

Шкворченко Н. Н.,

*кандидат філологічних наук, доцент кафедри перекладу та мовознавства
Міжнародного гуманітарного університету*

РОЛЬ ПРОСОДИИ В СОЗДАНИИ ИМИДЖА УСПЕШНОЙ БИЗНЕС-ЛЕДИ

Аннотация. Статья посвящена изучению проблемы воздействия просодии в реализации успешности делового диалогического общения в ситуациях, когда коммуниканты находятся на разных ступенях иерархической лестницы. Характер деловой беседы, особенности ее протекания, тематика обсуждаемых вопросов определяются профессиональными и деловыми интересами ее участников, а также типом отношений между собеседниками (субординационные «по вертикали» – «сверху–вниз», «снизу–вверх» и партнерские «по горизонтали»). Классифицируя диалоги по рангу отношений коммуникантов, в центре внимания находится не только их положение на иерархической лестнице, но и их гендерная принадлежность.

Ключевые слова: просодия, деловое общение, коммуниканты, субординация, ранг отношений, гендерная принадлежность.

Деловое общение занимает значительное место в жизни большинства людей, так как постоянно приходится обсуждать вопросы, связанные с организацией производства, с жизнью трудового коллектива, выполнением должностных и служебных обязанностей, заключением различного рода сделок, договоров, принятием решений, оформлением документов и т. п. Деловое общение – это межличностное общение с целью организации и оптимизации того или иного вида предметной деятельности: производственной, научной, коммерческой, управленческой и т. д. [3]

Существование смешанных коллективов является нормой сегодняшней ситуации на рынке труда. Многие отечественные и зарубежные ученые–социологи и психологи неоднократно обращались к проблеме гендерного взаимодействия в деловом коллективе. Среди них следует отметить труды таких ученых как Грэй Дж., Лавриненко Н.В., Лукьянова Н.А. и др. На наш взгляд, представляется интересным установление зависимости успешности делового общения от ранга и гендера коммуникантов.

Актуальность затронутой проблемы заключается в отсутствии англоязычного курса, направленного на моделирование профессиональной речи, навыки которой могут быть достигнуты только путем систематической работы со специально–разработанными фонетическими курсами. Нами предпринимается попытка создания просодических моделей деловой речи, которые бы могли помочь женщинам легче достигать успешности в деловой коммуникации в различных ситуациях общения на английском языке.

Одним из основных компонентов речевой деятельности, который находится в сфере внимания практически всех современных направлений лингвистики, является интенция говорящего, однако нет четкого представления о месте, роли и принципах функционирования интенции в высказывании.

Целью данной статьи было определение роли просодии в успешности реализации интенции говорящего в зависимости от ранга отношения коммуникантов в деловом диалогическом общении.

В связи с поставленной целью закономерным является постановка следующих **задач**:

1) Рассмотреть диалогические единства (ДЕ) корпуса исследования и отобрать экспериментальный материал для аудиторского анализа.

2) Представить уровневый анализ исследуемого материала.

3) Изучить просодическую организацию исследуемых ДЕ.

4) Выявить степень воздействия просодии на успешность коммуникации в исследуемых диалогических единствах.

Материалом для исследования послужили 150 диалогических единств, отобранных из аутентичных озвученных квазиспонтанных диалогов из оригинальных бизнес курсов, разработанных в стране изучаемого языка (BBC Business English, Business Vision, Powerhouse, Intelligent Business). Включение в сферу исследования высказываний с различной структурой, но несущих одну и ту же коннотацию, позволяет выяснить, в каких случаях интонационные признаки являются сопутствующими лексико–грамматическим средствам, а в каких – компенсирующими их [4].

Рассмотрены следующие ситуации общения: женщина–начальник – мужчина–подчиненный (ЖН – МП), мужчина–начальник – женщина–подчиненный (МН – ЖП), мужчина и женщина – равноправные партнеры (М = Ж). С лингвистической точки зрения предложена классификация ДЕ в зависимости от интенции коммуникантов: запрос/получение информации, сообщение информации, просьба/приказ, убеждение/переубеждение, привлечение внимания.

На первом этапе был проведен перцептивный анализ экспериментального материала, к проведению которого были привлечены 9 информантов–экспертов в области фонетики. После статистической обработки ответов аудиторов [2], полученные результаты были представлены в сводной Таблице 1.

Таблиця восприятия аудиторами акустических параметров ДЕ по различной интенции

по рангу отношений		ЖН – МП			МН – ЖП			М = Ж		
Интенция говорящего (женщины)	просодич. хар-ка	высотный уровень	громкость	темп	высотный уровень	громкость	темп	высотный уровень	громкость	темп
получение/запрос информации		средний	средняя	средний	средний	высокая	средний	средний	средняя	средний
сообщение информации		средний	высокая	быстрый	средний	средняя	средний	средний	средняя	быстрый
просьба/приказ		высокий	средняя	средний	средний	высокая	быстрый	средний	высокая	средний
убеждение/переубеждение		высокий	высокая	медленный	средний	высокая	быстрый	средний	высокая	быстрый
Привлечение внимания		высокий	высокая	средний	средний	высокая	медленный	высокий	высокая	быстрый

В процессе обработки результатов, получены следующие выводы:

1. В диалогах по схеме «ЖН – МП» у дикторов-женщин (ДЖ) был отмечен высокий высотный уровень при реализации интенции просьбы/приказа, убеждения/переубеждения, привлечения внимания; высокая громкость при реализации интенции сообщения информации; медленный темп при реализации интенции убеждения/переубеждения.

2. В диалогах по схеме «МН – ЖП» у ДЖ была отмечена высокая громкость (за исключением реализации интенции сообщения информации); быстрый темп при реализации интенции просьбы/приказа, убеждения/переубеждения;

убеждения; медленный темп при реализации интенции привлечения внимания.

3. В диалогах по схеме «М = Ж» у ДЖ отмечена высокая громкость при реализации интенции просьбы/приказа; быстрый темп при реализации интенции сообщения информации, убеждения/переубеждения, привлечения внимания.

На следующем этапе перед аудиторами были поставлены задачи проанализировать степень успешности ДЕ с различной интенцией коммуникантов. Экспериментатором был проведен статистический подсчет полученных результатов, что в процентном соотношении отображено в Таблице 2.

Таблиця 2

Таблиця залежності успішності реалізації інтенції ДЕ от ранга взаимоотношень комунікантів

По рангу отношений	По степени успешности	По интенции (цели высказывания) коммуникантов				
		Привлечение внимания	Сообщение информации	Запрос/Получение информации	Просьба/Приказ	Убеждение/Переубеждение
женщина-начальник – мужчина-подчиненный	успешный	85%	80%	75%	80%	85%
	неуспешный	15%	20%	25%	20%	15%
мужчина-начальник – женщина-подчиненный	успешный	70%	90%	80%	85%	60%
	неуспешный	30%	10%	20%	15%	40%
мужчина и женщина – Равноправные партнеры	успешный	70%	80%	60%	60%	50%
	неуспешный	30%	20%	40%	40%	50%

В результате обработки данных были получены следующие выводы:

1. В диалогах по вертикали в среднем наблюдается больший процент успешных диалогов (79%) по сравнению с теми, в которых коммуниканты равны по социальному рангу (64%).

2. В зависимости от гендерной принадлежности руководителя степень успешности коммуникации достигает 81% по схеме «ЖН – МП», и 77% по схеме «МН – ЖП».

3. Следует отметить зависимость успешности коммуникации от интенции говорящего. Так, по схеме «ЖН – МП» наибольший процент успешности наблюдается

при привлечении внимания (85%) и при убеждении либо переубеждении (85%); по схеме «МН – ЖП» – при сообщении информации (90%), а также при просьбе либо приказе (85%); в ситуации по схеме «Ж = М» – при сообщении информации (80%), а наименьший – при попытках убедить либо переубедить (50%).

Таким образом, можно подытожить, что наиболее успешными являются: 1) деловые диалоги по схеме «МН – ЖП» с интенцией говорящего сообщить собеседнику информацию (90% успешности), а также с интенцией дать указание собеседнику в форме просьбы или приказа (85% успешности); 2) деловые диалоги по схеме «ЖН – МП» с интенцией говорящего прив-

лечь внимание (85% успешности) и с интенцией убедить либо переубедить собеседника (85% успешности); 3) деловые диалоги по схеме «Ж = М» с интенцией говорящего сообщить информацию (80% успешности).

Наименее успешными среди исследуемых диалогов можно назвать: 1) деловые диалоги по схеме «МН – ЖП» с интенцией говорящего убедить либо переубедить собеседника (60% успешности); 2) деловые диалоги по схеме «ЖН – МП» с интенцией говорящего запро-

сить либо получить информацию (75% успешности); 3) деловые диалоги по схеме «Ж = М» с интенцией говорящего убедить либо переубедить собеседника (50%).

По мнению auditors, лучше всего в прослушанных диалогах опознавался интенциональный акт запроса/получения информации, поэтому мы решили подвергнуть эти ДЕ более детальному анализу и предложить их для повторного прослушивания аудиторами. Обработанные результаты представлены в Таблице 3.

Таблица 3

Таблица просодических характеристик ДЕ по рангу взаимоотношений коммуникантов с интенцией запроса/получения информации

Просодические характеристики Ранг отнош коммуникантов		Высотный уровень			громкость			темп		
		(очень) высокий	средний	(очень) низкий	(очень) громко	средний	(очень) тихо	(очень) быстро	средний	(очень) медленно
Женщина – начальник Мужчина – подчиненная	М	25%	70%	5%	12%	88%	0%	20%	75%	5%
	Ж	70%	26%	4%	24%	76%	0%	21%	77%	2%
Мужчина – начальник Женщина – подчиненная	М	20%	75%	5%	25%	75%	0%	30%	60%	10%
	Ж	49%	51%	0%	55%	45%	0%	16%	80%	4%
Мужчина и женщина – равноправные партнеры	М	34%	60%	6%	25%	70%	5%	20%	50%	30%
	Ж	40%	60%	0%	20%	80%	0%	25%	50%	25%

В результате были сделаны следующие выводы:

1. В диалогах по схеме «ЖН – МП» был отмечен гораздо более высокий высотный уровень у ДЖ, в то время как у ДМ отмечен средний высотный уровень. У женщин-начальников в 2 раза чаще была отмечена высокая громкость наряду с медленным темпом речи.

2. В диалогах по схеме «МН – ЖП» у женщин-подчиненных сохраняется использование высокого высотного уровня, однако в половине случаев высотный уровень ДЖ был отмечен как средний. У женщин-под-

чиненных в 2 раза чаще отмечалась высокая громкость, но в 45% случаев была отмечена средняя громкость. У ДЖ превалировал средний темп речи, а быстрый и медленный встречались в 2 раза реже, чем у мужчин-начальников.

3. В диалогах по схеме «М = Ж» просодические характеристики были отмечены как практически идентичные.

Следующей задачей был анализ типов шкал в ситуациях собеседников разных рангов, результаты которого представлены в Таблице 4.

Частотность употребления типов шкал во фразах ДМ и ДЖ

шкала Ранг отнош коммуникантов		нисходящая			восходящая			ровная		
		ступен- чатая	ступен. с наруш. постеп.	скользя- щая	ступен- чатая	ступен. с наруш. постеп	скользя- щая	ступен- чатая	ступен. с наруш. постеп	скользя- щая
Женщина – начальник – Мужчина – подчи- ненный	М	60%	18%	5%	5%	5%	–	7%	–	–
	Ж	55%	15%	8%	12%	3%	–	7%	–	–
Мужчина–начальник Женщи- на– подчиненная	М	64%	15%	12%	6%	3%	–	4%	–	–
	Ж	60%	13%	19%	2%	2%	–	–	–	–
Мужчина и женщина – равноправные партнеры	М	58%	16%	18%	3%	2%	–	2%	1%	–
	Ж	67%	19%	12%	1%	1%	–	–	–	–

Из данной таблицы видно, что:

1. В диалогах по схеме «ЖН – МП» ДЖ чаще пользуются восходящей ступенчатой шкалой, а ДМ –нисходящей ступенчатой.

2. В диалогах по схеме «МН – ЖП» ДЖ реже, чем ДМ используют нисходящую ступенчатую шкалу, наряду с этим нисходящая скользящая шкала встречается в речи ДЖ на 7% чаще. Ровная ступенчатая шкала была отмечена в 4% реплик ДМ и полностью отсутствовала в речи ДЖ.

3. В диалогах по схеме «М = Ж» у ДЖ чаще ДМ встречаются нисходящая ступенчатая шкала и нисходящая ступенчатая шкала с нарушенной постепенностью, но у ДЖ реже опознавались нисходящая скользящая и восходящая шкалы.

Аудиторами было также проанализировано соотношение ядерных тонов у ДМ и ДЖ во всех ситуациях делового общения, независимо от ранга в ДЕ с интенцией запроса/получения информации. Результаты представлены в Таблице 5.

Таблиця 5

Частотность употребления ядерных тонов во фразах с интенцией запроса/получения информации

№	Тип тона	Кол-во фраз		% к общему	
		ДЖ	ДМ	ДЖ	ДМ
1	Низкое падение	31	35	30	34
2	Высокое падение	8	5	10	5
3	Низкий подъем	26	34	25	33
4	Высокий подъем	5	8	5	7
5	Падение-подъем	16	14	15	13
6	Ровный	3	-	2	0

7	Низкий подъем + Высокое падение	6	2	5	1
8	Подъем-Падение + Низкий подъем	–	2	0	2
9	Низкое падение + Низкий подъем	7	5	8	5

Как видно из приведенной выше таблицы, ДМ и ДЖ приблизительно в равном количестве произносили фразы, в которых ядерным тоном в финальных синтагмах является низкое падение (Low Fall). В неделовых ситуациях Low Fall по статистике встречается на 15 – 20 % чаще в речи мужчин [1]. В тоже время низкий подъем (Low Rise) встречается в речи ДМ на 8% чаще, чем в речи ДЖ, что также является нетрадиционным в нейтральных ситуациях. Можно утверждать, что у женщин наблюдается тенденция к отказу от этого финального тона, характеризующегося незавершенностью и неуверенностью. Следует отметить низкий процент использования комбинированных тонов, а также ровного тона, что обусловлено рамками формального общения.

Аудиторы также определили количество синтагм, длину и наполненность пауз, семантический центр высказывания ДЕ. Результаты представлены в Таблице 6.

Таблица 6

Синтагматическое членение фраз

	ДМ	ДЖ
Количество синтагм	110	135
Количество фраз	50	50

Как видно из таблицы, во фразах ДЖ преобладают более короткие синтагмы, чем у ДМ; длительность пауз у ДЖ превалируют над паузацией у ДМ, однако эти паузы были оценены не как паузы хезитации, а как эмоционально–оценочные паузы, то есть психологические паузы воздействия.

В результате проведенного исследования, можно сделать следующие **выводы** о том, какими тактиками и стратегиями на фонетическом уровне следует располагать женщинам в различных ситуациях делового общения с целью достижения максимально успешной реализации интенции запроса/получения информации:

1. Произносить реплики на среднем высотном уровне со средней громкостью средним либо медленным темп.
2. Отдавать предпочтение употреблению нисходящих шкал, особенно нисходящей ступенчатой и нисходящей ступенчатой с нарушенной постепенностью. Избегать использования восходящих шкал.
3. Произносить финальные синтагмы фраз с нисходящими ядерными тонами, такими как низкое падение и низкий подъем. Избегать излишне эмоциональных комбинированных тонов.
4. Уделять внимание синтагматическому членению речи: короткие синтагмы и паузы средней длины позволяют оказывать мощное эмоциональное воздействие и добиваться успешности коммуникации.

В перспективе планируется продолжить исследование, проведя компаративный анализ ДЕ английского и русского языков.

Література:

1. Антипова А. М. Система речевой интонации / Антипова А. М. – М.: Высшая школа, 1979. – 131 с.
2. Бровченко Т. А., Варбанец П. Д., Таранец В. Г. Метод статистического анализа в фонетических исследованиях / Бровченко Т. А., Варбанец П. Д., Таранец В. Г. – Одесса: Одесская городская типография, 1976. – 102 с.
3. Душкина М. Р. Психология влияния: деловое общение. – Санкт-Петербург: Питер, 2004. – 224 с.
4. Шкворченко Н. Н. Просодия как средство реализации интенции говорящего в деловом диалоге [Текст] / Н. Н. Шкворченко // Філологія і освітній процес: 21 століття: Матеріали Міжнародної науково–практичної конференції. – Одеса: 2010. – С. 161–165.

Шкворченко Н. М. Роль просодії у створенні іміджу успішної бізнес-леді

Анотація. Стаття присвячена вивченню проблеми впливу просодії в реалізації успішності ділового діалогічного спілкування в ситуаціях, коли комуніканти знаходяться на різних щаблях ієрархічної драбини. Характер ділової бесіди, особливості її протікання, тематика обговорюваних питань визначаються професійними і діловими інтересами її учасників, а також типом відносин між співрозмовниками (субординаційні «по вертикалі» – «зверху–вниз», «знизу–вгору» і партнерські «по горизонталі»). Класифікуючи діалоги за рангом відносин комунікантив у центрі уваги знаходиться не тільки їх положення на ієрархічній драбині, а також гендерна належність.

Ключові слова: просодія, ділове спілкування, комуніканти, субординація, ранг співвідношень, гендерна належність.

Shkvorchenko N. The role of prosody in creating the image of a successful business woman

Summary. This article is dedicated to studying the impact of prosody in the implementation of successful business dialogic communication in situations of the communicants being at different levels of the hierarchy. The nature of the business conversation, its specific features, topics discussed are defined by business and professional interests of its members, as well as the type of relations between communicants (subordinate «vertical» – from the boss to the subordinate or from the subordinate to the boss; and partner «horizontal»). Classifying the dialogues due to their communicants' relations rank, attention is focused not only at their position in the hierarchy, but also at their gender identity.

Key words: prosody, business communication, communicant, subordination, rank correlations, gender identity.