



УДК 81.27  
ББК 81.2–5

## ХАРАКТЕРИСТИКА ДЕЛОВОГО РАЗГОВОРА ПО ТЕЛЕФОНУ (НА МАТЕРИАЛЕ РУССКОГО И НЕМЕЦКОГО ЯЗЫКОВ)

С.С. Абакумова

Статья посвящена исследованию делового стиля устного общения. Выделение признаков звучащего текста типа «деловой телефонный разговор» проведено на супraseгментном уровне с учетом семантического наполнения текста. Выявлен ряд признаков данного типа текста: частотность ритмических единиц, клишированность, использование единиц, маркированных как разговорные.

**Ключевые слова:** деловой телефонный разговор, устно-речевой дискурс, признаки звучащего текста, фоностилистика характеристика текста, интонация, ритмические параметры, мелодические знаки.

В настоящее время, несмотря на интенсивные исследования в области речевого межкультурного общения, деловой стиль недостаточно изучен в плане его фоностилистика характеристика.

В своем исследовании мы характеризуем деловой стиль устного общения в межкультурном аспекте с опорой на типологию традиционных функциональных стилей и данных в области исследования параметров звучащей речи. Как деловой определяется стиль речи, который используется для сообщения, информирования собеседника/собеседников в официальной обстановке. Его основной функцией является информационная (или функция передачи информации). Как показано во многих исследованиях, для делового стиля характерно наличие речевых клише, стандартизированных форм обращения и изложения смыслов высказывания.

Сегодня в межкультурной коммуникации наиболее востребованным является общение по телефону. Вместе с тем следует признать, что деловой телефонный разговор на неродном языке представляет собой и наиболее сложный тип диалога, поскольку отсутствует визуальная информация и реализуется высокая степень клишированности речевых средств.

Цель нашего исследования – выделение фоностилистика признаков звучащего текста типа «деловой телефонный разговор» на супraseгментном уровне с учетом семантического наполнения текста.

Объектом исследования является речь по телефону, реализующаяся в ситуации межкультурного устного делового общения. К ее основным особенностям можно отнести следующие: отсутствие визуального контакта между собеседниками, использование специфического канала общения, определенную степень подготовленности (планирования речи), возможную скованность собеседников (некоторую степень искусственности речи), обязательную проверку канала связи [1; 2; 4; 5; 7].

Деловой телефонный разговор, несомненно, отличается от звучащей речи в обиходно-разговорном или деловом общении по ряду параметров, сохраняя, однако, основные характеристики устной речи. Он может считаться одним из вариантов устно-речевого дискурса, получившего в настоящее время широкое распространение в различных сферах коммуникации. Телефонные разговоры в последнее десятилетие значительно возросли в объеме и в некоторых случаях даже превышают устно-деловое общение в ситуации непосредственного контакта (переговоры, совещания и т. п.).

В современной лингвистике ведутся интенсивные исследования различных параметров делового телефонного разговора, проводится анализ используемых в нем языковых

средств. Подход ученых к материалу (телефонным разговорам) как к устно-речевому дискурсу правомерен и целесообразен. Он позволяет анализировать фоностилистические признаки речи, связанные с возможным влиянием экстралингвистических факторов, разрабатывать типологическую модель делового телефонного разговора с учетом условий коммуникации и характеристики говорящих.

Поскольку при телефонном разговоре отсутствует визуальный контакт, из всех паралингвистических факторов в данном виде общения наиболее существенную роль играет интонация. Она выполняет функции передачи значимой информации и установления необходимого контакта. Особенно важна супрасегментная характеристика начальной и конечной фаз общения, так как начало и конец беседы устанавливают, а затем закрепляют спектр соответствующих ситуации положительных эмоций: оптимизм, уверенность в своих позициях, доброжелательность и уважение к собеседнику.

Предметом анализа в нашей работе стали параметры звучащей речи телефонных разговоров: ритмические структуры (ритмические группы), паузы как маркер членения высказывания и мелодический компонент речи.

Материалом исследования послужили записи деловых телефонных разговоров на русском и немецком языках.

В качестве экспериментального русскоязычного материала рассматривался звучащий текст телефонного разговора, реализованный в ситуации звонка, поступившего на горячую линию автомобильной компании «Форд». Клиент (мужчина средних лет) позвонил с целью получения консультации. Разговор включает следующие этапы: приветствие, представление, изложение клиентом сути дела, последующие краткие реплики консультанта. После того как клиент получил ответы на свои вопросы, консультант задал «дежурный» вопрос относительно компании, затем они попрощались.

В качестве параллельного текста на немецком языке был проанализирован телефонный разговор, состоявшийся во время звонка, поступившего в компанию «Сименс» (филиал в г. Воронеже). Звонивший (мужчина 35–40 лет, носитель немецкого языка) – постоян-

ный клиент, поэтому консультант (25-летняя сотрудница фирмы, носитель русского языка) знакома с ним. Клиент позвонил с целью получения очередной консультации. Процесс разговора включает следующие этапы: приветствие, представление, изложение клиентом сути дела, последующие краткие реплики консультанта. После того как клиент получил ответы на свои вопросы, последовал обмен непринужденными репликами, затем собеседники попрощались.

В качестве метода исследования использовался эксперимент, проведенный на основе аудитивного анализа, методика которого разработана при Научно-методическом центре фонетики факультета романо-германской филологии Воронежского государственного университета (руководитель – доктор филологических наук, профессор Л.В. Величкова). Процедура включала перекрестный и индивидуальный анализ. Аудиторам-экспертам в количестве 3 человек (2 фонетиста, носителя русского языка, и 1 германист, носитель немецкого языка) были предложены аудиозаписи данных телефонных разговоров для выполнения следующих заданий: в русском и немецком звучащих текстах, в звучащих высказываниях (репликах обоих партнеров), отметить 1) паузы, 2) ударный слог (или слоги), а также 3) определить направление движения мелодики на ударных слогах (восходящее, нисходящее, восходяще-нисходящее, нисходяще-восходящее).

Конфигурация и частотность ритмических единиц (ритмических групп) в звучащем тексте определялась посредством его сегментирования на основе выявления пауз, ударных слогов и мелодической характеристики ударностей (в исследованиях Научно-методического центра фонетики – мелодического знака <sup>1</sup>).

При сравнении полученных результатов с имеющимися данными о фоностилистической функции ритмических групп (далее – РГ) в основных типах текста можно сделать первоначальные, однако выявляющие вполне определенную тенденцию выводы относительно фоностилистических признаков звучащего текста «деловой разговор по телефону» на русском языке в сопоставлении с немецким. Ритмические параметры речи консультанта свидетельствуют о том, что она в значитель-

ной степени клиширована. По нашим данным, среднее значение ритмических показателей имеет следующие характеристики: РГ протяженностью в 8-9 слогов с ударностью на последнем или предпоследнем слоге, РГ протяженностью в 10 слогов с ударностями на 7-м или последнем слоге. Речь клиента, напротив, отличается неоднородностью с точки зрения «предписаний» делового стиля, то есть в ней не наблюдается характерной для делового стиля клишированности. Клиент в данной коммуникативной ситуации, как правило, реализует ритмические и мелодические признаки, характерные для русской разговорной речи, например:

- 1 : 1 (*да; так*),  
 2 : 2 (*ага*),  
 10 : 10 (*значит, у меня вот такой вопрос*),  
 10 : 7 (*дело в том, что у нас так в городе*),  
 10 : 9 (*и оплатить то есть сто процентов*).

На фоне этих конфигураций РГ встречаются также отдельные структуры большей протяженности, например:

- 13 : 12 (*то есть ну это вот ваш официальный дилер*),  
 15 : 7, 12 (*высылает же Москва, я так понимаю, или*),  
 14 : 9, 13 (*а вот на сайте был телефон, на вашем сайте*).

Ритм речи клиента с родным языком русским неоднороден, он характеризуется краткими РГ в сочетании с достаточно протяженными РГ с несколькими ударными слогами. При этом в речи клиента наблюдаются некий синтез и/или же комбинация речевых стилей. Так, иногда ритмические параметры в речи клиента начинают соответствовать речи консультанта. В то же время в ней присутствуют эллипсы, многочисленные повторы, заполненные паузы, например: [*ну вот*]; [*значит*]; [*то есть*] и пр., то есть признаки, присущие спонтанной речи.

При описании стиля звучащего текста «деловой разговор по телефону» на немецком языке установлено, что в речи клиента с родным языком немецким начало фразы (реплика зачина разговора) реализуется в довольно быстром темпе, свойственном стилю обиходной разговорной речи. В фазе

идентификации и изложения повода звонка темп заметно снижается, реализуются непротяженные РГ с выделением главной информации (имена, названия), что отражает стремление клиента быть понятым собеседницей, для которой немецкий язык является не родным, а языком профессиональной деятельности. В целом клиент говорит достаточно быстро, без «утрированно» четкого выделения слогов в важных по смыслу слова, повышение мелодики в центре фразы также ненормативно.

Для выявления мелодических параметров анализируемого стиля рассмотрим примеры из телефонных разговоров на немецком языке (в фонетической нотации), еще раз подчеркнув, что клиент является носителем немецкого языка как родного, для консультанта (с родным языком русским) немецкий является языком коммуникации в его профессиональной сфере.

#### Текст 1

- B: Du, ich sprech mal immer dass* | (7 : 1)  
*NI\ROTIN, |* (3 : 1)  
*vielleicht die Mari\na bedient* | (8 : 3, 5)  
*A: mm→... | Andre→as, Sie spr\icht gerade*  
*mit vielleicht Iri\na* | (14 : 2, 5, 13)

Условные обозначения: *A* – речь консультанта; *B* – речь клиента; ↗, ↘, → – восходящее, нисходящее и ровное движение тона на ударных слогах.

#### Текст 2

- B: Du, (1 : 1) |*  
*ich sehe gerade meine U\nterlagen*  
*du\rch* | (13 : 9, 13)  
*Meine Fra\gel* (4 : 3) *mm |*  
*ha\st du* (2 : 1) | *mm |*  
*scho→n* (1 : 1) | *mm, |*  
*die Auf→stellung fertig gema→cht* |  
 (8 : 2, 5, 8)  
*|mit dem E\l-Service ohne SR\l-*  
*Verant\wortlicher* | (14 : 1, 8, 10)  
*Da hast du dich freund→licherweise*  
*bereit→ erkl\art* | (13 : 2, 5, 11)  
*mmm | dass* | (1 : 0)  
*die Datei zu überar\beiten und* | (10 : 3, 7)  
*die auch noch → bis mit auf→zunehmen*  
*und SENKORINZ\* | (13 : 4, 6, 13)

## Текст 3

A: ja, ja ↘ | (2 : 2)

B: *wun* ↘ *derbar* | (3 : 1)

A: *Wir haben das mit Lena bespro* ↗ *chen noch mal und ich ma* → *chem für Montag* | (19 : 6, 9, 15)

B: *wu* ↘ *nderbar* | (3 : 1)

*perfekt* ↘ | (2 : 2)

*alles klar* ↘ | (3 : 3)

*gut* ↘ | (1 : 1)

*Oke* ↘ | (2 : 2)

*also vielen Dank* ↘ (*noch*) *mal Galina, ja* ↗ | (11 : 5, 11)

## Текст 4

B: *Bis Dien* ↗ *stag weil Montag ist ja Fei* ↘ *ertag bei uns* | (13 : 2, 9)

A: *ach so* ↗ | (2 : 2)

*geh* ↗ *st du schon?* | (3 : 1)

Анализ мелодических параметров показывает, что первые две РГ 1 : 1 и 13 : 9, 13 представляют вводную часть телефонного разговора (текст 2, секвенция 1) с нормативной реализацией интонационной терминальности в немецком языке. В конце этой части секвенции осуществляется повышение мелодики как некий знак установления контакта (... *du* ↗ *reh*), затем при снижении темпа речи (секвенции 2, 3, 4, 5) вновь реализуется нормативный вариант терминального тона. Тенденция к реализации терминальной интонации на важной смысловой части высказывания (секвенции 6, 8) соответствует фонетическому стилю официально-деловой коммуникации на немецком языке, кодифицированной в словарях произношения [6]. В данных информативно наиболее важных смысловых частях устанавливается равномерный ритм и динамическое выделение главноударных слов сопровождается понижением тона голоса (в нашей концепции – нисходящий мелодический знак).

Анализ лексического наполнения позволил выявить наличие в данном типе текста значительного количества оценочных лексем, несвойственных немецкой речи в целом (не только деловому стилю). Они представлены в ряде кратких РГ с терминальным тоном.

Итак, при проведении сопоставительного анализа стиля звучащего текста «деловой

разговор по телефону» обнаруживаются следующие особенности:

1) деловая речь обоих собеседников (консультанта и клиента) *на русском языке* в лексическом и фоностилистическом планах относится к деловому стилю (согласно типологии функциональных стилей), поскольку характеризуется клишированностью, регулярным проникновением единиц разнообразной, преимущественно обиходной, речи. Таким образом, стиль деловой речи в реальной коммуникативной ситуации представляет собой смешение разговорной речи и официально-делового стиля;

2) деловая речь обоих собеседников *на немецком языке* представлена в двух вариантах: а) речь консультанта с родным языком русским, в которой проявляются признаки, свойственные русской речи (интерферирующая речь на немецком языке); б) речь клиента – носителя немецкого языка;

3) в деловой речи на немецком языке как неродном проявляются признаки, свойственные русской речи (интерферирующая речь на немецком языке);

4) в деловой речи носителя немецкого языка обнаруживаются признаки данного стиля на лексическом и супraseгментном уровнях фрагментарно, в наиболее важных смысловых моментах диалога. В других частях диалога наблюдается стремление коммуниканта установить эмоциональный контакт, что приводит в отдельных случаях к несоблюдению носителем немецкого языка формальных норм делового разговора на лексическом и супraseгментном уровнях. На лексическом уровне контактоустанавливающую функцию выполняют достаточно многочисленные оценочные лексеммы (*wunderbar*, *prima* и др.). Несоблюдение интонационных норм выражается в отклонении от кодифицированных системных вариантов в сторону вариаций, характерных для интонации обиходно-разговорного стиля речи.

## ПРИМЕЧАНИЯ

<sup>1</sup> Под *мелодическим знаком* мы понимаем изменение мелодического признака на определенном участке речи (слоге): понижение (↘) или повышение (↗) тона голоса на ударном слоге – носителе фразового ударения [3, с. 83].

## СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Величкова, Л. В. Контрастивно-фонологический анализ и обучение иноязычному произношению / Л. В. Величкова. – Воронеж : Изд-во ВГУ, 1989. – 198 с.
2. Иванова-Лукьянова, Г. Н. Культура устной речи: интонация, паузирование, логическое ударение, темп, ритм / Г. Н. Иванова-Лукьянова. – М. : Флинта : Наука, 1998. – 200 с.
3. Интонация и языковое сознание: психолингвистическое исследование / О. В. Абакумова [и др.]. – Воронеж : Изд-во Воронеж. гос. ун-та, 2001. – 156 с.
4. Стернин, И. А. Культура делового общения / И. А. Стернин, М. Е. Новичихина. – Воронеж : Центр.-Чернозем. кн. изд-во, 2002. – 228 с.
5. Hirschfeld, U. Erforschung und Optimierung der Callcenterkommunikation / U. Hirschfeld, B. Neuber (Hrsg.). – Berlin : Frank & Timme GmbH Verl. für wissenschaftliche Literatur, 2011. – 258 S.
6. Krech, E.-M. Probleme der Kodifizierung deutscher Standardaussprache / E.-M. Krech // Festschrift für Hans-Heinrich Wangler. – Hamburg, 1987. – S. 296–392.
7. Veličkova, L. Prosodie und Emotion in der interkulturellen Kommunikation : Störungsquellen / L. Veličkova // Translation zwischen Text und Welt-Translationswissenschaft als historische Disziplin zwischen Moderne und Zukunft : Arbeiten zur Theorie und Praxis des Übersetzens und Dolmetschens. – Berlin : Frank & Timme GmbH Verl. für wissenschaftliche Literatur, 2007. – Bd. 20. – S. 275–291.

## CHARACTERISTICS OF THE FORMAL PHONE CONVERSATION IN THE RUSSIAN AND GERMAN LANGUAGES

*S.S. Abakumova*

The article is devoted to the investigation of formal language of verbal communication. The selection of phonostylistic characteristics of the sounding text of a formal telephone conversation was done on suprasegmental level taking into consideration all semantic context of the text. A variety of peculiarities of formal communication was revealed: cliches, invasion of spoken language units.

**Key words:** *formal telephone conversation, verbal discourse, characteristics of a sounding text, phonostylistic characteristics of a text, intonation, rhythmic parameters, melodic sign.*