

УДК 811.161.1

РЕЧЕВОЙ АКТ ПРОСЬБЫ В СФЕРЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ

В.А. Адамян (Ереван, Армения)

Статья посвящена изучению речевых тактик выражения просьбы в сфере обслуживания в русской, армянской и английской лингвокультурах. Трудно переоценить роль побудительных высказываний в языке, как средстве общения людей, и поэтому данная проблема является очень актуальной. На основании проведенного нами исследования в статье выделяются приоритетные стратегии осуществления речевого акта просьбы в указанных лингвокультурах. В статье также рассматривается соотношение прямых и косвенных способов выражения просьбы в указанной сфере. Выбор формы просьбы зависит от возрастной и половой принадлежности коммуникантов, от ситуации общения. Отличительной чертой просьбы в сфере обслуживания является использование предельно вежливых форм. В использовании способов выражения просьбы представителями указанных лингвокультур наблюдаются существенные различия.

Ключевые слова: директивы, косвенная просьба, пресуппозиция, прямая просьба, речевой акт просьбы, речевой этикет.

Адамян В.А. Мовленнєвий акт прохання у сфері послуг. У статті розглядаються мовленнєві стратегії вираження запиту у сфері обслуговування в російській, вірменській і англійській лінгвокультурах. Актуальність проблеми зумовлена важливою роллю прямих мовленнєвих актів як засобу спілкування. За результатами дослідження, у роботі розглянуті найбільш поширені стратегії прохання, що відрізняються для зазначених лінгвокультур. Стаття також описує роль прямих і непрямих прохань у сфері обслуговування. Вибір форм прохання залежить від віку і статі комунікаторів і ситуації спілкування. Відмінною рисою прохання є надмірно ввічливі форми. Зроблено висновок, що є багато відмінностей у вираженні тактики прохання у сфері обслуговування представниками трьох лінгвокультур.

Ключові слова: директиви, мовленнєвий акт прохання, мовленнєвий етикет, непряме прохання, пряме прохання, пресупозиція.

Adamyan V.A. The speech act of request in the service sphere. The paper considers the verbal strategies of expressing request in the service sphere of the Russian, Armenian and English linguocultures. The problem is urgent as the role of the direct acts in language as means of communication is very important. According to the results of the research, in the paper the most common request strategies for the mentioned linguocultures are distinguished. This paper also describes the role of direct and indirect requests in the service sphere. The choice of forms of request depends on the age and sex of communicators and the situation of communication. Distinctive features of request are extra-polite forms. The conclusion is made that there are lots of differences in the expression of tactics of requests in the service sphere by representatives of three linguocultures.

Key words: directives, direct request, indirect request, presuppositions, speech act of request, speech etiquette.

1. Вступление

Наше исследование посвящено анализу речевого акта просьбы в русской, армянской и английской лингвокультурах. Выбор темы обусловлен важностью изучения, правильной интерпретации и использования речевых актов вообще и речевого акта просьбы, в частности. В рамках современной антропоцентрической парадигмы в языкозна-

нии изучение языка в контексте речевых актов не вызывает сомнения и является насущно необходимым. В свете сказанного вырисовывается актуальность данного исследования.

Объектом исследования в работе являются речевые акты просьбы в сфере обслуживания, предметом исследования – способы выражения данного типа речевого акта в указанной сфере.

Целью исследования является изучение речевого акта просьбы в сфере обслуживания (магазина, рынок, кафе, рестораны, гостиницы) в русской, армянской и английской лингвокультурах, выявление особенностей выражения просьбы носителями данных культур и в связи с этим специфики их менталитета. В связи с основной целью нами исследованы следующие частные задачи:

1) дать характеристику понятия “речевой акт просьбы”;

2) охарактеризовать прямой и косвенный способы выражения просьбы и выявить, какой из указанных способов характерен для речевого акта просьбы в сфере обслуживания (в русском, армянском и английском языках);

3) выделить специфические речевые формулы и коммуникативные единицы, характерные для речевого акта просьбы в указанной сфере;

4) описать лексико-грамматическую структуру речевого акта просьбы в сфере обслуживания;

5) выявить типы моделей, выражающих просьбу, в зависимости от прагматических факторов: социального статуса, возраста, образования участников коммуникации.

Речевой акт просьбы впервые анализируется на материале русского, армянского и английского языков. Этим и обусловлена научная новизна нашей работы. Новым является и комплексный подход к изучению указанного речевого акта.

В соответствии с задачами, поставленными в работе, нами были использованы следующие методы и приемы исследования: описательный метод, метод лингвистического наблюдения, сопоставительный метод, метод прагмалингвистического анализа, а также метод сплошной выборки.

Материалом исследования послужили образцы дискурса, взятые из наших наблюдений над живой речью. В целях исследования способов выражения просьбы в сфере обслуживания в указанных языках нами также был проведен анализ дискурсов, взятых из художественных фильмов, телепередач и телесериалов.

2. Речевой акт просьбы

В русле современной антропоцентрической парадигмы теория речевых актов все больше вызывает интерес исследователей. **Речевой акт** (здесь

и далее выделяется нами – В. А.) – “основная единица коммуникации, отдельное речевое действие, речевой поступок личности, оказывающий определенное влияние на речевого партнера” [14, с. 287]. В речевом акте участвуют **адресант** (говорящий) и **адресат** (слушающий), которые выступают “как носители определенных, согласованных между собой социальных ролей, или функций”. Они обладают “фондом **общих речевых навыков** (речевой компетенцией), знаний и представлений о мире” [30, с. 412].

И.М. Кобозева определяет теорию речевых актов как “логико-философское по исходным интересам и лингвистическое по результатам учение о строении элементарной единицы речевого общения – речевого акта, понимаемого как актуализация предложения” [11, с. 12]. И.С. Шевченко, рассматривая речевой акт как минимальную единицу дискурса, определяет его как “речевое взаимодействие говорящего и слушателя для достижения определенных перлокутивных целей говорящего путем конструирования ими дискурсивного значения в ходе общения” [29, с. 156].

Изучением разнообразных вопросов, связанных с теорией речевых актов, занимались многие лингвисты, такие как Ш. Балли (1955), С.О. Карцевский (1965), Э. Бенвенист (1974), М.М. Бахтин (1986), Л.П. Якубинский (1986) и многие другие. Однако фундамент изучения этой проблемы был заложен еще Дж. Остином в работе “Слово как действие”. Речевой акт, по мнению автора, это – “трехуровневое образование”. Он, в частности, выделял локутивный акт, или локуцию – “акт говорения”, иллокутивный акт, или иллокуцию – “осуществление какого-то акта в ходе говорения в противоположность действию самого говорения” и перлокутивный акт, или перлокуцию – “осуществление акта посредством говорения” [17, с. 84–88].

Более глубокое изучение речевых актов проводит Дж. Серль. В качестве основания для классификации он выбирает **иллокутивную цель**. В совместной с Д. Вандервекемом работе “Основные понятия исчисления речевых актов” он выделяет пять иллокутивных целей: **ассертивную цель, комиссивную цель, директивную цель, декларативную цель и экспрессивную цель**. Для нашей работы интерес представляет дирек-

тивная цель, поскольку выбранный нами речевой акт просьбы является разновидностью акта директивов и, следовательно, выполняет директивную иллокутивную цель. Согласно авторам, директивная цель “состоит в том, чтобы попытаться заставить кого-то другого (других) сделать нечто: в произнесениях, имеющих директивную цель, говорящий пытается побудить слушателя реализовать линию действий, репрезентированную пропозициональным содержанием” [22, с. 252].

По Е.И. Беляевой, “директивная модальность объединяет средства разных уровней, семантическая функция которых – побудить слушателя или иное лицо к совершению действия или изменению состояния <...>. Посредством директивных высказываний говорящий совершает определенное действие: он накладывает обязательство, просит, советует, дает разрешение и т.п.” [2, с. 76].

Обращаясь с просьбой, говорящий тем самым побуждает слушателя к определенному, выгодному для себя действию. “Побуждение имеет прямую обращенность к адресату с целью вызвать его ответное конкретное действие или состояние, и для реализации этой цели полагается соответствующей силы воздействие на собеседника” [21, с. 49]. В плане просьбы это воздействие может быть не очень сильным, поскольку при таком типе директивных актов мы, как правило, имеем дело с доброжелательными (пусть не всегда интимными) отношениями между коммуникантами: “Просить – это побуждать собеседника сделать что-либо в интересах говорящего, руководствуясь просто хорошим отношением к говорящему, откликаясь на его потребность. Эффективность просьбы несравненно выше, чем приказа, но существуют многочисленные коммуникативные барьеры, ограничивающие применимость просьбы в связи со статусом адресата, характером просьбы, ее объемом, нравственным статусом просьбы и мн. др. Кроме того, на просьбу существует много возможностей отказа” [24, с. 50].

В речевом этикете просьба рассматривается как “побуждающее речевое действие”, результат которого “нужен либо говорящему, либо тому, кого побуждают” [27, с. 129].

Как справедливо отмечается в энциклопедическом словаре-справочнике “Культура русской речи”,

просьба – “инициативный жанр, для нее не требуются какие-либо предварительные импульсы со стороны адресата, хотя они вполне возможны, напр.: *Проси чего хочешь!*” [13, с. 520].

Важным для понимания речевого акта просьбы является понятие **пресуппозиции**. Под пресуппозицией в лингвистике понимают “условия, удовлетворение которых необходимо, чтобы предложение в целом было утверждением, вопросом, повелением и т. д. Если эти условия не выполняются, то предложение признается неправильным, ложным, неграмматичным, не соответствующим целям высказывания, неуместным” [9, с. 216]. Н.Д. Арутюнова пресуппозицией считает “те предпосылки и предварительные условия – их принято называть “условиями удачи”, которые, не входя в языковое значение высказывания, создают почву для его употребления и позволяют ему достигнуть коммуникативной цели” [1, с. 88].

Реализация любого типа иллокутивного акта, в том числе и речевого акта просьбы, может быть успешной или неуспешной. Успешной считается такая реализация, которая “отвечает всем требованиям, предъявляемым к канонической реализации соответствующего иллокутивного акта. Эти требования составляют условия успешности реализации иллокутивного акта” [18, с. 24].

Так, В.А. Звегинцев, анализируя классический пример просьбы “*Пожалуйста, закройте дверь*”, выделяет следующие пресуппозиции относительно этого предложения: “говорящий и слушающий находятся в таких отношениях, которые позволяют говорящему обратиться с таким требованием”; “тот, к кому обращено это требование, находится в положении, позволяющем выполнить его”; “имеется в виду определенная дверь, и адресат знает, о какой двери идет речь”; “дверь, о которой идет речь, открыта”; “говорящий желает, чтобы эта дверь была закрыта” [9, с. 237].

Лингвисты неоднократно обращали внимание также на важность мотивированности просьбы, на тот факт, что просьба должна быть в допустимых пределах возможностей адресата. Е.В. Милосердова в своей работе “Семантика и прагматика модальности” справедливо пишет: “Побуждая слушателя к какому-либо действию, говорящий исходит (должен исходить!) из того, что

адресат может, в состоянии выполнить указанное действие. В противном случае побуждение теряет свой истинный категориальный смысл и из сферы семантической переключается в сферу прагматики: оно будет расценено слушателем или как пожелание, или даже как издевка” [15, с. 92]. Д. Гордон и Дж. Лакофф выделяют четыре условия мотивированности просьбы, подчеркивая, что “если вы подвергаете сомнению одно из условий мотивированности, вы тем самым подвергаете сомнению мотивированность самого речевого акта” [6, с. 283]. По мнению авторов, просьба мотивирована, “если только говорящий имеет основание хотеть ее выполнения, если только говорящий имеет основания считать, что слушающий может ее выполнить, если только говорящий имеет основание считать, что слушающий будет склонен ее выполнить, если только говорящий имеет основание считать, что без этой просьбы не сделается того же самого действия” [6, с. 283].

Выделяются **прямой и косвенный типы просьбы**. При прямой просьбе говорящий побуждает слушающего к действию прямо, эксплицитно. Это значит, что внешняя форма просьбы соответствует ее содержанию. При косвенной же просьбе – “один иллокутивный акт осуществляется опосредованно, путем осуществления другого” [23, с. 196]. Классическим примером косвенного речевого акта просьбы является выражение “*Вы не могли бы передать мне соль?*” (“*Can you pass the salt?*”), рассматриваемое Дж. Серлем.

Т.В. Булыгина и А.Д. Шмелев считают невозможным наличие у предложения “*Вы не могли бы передать мне соль?*” прямого значения: “Утвердительный ответ на вопрос: “*Вы не могли бы передать мне соль?*” – *Мог бы, конечно*, не сопровождаемый ожидаемой передачей соли, нарушает принцип коммуникативного сотрудничества, поскольку просьба (так же как требования и приказания) предполагает ответное действие со стороны адресата, а не вербальную реакцию” [5, с. 317].

3. Категория вежливости и Речевой этикет

Важным для речевого акта просьбы является категория вежливости. Она выступает как системообразующий стержень, регулирующий поведение носителей языка. Подобную мысль высказывает Е.А. Земская, которая называет категорию

вежливости “влиятельным регулятором речевого поведения” [10, с. 597].

Речевой этикет представляет собой “совокупность принятых обществом правил речевого поведения в соответствующих сферах и ситуациях общения. Речевое поведение регулируется социальной иерархией, национальной культурой и этикетом, ритуалом, воспитанностью языковой личности, постоянной практикой, контролируемой сознанием. В социальных контактах для поддержания общения в нужной тональности употребляются этикетные формулы – разноуровневые языковые единицы <...> словосочетания и целые фразы, принятые в определенных ситуациях, в разных социальных группах” [25, с. 354].

“Этикетные формы, – пишет Л.Г. Брутян, – это своего рода знаки доброжелательства, доброго расположения к людям” [4, с. 27].

Авторы книги “Русский язык и культура речи” признают, что лицо, отдающее приказ, имеет право делать это в любой форме. “Однако, – справедливо отмечают они, – культурный, прогрессивный руководитель умеет направить деятельность подчиненного, используя просьбы или предложения, может так организовать ситуацию, что подчиненный будет заинтересован в выполнении задания. <...> Степень категоричности просьбы зависит от того, входит ли ожидаемое от подчиненного действие в круг его непосредственных обязанностей. Если – да, то уместен и приказ, особенно в случае халатного отношения к своим обязанностям. Если – нет, то лучше попросить, придав просьбе оттенок доверительности и конфиденциальности. Этикетно-речевые формулы подчеркивают как уровень категоричности, так и степень уважительного отношения руководителя к подчиненному” [20, с. 182].

Аналогичные мысли развивают В.С. Храковский и А.П. Володин в работе “Семантика и типология императива. Русский императив”. Они, в частности, пишут: “В языке может быть выражено и собственно вежливое отношение говорящего к слушающему (т.е. подчеркнуто учтивое или любезное отношение) вне зависимости от социального статуса собеседников. Иными словами, вежливое отношение может быть выражено при обращении к любому слушающему: и к тому, кто по

этикету выше говорящего, и к тому, кто равен или ниже, т.е. при употреблении императивных форм как мн. ч., так и ед. ч. Регулярным средством выражения этого отношения в императивных конструкциях является частица “*пожалуйста*”, в контексте которой любое побуждение характеризуется как вежливая просьба, хотя по сути своей побуждение может быть и приказом” [28, с. 224]. Действительно, если в конструкции, выражающей приказ, употребляется частица “пожалуйста”, приказ внешне предстает как вежливая просьба, хотя предполагает незамедлительное и беспрекословное выполнение: “*Пожалуйста, Галя, уберитесь и тут!*”, – обращается хозяйка к своей домработнице [Т/П “Домработница”].

Более вежливыми и менее навязчивыми являются косвенные просьбы. В связи с утверждением исследователей о том, что косвенный речевой акт просьбы является данью вежливости, Р. Конрад отмечает, что не всегда эта дань вежливости оправдана. Согласно автору “только в том случае, если принцип вежливости наполнен содержанием, он может работать, в противном случае он не имеет никакой ценности для реального диалога и не в состоянии ничего объяснить” [12, с. 370].

Выбор формы просьбы (в лексическом, морфологическом и синтаксическом плане), как мы убедимся далее, главным образом задается социо-прагматическими аспектами: возрастом, социальным статусом, степенью интимности коммуникантов.

4. Просьба в сфере обслуживания в русской, армянской и английской лингвокультурах

Речевой акт просьбы варьируется в зависимости от сферы его употребления. Мы, в частности, обратимся к сфере обслуживания и рассмотрим особенности выражения просьбы в указанной сфере носителями трех лингвокультур: русской, армянской и английской.

В русском языке в сфере обслуживания, в частности, в магазинах, превалирует форма императива. Самой распространенной конструкцией является “глагол в повелительном наклонении” + актуализаторы вежливости “*пожалуйста*”, “*будьте добры*”, “*будьте любезны*”. При этом заметим, что выбор этикетных формул обусловлен возрастными характеристиками говорящих. Послед-

ние две зачастую являются “достоянием” носителей языка среднего и старшего поколения. А “волшебное *пожалуйста*” является универсальным маркером, ибо используется в равной степени во всех возрастных категориях:

– *Извините, подскажите, пожалуйста, где мне найти рассказы Борхеса?* (книжный магазин, молодая девушка продавщице);

– *Дайте мне, пожалуйста, булку хлеба и две пачки маргарина* (пожилая женщина молодой продавщице);

– *Помогите, мне, пожалуйста, выбрать подарок для моей девушки* (парень лет 20-25 продавщице).

В указанной сфере очень часто опускается глагол, и сама просьба строится по схеме “мне + объект + стандартный показатель вежливости”:

– *Будьте добры, мне три килограмма картофеля* (на рынке, пожилой мужчина пожилой продавщице);

– *Будьте любезны, мне две пачки маргарина* (женщина лет 55-60).

При этом, заметим, что зачастую “эффект” просьбы достигается лишь интонационно, и стандартный показатель вежливости не является обязательным, что, как мы убедимся далее, недопустимо в английском языке:

– *Мне две баночки сметаны* (молодая девушка молодой продавщице);

– *Конечно, сейчас принесу* [Т/С “Универ. Новая общага”];

– *Девушка, а подскажите, не могу определиться, какое платье лучше взять, вот это, или это?* (девушка лет 20-22 продавщице того же возраста) [Т/С “Универ. Новая общага”].

В последнем предложении частица “а” употребляется для передачи высказыванию оттенка просьбы. Сказанное относится к речевому акту просьбы среди молодежи. Такая конструкция, заметим, возможна, если разница в возрасте между говорящим и слушающим незначительная. С другой стороны, следует отметить, что образованная часть молодежи не будет, как правило, пользоваться такой конструкцией, о чем свидетельствует первое предложение: девушка, желающая купить рассказы аргентинского прозаика Хорхе Луиса Борхеса, не может быть необразованной. При этом,

заметим, что она не только употребляет стандартный показатель вежливости, но еще и извиняется, прежде чем обратиться с просьбой, хотя казузируемое действие входит в рабочие обязанности продавщицы книжного магазина. На основе приведенных выше примеров, можно сделать вывод о том, что стандартный показатель вежливости “пожалуйста” сегодня является достоянием, как пожилого поколения, так и образованной, воспитанной части молодежи.

Обратим внимание на то, что во всех перечисленных примерах просьба носит лишь формальный характер, о чем свидетельствуют реакции продавцов: “Конечно, сейчас принесу”, “Сейчас принесу”; “Сию минуту”.

Важно подчеркнуть, что в последнее время, возможно, под влиянием вежливого Запада, в русской лингвокультуре не редкостью стали косвенные способы выражения просьбы в сфере обслуживания. Самым распространенным способом являются вопросительные конструкции. При этом заметим, что данной конструкцией в основном пользуются представители женского пола:

– *Вы не могли бы принести брюки подешевле?* (женщина лет 30-35-и);

– *Не могли бы Вы запаковать это как подарок?* (женщина лет 40-а).

Это может быть вопрос в форме разрешения:

– *Девушка, можно на размер побольше?*

– *Сейчас принесу.*

Вопрос о наличии того или иного предмета:

– *У вас есть на размер поменьше?*

Последний тип широко популярен и у мужчин:

– *У Вас есть цифровая камера?* (мужчина лет 30-и), [Т/С “Саша/Таня”].

Носители армянского языка – лица мужского пола – несколько “скупы” на актуализаторы вежливости. Как правило, формулы речевого этикета у них появляются после выполнения просьбы. И тогда мы имеем дело с их обилием: “Շի՛ն արե՛լի, բը՛լե՛րի” (букв.: “Молодец, друг!”); “Շի՛ն շնորհակալանքով” (букв.: “Большое спасибо”); “Անշի՛ք զգացված եմ” (букв.: “Я Вам глубоко признателен”) и т.д. И в армянском языке у мужчин в вопросительных конструкциях содержится вопрос о наличии какого-либо предмета:

– *Այս ջիւսերի 52 չափը ունե՞ք* (букв.: “У Вас есть 52-й размер этих джинсов?”).

Одновременно это является косвенной просьбой дать примерить желанные джинсы.

Женщины же обычно избегают прямой просьбы. В их речи преобладают вопросительные конструкции:

– *Աե՛կ հասն քրջիւսեր կու՞մ ք* (букв.: “Не дадите ли сметану?”).

При императиве носители армянского языка женского пола, как правило, всегда смягчают просьбу тем или иным способом, самым распространенным из которых является разделительный вопрос “հա՞” (аналог русского “ладно”):

– *Բնձ երկու անոթ անրճ անվե՛ք, հա՞* (букв.: “Дайте мне две пачки кофе, ладно?”).

Большой популярностью пользуется и вопросительная конструкция “Որ խնդրե՞մ...” (букв.: “Если попрошу ...?”):

– *Որ խնդրե՞մ, այն զգեստը կու՞մ ք փորձել* (букв.: “Если попрошу, не дадите ли примерить то платье?”).

В английской лингвокультуре наблюдается совершенно иная картина. Так, Вс. Овчинников в своем знаменитом произведении “Корни дуба. Впечатления и размышления об Англии и англичанах” пишет: “К клиентам положено относиться как к джентльменам и леди, имея в виду, что они действительно будут вести себя как таковые. Отсюда полный отказ от повелительного наклонения в разговоре. “Могу ли я попросить вас...?”, “Не будете ли вы так любезны...?” – вот общепринятые формы обращения покупателя к продавцу, посетителя кафе к официанту. Взаимная вежливость в сфере услуг составляет в Англии одну из основ подобающего поведения. Грубость по отношению к обслуживающему персоналу и вообще к людям, которые в силу своего социального положения не могут должным образом ответить на нее, издавна считается самым непростительным грехом. У англичан есть множество примет, по которым они сразу определяют, на какой ступени социальной лестницы стоит тот или иной человек. Причем одним из главных критериев принадлежности к элите общества считается именно вежливость к низестоящим” [16].

В отличие от русского и армянского языков, в английском языке (речь идет о британском варианте) в сфере обслуживания встречаются исключительно косвенные способы выражения просьбы, главным образом – в форме разрешения или желания:

– *May I try it on?*

– *I want a packet of cigarettes;*

– *I want a summer frock for a little girl of five* [пример из 8, с.268];

– *I want a pair of shoes for walking* [пример из 8, с.181].

Если и встречается императив, то всегда в сопровождении с “*please*”:

– *Please tell me how to go to the ladies shoe department* [пример из 8, с. 268].

Примечателен в свете сказанного материал “Русско-англо-армянского разговорника”. Рассмотрим следующий пример. Фраза на армянском “*Չընէ՞ք ինձ համար կէս կիլոգրամ արքիշիւորի*” переводится на русский “*Взвесьте мне полкило малины*”. Мы имеем дело с абсолютно синонимичными фразами. В переводе на английский эта же фраза имеет совершенно другую форму: “*Will you give me a half of kilogram raspberries?*” [26, с. 112]. Как видим, в армянском и русском языке просьба выражена императивным предложением, в то время как в английском – вопросительным.

То же самое касается и просьб клиентов к работникам кафе и ресторанов. Самой распространенной конструкцией при обращении к официантам является конструкция “дательный адресата (он может и вовсе отсутствовать) + объект + актуализатор вежливости”:

– *Мне бутылку бургундского и два бокала, пожалуйста.*

– *Сию минуту.*

– *Спасибо* (посетитель кафе официанту того же возраста);

– *Стакан минеральной воды без газа, пожалуйста!*

– *Винную карту, пожалуйста* (пожилой мужчина молодому официанту);

– *Нам, пожалуйста, два “Цезаря”, креветки в чесночном соусе и коньячка* (клиенты за VIP столиком молодой официантке) [Т/С “Универ. Новая общага”];

– *Будьте добры, меню* (женщина лет 45-50, образованная) [Т/С “Кухня”];

– *Нам, пожалуйста, две солянки, овощной салат, селедку под шубой и хлеба, конечно.*

В армянском языке указанная конструкция также является преобладающей.

Русские, однако, не обходятся без императива и здесь:

– *Я продолжу ужин в своем номере. Принесите ужин туда и приборы на две персоны* (женщина лет 45-50-и, с материальным достатком, образованная);

– *Петр, принесите, пожалуйста, наше молодое вино, мы порадуем гостью* (мужчина лет 40-а, директор ресторана официанту) [Т/С “Доярка из Хацапетовки”];

– *И дай мне, пожалуйста, стакан молока* (состоятельный мужчина лет 40-а).

В армянском также встречается императив, “любителями” которого, как правило, являются мужчины:

– *Ընկերի, ինձ սի համ անրձ բէ՛ր ու կոլս* (букв.: “Друг, принеси мне кофе и колу”).

И в русской, и в армянской лингвокультурах императив больше всего встречается в речи мужчин с материальным достатком. Женщины же пользуются преимущественно вопросительными конструкциями.

На этом фоне англичане, независимо от половых принадлежностей, прибегают к косвенной просьбе, как бы предоставляя право выбора официанту. Императив в английском языке практически не встречается:

– *Can I have chips?*

– *Can I have a biscuit?*

– *Can I have a twizzle stick please?*

– *Can I have the spoon?*

– *Could I have a cup of coffee, please?*

– *I’ll have a coffee, please;*

– *Can I have the menu, please?*

– *Can I have the bill, please?* (все примеры из Национального корпуса английского языка).

Лишь в редких случаях, англичане пользуются конструкцией “объект + please”. Так, Национальный корпус английского языка дает лишь десять таких примеров со словом “coffee”.

В пользу сказанного о том, что императив яв-

ляется отличительной чертой русского и армянского (в меньшей степени) говорит следующий пример. Н.А. Бонк, Н.А. Лукьянова, Л.Г. Памухина в своей книге приводят высказывания – просьбы на английском языке и их перевод на русский. Различия оригинала и переводов – налицо. Так, в английском языке просьба образована с помощью вопросительной конструкции, причем с использованием модального глагола и сопровождающего актуализатора вежливости “please”: “*Can I have the bill, please?*”. Более того, наблюдается “Я-позиция”, говорящий как бы берет действие на себя: “*Can I...?*”, а не “*Can you...?*”. В русском переводе, как и следовало полагать, имеет место конструкция “императив + “пожалуйста””: “*Дайте мне счет, пожалуйста*” [3, с. 231,407]. Это говорит о различии лингвокультурных миров.

Рассмотрим примеры просьб, осуществленных в гостинице:

– *Будьте добры, покажите стандартный двухместный номер* (посетительница менеджера);

– *Будьте добры, Ваш паспорт* (работница на ресепшене лет 25-и молодому человеку лет 20-и);

– *Скажите, а что входит в проживание номера?* (девушка лет 30-35-и, телепрограмма “Ревизорро”);

– *Скажите, пожалуйста, а что входит в счет?*

Указанные примеры демонстрируют, что и в гостиницах носители русского языка пользуются “излюбленным” императивом, местами обходясь и без актуализатора вежливости “пожалуйста”.

Заметим, однако, что на основании соцопроса, проведенного нами в “Северной столице” России Санкт-Петербурге, было выявлено, что в сфере обслуживания в последнее время императивные конструкции сдают свои позиции косвенным просьбам. В первую очередь это касается речевых актов просьб, осуществляемых в гостиницах:

– *Здравствуйте. Нужен номер.*

– *Конечно. Вы бронировали?*

– *Нет, я спонтанно;*

– *Здравствуйте. Я хочу у вас остановиться;*

– *Я хотел бы забронировать номер на двоих;*

– *Можно забронировать двухместный номер?*

– *Можете показать одноместный номер с балконом?*

– *Вы не могли бы показать президентский номер?*

В армянском языке наблюдается та же ситуация. Носители армянского языка наряду с прямыми просьбами стараются избегать императива (возможно, не отдавая себе отчета), прибегая к косвенной просьбе.

Деликатные же англичане и здесь проявляют максимальную вежливость. Подобные просьбы у англичан не только образуются исключительно с помощью вопросительных конструкций (в обычной ситуации, без дополнительных коннотаций), но и с обязательным использованием “please”. Императив в сфере обслуживания у англичан встречается редко, чтобы не сказать, вообще не встречается:

– *Will you show me up to my room, please?* (посетительница, обращаясь к администратору);

– *Will you, please, fill in this form?* (работница гостиницы посетителю).

Как видим, посетительница обращается к сотруднику с просьбой, несмотря на то, что в гостинице администраторы отвечают за распределение гостей по номерам, за встречу и проводы гостей, так что просьба посетительницы, несомненно, входила в рабочие обязанности администратора. Примечательно, что одной и той же формой обращается как работник гостиницы, так и ее посетитель.

Can I have two single rooms with a bathroom, please? (посетитель гостиницы обращается к администратору [пример из 3, с. 48]). Обратим внимание на выбор модального глагола – “can”, что менее формально и менее вежливо по сравнению с формой “could”. Заметим, что вместе с модальным глаголом, имеющим оттенок просьбы, говорящий употребляет и стандартный показатель вежливости “please”. Примечательно и построение высказывания: объектом действия является не адресат, а говорящий, и потому употребление данного модального глагола допустимо. Заметим, что такие конструкции характерны для английского языка: в них говорящий, не желая навязываться адресату и не ограничивать его личную свободу, как бы берет действие на себя.

Все вышеприведенные примеры иллюстрируют случаи просьбы, требующей незамедлительного выполнения. Они являются примерами просьбы скорее этикетного характера. Как справедливо отмечает Г. Почепцов, “даже совершенно нейтральные действия этикет требует представлять как требующие особой затраты сил” [19, с. 83].

В заключение приведем наблюдения нашего исследования, проведенного в большом торговом центре Еревана. Нашей целью было понаблюдать за речевым поведением русских, армянских и иностранных покупателей и выявить особенности выражения просьбы, характерные для носителей разных лингвокультур. Ниже приводятся самые частотные конструкции при обращении с просьбой к продавцу.

Для армян излюбленной конструкцией при обращении с просьбой в сфере обслуживания является конструкция “*Որ խնդրե՞մ...*?” (букв.: “Если попрошу ...?”) (Женщины чаще употребляют данную конструкцию):

– *Որ խնդրե՞մ, մի րոպենով կմտնենա՞ք* (букв.: “Если попрошу, не подойдете ли на одну минуту?”);

– *Որ խնդրե՞մ, այս զգեստի 38 չափը կտա՞ք* (букв.: “Если попрошу, не дадите ли 38-й размер этого платья?”).

Самой частотной для выражения просьбы в русском языке в сфере обслуживания является конструкция “глагол в повелительном наклонении + стандартный показатель вежливости “пожалуйста”. Причем встречается она как у мужчин (чаще), так и у женщин:

– *Девушка, принесите мне 40-й размер этих джинсов, пожалуйста.*

Очень часто данная конструкция сопровождается тактикой извинения (у женщин встречается гораздо чаще):

– *Извините, подойдите, пожалуйста, на минуточку.*

Не менее распространенной конструкцией среди русских клиентов является следующая: “*Можно мне 38-й размер?*”. Заметим, что данная конструкция, являющаяся менее навязчивой в силу своей формы (форма разрешения), в последнее время употребляется все чаще и чаще.

Иностранцы, говорящие на английском языке,

зачастую обращаются к продавцам более вежливо: “*Excuse me, could you, please, bring me the 40-th size of these jeans?*”.

Наши наблюдения подтверждают, что носители английского языка являются самыми вежливыми при обращении с просьбой в сфере обслуживания (как и при других типах просьб). Как видим, они сначала извиняются, что вынуждены обратиться с просьбой, далее употребляют вежливую форму модального глагола (“could”, а не “can”), при этом не забывают и стандартный показатель вежливости “please”.

По нашим наблюдениям, в последнее время армяне, как и англичане, тоже предоставляют продавцу полное право выбора (все это носит формальный характер), правда в менее вежливой форме. Любой продавец знает, что данная просьба требует беспрекословного выполнения, и что отрицательный ответ влечет за собой санкции за невыполнение рабочих обязанностей.

В армянском языке также широко распространена тактика извинения при акте просьбы:

– *Ներեցե՛ք, կարո՞ղ եմ այս զգեստը փորձել?* (букв.: “Извините, могу примерить это платье?”).

5. Выводы

Просьба в сфере обслуживания носит формальный характер, поскольку говорящий заранее знает, что просьба непременно будет выполнена, ибо ее выполнение входит в рабочие обязанности адресата, хотя формально допускается отрицательная реакция на нее. При таком типе просьбы не допускается отказ от выполнения каузируемого действия (за исключением полного отсутствия возможностей выполнить ее).

В статье нами был рассмотрен данный тип просьбы в русском, армянском и английском языках. Анализ показал, что в сфере обслуживания носители русского языка преимущественно прибегают к прямым способам выражения просьбы. Самой распространенной конструкцией среди русских является следующая: “глагол в повелительном наклонении + актуализаторы вежливости”, выбор которых зависит от социопрагматических факторов. Сама конструкция же используется вне зависимости от экстралингвистических факторов. Очень часто глагол опускается, и просьба стро-

ится по схеме “мне/нам + объект + маркер вежливости”. Более того, в русском языке вполне возможно употребление императива и без формул вежливости. Эта особенность выражения просьбы, на наш взгляд, несет в себе отпечаток взаимоотношений в царской России и в СССР, когда вполне приемлемой формой обращения к собеседнику, чей социальный статус был ниже, было использование императива без “пожалуйста”. В последнее время широко используются и косвенные способы воздействия на работников в сфере обслуживания.

Императив пользуется популярностью и среди носителей армянского языка, главным образом среди мужчин. Женщины же гораздо реже прибегают к повелительному наклонению. Излюбленные всеми армянками вопросительные конструкции “Որ խնդրե՞լ...?”, “Կարո՞ղ էս...” и т.д. являются косвенным способом воздействия на человека.

Англичане же всячески избегают употребления формы императива. Они прибегают исключительно к косвенным просьбам, которые реализуются с помощью целого ряда вопросительных по форме конструкций. Наиболее распространенными из них являются вопросительные конструкции с модальными глаголами.

Итак, главное различие в способах выражения просьбы в русской, армянской и английской лингвокультурах (в сфере обслуживания) касается употребления императива и степени косвенности. Степень косвенности достигает высшей своей точки в английском языке. В русском и армянском языках косвенность выражена гораздо слабее. Просьба в сфере обслуживания в России и Армении явление – сравнительно новое, и появилась она под влиянием вежливого Запада.

Доказательством вышесказанного является реклама Мегафона. Действие ролика происходит в одной из российских гостиниц. Главный герой – российский актер Константин Хабенский, по телефону делится эмоциями от поездки, произнося следующую фразу: “Сервис как в Европе, но все равно чувствую, что дома”. Действительно, в последнее время в России наблюдается тенденция внедрения европейских стандартов, что прямым образом отражается в языке. Этим обусловлено сравнительно меньшее употребление императива.

ЛИТЕРАТУРА

1. Арутюнова Н.Д. Понятие пресуппозиции в лингвистике / Н.Д. Арутюнова // Известия АН СССР. – 1973. – Т. 32. – № 1. – С. 84–89.
2. Беляева Е.И. Функционально-семантические поля модальности в английском и русском языках / Е.И. Беляева. – Воронеж : ВГУ, 1985. – 179 с.
3. Бонк Н.А. Учебник английского языка (Часть 2) / Н.А. Бонк, Н.А. Лукьянова, Л.Г. Памухина. – М. : ДеКонт – ГИС, 1996. – 511 с.
4. Брутян Л.Г. Речевой этикет в свете межкультурной коммуникации / Л.Г. Брутян // Лингвистические исследования. – ЕГУ. Ер. : Лимуш, 2015. – С. 24–32.
5. Булыгина Т.В. Диалогические функции некоторых типов вопросительных предложений / Т.В. Булыгина, А.Д. Шмелев // Известия АН СССР. – 1982. – Вып. 4. – Т. 41. – С. 314–326.
6. Гордон Д., Лакофф Дж. Постулаты речевого общения / Д. Гордон, Дж. Лакофф // Новое в зарубежной лингвистике. – М. : Прогресс, 1985. – Вып. 16. – С. 276–302.
7. Демьянков В.З. “Теория речевых актов” в контексте современной зарубежной лингвистической литературы (обзор направлений) / В.З. Демьянков // Новое в зарубежной лингвистике. – М. : Прогресс, 1986. – Вып. 17. – С. 223–234.
8. Диксон Р. Говорите по-английски / Р. Диксон. – М. : Book chamber international, 1991. – 268 с.
9. Звегинцев В.А. Предложение и его соотношение к языку и речи / В.А. Звегинцев. – М. : Изд-во Моск. ун-та, 1976. – 131 с.
10. Земская Е.А. Язык как деятельность: Морфема. Слово. Речь / Е.А. Земская // М. : Языки славянской культуры, 2004. – 688 с.
11. Кобозева И.М. Теория речевых актов как один из вариантов теории речевой деятельности / И.М. Кобозева // Новое в зарубежной лингвистике. – М. : Прогресс, 1986. – Вып. 17. – С. 7–21.
12. Конрад Р. Вопросительные предложения как косвенные речевые акты / Р. Конрад // Новое в зарубежной лингвистике. – М. : Прогресс, 1985. – Вып. 16. – С. 349–383.
13. Культура русской речи: Энциклопедический словарь-справочник / [под ред. Л.Ю. Иванова, А.П. Сквородникова, Е.Н. Ширяева; 2-е изд.]. – М. : Флинта : Наука, 2007. – 840 с.
14. Матвеева Т.В. Учебный словарь: русский язык, культура речи, стилистика, риторика / Т.В. Матвеева. – М. : Флинта : Наука, 2003. – 432 с.
15. Милосердова Е.В. Семантика и прагматика модальности (на материале простого предложения современного немецкого языка) / Е.В. Милосердова. – Воронеж : ВГУ, 1991. – 196 с.
16. Овчинников Вс. Корни дуба. Впечатления и размышления об Англии и англичанах [Электронный ресурс] / Вс. Овчинников. – Режим доступа :

- http://royallib.com/book/ovchinnikov_vsevolod/korni_duba.html. 17. Остин Дж.Л. Слово как действие / Дж.Л. Остин // Новое в зарубежной лингвистике. – М. : Прогресс, 1986. – Вып. 17. – С. 22–129. 18. Почепцов О.Г. Основы прагматического описания предложения / О.Г. Почепцов. – Киев : Вища школа, 1986. – 116 с. 19. Почепцов Г.Г. Коммуникативные аспекты семантики / Г.Г. Почепцов. – Киев : Вища школа, 1987. – 131 с. 20. Русский язык и культура речи: учебник для студентов высших учебных заведений / [под ред. В.И. Максимова]. – М. : Гардарики, 2000. – 412 с. 21. Сергиевская Л.А. Модальность сложного предложения с императивной семантикой в современном русском языке / Л.А. Сергиевская // Вопросы языкознания. – 1995. – № 3. – С. 48–55. 22. Серль Дж. Основные понятия исчисления речевых актов / Дж. Серль, Д. Вандервекен // Новое в зарубежной лингвистике. – Вып. 18. – М. : Прогресс, 1986. – С. 242–263. 23. Серль Дж.Р. Косвенные речевые акты / Дж.Р. Серль // Новое в зарубежной лингвистике. – Вып. 17. – М. : Прогресс, 1986. – С. 195–222. 24. Стернин И.А. Основы речевого воздействия : учеб. издание / И.А. Стернин. – Воронеж : Истоки, 2012. – 178 с. 25. Стилистический энциклопедический словарь / [гл. ред. М.Н. Кожина; 2-е изд.]. – М. : Флинта : Наука, 2006. – 696 с. 26. Тер-Оганесян М.Х. Русско-англо-армянский разговорник / М.Х. Тер-Оганесян, Ш. А. Пейлеванян. – Ереван : “Гитутюн” НАН РА, 2013. – 195 с. 27. Формановская Н.И. Русский речевой этикет: нормативный социокультурный аспект / Н.И. Формановская. – М. : Русский язык, 2002. – 161 с. 28. Храковский В.С. Семантика и типология императива. Русский императив / В.С. Храковский, А.П. Володин. – Ленинград : Наука, 1986. – 272 с. 29. Шевченко И.С. Дискурс как когнитивно-коммуникативный феномен: единицы и категории / И.С. Шевченко // Лингвистические исследования. – ЕГУ. Ер. : Лимуш, 2015. – С. 146–159. 30. Языкознание. Большой энциклопедический словарь / [гл. ред. В.Н. Ярцева; 2-е изд.]. – М. : Большая Российская энциклопедия, 1998. – 685 с. 31. Национальный корпус английского языка [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.natcorp.ox.ac.uk>. 32. Онлайн разговорник английского языка [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://begin-english.ru/samouchitel>.
- Austin, J. (1986). Slovo kak dejstvie [How to do things with words]. *Novoe v zarubezhnoj lingvistike – New in foreign linguistics*, 17, 22–129 (in Russian)
- Beljaeva, E. I. (1985). *Funkcional'no-semanticheskie polja modal'nosti v anglijskom i ruskom jazykah [Functional-semantic field of modality in English and Russian]*. Voronezh: VGU Publ. (in Russian)
- Bonk, N.A., Luk'janova, N.A., and Pamuhina, L.G. (1996). *Uchebnik anglijskogo jazyka [English textbook]*. Moscow: DeKont Publ. (in Russian)
- British National corpus*. Available at: <http://www.natcorp.ox.ac.uk>.
- Brutjan, L.G. (2015). Rechevojj etiket v svete mezhkul'turnoj kommunikacii [Speech etiquette in the light of intercultural communication]. *Lingvisticheskie issledovanija – Linguistic research*, 5, 24–32 (in Russian)
- Bulygina, T.V., and Shmelev, A.D. (1982). Dialogicheskie funkcii nekotoryh tipov voprositel'nyh predlozhenij [Dialogic functions of some types of interrogative sentences]. *Izvestija AN SSSR – USSR Academy of Sciences Bulletin*, 4, 314–326 (in Russian)
- Dem'jankov, V.Z. (1986). “Teorija rechevyh aktov” v kontekste sovremennoj zarubezhnoj lingvisticheskoj literatury (obzor napravlenij) [The “Theory of speech acts” in the context of modern foreign language literature (Review directions)]. *Novoe v zarubezhnoj lingvistike – New in foreign linguistics*, 17, 223–234 (in Russian)
- Dikson, R. (1991). *Govorite po-anglijski [Speak English]*. Moscow: Book chamber international Publ. (in Russian)
- Formanovskaja, N. I. (2002). *Russkij rechevojj etiket: normativnyj sociokul'turnyj aspekt [Russian speech etiquette: the regulatory sociocultural aspect]*. Moscow: Russkij jazyk Publ. (in Russian)
- Gordon, D., and Lakoff, G. (1985). Postulaty rechevogo obshhenija [Postulates of verbal communication]. *Novoe v zarubezhnoj lingvistike – New in foreign linguistics*, 16, 276–302 (in Russian)
- Hrakovskij, V.S., and Volodin A.P. (1986). *Semantika i tipologija imperativa. Russkij imperativ [Semantics and typology of imperative. Russian Imperative]*. Leningrad : Nauka Publ. (in Russian)
- Ivanova, L. Y., Skovorodnikova, A. P., and Shiryaeva, E. N. (2007). *Kul'tura russkoj rechi: Jenciklopedicheskij slovar'-spravochnik [Culture of Russian speech: Collegiate Dictionary Directory]* Moscow: Flinta. (in Russian)
- Jarceva, V.N. (1998). *Jazykoznanie. Bol'shojj enciklopedicheskij slovar' [Linguistics. Great Encyclopedic Dictionary]* Moscow: Bol'shaja Rossijskaja jenciklopedija Publ. (in Russian)

REFERENCES

Arutjunova, N.D. (1973). Ponjatie presuppozicii v lingvistike [The notion of presupposition in linguistics]. *Izvestija AN SSSR – USSR Academy of Sciences Bulletin*, 1, 84–89 (in Russian)

- Kobozeva, I.M. (1986). Teorija rechevyh aktov kak odin iz variantov teorii rechevoj dejatel'nosti [The theory of speech acts as one of the variants of the theory of speech activity]. *Novoe v zarubezhnoj lingvistike – New in foreign linguistics*, 17, 7–21 (in Russian)
- Konrad, R. (1985). Voprositel'nye predlozhenija kak kosvennye rechevye akty [Interrogative sentences as indirect speech acts]. *Novoe v zarubezhnoj lingvistike – New in foreign linguistics*, 16, 349–383 (in Russian).
- Kozhina, M.N. (2006). *Stilisticheskij enciklopedicheskij slovar [Stylistic Encyclopedic Dictionary]* Moscow: Flinta. (in Russian)
- Maksimova, V.I. (2000). *Russkij jazyk i kul'tura rechi: uchebnik dlja studentov vysshih uchebnyh zavedenij [Russian language and culture of speech: a textbook for university students]*. Moscow: Gardariki Publ. (in Russian)
- Matveeva, T.V. (2003). *Uchebnyj slovar': russkij jazyk, kul'tura rechi, stilistika, ritorika [Study Dictionary: Russian language, speech culture, style, rhetoric]*. Moscow: Flinta. (in Russian)
- Miloserdova, E.V. (1991). *Semantika i pragmatika modal'nosti (na material prostogo predlozhenija sovremennogo nemeckogo jazyka) [The semantics and pragmatics of modality (on the basis of a simple sentence of modern German language)]*. Voronezh: VGU Publ. (in Russian)
- Onlajn razgovornik anglijskogo jazyka [Online Phrasebook of English]*. Available at: <http://begin-english.ru/samouchitel>.
- Ovchinnikov, V. *Korni duba. Vpechatlenija i razmyshlenija ob Anglii i anglichanah. [The roots of oak. Impressions and thoughts about England and the English]*. Available at: http://royallib.com/book/ovchinnikov_vsevolod/korni_duba.html. (in Russian)
- Pochepcov, O.G. (1986). *Osnovy pragmaticheskogo opisanija predlozhenija [A pragmatic offer description]*. Kyiv: Vishha shkola Publ. (in Russian)
- Pochepcov, G.G. (1987). *Kommunikativnye aspekty semantiki [Communicative aspects of semantics]*. Kyiv: Vishha shkola Publ. (in Russian)
- Searl, J. (1986). Kosvennye rechevye akty [Indirect speech acts]. *Novoe v zarubezhnoj lingvistike – New in foreign linguistics*, 17, 195–222 (in Russian)
- Searl, J., and Vanderveken, D. (1986). Osnovnye ponjatija ischislenija rechevyh aktov [Basic concepts of calculus of speech acts]. *Novoe v zarubezhnoj lingvistike – New in foreign linguistics*, 18, 242–263 (in Russian)
- Sergievskaja, L.A. (1995). Modal'nost' slozhnogo predlozhenija s imperativnoj semantikoj v sovremennom russkom jazyke [The modality of a complex sentence with a peremptory semantics in modern Russian]. *Voprosy jazykoznanija – Topics in the study of language*, 3, 48–55 (in Russian)
- Shevchenko, I.S (2015). Diskurs kak kognitivno-kommunikativnyj fenomen: edincy i kategorii [Discourse as cognitive-communicative phenomenon: the units and categories]. *Lingvisticheskie issledovanija – Linguistic research*, 5, 146 – 159 (in Russian)
- Sternin, I.A. (2012). *Osnovy rechevogo vozdejstvija [Fundamentals of speech influence]*. Voronezh: Istoki Publ. (in Russian)
- Ter-Oganesjan, M.H., and Pejlevanjan, S.A. (2013). *Russko-anglo-armjanskij razgovornik [Russian-English-Armenian phrasebook]*. Yerevan: Gitutjun NAN RA Publ. (in Russian)
- Zemskaja, E.A. (2004). *Jazyk kak dejatel'nost': Morfema. Slovo. Rech' [Language as activity: Morpheme. Word. Speech]*. Moscow: Jazyki slavjanskoj kul'tury Publ. (in Russian)
- Zvegincev, V.A. (1976). *Predlozhenie i ego sootnoshenie k jazyku i rechi [The proposal and its relationship to language and speech]*. Moscow: MGU Publ. (in Russian)