

И. А. Широкова

Тюменский государственный университет

ОБРАЩЕНИЕ КАК ВАЖНЫЙ ЭЛЕМЕНТ ВЕРБАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ

Вступая в общение, человек всегда преследует одну цель: быть понятым. Владение языком еще не определяет успех коммуникации. Важно, чтобы речь говорящего была правильно истолкована, интерпретирована. Это возможно лишь в том случае, если участники коммуникации руководствуются одними и теми же правилами построения речи. Правила общения называют речевым этикетом.

Этикет — совокупность правил поведения, касающихся внешнего проявления отношения к людям. Эти правила регулируют наше поведение в соответствии с социальными требованиями. **Речевой этикет** — регулирующие правила речевого поведения. Языковые средства для выражения неконфликтного отношения к людям, доброжелательность [Формановская, 1989: 47]. К областям употребления этикетных форм относят: приветствие, прощание, извинение, просьбу и т. д. Этикетные формы изменчивы, они отражают историческое время и социальные сферы их уместного применения. Они ситуативны и реализуют контактоустанавливающую функцию [Львов, 2000: 144].

Обращение обычно в сочетании с приветствием открывает диалог общения и задает общую тональность беседы, ее успех. Обращение к собеседнику — это самая употребительная языковая единица, связанная с этикетными знаками. В избранном названии мы обозначаем социальный статус, роль, отношение к собеседнику, как ролевое, так и личностное. Установление речевого контакта, регулирование социальных взаимоотношений с помощью обращения — все это важные общественные функции. Языковые формы установления контакта с собеседником при демонстрации взаимных социальных и личностных отношений составляют суть обращения. Обращения возникают из слов-названий: наименований родства, личных имен, обозначений профессии или рода занятий, других признаков. К обращениям примыкают и способы привлечения внимания без называния адресата: простите, извините и др. Основная функция обращения — привлечение внимания, призыва собеседника [Формановская, 1989: 83].

Выбор формы обращения зависит от определенных **социальных критериев**:

- возраст;
- дистанция (незнакомые, друзья, коллеги, родственники);
- ситуация/стиль общения (фамильярный, официально-деловой);
- статус, положение участников по отношению друг к другу (симметричные/асимметричные отношения);
- пол;
- форма коммуникации (устная/письменная) [Улиш, 2001: 29].

Эти критерии известный исследователь речевого этикета Н. И. Формановская описывает в контексте рассмотрения понятий «социальная роль» и «ситуация общения». Тем самым она расширяет список критериев, определяющих выбор формы обращения как одной из формул речевого этикета.

В определении **социальной роли** важны ключевые понятия — позиция и функция. Позиция определяется общим положением человека в социальной среде — студент, пенсионер, отец. Социальным позициям присущи специфические функции, которые занимающий

данную позицию способен и обязан выполнять. Социальная роль — это нормативное сочетание позиции и функции. Та или иная роль связана в сознании людей с образцом поведения, с ожиданиями того, что человек в данной роли обязан делать и на что он имеет право. Поведение человека напрямую связано с ролевым поведением. Роли человека складываются из следующих характеристик. Постоянные признаки: пол, возраст, место жительства, степень образованности, профессия, положение на работе, в семье и другие социальные признаки складываются друг с другом.

К постоянным признакам людей добавляются еще и те, которые в социологии называют переменными, ситуативными ролями (пешеход, пациент, покупатель). Проигрывание той или иной переменной роли зависит от постоянных признаков.

К этому следует добавить, что каждый избирает для себя роль социально-психологическую, принятую именно для него, именно в этом коллективе: кто-то — рубаха-парень, кто-то — непризнанный гений, кто-то — лидер, кто-то — нытик [Формановская, 1989: 30].

Речевое поведение определяется не только социальной ролью, но и **речевой ситуацией**. Она характеризуется такими обстоятельствами, которые вынуждают человека нечто сказать, при этом действовать в более или менее строгом соответствии с определяющими ситуацией признаками. Речевая ситуация — сложный комплекс внешних условий общения и внутренних реакций общающихся, находящих выражение в каком-либо высказывании (тексте). К компонентам речевой ситуации относят:

- 1) автор и адресат речи;
- 2) «внешнее» место действия;
- 3) время говорения, момент речи;
- 4) внутренние реакции говорящих на внешние обстоятельства, мотив, цель формируют коммуникативное намерение говорящего и находят выражение в конкретном речевом действии (почему и зачем говорю) [Формановская, 1989: 37].

Часто ситуация общения вынуждает говорящих отойти от принятых правил общения, намеренно или случайно. В этом случае

обнаруживает себя реальное отношение говорящего к своему собеседнику. С другой стороны, такая речь будет самой лучшей характеристикой участника коммуникации. Невербальная и паравербальная коммуникация также может передавать эту информацию.

Невербальная коммуникация — совокупность неязыковых средств, символов и знаков, используемых для передачи информации и сообщений в процессе общения. К основным формам и способам невербальной коммуникации относятся:

— Кинесика — жесты, позы, телодвижения, мимика, окулистика (общение глаз), используемые при коммуникации в качестве дополнительных выразительных средств общения.

— Такесика — прикосновения к телу собеседника по коммуникации.

— Сенсорика — чувственное восприятие собеседника, основывающееся на информации от органов чувств.

— Проксемика — способы использования пространственных отношений при коммуникации, выражающиеся в отделении личной территории (интимная, личная, социальная, публичная зона коммуникации).

— Хрономика — использование времени в невербальном пространстве (например, допустимость опоздания, ритм жизни).

Паравербальная коммуникация — совокупность звуковых сигналов, сопровождающих устную речь, которые приносят в нее дополнительные значения. В этом типе коммуникации выделяют:

— просодику (темп речи, тембр, высота, громкость);

— экстралингвистические маркеры (паузы, кашель, смех, плач) [Садохин, 2004: 134-168].

Позы, жесты говорящего могут противоречить его словам или, наоборот, подтверждать речь и делать ее тем самым более убедительной. Все это дает слушающему возможность понять, что скрывается за словами его собеседника, какую цель он преследует, вступая в общение.

С точки зрения изучения языка и межкультурной коммуникации эта информация особенно важна. Понимание того, что скрывается

за обычным обращением, помогает лучше понять собеседника или текст (если это не прямое общение) и обеспечивает успех коммуникации. В качестве примера лингвистического анализа употребляемых в тексте обращений можно привести отрывок из романа Э. М. Ремарк «Три товарища».

Контекст описывает беседу, в которой участвуют трое говорящих: некий господин Блюменталь, который хотел бы приобрести подержанный автомобиль, господин Локамп, который предлагает ему машину и супруга господина Блюменталья. Действие происходит в послевоенное время. Употребляемые в тексте обращения характеризуют героев и их взаимоотношения.

Ожидая в приемной, Локамп мысленно обращается к своему клиенту: *Liebling, dachte ich, den Trick kenne ich, damit machst du mich nicht müde.* — *Знаю я эти штучки, дорогой мой, — подумал я. — Этим ты меня не смягчишь.* *Liebling* используется как обращение к человеку, вызывающему особую симпатию. Но в данном контексте мы видим конкурентов, противников, которые хотят совершить сделку с максимальной выгодой для себя. В этой ситуации обращение будет принимать окраску фамильярного или даже пренебрежительного отношения. Значение, которое вкладывается говорящим, становится еще более явным в противопоставлении обращению в реальном общении героя, когда он употребляет нейтральное, официальное *Herr Blumental*. Для читателя становится очевидным, что это всего лишь маска приличия.

Герой романа Блюменталь в начале разговора использует обращение *Junger Mann* — *молодой человек*, показывая асимметрию их социальных ролей по статусу, положению в обществе (Блюменталь — владелец успешной фирмы, торгующей текстилем, Локамп — работник автомастерской) и возрасту. Однако в конце беседы обращение меняется. Локамп очень надеется выручить за автомобиль хорошие деньги, он старается быть максимально убедительным, расхваливая машину клиенту. Когда появляется госпожа Блюменталь, он использует все свое обаяние: *Ich erinnerte mich an alle Ratschläge von Lenz und verwandelte mich aus einem Kämpfer in einen*

*Kavalier. Blumenthal hatte dafür nur ein niederträchtiges Lächeln. — Я вспомнил все наставления Ленца и мгновенно превратился из воина в кавалера. Заметив это, Блюменталь гнусно усмехнулся. Понимая, что это не совсем честный ход, Блюменталь не может не оценить настойчивость Локампа. Он использует окказиональное обращение: *Gut gebrüllt, Löwe. — Хорошо рычишь, лев.* Лев в немецкой культуре имеет достаточно традиционные ассоциации (Jäger, König der Tiere, Mucho — <http://www.brainr.de/brainstorming/show/2146>), в целом оценивается носителями языка положительно. Далее по тексту используется нейтральное официальное *Herr Lohkamp*, указывающее на выравнивание статуса говорящих в данной ситуации общения: *«Herr Lohkamp», sagte Blumenthal. «Respekt! Wenn Sie mal ohne Stellung sind, rufen Sie bei mir an».* — *Господин Локамп, — сказал Блюменталь, — почет вам и уважение! Если окажетесь без работы, позвоните мне.* В то же время Блюменталь уверен, что находится в более выигрышном положении нежели его соперник: *Hören Sie, Herr Lohkamp! Ich weiß, daß ich Ihnen noch glatt tausend Mark abhandeln kann... — Послушайте, господин Локамп! Я знаю, что могу запросто выторговать еще тысячу марок...* Это заявление сводит на нет все усилия Локампа и подрывает его уверенность в успехе дела. Реакция героя выражается невербально: *Ich trat einen Schritt zurück. — Я сделал шаг назад.* И в мысленном обращении: *Tückischer Satan, dachte ich, das ist der erwartete Schlag. — Коварный сатана, — подумал я, — вот удар, которого я ждал.**

Общение госпожи Блюменталь с Локампом в большей степени проходит невербально, что, вероятно, определяется правилами приличия общения замужней женщины с незнакомым мужчиной. Локамп использует обращение *gnädige Frau — сударыня*, которое является устаревшим выражением, оно использовалось в качестве вежливого обращения к незнакомой женщине. Его употребление в нашей ситуации имеет оттенок возвышенного стиля, особой вежливости. Госпожа Блюменталь понимает подтекст такого поведения молодого человека и относится к нему по-матерински снисходительно: *«Wohin darf ich Sie fahren, gnädige Frau?» fragte ich schmelzend. — «Wohin Sie*

wollen», meinte sie, mütterlich lächelnd. — Куда разрешите вас повезти, сударыня? — спросил я сладчайшим голосом. — Куда хотите, — ответила она с материнской улыбкой. Рассчитывая именно на материнское сочувствие, Локамп смотрит на госпожу Блюменталь, желая найти поддержку с ее стороны: *Ich warf den Blick eines gemarterten Rehkitzes zu Frau Blumenthal hinüber. — Я... посмотрел на ффрау Блюменталь глазами истерзанного ягненка.* Эта немая просьба не оставила ее равнодушной, и она попыталась повлиять на решение своего мужа: *«Aber Vater...», sagte sie. — «Laß mal, Mutter», erwiderte er. «Also ich könnte es — aber ich tue es nicht». — Но отец... — сказала она. — Оставь, мать, — ответил он. — Итак, я мог бы... Но я этого не сделаю.* Роль матери госпожа Блюменталь, вероятно, играет и в семье, на что также указывает обращение. Это также определенным образом характеризует взаимоотношения супругов Блюменталь. Скорее всего, это уже немолодая семейная пара, основной ценностью которой служат их дети и общее благополучие.

Таким образом, лингвистический анализ обращений позволяет раскрыть подтекст, характеризует говорящего и тем самым способствует более полному пониманию. В случае реальной коммуникации знание этикетных норм обращения поднимает владение языком на новый уровень, делая коммуникацию более естественной и успешной.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Львов М. Р. Основы теории речи: учеб. пособие для студ. высш. пед. учеб. заведений. М.: Академия, 2000.
2. Садохин А. П. Теория и практика межкультурной коммуникации: учеб. пособие для вузов. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2004.
3. Улиш Г., Гюгольд Б., Уварова Л., Гапонова И. Приветствие и обращение в немецком языке. М.: НВИ-ТЕЗАУРУС, 2001.
4. Формановская Н. И. Речевой этикет и культура общения. М.: Высшая школа, 1989.