,2 м-3,65 м);
- общественная (3,65 м и более).

Стоит также отметить, что тактильному взаимодействию придается в разных культурах разное значение. Существуют культуры низко- и высококонтактные. Согласно данным исследований, высокая потребность в тесном личном контакте и близости в проявлении чувств характерна для латиноамериканских культур, стран Южной и Восточной Европы и арабских культур, низкая же отличает культуры стран Дальнего Востока (Япония, Корея), Центральной и Юго-Восточной Азии, Северной Европы и США. Представители средиземноморских культур (Греция, южная Италия) предпочитают более близкую межличностную дистанцию в общении, чем жители стран Северной Европы (Швеция, Финляндия, Дания).³⁰

Мы считаем, что часто используемыми и легко идентифицируемыми средствами невербальной коммуникации являются жесты. Они несут много информации. Л.Д.Столяренко в книге «Основы психологи» пишет, что все богатейший «алфавит» жестов можно разбить на 6 групп³¹:

- 1) *Жесты-иллюстраторы* — это жесты сообщения: указатели («указывающий перст»), пиктографы, т. е. образные картины изображения («вот такого размера и конфигурации»); кинетографы — движения телом; жесты-«биты» (жесты-«отмашки»); идеографы, т. е. своеобразные движения руками, соединяющие воображаемые предметы;
- 2) *Жесты-регуляторы* — это жесты, выражающие отношение говорящего к чему-либо. К ним относят улыбку, кивок, направление взгляда, целенаправленные движения руками;

²⁹ Андреева, Г.М., 2007, с. 47.

³⁰ Дружинин, В.Н., 2001, с. 551-552.

³¹ Столяренко, Л.Д., 2000, с. 225-227.

- 3) *Жесты-эмблемы* — это своеобразные заменители слов или фраз в общении. Например, сжатые руки на манер рукопожатия на уровне руки означают во многих случаях — «здравствуйте», а поднятые над головой — «до свидания»;
- 4) *Жесты-адапторы*— это специфические привычки человека, связанные с движениями рук. Это могут быть: а) почесывания, подергивания отдельных частей тела; б) касания, пошлепывания партнера; в) поглаживание, перебирание отдельных предметов, находящихся под рукой (карандаш, пуговица и т. п.);
- 5) *Жесты-аффлекторы*— жесты, выражающие через движения тела и мышцы лица определенные эмоции. Существуют и микрожесты: движения глаз, покраснение щек, увеличенное количество миганий в минуту, подергивания губ и пр.

Мы также считаем, что жесты являются наиболее ярким средством невербальной коммуникации, т. к. для выражения собственных чувств люди, как правило, используют именно жесты. Для коммуникантов, заинтересованных в успешной коммуникации, очень важно умение понимать значение каждого жеста, поэтому уместно говорить о видах жестов с точки зрения их значения³²:

- 1) *Жесты оценки* — почесывание подбородка; вытягивание указательного пальца вдоль щеки; вставание и прохаживание и др. (человек оценивает информацию);
- 2) *Жесты уверенности* — соединение пальцев в купол пирамиды; раскачивание на стуле;
- 3) *Жесты нервозности и неуверенности* — переплетенные пальцы рук; пощипывание ладони; постукивание по столу пальцами; трогание спинки стула перед тем, как на него сесть и др.;
- 4) *Жесты самоконтроля* — руки заведены за спину, одна при этом сжимает другую; поза человека, сидящего на стуле и вцепившегося руками в подлокотник и др.;
- 5) *Жесты ожидания* — потирание ладоней; медленное вытирание влажных ладоней о ткань;

³²Столяренко, Л.Д., 2000, с. 422.

- 6) *Жесты отрицания* — сложенные руки на груди; отклоненный назад корпус; скрещенные руки; дотрагивание до кончика носа и др.;
- 7) *Жесты расположения* — прикладывание руки к груди; прерывистое прикосновение к собеседнику и др.;
- 8) *Жесты доминирования* — жесты, связанные с выставлением больших пальцев напоказ, резкие взмахи сверху вниз и др.;
- 9) *Жесты неискренности* — «прикрытие рукой рта»; «прикосновение к носу» как более утонченная форма прикрывания рта, говорящая либо о лжи, либо о сомнении в чем-то; поворот корпуса в сторону от собеседника, «бегающий взгляд» и др.

Представленная выше классификация имеет универсальный характер. Она относится ко всем культурам. Однако, значения некоторых отдельных жестов разные культуры могут толковать по-разному. Тем не менее, можно выделить сходные жесты³³:

- 1) *коммуникативные* (жесты приветствия, прощания, привлечения внимания, запретов, удовлетворительные, отрицательные, вопросительные и т. д.);
- 2) *модальные*, т. е. выражающие оценку и отношение (жесты одобрения неудовлетворения, доверия и недоверия, растерянности и т. п.);
- 3) *описательные*, имеющие смысл только в контексте речевого высказывания. Речевые высказывания и жесты должны совпадать, потому что их противоречие говорит о том, что человек лжет и ведет себя неискренне.

Важную роль в передаче информации играет также мимика, которую часто называют зеркалом души. Выражая шесть основных эмоциональных состояний — гнев, презрение, страдание, страх, удивление, радость — все мышцы лица скоординированы. Психологи установили, что все люди независимо от национальности и среды, в которой они выросли, интерпретируют эти мимические конфигурации как выражение соответствующих эмоций.³⁴ Положение рта, бровей, глаз, лба и подбородка прекрасно передают эмоциональное состояние. В.А.Лабунская разработала наглядную таблицу мимических кодов.

³³Столяренко, Л.Д., 2000, с. 422-423.

³⁴Блум, Ф., Лейзерсон, А., Хофстедер, Л., 1988, с. 135-136

Таблица № 3: Мимические коды эмоциональных состояний³⁵

Части и элементы лица	Эмоциональные состояния			
	Гнев	Страдание, презрение	Страх, удивление	Радость
Положение рта	Рот открыт	Рот закрыт	Рот открыт	Рот обычно закрыт
Губы	Уголки губ опущены		Уголки губ приподняты	
Форма глаза	Глаза раскрыты или сужены	Глаза сужены	Глаза широко раскрыты	Глаза прищурены или раскрыты
Яркость глаз	Глаза блестят	Глаза тусклые	Блеск глаз не выражен	Глаза блестят
Положение бровей	Брови сдвинуты к переносице		Брови подняты вверх	
Уголки бровей	Внешние уголки бровей подняты		Внутренние уголки бровей подняты вверх	
Лоб	Вертикальные складки на лбу и переносице		Горизонтальные складки на лбу	
Подвижность лица	Лицо динамичное		Лицо застывшее	Лицо динамичное

2.3.4 По цели сообщения

В научной литературе выделяют пять типов коммуникаций по цели сообщения³⁶: познавательную, убеждающую, экспрессивную, суггестивную (внушающую) и ритуальную. Каждая коммуникация имеет определенную цель. Например, целью экспрессивной коммуникации является передача чувств, переживаний, побуждение к действию. Как правило, она встречается в форме бесед, митингов, пресс-конференций, рекламы, консультаций и тренингов. Специалисты выделили наиболее характерные средства достижения ожидаемого результата. В данном случае для освоения новой информации и ее последующего применения в практической деятельности используются комментарий, аргументация и доказательство. Особое внимание уделяется умению подачи информации, т. е. доступу в аудиальный, визуальный и

³⁵ Лабунская, В.А., 1999, с. 133.

³⁶ Бояринова, И.П., 2009, online.

кинестетический каналы, ораторское мастерство и речевая культура. Полную характеристику видов коммуникаций можно найти в приложении.

2.3.5 По направленности

По направленности различают прямую и косвенную коммуникацию³⁷:

- *Прямая непосредственная коммуникация* характерна для межличностного общения как в формальной, так и в неформальной обстановке. Такое общение происходит лицом к лицу с использованием вербальных и невербальных средств. Общение с помощью письменных или технических устройств, например, писем, телеграфа, телефона, сети Интернет и других отделяющих во времени получение ответа, называется прямой опосредованной коммуникацией.
- *Косвенное общение* — это коммуникация, во время которой информация достигает получателя не напрямую. Мнение о какой-либо компании складывается не только на основе общения с руководством, но и благодаря рассказам других людей, рекламы, внешнего вида товара или качества услуги.

³⁷Бояринова, И.П., 2009, online.

3 Речевой этикет и коммуникация

Прежде чем приступить к общению, человек должен каким-то образом включиться в коммуникацию, привлечь внимание собеседника, обратиться к нему. Речевой этикет выполняет, главным образом, эту контактоустанавливающую функцию. Коммуникация как сложное деятельное явление изучается целым рядом наук и научных направлений, в том числе социолингвистикой, психолингвистикой, паралингвистикой и лингвострановедением. От стиля коммуникативного взаимодействия зависит впечатление, которое человек производит на окружающий социум. Известный исследователь речевого этикета Н.И.Формановская дает такое определение: «Под речевым этикетом понимаются регулирующие правила речевого поведения, система национально специфичных стереотипных, устойчивых формул общения, принятых и предписанных обществом для установления контакта собеседников, поддержания и прерывания контакта в избранной тональности». ³⁸ Каждый народ создал свою систему правил речевого поведения. Одни и те же жесты или слова в разных культурах могут произвести разное впечатление. Однако, существуют и некоторые общие черты. «Речевой этикет и культура общения» Н.И.Формановской выделяет девять правил ведения речи. Говорящему предписывается³⁹:

- доброжелательное отношение к собеседнику;
- проявлять уместную в данной ситуации общения вежливость;
- не ставить в центр внимания собственное «я», не навязывать собственных мнений и оценок;
- не скупиться на языковые средства адресации, постоянно поддерживая контакт внимания, понимания, интереса;
- умело выбрать тему для разговора, уместную в данной ситуации, интересную, понятную партнеру;
- следовать логике развертывания текста, следить за тем, чтобы вывод не противоречил посылке, чтобы следствия вытекали из причин;
- помнить, что порог смыслового восприятия и концентрации внимания у слушающего ограничены;

³⁸Формановская, Н.И., 1982, с. 3.

³⁹Формановская, Н.И., 1989, с. 18-24.

- постоянно вести отбор языковых средств в соответствии с избранной стилистической тональностью текста, ориентируясь не только на адресата, но и на ситуацию общения в целом, на официальность и неофициальность обстановки;
- помнить, что в устном контактном непосредственном общении слушатель не только слышит, но и видит его, следовательно, принимает от него множество сигналов невербальной коммуникации: жесты, позы, мимику, общую манеру держаться, всю культуру поведения и культуру речи.

3.1 Виды этикета

Поведение и взаимодействие людей в различных ситуациях издавна регулировалось нормами и правилами этикета. Этикет — это «совокупность правил поведения, регулирующих внешнее проявление человеческих взаимоотношений».⁴⁰ В понятие «этикет» входят обхождение с окружающими, формы приветствия, общения и прощания в общественных местах, а также манеры и одежда.

Этикет делится на деловой и неофициальный.

- *Деловой* этикет регламентирует поведение людей при исполнении служебных обязанностей.
- *Неофициальный (светский)* регулирует правила общения во время досуга и удовлетворения материальных и духовных потребностей: приема пищи, выбора наряда, торжества, посещения театральных спектаклей, концертов, спортивных мероприятий и т. п.

Однако, это разделение условно, т. к. часто программа официальных мероприятий деловых приемов подразумевает и выступления артистов.

Отдельным видом этикета является *дипломатический протокол и этикет*, правила которого основываются на основе «международной вежливости» и которые соблюдаются правительствами, ведомствами иностранных дел, дипломатическими представительствами и иными официальными лицами в процессе международного общения. В связи с развитием различного рода отношений между странами данный вид этикета

⁴⁰Кибанов, А.Я., Захаров, Д.К., Коновалова, В.Г., 2002, с. 205.

считается самым важным и преподается во многих учебных центрах по всему миру.

3.2 Теории вежливости

На сегодняшний день не существует общепризнанного определения и единого взгляда на теорию вежливости. Среди самых основных можно выделить следующие: вежливость как речевые максимы, правила (Г.Грайс, Р.Лакофф, Дж.Лич); вежливость как этическая категория (Л.Кастлер, Н.И.Формановская, С.Рисинзон); вежливость как оценка статуса человека (В.Е.Гольдин, В.И.Карасик); вежливость как разговорный контракт (Б.Фрейзер и У.Ноулен); вежливость как сохранение лица (Э.Гоффман, П.Браун, С.Левинсон, Р.Сколлон, С.Сколлон).

3.2.1 «Лицо» П.Брауна и С.Левинсона

Началом изучения вежливости стала работа П.Брауна и С.Левинсона «Вежливость: некоторые универсалии в употреблении языка» (*Politeness: Some Universals on Language Usage*, 1978). Они вводят такие понятия как «позитивное» лицо — достойный, положительный образ, дословно «желание быть желанным», и «негативное» лицо — желание каждого взрослого человека иметь свободу действий, недопустимость вмешательства со стороны других, т.е. «желание быть независимым».⁴¹

Согласно авторам, в идеальной коммуникации эти два лица находятся в равновесии и для этого используется определенная система коммуникационных стратегий. Они допускают тот факт, что вежливость может иметь культурные различия, но все же делают больший акцент на универсальную сторону данного явления. Саму идею «лица» как важнейшей социальной ценности предложил Э.Гоффман в 1967 году. Он считал, что каждый участник коммуникации заинтересован в сохранении своего «лица», т.к. само слово «лицо» соответствует понятию «социальный имидж».⁴²

⁴¹Ларина, Т.В., 2009, с. 86.

⁴²Ларина, Т.В., 2009, с. 85.

3.2.2 Постулаты вежливости П.Грайса

Обе стороны, участвующие в коммуникации, хотят, чтобы их общение было эффективным, поэтому в 1967 году П.Грайсом была выдвинута идея о том, что процесс обмена информацией есть нечто иное, как сотрудничество, причем каждая сторона вносит свой вклад в построение и протекание процесса коммуникации. Этот принцип кооперации (cooperative principle) включает в себя 4 постулата: постулат количества, качества, отношения и манеры речи. Те, в свою очередь состоят из более специфичных максим, которые и регулируют речевое поведение⁴³:

- сообщай столько информации, сколько требуется для осуществления конкретных целей сообщения;
- не говори больше, чем требуется;
- не говори то, что наверняка неверно;
- выражай свои мысли ясно;
- избегай неточности выражения;
- избегай ненужного многословия;
- излагай свои мысли четко.

Эти максимы речевого общения являются руководством к рациональному использованию языка, причем они значительно отличаются от правил грамматики. Если грамматическая ошибка свидетельствует о незнании языка, то нарушение речевых максим может восприниматься как сигнал об определенных намерениях говорящего.

3.2.3 Правила вежливости Р.Лакофф

В 1973 году Р.Лакофф одна из первых попыталась применить постулаты П.Грайса и выдвинула идею о том, что грамматики не должны руководствоваться только правилами грамматики, но и принимать во внимание правила прагматики. Она сформулировала 2 основных правила прагматической компетенции⁴⁴:

- 1) Излагай свою информацию ясно;
- 2) Будь вежлив.

⁴³Ларина, Т.В., 2009, с. 83.

⁴⁴Ларина, Т.В., 2009, с. 84.

Р.Лакофф считала, что все постулаты Грайса относятся к ее первому правилу. Второе правило включает в себя следующие правила вежливости: не навязывать себя и свои желания, предоставлять выбор, вести себя так, чтобы собеседнику было приятно, быть дружелюбным.

3.2.4 Максимы вежливости Дж.Лича

Дальнейшее развитие максимы речевого общения применительно вежливости нашли в книге Дж.Лича «Принципы прагматики» (*Principles of Pragmatics*, 1983). Он рассматривает вежливость как область риторической прагматики. Он также считает, что принцип вежливости в большей степени регулирует общение, чем принцип кооперации. Уточняя свои принципы, Лич выделяет 6 максим⁴⁵:

- максима такта: уменьшайте затраты слушающего, увеличивайте выгоду слушающего;
- максима великодушия: уменьшайте собственную выгоду, увеличивайте выгоду слушающего;
- максима одобрения: уменьшайте осуждение слушающего, больше хвалите;
- максима скромности: меньше хвалите себя, больше порицайте себя;
- максима согласия: уменьшайте разногласия между вами и собеседниками, увеличивайте согласие;
- максима симпатии: уменьшайте антипатию между вами и собеседниками, увеличивайте симпатию.

Мы видим, что взгляд на понятие вежливости менялось. П.Грайс допускал, что его свод правил не является полным. Его постулаты направлены, прежде всего, на эффективность и информативность коммуникации и не принимают во внимание, например, экспрессивный аспект речи. Можно сказать, что они подходят для делового общения, но не для повседневного. Р.Лакофф также не считает, что предложенные ею правила являются единственными. Она отмечает, что коммуникация, подчиненная ее правилам,

⁴⁵Leech, G., 1983, с. 67.

была бы скучной и очень формальной. Соответственно, в повседневной речи подобные правила бы постоянно нарушались. Максимы Дж.Лича являются, пожалуй, самыми известными. Сам он считал, что его максимы взаимодействуют с принципом кооперации П.Грайса. Наиболее важным является тот факт, что он допускал возможность межкультурной вариативности, делая предположение о том, что в разных культурах предпочтение может отдаваться разным максимам.

4 Практическая часть

В практической части мы будем проводить сравнительный анализ вежливых формул общения, а именно, фраз, используемых в качестве обращений и фраз для привлечения внимания и реплик, используемых в качестве приветствия и прощания, в трех языках — английском, русском и чешском. Речевые формулы будут представлены в таблицах, показывающих тематически единую группу в системе ситуативных и стилистических связей. Под таблицей будет проведен непосредственный анализ структур или значений реплик, будут названы схожие и отличные черты и другие тонкости употребления.

4.1 Обращение на «ты» и на «Вы»

В английском языке, в отличие от русского и чешского, нет разграничения между *ты*- и *вы*-формами. Англоговорящие используют одно местоимение *you* во всех ситуациях, что в определенной степени упрощает общение. Стоит отметить, что раньше существовала форма 2 лица единственного числа *thou*, которую можно встретить, например, в Библии.⁴⁶

В отличие от английского языка, чешский и русский языки различают *ты*- и *вы*-формы. Для отличия *вы*-множественного, то есть 2 лица множественного числа, от *Вы*-вежливого, уважительное обращение к одному человеку, часто применяется строчная и прописная буквы. Отличием же русского языка от чешского является форма глагола, употребляемая с *Вы*-вежливое. В русском языке глагол стоит во множественном числе, а в чешском — в единственном числе и мужском роде, если мы обращаемся к мужчине, и женском роде при обращении к женщине.

Не могли бы Вы мне помочь?	Nemohl byste mi pomoci? Nemohla byste mi pomoci?
----------------------------	---

Перед началом коммуникации следует определить форму обращения к собеседнику. Этот выбор зависит от степени знакомства коммуникантов, от официальности обстановки, взаимоотношений коммуникантов и их социального статуса.

⁴⁶Harper, D., 2002, online.

Случаи употребления *ты-/Вы-*форм в русском и чешском языках в большинстве случаев совпадают. Общее правило звучит так: при общении с незнакомыми людьми используется *Вы-вежливое*, при общении с хорошо знакомыми — *ты-форма*. Однако и хорошо знакомые люди, например, коллеги, могут обращаться друг к другу на «Вы». И наоборот, во время ссор и других разногласий люди могут перейти на «ты», что в данном случае означает грубость и пренебрежение. Как русские, так и чехи в официальных обстановках используют *Вы-вежливое*, а в неофициальных обстановках предпочитают обращаться друг к другу на «ты». В отношениях типа «начальник-подчиненный» и «учитель-ученик» *Вы* направляется старшему по возрасту и положению, *ты* — младшему.

Н.Формановская и П.Тучны⁴⁷ выделяют следующие правила использования форм обращения:

Обращение на «Вы» применяется:

- при общении с незнакомым и малознакомым собеседником;
- в официальной обстановке;
- по отношению к старшему по возрасту или положению, званию;
- при подчеркнуто сдержанном, даже «холодном» общении.

Обращение на «ты» применяется:

- по отношению к хорошо знакомому адресату;
- в неофициальной обстановке;
- при общении с равным или младшим по возрасту или положению, званию;
- при дружеском, «теплом» общении.

Не существует правил, которые бы регулировали переход с «Вы» на «ты», однако следует помнить, что это решение должно быть обоюдным. Если старший предлагает перейти на «ты», младший не обязан соглашаться, но сам не должен первым переходить на «ты». При общении с женщиной данное правило условно. Разрешить говорить «ты» — право женщины, мужчина может лишь попросить об этой форме общения.

⁴⁷Формановская, Н., Тучны, П., 1986, с. 22.

4.2 Обращение к собеседнику

Основная функция обращения — призыв. Для того, чтобы начать разговор, необходимо привлечь внимание собеседника, обратиться к нему. Обращения возникают на основе названий родства, имен, профессий, рода занятий. К этим словам-названиям также добавляются специальные фразы. При этом формы обращения будут отличаться в зависимости от ситуации: обращаемся мы к знакомому или незнакомому человеку.

4.2.1 Привлечение внимания

Н.Формановская и П.Тучны⁴⁸ называют такой тип общения «минимальный диалог» — диалог, состоящий из обращения, информации и ответной реакции. В некоторых случаях также добавляются слова благодарности. Информация в данном случае может быть в форме вопроса, просьбы или объявления.

Для привлечения внимания в анализируемых нами языках чаще всего используются следующие фразы:

Простите! Извините!	Excuse me,...	Promiňte!
------------------------	---------------	-----------

Excuse me является общепринятой формулой при обращении к незнакомому человеку с просьбой объяснить, как пройти или проехать, например, *Excuse me, which is the way to the theatre from here?*

Excuse me также употребляется в ситуациях, если человек хочет пройти к выходу в метро, трамвае, автобусе. В этих же ситуациях можно сказать *Pardon me*, т. к. данная фраза является и формой обращения, и извинением за беспокойство.⁴⁹ Чешским эквивалентом является *Promiňte!*, русским — *Простите! Извините!* Все глаголы имеют форму повелительного наклонения.

Более формальными считаются фразы, приведенные ниже:

Простите, пожалуйста! Извините, пожалуйста!	Excuse me, please... Pardon me,...	Omlouvám se! Promiňte, prosím!
--	---------------------------------------	-----------------------------------

Можно заметить, что в русском языке формулы *Простите!*, *Извините!* сопровождаются единицей *пожалуйста*. Именно она создает более вежливый

⁴⁸Формановская, Н., Тучны, П., 1986, с. 24.

⁴⁹Формановская, Н.И., Шевцова, С.В., 1990, с. 2.

тон обращения. Такой же «эффект» имеет чешское *prosím* в предложении *Promiňte, prosím!* Можно сказать, что русская и чешская фразы эквиваленты.

Стилистически повышенные формулы выглядят следующим образом:

Простите за беспокойство. Извините за беспокойство.	I'm sorry to trouble you, but...	Promiňte, že obtěžuji.
--	-------------------------------------	------------------------

В отличие от предыдущих примеров данные формы эксплицитно выражают, за что извиняется говорящий.

Следующим способом привлечения внимания служит вопрос:

Скажите, пожалуйста,...?	Can/Could you tell me, please...?	Řekněte mi, prosím...? Prosím Vás,...?
Извините, пожалуйста,...?	Excuse me, can you tell me, please?	Můžete mi, prosím, říci...?
Можно (Вас) спросить?	May I ask (you) a question? May I have a question?	Můžu se (Vás) zeptat?

В предложении *Can/Could you tell me, (please)...*? возможны обе модальные формы, однако *could* звучит более вежливо и уважительно, так как подразумевает фразу «если вас это не затруднит». Русский и чешские языки также используют модальные глаголы.

Чешское *prosím* само по себе является контекстуальным синонимом слов *простите, извините* и может быть использовано для привлечения внимания, в то время как русское *пожалуйста* эти функции выполнять не может. Отсюда проистекают возможные ошибки чехов, обращающихся к русским:

**Пожалуйста, сколько стоит билет в театр?* (верным будет: *Извините, сколько стоит билет в театр?*);

**Пожалуйста, как пройти к Историческому музею?* (верным будет: *Простите, как попасть на площадь?*).

С этим же связан и тот факт, что русские адресанты, обращающиеся к чешским адресатам, отдают предпочтение фразам *Promiňte, kolik stojí lístek do divadla?* и *Promiňte, jak se dostanu na náměstí?*

В русском языке *пожалуйста* имеет несколько значений⁵⁰:

- 1) выражение разрешения, согласия в ответной реплике: *Можно я возьму Вашу ручку? — Пожалуйста* (сопровождается действием);
- 2) ответная реплика на благодарность: *Большое спасибо! — Пожалуйста*;
- 3) вежливое побуждение к действию: *Пожалуйста, читайте следующий абзац; — Пожалуйста, угощайтесь*. Только в этом значении *пожалуйста* может стоять перед глаголом;
- 4) дополнительный оттенок вежливости: *Дайте мне, пожалуйста, упаковку печенья*.

В Чехии в этих ситуациях будет использоваться слово *prosím*. Но во всех остальных случаях оно будет переводится на русский язык иначе. Рассмотрим несколько примеров:

- 1) покупатель обращается к продавцу:

— Девушка!	— Paní prodavačko?
— Я Вас слушаю. / Слушаю. / Да? / Что?	— Prosím?

- 2) собеседник переспрашивает вопрос:

— Что? / Что-что? / Что Вы сказали? / Чего? / А?	— Prosím?
--	-----------

Последние две русские реплики уместны только при фамильярно-дружеском общении.

- 3) человек стучит прежде чем зайти:

— Войдите! / Да? / Да-да?	— Prosím?
---------------------------	-----------

- 4) при разговоре по телефону:

— Алло! Это Ян?	— Haló! To je Jan?
— Да, я Вас слушаю.	— Prosím?

⁵⁰Формановская, Н., Тучны, П., 1986, с. 27.

5) собеседник выражает удивление:

— (Да) Что ты говоришь?! / Не может быть! / Надо же!	— Prosímtě! / Ale prosím!
--	---------------------------

Чешское *Prosím!* является более универсальным. Русский язык использует различные языковые средства, тем самым создавая дополнительные сложности для иностранцев.

Употребление английского *please* также вызывает трудности для изучающих английский язык. Только в ситуациях подобных первой, в которой мы сравнивали русский и чешские языки, и во время разговора по телефону будет использована ответная реплика на обращение с использованием этого слова:

— *Excuse me?*

— *Yes, please?*

При переспросе американцы скажут простое *Sorry?* или *Pardon?* Реакция *What?* возможна только при дружеском общении.

Прежде чем что-то спросить или попросить, стоит сказать *Excuse me?*, которое является своего рода способом привлечения внимания.

Во время разговора по телефону лучше всего сказать *Yes, please?*, хотя, конечно, часто можно услышать только *Yes?*

Интересно, что для выражения удивления американцы используют совсем другие выражения: *(Oh,) Really? / Seriously?* Они являются аналогами русских *Правда? / Серьезно?* и чешских *Opravdu? / Vážně?*

Существуют и более сложные конструкции, которые одновременно выполняют две функции: привлечение внимания и просьбу ответить на вопрос:

Извините, вы не скажете...?	Excuse me, can you tell me, please?	Můžete mi, prosím, říci...?
Извините, не могли бы вы сказать...?	Excuse me, could you tell me please?	Promiňte, nemohl byste říci...?
Простите, вы не знаете...?	Excuse me, do you happen to know...?	Promiňte, nevíte...?

И русский, и чешский языки используют отрицательную форму глагола для того, чтобы вопрос казался еще более вежливым. Английский язык использует конструкцию простого вопроса.

Еще одним способом привлечения внимания является фраза типа *Будьте добры / Будьте любезны...*, после которой обычно следует просьба в форме повелительного наклонения или вопрос.

Будьте любезны, подвиньтесь, пожалуйста. Будьте добры, скажите, который час?	Would you be so kind as to move over, please? Would you be good (kind) enough to tell me what time it is?	Byl byste tak laskava posunul byste se, prosím? Bud'te tak laskav (hodný) řekněte mi, prosím, kolik je hodin?
--	---	---

Синтаксические конструкции английского и чешского языков в данных предложениях имеют больше сходств. Морфологически данные предложения представляют собой сослагательное наклонение.

Would you be so kind...

Byl byste tak laskav...

В то время как конструкция в предложении *Будьте добры, скажите...* состоит из идущих друг за другом форм повелительного наклонения.

В речевом этикете военных при обращении к старшим по званию употребляется фраза:

Разрешите обратиться!	I beg your pardon, sir. Sir!	Dovolte mi promluvit!
-----------------------	---------------------------------	-----------------------

В менее формальных ситуациях для привлечения внимания можно сказать:

Послушайте!	Excuse me,... I say! I say,... Hi! Hey! Hey there! Here! Look (here)!	Hele! Poslyš! Poslyšte!
-------------	--	----------------------------

Некоторые слова, например, *Hi!* или *Hey!* также употребляются в качестве приветствия. Следует быть осторожным, используя фразу *Look here!*, т. к.

иногда она предваряет высказывание, выражающее протест, недовольство, упрек. Например:

<i>Look here, you didn't take my notes by</i>	<i>Послушай, а ты не брал мои</i>
<i>any chance?</i>	<i>конспекты?</i>

4.2.2 Обращение к незнакомому человеку

Наиболее распространенная форма обращения к аудитории:

Дамы и господа!	Ladies and Gentlemen!	Dámy a pánové!
-----------------	-----------------------	----------------

Общим является то, что во всех трех языках на первом месте стоит слово, обозначающее всех присутствующих женщин. Однако, только в английском языке оба существительных пишутся с заглавной буквы.

Все три языка различают разные обращения в зависимости от возраст и пола человека, к которому обращаются.

Женщина!	Madam!	Paní!
Мужчина!	Sir!	Pane!
Девушка!	Miss!	Slečno!
Молодой человек!	Young man!	Pane!

В чешском языке существует обращение *Mladý muži!* Как правило, оно употребляется людьми старшего поколения, часто с ироническим оттенком, поэтому лучше использовать нейтральное обращение *Pane!* Английское *Youngman! Youth! Young woman!* практически не употребляются при обращении к незнакомым людям. Эти фразы можно услышать при разговоре отца и сына, между матерью и сыном, между родителями и подрастающей дочерью наряду с *Younglady! Miss!* Русское же *Молодой человек!* является стилистически нейтральным и широко используется в речи. Обращение *Женщина!* скорее вызывает негодование, т. к. считается просторечным. Вместо него лучше использовать нейтральную реплику для привлечения внимания типа *Извините, пожалуйста. Девушка!* может использоваться и по отношению к продавщицам, секретаршам, официанткам, парикмахершам молодого возраста. Можно наблюдать явное отличие в сфере употребления между русским и чешским языками. Чешский речевой этикет требует обращение *Slečno!* в зависимости от возраста или семейного положения.

4.2.3 Обращение к знакомому человеку

Обращаясь к знакомому человеку, чаще всего используются имена собственные. В данном случае обращение будет отличаться не только в зависимости от ситуации, но и в зависимости от того, как зовут человека. Поскольку «строение» имен граждан разных стран отличается, предлагаем рассмотреть каждую страну в отдельности.

- Россия

Имя гражданина России состоит из фамилии, имени и отчества. Аббревиатуру ФИО часто можно встретить в вопросах анкет или заявлений. Чаще всего русские фамилии оканчиваются на -ев/ов (*Иванов, Сурков*) или -ин (*Тишкин*). В таких случаях к женским фамилиям прибавляется -а: *Иванова, Суркова, Тишкина*. Фамилии российских граждан, имеющих иностранное происхождение, часто заканчиваются на -их/ых. Причем склонение таких фамилий является индикатором неуважительного, пренебрежительного отношения к людям, носящим такую фамилию. Примечательно, что русские фамилии польского происхождения имеют морфологическое сходство с чешскими фамилиями, т. к. имеют форму прилагательного. Так, например, если фамилия мужа *Вяземский*, то жена будет носить фамилию *Вяземская*⁵¹.

Отчество является своеобразным указанием на имя отца, поэтому на чешский язык переводится как *jméno ro otci*. Мужские отчества образуются при помощи суффиксов -ович/-евич/ич: *Петрович, Дмитриевич, Ильич*. Женские отчества могут оканчиваться на -овна/-евна или -ична/-инична: *Петровна, Дмитриевна, Никитична, Ильинична*. Отчество появляется у человека при рождении, одновременно с именем и фамилией, однако в употребление вводится значительно позже, по достижении человеком определенного социального статуса, социальной зрелости⁵².

Поэтому возможно сразу несколько вариантов обращения к русскому человеку⁵³:

- 1) в официальной обстановке уместно обращение типа: *господин Иванов* или *госпожа Иванова*. Это является самым формальным обращением;

⁵¹Суслова, А.В., Суперанская, А.В., 1991, с. 188-195.

⁵²Суслова, А.В., Суперанская, А.В., 1991, с. 151-154.

⁵³Kurcevičová, J., Vilímek, V., 2013, s.19-20.

- 2) к учителям, к преподавателям университетов, к коллегам по работе и к людям, занимающим более высокую должность, принято обращаться по имени и отчеству: *Дмитрий Михайлович, Анна Петровна*;
- 3) преподаватели в высших учебных заведениях обращаются к студентам на «Вы» и чаще всего по фамилии: *Сидоров, Вы опять опоздали*.
- 4) Учителя в школе обращаются к ученикам на «ты», используя только имя. Молодые люди тоже обращаются друг к другу только по имени: *Коля, Слава, Женя, Маша*.

Существует еще несколько вариантов обращений. Можно услышать, как русские мужчины или русские женщины между собой используют обращение по имени-отчеству, но отчество они сокращают и вместо вежливого *Александр Александрович* говорят *Сан Саныч*. Еще более фамильярным считается обращение только по отчеству, причем использоваться может как полная, так и краткая форма отчества: *Алексеич, ты тут?* или *Никитишна, ты заказ приняла?*

- Чехия

Имя гражданина Чешской Республики, как правило, состоит из фамилии (příjmení) и имени (rodné jméno). Морфологически женская фамилия отличается от мужской наличием -ová. Если мужчину зовут *Jan Novák*, то имя его жены — *Lenka Nováková*, но если мужа зовут *Petr Nový*, то женщина будет иметь фамилию *Nová*, например, *Zuzana Nová*.

Л.Шпачек⁵⁴ выделяет три стадии доверия:

- 1) Самым формальным обращением является употребление *Вы*-формы и фамилии: *pane Nový* или *paní Nová*;
- 2) Следующей ступенью является обращение на «Вы» и имя: *Petře/Petro, povězte mi...*;
- 3) Неофициальным обращением считается *ты*-форма и имя: *Petře/Petro, řekni mi....*

Стоит также отметить, что в чешском языке присутствует звательный падеж (vokativ). В русском языке он не сохранился, однако можно встретить некоторые устоявшиеся формы: *Боже, Господи, отче*. Часто можно встретить

⁵⁴Špaček, L., 2008,s.39.

нормы, произносимые с апокопой, т. е. стяженно: *Тань, Саи, Вань, Насть*. Английский язык также не имеет звательного падежа. При обращении используется именительный падеж у имени нарицательного или вспомогательное слово в зависимости от занимаемой человеком должности: *Mike, Jenny, Mr. President, Madam Chairman*. Как и в русском, в английском языке сохранились некоторые формы в традиционных текстах. Например: *Jesu* —латинский вокатив к *Jesus*.

Обращаться к человеку следует так, как он этого желает, поэтому, если человек представляется нам как *doktor Novotný* или на его визитке, которую он дал своему собеседнику, написан его титул, к нему следует обращаться *pane doktore*. В случае, если говорящий представился как *Petr Novotný*, верным будет обращение *pane Novotný*.

- США

Все американские дети при рождении получают два имени, так называемые first name и middle name, и фамилию (surname). Например, если человека зовут *Frank Lloyd White*, то в повседневной жизни к нему будут обращаться по первому имени *Frank*. Его друзья даже могут не знать его «второе» личное имя. В английском языке нет разницы между *ты*- и *вы*-формой, тем не менее в официальных в формальной обстановке, обращаясь к мужчине, принято говорить *Mr. White*, при обращении к его жене следует сказать *Mrs. White*. Если девушка не замужем, то верным будет обращение *Miss White*. В ситуациях неформального общения американцы обращаются друг к другу по имени.

Таким образом, можно сказать, что самое формальное обращение во всех трех языках включает в себя фамилию человека и специальное обращение — *pane, господин* или *Mr.* Люди, находящиеся в близких отношениях — друзья, ровесники, одноклассники — обращаются друг к другу по имени. Чехи обращают особое внимание на титул человека, ведь он становится частью его имени, поэтому особенностью чешского языка является то, что, разговаривая с учителями, преподавателями, сотрудниками фирмы, принято обращаться, учитывая академический титул, профессию, должность или звание собеседника: *paní učitelko, paní docentko, pane ředitelé, pane doktore, paní pokladní*. В аналогичных ситуациях русские будут использовать обращение по

имени и отчеству, что, на наш взгляд, является более конкретным и личным обращением, т. к. в таком случае студент называет преподавателя его личным именем, которое в определенном смысле уникально. Иностранцы могут испытывать трудности и известную неуверенность при обращении к своему преподавателю-чеху, поскольку недостаточно знать только полное имя преподавателя. Необходимо иметь представление о системе академических титулов. С другой стороны данный факт имеет выгоду: можно сразу увидеть уровень образования. В США ученики, обращаясь к учителю, говорят: *Mr/Mrs/Miss White*. Данное обращение кажется самым нейтральным, потому что используется и личное имя преподавателя и дополнительное обращение. В научном мире американцы обращаются по званию или титулу: *Professor Smith, Dr. Summer*.

Во всех трех языках существуют уменьшительно-ласкательные формы имен.

Мария Маша, Машенька, Машуня, Машута, Маня, Манечка, Маруся, Мариша...	Mary May, Molly, Mollie, Mamie, Marianne, Maume...	Marie Máša, Maruška, Mařenka, Maruna, Máňa, Manka, Mančina, Mája...
--	---	--

Вариантов уменьшительно-ласкательных форм огромное количество. Они образуются как путем сокращений, так и при помощи суффиксов. Хотелось бы особо отметить суффикс -к-(а). В обиходно-бытовой сфере русские имена типа *Наташка, Ленка, Сашка, Колька* имеют фамильярно-грубоватый оттенок. В то время как чешские *Natálka, Lenka, Zuzka, Katka* таковыми не считаются и очень распространены.

Говоря о межкультурной коммуникации следует отметить, что могут возникать трудности при общении между иностранцами, поэтому в последнее время чаще можно наблюдать тенденцию к использованию только личного имени в разговоре с иностранцами. Называть друг друга *Зденек, Алина* и *Джэк* гораздо удобнее и проще. Ведь варианты типа *Зденек Адамович, Джэк Гарриевич* и *пани Казакова* могут показаться не только странными, но и обидными.

4.2.4 Ответная реакция на обращение

В предыдущей главе были проанализированы варианты первой реплики минимального диалога. Вертикальный разворот диалогического единства возможен при помощи реплики-сигнала, свидетельствовавшей о том, что сообщение было услышано. Ответная реакция на обращение часто не поддается учету в речевом этикете. Можно лишь сказать, что такие реплики могут быть нейтральными, стилистически повышенными, стилистически сниженными и даже грубоватыми.

Самыми распространенными и нейтральными репликами являются следующие:

Да? Что? Я вас слушаю!	Yes? What? Yes, please?	Ano? Prosím?
------------------------------	-------------------------------	-----------------

Более официальными считаются такие реплики:

Чем могу (Вам) помочь? Чем могу быть полезен?	Can I help you? How can I help you?	Jak Vám mohu pomoci?
--	--	----------------------

Также возможны стилистически повышенные реплики, свойственные интеллигентам старшего поколения:

Чем могу служить? Я к Вашим услугам.	Can I be of help? I am at your service.	Jsem Vám k dispozici.
---	--	-----------------------

Фамильярные, грубые, стилистически сниженные формы, не рекомендуемые к употреблению:

А? М? (не разжимая губ) Что тебе? Тебе что? Чего тебе? Ну что тебе? Ну?	Yeah? What is it? What? What do you want? What are you wanting?	Co? Co chceš? No?
--	---	-------------------------

Реакция на привлечение внимания может быть разной. Ей может быть любая из вышеперечисленных фраз, выбор которой зависит от ситуации, в которой находятся участники коммуникации. Ответную реплику могут сопровождать невербальные средства: движение к собеседнику, поворот головы к нему, взгляд, улыбка. Ответную реплику также может сопровождать указательный жест (там, туда, прямо, направо); указательный жест отсутствия

(часов, сигарет); жест незнания (пожатие плечами, иногда с разведением согнутых в локтях рук) и т. п. Еще одним возможным вариантом ответа является немедленное выполнение просьбы без словесных комментариев.

4.3 Приветствие

Именно со слов приветствия начинается любое общение. Здраваться — значит проявить уважение и доброжелательность по отношению к встретившемуся человеку, быть вежливым и воспитанным. Реплики приветствия позволяют установить контакт с собеседником, тем самым выполняя контактоустанавливающую функцию. Мы здороваемся с теми, кого знаем, а иногда и с теми, кого не знаем: на лестничной клетке, в вагоне поезда, в классе, в магазине, в очереди к зубному врачу. В деревнях люди здороваются чаще, в городах — реже. Поскольку мы говорим о этикете разных странах и культур, имеет смысл объяснить одно важное отличие русских от американцев и чехов. Главная функция речевого этикета — снятие агрессии. Американцы и чехи, как правило, здороваются в лифте жилого дома или торгового центра. Русские скорее не здороваются. Это две разные стратегии поведения. Когда в подобных случаях здороваются чехи или американцы, они тем самым как бы говорят: «Я знаю этикетные формулы и правила поведения» и тем самым сообщают, что они «свои» и не представляют опасности друг для друга. Русский же человек, когда не здоровается в лифте или на пустынной автобусной остановке, следует другой стратегии снятия агрессии. Он как бы говорит: «Я тебя не вижу, и поэтому я для тебя не опасен». Приветствие для русского означает, что люди знают друг друга и что, скорее всего, их разговор продолжится. Это не значит, что одна культура — вежливая, а другая нет. Это просто принципиально разные стратегии. Та же ситуация происходит и в магазине. Русский скорее не поздоровается с продавцом или кассиром, он предпочитает остаться анонимным. Хотя, безусловно, за последние годы произошел резкий сдвиг русского речевого этикета в сторону этикета западного. Во многих крупных магазинах больших городов действует корпоративный этикет, который подразумевает приветствие покупателя кассиром. Не ответить на данное приветствие уже было бы грубостью. Если

речь идет о постоянных клиентах или покупателях, то здесь, конечно, русские здороваются.⁵⁵

Русские в большинстве своем люди верующие, поэтому в России не принято здороваться через порог или через какие-либо перегородки. Также русские имеют особое представление о улыбках. Один из главных стереотипов о русских заключается в том, что они все угрюмые и вообще не улыбаются, когда находятся в общественных местах. Но это не совсем так. Все зависит именно от традиций и культур. Улыбка в русском общении адресуется в основном знакомым. Это еще раз объясняет то, почему не принято здороваться и улыбаться продавцу. Достойной и, фактически единственной причиной для улыбки в русском общении признается текущее материальное благополучие улыбающегося, т. е. русский должен иметь в глазах других русских «право на улыбку». Часто можно услышать: «Потом улыбаться будешь, работай» или «не до улыбок сейчас». Наряду с этими фразами существует большое количество поговорок, самой популярной из которых является следующая: «Смех без причины — признак дурачины». Эти традиции кажутся для европейцев и американцев очень странным, точно так же, как их улыбчивость кажется для русских дежурной, ненастоящей.⁵⁶

Наиболее употребительными, стилистически нейтральными и уместными в любой обстановке приветствиями являются:

Здравствуйте!	Hello!	Dobrý den!
---------------	--------	------------

Русское *Здравствуйте!* восходит к старославянскому *съдравъ* и этимологически обозначает пожелание «быть здоровым». Поскольку и русский, и чешский языки произошли от старославянского, то русское слово *здоровый* имеет то же значение, что и чешское *zdravý*, равно как и польское *zdrowy*, словенское *zdràv*, белорусское *здаровы*. Однако, следует быть осторожным при употреблении приветствия *Здорово!* / *Здоров!*, которое имеет тот же корень, т. к. оно чрезвычайно употребительно среди носителей просторечия, людей недостаточно владеющих литературным языком. Данное приветствие напоминает чешское *Zdravím!*, которое в отличие от русского не является стилистически сниженным. Русским аналогом чешского *Zdravím!* можно

⁵⁵Кронгауз, М., 2006, online.

⁵⁶Стернин, И.А., 2000, с. 53-61.

считать *Приветствую!*, потому что они одинаковы с морфологической точки зрения, оба глагола стоят в 1-ом лице единственном числе. Таким образом оба приветствия могут использоваться в тех ситуациях, когда здоровающийся не уверен, уместно ли обращение на «ты» или на «Вы». Но стоит обратить внимание на то, что в отличие от *Zdravím!* русское *Приветствую!* имеет оттенок торжественности, поэтому считается стилистически повышенным приветствием⁵⁷. Уникальность английского языка состоит в том, что этот язык полон универсальных фраз. Приветствие *Hello!* является универсальным и подходит для любой ситуации. Это несомненно является выгодой английского как языка общения, однако, русский и чешский имеют целый спектр реплик-приветствий. Говорящий на русском или на чешском языке имеет право выбора.

Доброе утро! С добрым утром! Добрый день! Добрый вечер!	Good morning! Morning! Good afternoon! Afternoon! Good evening! Evening!	Dobré ráno! Dobré jitro! Dobré poledne! Dobrý den! Dobrý večer!
---	---	---

Выражение *Доброе утро!* может использоваться наравне в основном приветствием, но предпочтительно в дневное время. *Доброе утро!* произносится при встрече утром, *Добрый вечер!* — в вечерние часы. Приветствия, соотнесенные с временем суток, во всех трех языках идентичны. Но только английский язык может использовать «сокращенный» вариант, опустив слово «good»: *Morning, sir!*.

При общении на «ты» самыми типичными являются выражения:

Привет!	Hi!	Ahoj!
---------	-----	-------

В данной ситуации чешский язык, в отличие от русского и английского, имеет большее количество вариантов приветствий. *Nazdar! Čau!* также используются в качестве приветствий. Эти же формулы могут быть использованы и при прощании, что в некотором смысле облегчает задачу иностранцам, которые учат чешский язык.

Александр Белл, изобретатель телефона, предложил использовать *ahoy* в качестве телефонного приветствия. Популярность все же приобрел вариант,

⁵⁷Формановская, Н., Тучны, П., 1986, с. 82.

предложенный Томасом Эдисоном, поэтому сейчас американцы говорят *Hello!* Оно проникло в русский язык, изменившись на *Алло!* Согласно «Чешскому этимологическому словарю»⁵⁸ слово *ahoj* произошло от английского морского приветствия, которое состояло из неопределенного артикля *a* и слова *hoу*, которое означало небольшое береговое судно или слово, используемое моряками для привлечения внимания или в качестве приветствия.

Молодежь в России использует и другие слова для приветствия: *Салют!* *Хэллоу!* *Хай!* *Чао!* Все они являются варваризмами, т. е. словами, употребляющимися в русской речи, но не вошедшими в русский язык. Чешский язык использует лишь одно заимствованное *Їаи!*

Приветствие может сопровождаться кивком головы и рукопожатием. Рассмотрим более подробно правила поведения, характерные для Чехии, России, США.

- Россия

Рукопожатие в русской культуре является обязательным атрибутом приветствия или знакомства. Даже если речь идет об относительно большой группе людей, то здороваются с каждым по отдельности. В случае очень большого количества участников встречи вновь прибывшему достаточно сказать *Привет!* или *Здравствуйте!* Рукопожатие у русских является прерогативой мужчин; женщины, как правило, не входят в круг лиц, с которыми принято здороваться за руку. Существуют лишь незначительные исключения, например, при первом знакомстве или в том случае, если женщина подает руку первой, что происходит крайне редко. В русской традиции рукопожатие расценивается как жест, который имеет характер правового акта и в силах придать законный характер торговой сделке или заключенной договоренности. Именно это значение имеет фраза «бьют по рукам». Руки договаривающихся «разбивает» третий человек, который становится свидетелем и своеобразным гарантом заключенной договоренности.⁵⁹

⁵⁸Reizek, J., 2001, s. 47.

⁵⁹Формановская, Н.И., Акишина, А.А., 1982, с. 25.

- Чехия

Принято считать, что чехи отличные деловые партнеры и вести с ними переговоры очень комфортно. Чехи — люди спокойные. При встрече они используют короткие рукопожатия, сопровождающиеся улыбкой и обязательным визуальным контактом. Деловой этикет Чехии позволяет женщинам наравне с мужчинами вести все дела, поэтому имеет место и женское рукопожатие. Если мужское приветствие очень часто бывает крепким, с многократным, но коротким потрясанием рук, которое длится не более одной секунды, то женщины руку пожимают гораздо мягче. Мужчина всегда должен ждать, пока руку протянет женщина. Исключения могут составлять ситуации, когда женщина занимает более высокую должность. Рукопожатием принято обмениваться как при встрече, так и при прощании. Поцелуи при встрече характерны для неформальной обстановки. Но речь идет не о поцелуях в прямом смысле слова, а о легком прикосновении щек. Если вы чувствуете, что вашему собеседнику не приятно с вами здороваться таким образом, уместно просто пожать руку⁶⁰.

- США

Сразу после *Hello!* можно услышать вопрос *How're you?* В американском этикете эта фраза — всего лишь вежливое продолжение реплики-приветствия, поэтому наилучшим будет ответ типа *(I'm) fine, thanks. And you?* Согласно американскому деловому этикету, приветствие, так же как и знакомство, сопровождается рукопожатием. Женщины при деловом общении также часто следуют этой традиции. В США не принято обмениваться поцелуями. При деловой встрече американец, если он старше или занимает более высокую должность, первым подаст руку женщине. При более близком, дружеском общении, в знак приветствия, американцы привыкли похлопывать друг друга по спине. Рукопожатие более характерно для официальных случаев, чем для повседневной жизни. Оно используется и при знакомстве, но не является обязательным, когда встречаются старые знакомые или сослуживцы.

⁶⁰Špaček, L., 2004, online.

Рукопожатия характерны только в начале встречи. В конце обязательны вежливые фразы типа *It was nice to meet you, Hope to see you soon.*⁶¹

Исторически рукопожатие — символ открытости. Протянутая ладонь свидетельствует о том, что в руке нет оружия, и, соответственно, скрытой враждебности или опасности. В международной деловой практике принята следующая иерархия: статус, возраст, пол. Таким образом, первым здоровается младший по возрасту и положению, а протягивает руку, напротив, старший. Светский этикет предполагает, что женщина первая протягивает руку мужчине. В деловом этикете первым подает руку руководитель, даже если подчиненный — женщина. Даже левши подают правую руку. Только бойскауты пожимают друг другу левую руку, потому что она находится ближе к сердцу. Во время рукопожатий не курят. Нужно сначала выкинуть сигарету, а потом пожать руку. Пожимая руку собеседнику, держать вторую в кармане считается неуважительным по отношению собеседнику. При подаче руки мужчина всегда стоит, женщина может не вставать, продолжая сидеть. Для рукопожатия мужчина должен обязательно снять перчатки, а вот женщины могут и не снимать их. В последнее время замечено, что жест рукопожатия у женщин становится более «мужественным», деловым. Скорее всего это связано с процессом эмансипации. В США рукопожатие распространено больше во время деловых встреч, в повседневной жизни оно используется не так часто. В России мужское рукопожатие характерно как для официальных случаев, так и для повседневной жизни. В Чехии и женское рукопожатие уместно в подобных ситуациях. Американские женщины пожимают друг другу руки только в том случае, когда они видятся в первый раз или во время светского приема. Международное агентство SC&C опубликовало исследование о здоровье европейских мужчин и женщин старше 50 лет⁶². Выяснилось, что чешские женщины обладают самым крепким рукопожатием. В европейском обществе не ответить на рукопожатие считается оскорблением, поэтому россиянки, которые не привыкли жать кому-то руку, могут обидеть европейцев. Для русских здороваться — значит подтвердить и подкрепить факт знакомства. Фраза «Он перестал со мной здороваться» является сигналом того, что человек

⁶¹Южин, В., 2007, с. 19-20.

⁶²Vavroň, J., 2013, online.

прервал хорошие доверительные отношения со своим знакомым. Из-за культурных различий могут возникать неловкие ситуации при общении с иностранцами. Чтобы их избежать, необходимо помнить, что рукопожатие в любой стране сопровождается легким наклоном головы и приветственной улыбкой, означающей намерение дальнейших доброжелательных отношений.⁶³

4.4 Прощание

Прощание — это финальная ситуация общения, поэтому реплики прощания используются в завершении разговора. Однако прощание не означает разрыв отношений, а лишь временное прерывание. Эти формулы выражаются в виде пожеланий, надежд о дальнейших встречах или сомнений в дальнейших встречах.

Наиболее употребительными являются формулы:

До свидания!	Goodbye! Bye! Bye-bye!	Na shledanou!
--------------	------------------------	---------------

Все три выражения используются в качестве финальных выражений. Русский и чешский языки таким образом выражают надежду или пожелание дальнейшей встречи. *Свидание* и *shledání* имеют одинаковое значение — встреча. С помощью соответствующих распространителей можно образовать другие подобные выражения.

До (скорой) встречи!	(I'll) See you (soon)!	Na (brzkou) shledanou!
До встречи в субботу!	Till we meet again.	Brzy opět na shledanou!
До встречи в Праге!	See you on Saturday!	Na shledanou v sobotu!
До (встречи) завтра!	See you in Prague!	Na shledanou v Praze!
До завтра!	See you tomorrow!	Na shledanou zítra!
До понедельника!	See you on Saturday	Tak zítra na shledanou!
До новых встреч!	evening!	Ahoj v pondělí!
		Na viděnou!
		Na slyšenou!

Американцы употребляют подобные фразы, но в отличие от анализируемых славянских языков, где используется конструкция с предлогом, они используются глагол *see* или *meet*. Английское *Goodbye!* возникло из фразы

⁶³ Бер, Е., 2014, с. 16-27, 76-77; Гиль, А.В., 2013, online; Hartley, C., 2010, с. 76-84; Špaček, L., с. 20-22, 24-27.

God be with ye, используемое в позднем 14 веке под влиянием таких фраз, как *good day* и *good evening*⁶⁴. Эта фраза является своеобразным пожеланием.

Все вышеуказанные фразы стилистически нейтральны, поэтому могут быть использованы в любой ситуации.

Все три языка имеют выражение, обозначающее расставание на долгое время или даже навсегда:

Прощай! Прощайте!	Farewell!	Sbohem!
-------------------	-----------	---------

Чехи используют эту реплику, прежде всего, в негативном контексте, подчеркивая тем самым, что они больше не желают видеть этого человека. Русские скажут *Прощай!* тогда, когда они точно уверены, что больше не увидятся с этим человеком вне зависимости от желания. Интересно, что в русском языке есть реплика, которую можно считать репликой-прощанием, которая аналогична чешской: *С Богом!* Но она имеет совсем другое значение. Поскольку преобладающее большинство русских — верующие, данная фраза произносится тогда, когда говорящий как бы просит Бога проследить за уходящим. *С Богом!* часто сопровождается соответствующих молитвенным жестом. Английское *Farewell!* по ситуации употребления аналогично русским *Прощай! Прощайте!* Эту фразу можно услышать в фильмах о войне или романтических драмах, т. е. тогда, когда люди не могут надеяться на дальнейшую встречу в связи со сложившимися обстоятельствами.

Прощание нередко предполагает и какое-либо пожелание.

Всего хорошего! Всего доброго! Счастливо! Удачи!	All the best! Take (good) care! Good luck!	Vše nejlepší! Mějte se dobře! Hodně štěstí!
--	--	---

В ситуации, когда говорящий хочет пожелать адресату успеха в предстоящем деле русский скажет: *Удачи!*, чех — *Hodně štěstí!*, американец — *Good luck!*

К стилистически повышенным репликам относятся:

Разрешите/Позвольте попрощаться!	I'm afraid it's time I was saying goodbye!	Dovolte, abych se rozloučil.
Разрешите/Позвольте откланяться!	May I thank you and say goodbye?	

⁶⁴ Online Etymology Dictionary, 2001-2016, online.

Все эти фразы постепенно переходят в категорию устаревших, бытующих в речи старшего поколения, как правило мужчин.

Стилистически сниженными и характерными для непринужденного, фамиллярно-дружеского общения являются:

Пока!	Bye!	Ahoj! Zatím! Čau!
-------	------	-------------------------

По мнению Н.И.Формановской и П.Тучны⁶⁵ русское *Пока!* является «осколком» структуры *Расстаемся до тех пор, пока не встретимся вновь; Пока, до свидания!* Тем не менее употребляется оно только при общении на «ты». Авторы отмечают, что стяженное чешское *Nashle!* можно сравнить с русским *Пока!* С этим можно не согласится. Во-первых, точный перевод русского *Пока!* будет *Zatím!* Ведь в обоих языках эти слова могут выполнять функции и наречия, и союза, и частицы. Во-вторых, *Пока!* может употребляться только в случае, если собеседники общаются на «ты», в то время как *Nashle!* можно услышать и в магазине, и в такси, т. е. по отношению к незнакомым людям, при общении с к которым уместно использование *Вы-*форм.

И русская, и чешская молодежь часто использует заимствованное из итальянского языка прощания — *Чאו!* / *Čau!* и английское *Гудбай!* / *Goodbye!*, которое используется значительно реже. Заимствованное из французского *Салют!* в качестве реплики-прощания практически не используется. Как формула приветствия может быть употреблена при общении с друзьями.

Чешский язык предлагает большее количество фраз прощания. Помимо этого, чехи гораздо чаще продолжают эти формулы фразами типа *Měj(te) se / Měj(te) se hezky / Měj(te) se krásně* и т. д., которые используются не только в устном, но и в письменном общении. В этом смысле у чешского языка больше сходств с английским, где *All the best!* или *Take (good) care!* также популярно в качестве дополнения к привычной реплике прощания. Русский язык имеет аналогичные фразы: *Всего хорошего! Всего доброго!* Но друзья друг другу вряд ли скажут: *Пока! Всего! Всего!* скорее является просторечием, нежели приемлемым пожеланием благ. Русские используют *Давай!* — слово, которое в данном

⁶⁵Формановская, Н., Тучны, П., 1986, с. 105.

контексте, казалось бы, не имеет смысла. Вообще *давай* является частицей, образованной от повелительного наклонения глагола *давать*. Рассмотрим несколько случаев употребления⁶⁶:

- 1) приглашение к действию: *Давай пообедаем*;
- 2) значение начала действия: *А он давай бежать*;
- 3) крик болельщиков, призывающих к победе: *Давай, Россия, давай давай!*;
- 4) закрепление договоренности: *Давай, я согласен*;
- 5) слово прощания: *Давай, до завтра*.

Именно последний пример демонстрирует употребление слова *давай* в качестве реплики прощания. Сложно сказать откуда пошла такая традиция. Можно предположить, что это «осколок» фраз *Давай прощаться, Давай заканчивать разговор. Давай!* — это безусловно современная форма завершения разговора. В связи с развитием технологий появилась возможностей круглосуточного общения по мобильному телефону. Может показаться, что *Давай!* было построено по аналогии с *Бывай! Будь!*, которые в свою очередь были образованы их формулы *Будь здоров!* Но они являются стилистически сниженными и не рекомендуются к употреблению.

Прощание вечером или на ночь, т. е. непосредственно перед сном, осуществляется в пожелании:

Спокойной ночи! Доброй ночи!	Good night! Night! Night, night!	Dobrou noc!
---------------------------------	-------------------------------------	-------------

Все три языка имеют аналогичные формулы. Стоит только отметить, что *Доброй ночи!* употребляется очень редко. Предпочтение отдается фразе *Спокойной ночи!* Английский язык вместо полной реплики *Good night!* допускает использования *Night!*

⁶⁶Ожегов, С.И., Шведова, Н.Ю., 2013, online.

5 Заключение

Соблюдение правил поведения в обществе, т. е. соблюдение этикета и поведенческого, и речевого — залог успешной коммуникации. Данная работа была посвящена, прежде всего, теме речевого этикета. Целью работы было сравнение конкретных речевых формул, существующих в трех языках: русском, чешском и английском. Основными рассмотренными нами тематическими группами были обращение на «ты» и «Вы», обращение к собеседнику с целью привлечения внимания, реплики-приветствия и реплики-прощания. внимание было уделено и невербальным средствам коммуникации, т. к. часто уже они характеризуют общение и сообщают о намерениях говорящих.

Первым шагом стало определение понятия «коммуникация». Нам удалось выяснить, что, несмотря на то, что термины «коммуникация» и «общение» считаются взаимозаменяемыми, между ними существует небольшая разница. Общение, как правило, происходит на бытовом уровне, в то время как коммуникация — на профессиональном. В работе мы старались использовать второй термин. Однако, как уже было сказано, и в научной литературе употребляют оба термина.

Сравнение различных коммуникационных моделей позволило нам проследить историю развития коммуникационного процесса. Как бы не менялся взгляд на коммуникационную модель, какие критерии не лежали в основе их исследования, модель Аристотеля по праву считается универсальной.

Говоря о видах коммуникаций, мы особо отметили невербальные средства общения. Был представлен более подробный обзор жестов и взглядов, которые, на наш взгляд, являются наиболее выразительными и легко идентифицируемыми средствами невербального общения. Знание основных типов жестов и их значений позволит коммуникантам лучше понимать и чувствовать друг друга. Умение распознать мимические коды эмоциональных состояний, представленных в данной работе в форме таблицы, характеризует профессионального и успешного участника коммуникации.

Классификация коммуникаций по цели сообщения поможет коммуникантам определить лучшие средства достижения ожидаемого результата и правильно подать информацию.

В русской среде принято говорить о этикете поведения и речевом этикете, в то время как в чешской и американской культуре говорят о вежливости. Разные наименования не влияют на суть темы. Третья глава теоретической части содержит несколько общих правил ведения коммуникации и достойного поведения коммуникантов.

Главной целью работы было сравнение конкретных речевых единиц. Первым отличием, во многом определившим дальнейший анализ, стал тот факт, что английский язык не различает *ты*- и *Вы*-формы общения. Таким образом, англоговорящие коммуниканты пропускают первый и самый важный шаг любой коммуникации: определение формы обращения к собеседнику. Это в какой-то степени упрощает общение. Возможно это и стало одной из причин становления английского языком международного общения. С другой стороны, русские и чехи уже употреблением той или иной формы обращения выражают свое отношение к собеседнику. Русским студентам, изучающим чешский, и чешским студентам, занимающимся русским, это упрощает процесс обучения, поскольку случаи употребления *ты*-/*Вы*-форм в этих языках совпадают.

Основной функцией общения является призыв, поэтому вторая глава практической части затрагивала реплики, используемые для привлечения внимания. В общем, во всех трех языках фразы имели подобные конструкции и ситуации употребления. Также была затронута проблематика эквивалентности русского *пожалуйста*, чешского *prosím* и английского *please*. Анализ показал, что далеко не во всех случаях возможен дословный перевод и необходимо знать, когда именно употребляется то или иное слово, поэтому в данной главе были рассмотрены наиболее распространенные случаи употребления.

В следующей главе были проанализированы варианты обращения к незнакомому человеку. Практически единственной схожей чертой было то, что при обращении к аудитории на первом месте стоит слово, обозначающее всех присутствующих женщин. Все три языка различают обращения в зависимости от возраста и пола человека, которому оно адресовано. Обнаружилось большое

количество различий. Например, русское *Молодой человек!* считается вежливым и нейтральным, в то время как в Чехии к молодому человеку принято обращаться как к взрослому, т. е. сказать *Pane!*, а английское *Youngman!* носит экспрессивный характер и может использоваться только родителями при общении с сыном. В работе представлен анализ структуры имен русских, чешских и американских, т. к. мы считаем, что существующие на этом уровне различия во многом определяют характер обращений к знакомым нам людям. Главным отличием является наличие отчества у русских, и, соответственно, обращения на «Вы» с использованием и имени, и отчества. Употребление фамилии в обращении обычно носит негативный оттенок, хотя в чешской культуре предпочтительно именно такое обращение. Наличие «второго» имени у американцев не влияет на способ обращения к ним. Интересным отличием является характерная для Чехии норма обращения к знакомому человеку, учитывая, кто он по профессии, какую должность занимает или какое имеет звание. В Америке подобное используется только в научном мире. В русской культуре все это заменяет обращение по имени и отчеству. Все три языка подразумевают буквально неограниченное количество уменьшительно-ласкательных форм имен. Единственным существенным отличием является разное значение суффикса -ка. В русской культуре обращение *Ленка!* носит фамильярно-грубоватый оттенок, в то время как в Чехии этот суффикс подобный оттенок не имеет и потому очень распространен. Реплики-ответы на обращения можно считать полностью эквивалентными.

В главе о фразах приветствия мы попытались объяснить, почему русские в одних ситуациях здороваются, а чехи и американцы — нет. Важно понять, что речь идет не о том, что одна культура — вежливая, воспитанная, а другая — нет. Подобные различия порождает разница менталитетов. Именно поэтому в России в лифтах не здороваются, а в Чехии и в Америке это входит в правила этикета. Сами реплики же между собой очень похожи и, как правило, содержат или пожелание здоровья, или связаны с конкретным временем суток. Приветствие часто сопровождается невербальными средствами общения. В целом, правила поведенческого этикета очень похожи. Но стоит отметить, что женское рукопожатие в России не распространено, в отличие от Чехии и США.

Анализируя реплики-прощания, мы пришли к выводу, что они, как правило, подразумевают выражение пожеланий, надежд о дальнейших встречах или сомнений в дальнейших встречах. Здесь же была затронута проблематика русского *Давай!*, часто используемого русскими при прощании.

Данный анализ помог нам лучше почувствовать русскую, чешскую и американскую культуры. Мы смогли выявить особенности и возможные трудности в изучении данных языков. В дальнейшем возможно продолжение работы над этой проблематикой с дидактической точки зрения.

Resumé

Tato bakalářská práce se zabývá porovnáním řečové etikety v ruském, českém a anglickém jazyce. Tato problematika je aktuální a zároveň populární, protože každý má zájem na tom, aby jeho způsob komunikace byl úspěšný. Pro naši analýzu jsme zvolili komunikační prostředí Ruska, České republiky a USA. Práce se skládá ze dvou částí, a to z části teoretické a praktické, jež na sebe navazují.

Teoretická část práce se zaměřuje na vymezení pojmu komunikace a komunikačního aktu. Jsou porovnány různé komunikační modely. Také je uvedeno několik klasifikací druhů komunikace podle počtu účastníků, jejich vzájemných vztahů či komunikačního cíle. Podrobněji je zde pak vysvětlena klasifikace podle prostředků komunikace, tj. charakteristika komunikace verbální a neverbální. V této podkapitole je důraz kladen na gesta a mimiku. Druhá kapitola teoretické části této práce zahrnuje stručný popis typů řečové etikety a teorie zdvořilosti. Také zahrnuje základní pravidla vedení komunikace, která mají všeobecný charakter, což znamená, že jsou platná pro jakékoliv kulturní prostředí.

Praktická část práce přináší komparativní analýzu vybraných replik formou tabulek s následnými komentáři. Výsledky analýzy poukazují na určité shody a odlišnosti řečové etikety v jednotlivých kulturních prostředích. Na začátku praktické části je uveden hlavní rozdíl mezi češtinou, ruštinou a angličtinou, který v mnoha směrech ovlivňuje další průběh komunikace, a sice že angličtina nerozlišuje tykání a vykání, komunikant nemusí tedy přemýšlet, jaký zdvořilostní rámec zvolit, avšak na druhou stranu ale tím, jak Rus nebo Čech svého komunikačního partnera osloví, ukazuje již určitý vztah vůči němu.

V další podkapitole praktické části byly analyzovány varianty oslovení člověka neznámého a známého. Všechny tři jazyky rozeznávají oslovení podle věku a genderu, ale frekvence a situace používání se liší. Také jsou zde rozebrána jména občanů Ruské federace, České republiky a Spojených států amerických a to proto, abychom mohli vysvětlit, proč Rusové oslovují pomocí jména vlastního a jména po otci, proč pro Čechy je důležitý akademický titul nebo povolání a proč Američané užívají jednodušší formu — oslovení jménem. Pozdrav je velmi často doplňován gesty, proto tato kapitola zahrnuje i tuto problematiku. Součástí podkapitoly je i vysvětlení dalších norem či úzu komunikace a s ní spojeného chování, například

vysvětlení, proč v Rusku není zvykem pozdravit se ve výtahu na rozdíl od jiných zemí.

Následující kapitola je věnována frázím na rozloučenou. Různé repliky, které v sobě nesou význam přání, naděje na příští setkání nebo pochyby v tom, že se účastníci komunikace znovu setkají, existují ve všech třech jazycích.

Список использованной литературы

АНДРЕЕВА, Г.М. *Социальная психология: Учебник для высших учебных заведений*. 5-е изд., испр. и доп. Москва: Аспект Пресс, 2007. ISBN 978-5-7567-0274-3.

АРИСТОТЕЛЬ. *Поэтика. Риторика*. Санкт-Петербург: Азбука, 2000. ISBN 5-267-00095-7.

БЕР, Е. *Хорошие манеры и деловой этикет. Иллюстрированное руководство*. Москва: Манн, Иванов и Фербер, 2014. ISBN 978-5-00057-260-3.

БЛУМ, Ф., ЛЕЙЗЕРСОН, А., ХОФСТЕДТЕР, Л. *Мозг, разум и поведение: Пер. с англ.* Москва: Мир, 1988. ISBN 5-03-001258-3.

БОЯРИНОВА, И.П. *Руководство по дисциплине «Технологии деловых коммуникаций»* [Электронный ресурс]. Москва: Московский финансово-промышленный университет «Синергия», 2010. URL: http://e-biblio.ru/book/bib/06_management/Tehnol_delov_komm/sg.html (дата обращения: 02.04.2016).

ВЕЛЕДИНСКАЯ, С.Б. *Курс общей теории перевода: учебное пособие* [Электронный ресурс]. Томск: Издательство Томского политехнического университета, 2010. URL: http://window.edu.ru/resource/968/73968/files/kurs_ob_ter_perev.pdf (дата обращения: 02.04.2016).

ГИЛЬ, А.В. *Правила этикета. Youtube* [Электронный ресурс]. Опубликовано: 7.4.2013. URL: <https://www.youtube.com/watch?v=PGmf0-BEYFM> (дата обращения: 02.04.2016).

ГИНИЯТОВА, Е.В. *Реклама в коммуникативном процессе* [Электронный ресурс]. Томск: Изд-во Томского политехнического университета, 2009 URL: <http://textb.net/51/index.html> (дата обращения: 02.04.2016).

ГРУШЕВИЦКАЯ, Т.Г., В.Д. ПОПКОВ и А.П. САДОХИН. *Основы межкультурной коммуникации*. Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2002. ISBN 5-238-00359-5.

ДРУЖИНИН, В.Н. *Психология: Учебник для гуманитарных вузов*. 2-е изд. Санкт-Петербург: Питер, 2009. ISBN 978-5-388-00491-8.

ЕНИКЕЕВ, М.И. *Психологический энциклопедический словарь*. Москва: Проспект, 2008. ISBN 978-5-392-01163-6.

ЖУКОВА, И.Н., ЛЕБЕДЬКО, М.Г., ПРОШИНА, З.Г., ЮЗЕФОВИЧ, Н.Г. *Словарь терминов межкультурной коммуникации*. Москва: ФЛИНТА, 2013. ISBN 978-5-9765-1083-8.

ИВАНОВ, Л.Ю., СКОВОРОДНИКОВ, А.П. *Культура русской речи: Энциклопедический словарь-справочник*. Москва: ФЛИНТА, 2003. ISBN 5-89349-389-3.

КАШКИН, В.Б. *Введение в теорию коммуникации* [Электронный ресурс]. Воронеж: ВГТУ, 2000. URL: <http://www.countries.ru/library/intercult/kashkin.htm> (дата обращения: 02.04.2016).

КИБАНОВ, А.Я., ЗАХАРОВ, Д.К., КОНОВАЛОВА, В.Г. *Этика деловых отношений: учебник*. Москва: ИНФРА-М, 2002. ISBN 23-16-001082-3.

КРЕЙДЛИН, Г.Е. *Невербальная семиотика: Язык тела и естественный язык*. Москва: Новое литературное обозрение, 2002. ISBN 5-86793-194-3.

КРОНГАУЗ, М. Как речевой этикет снимает напряжение в обществе? *Youtube* [Электронный ресурс]. Опубликовано: 4.6.2013. URL: <https://www.youtube.com/watch?v=1Z9Mf6dmZeM> (дата обращения: 02.04.2016).

КРЫСЬКО, В.Г. *Социальная психология: схемы и комментарии*. Москва: Владос-Пресс, 2001. ISBN 5-305-00046-7.

ЛАБУНСКАЯ, В.А. *Невербальное поведение (социально-перцептивный подход)*. Ростов-на-Дону: Издательство университета, 1986.

ЛАБУНСКАЯ, В.А. *Экспрессия человека: общее и межличностное познание*. Ростов-на-Дону: Феникс, 1999. ISBN 5-222-00824-X.

ЛАРИНА, Т.В. *Категория вежливости и стиль коммуникации*. Москва: Языки славянских культур, 2009. ISBN 978-5-9551-0297-9.

МОРОЗОВ, В.П. *Искусство и наука общения: невербальная коммуникация*. Москва: «Институт психологии РАН», 1998. ISBN 5-201-02288-X.

ОЖЕГОВ, С.И., ШВЕДОВА, Н.Ю. *Толковый словарь русского языка* [Электронный ресурс]. Москва: Азъ, 1992. URL:http://lib.ru/DIC/OZHEGOW/ozhegow_a_d.txt (дата обращения: 02.04.2016).

ПОЧЕПЦОВ, Г.Г. *Теория коммуникации*. Москва: «Рефл-бук», 2001. ISBN 5-87983-101-9.

РУБЦОВА, Т.И. *Международный деловой протокол и этикет*. Москва: ВАВТ, 2007. ISBN 978-5-9547-0061-9.

СТЕРНИН, И.А. *Русское и финское коммуникативное поведение*. Воронеж: Изд-во ВГТУ, 2002. ISBN 5-8064-0377-7.

СТОЛЯРЕНКО, Л.Д. *Основы психологии*. 3-е изд. Ростов-на-Дону: Феникс, 2000. ISBN 5-222-00483-X.

СУСЛОВА, А.В., СУПЕРАНСКАЯ, А.В. *О русских именах*. 3-е изд., испр. и доп. Ленинград: Лениздат, 1991. ISBN 5-289-00807-1.

ТОТЬМЯНИНА, Ю.В. Переход от линейной к ментальной модели информации в инновационном процессе. *ВЕСТНИК Пермского национального исследовательского политехнического университета* [Электронный ресурс]. Опубликовано: 16.02.2011. URL: http://vestnik.pstu.ru/soc-eco/archives/?id=&folder_id=385 (дата обращения: 02.04.2016)

УСМАНОВА, Е.Ф. Классификация речевой коммуникации в юридической практике. *Гуманитарные научные исследования* [Электронный ресурс]. Опубликовано: 2015. URL: <http://human.snauka.ru/2015/01/9416> (дата обращения: 02.04.2016).

ФОРМАНОВСКАЯ, Н.И. *Речевой этикет и культура общения*. Москва: Высшая школа, 1989. ISBN 5-06-000181-4.

ФОРМАНОВСКАЯ, Н.И. *Русский речевой этикет: лингвистический и методический аспекты*. Москва: Русский язык, 1982.

ФОРМАНОВСКАЯ, Н.И., АКИШИНА, А.А. *Русский речевой этикет: пособие для студентов-иностранцев*. Москва: Русский язык, 1975.

ФОРМАНОВСКАЯ, Н.И., ТУЧНЫ, П.Г. *Русский речевой этикет в зеркале чешского*. Москва: Русский язык, 1986. Прага: Государственное педагогическое издательство, 1986.

ФОРМАНОВСКАЯ, Н.И., ШЕВЦОВА, С.В. *Речевой этикет. Русско-английские соответствия: справочник*. Москва: Высшая школа, 1990. ISBN 5-06-001456-8.

ЮЖИН, В.И. *Энциклопедия этикета*. Москва: Рипол Классик, 2007. ISBN 978-5-7905-5082-9.

KUPCEVIČOVÁ, J., VILÍMEK, V. *Sovremennýj russkí jrečevoj etiket dlja čechov*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Filozofická fakulta, 2013. ISBN 978-80-7464-252-4.

REJZEK, J. *Český etymologický slovník*. Voznice: Leda, 2001. ISBN 80-85927-85-3.

ŠPAČEK, L. *Etiketa. Zdravení* [Электронный ресурс]. Опубликовано: 2004. URL: <http://www.ceskatelevize.cz/porady/1124997157-etiketa-zdraveni/203522165250004/?tema=detail> (дата обращения: 02.04.2016).

ŠPAČEK, L. *Nová velká kniha etikety*. 2. rozšíř. vyd. Praha: Mladá fronta, 2008. ISBN 978-80-204-1954-5.

VAVROŇ, J. *Češky nad padesát mají nejsilnější stisk ruky v Evropě*. *Novinky.cz* [Электронный ресурс]. Опубликовано: 14.08.2013. URL: <http://www.novinky.cz/zena/styl/310344-cesky-nad-padesat-maji-nejsilnejši-stisk-ruky-v-evrope.html> (дата обращения: 02.04.2016).

HARPER, D. *Odd words* [Электронный ресурс]. Опубликовано: 2002. URL: <http://etymonline.com/columns/do-be-thee.htm> (дата обращения: 02.04.2016).

HARTLEY, C. B. *The Gentlemen's Book of Etiquette, and Manual of Politeness*. Boston: DeWolfe, Fiske & Co, 2010. ISBN 1445565897.

LEECH, G. N. *The Pragmatics of Politeness*. New York: Oxford University Press, 2014. ISBN 978-0-19-534135-5.

Online Etymology Dictionary [Электронный ресурс]. 2011-2016. URL: <http://www.etymonline.com/> (дата обращения: 30.04.2016).

Приложение — Классификация коммуникаций по цели сообщения⁶⁷

Познавательная коммуникация

Цель: расширить информационный фонд партнера, передать необходимую информацию, прокомментировать инновационные сведения.

Условия организации коммуникации: учет познавательных возможностей конкретных деловых партнеров, их индивидуальных установок на получение новой информации и интеллектуальных возможностей для ее переработки, понимания и восприятия.

Коммуникативные формы: лекции и семинары, беседы и консультации, отчёты и др.

Коммуникативные средства и технологии: комментарий, аргументация и доказательство; характеристика причинно-следственных связей, сравнительный анализ; интерпретация новой лексики, резюмирование, использование вербальных и невербальных ключей доступа в аудиальный, визуальный и кинестетический каналы, речевая культура и ораторское мастерство.

Ожидаемый результат: освоение новой информации и применение ее в практической деятельности, внедрение инноваций и саморазвитие.

Убеждающая коммуникация

Цель: вызвать у делового партнера определенные чувства и сформировать ценностные ориентации и установки; убедить в правомерности стратегий взаимодействия; сделать своим единомышленником.

Условия организации коммуникации: опора на восприимчивость партнера, его личностную мотивацию и интеллектуально-эмоциональную культуру.

Коммуникативные формы: убеждающая, призывающая к действию речь, пресс-конференция, дискуссия, переговоры, деловая беседа, презентация и др.

Коммуникативные средства и технологии: аргументация, демонстрация и доказательство; разъяснение и сравнительный анализ; факты, цифры и примеры, показывающие преимущества; опора на эмоциональный настрой партнера и включение его кинестетического канала с помощью вербальных и

⁶⁷Бояринова, И.П., 2009, online.

невербальных ключей доступа; учет контраргументов партнера; психологические приемы присоединения, формирование аттракции, создание атмосферы доверия.

Ожидаемый результат: изменение личностных установок, взглядов, убеждений, переориентация целей.

Экспрессивная коммуникация

Цель: сформировать у партнера психоэмоциональный настрой, передать чувства, переживания, побудить к необходимому действию.

Условия организации коммуникации: опора на эмоциональную сферу партнера, использование художественно-эстетических средств воздействия на все сенсорные каналы партнера.

Коммуникативные формы: речи по специальному поводу, презентации, беседы, собрания, митинги, мозговой штурм и др.

Коммуникативные средства и технологии: аудио-, видео- и художественные средства; выразительность речевых конструкций; эмоционально окрашенная, образная лексика; умелое использование невербальных средств: улыбка, голос, взгляд, жестикуляция и др.

Ожидаемый результат: изменение настроения партнера, провоцирование необходимых чувств (сострадания, сопереживания), вовлечение в конкретные акции и действия.

Суггестивная (внушающая) коммуникация

Цель: оказать внушающее воздействие на делового партнера для изменения мотивации, ценностных ориентаций и установок, поведения и отношения.

Условия организации коммуникации: внушаемость партнера, его недостаточная информированность, недостаточная критичность ума, высокий авторитет партнера, осуществляющего внушение, создание атмосферы доверительности.

Коммуникативные формы: беседы, митинги, пресс-конференции, брифинги, дебаты, реклама, собрания, консультации, тренинги.

Коммуникативные средства и технологии: разъяснение внушаемых установок; управление эмоциональным напряжением; угроза, шантаж и другие приемы манипулирования.

Ожидаемый результат: изменение поведения партнера, смена установок, ценностных ориентаций.

Ритуальная коммуникация

Цель: сохранять традиции любой коммуникативной группы: семьи, фирмы, предприятия, — создавать новые.

Условия организации коммуникации: ритуальный (церемониальный) характер акций, художественно оформленная пространственная среда; соблюдение конвенций; опора на национальные, профессиональные традиции и нормы общения.

Коммуникативные формы: торжественная, траурная речи, ритуальные акты, церемонии, обряды; праздники, посвящения, чествования; презентации и торжественные собрания.

Коммуникативные средства и технологии: использование вербальных и невербальных средств в процессе ритуала; включение участников в активную массовую деятельность; неординарность сюжетов при сохранении традиций.

Ожидаемый результат: формирование чувства патриотизма и национальной гордости; корпоративной принадлежности; сохранение традиций, закрепление новых ритуалов.

Знание перечисленных видов коммуникации позволяет правильно выбрать ту или иную коммуникативную форму, грамотно использовать коммуникативные средства и технологии, более эффективно подготовиться к той или иной коммуникативной деятельности, разработать сценарий вербального и невербального поведения в конкретной ситуации общения для того, чтобы получить планируемый результат.