

ЭФФЕКТИВНОСТЬ КОММУНИКАЦИИ В РУССКОМ БЫТОВОМ ОБЩЕНИИ: ВЛИЯНИЕ ФОНЕТИЧЕСКИХ ФАКТОРОВ

Рассматриваются вербальные факторы фонетического уровня, способные положительно или отрицательно повлиять на эффективность коммуникации. Материалом для анализа послужили диалоги из живой разговорной речи и современных художественных фильмов. В результате анализа выделены и описаны следующие фонетические факторы, способные повлиять на эффективность коммуникации: паузы и заполненные паузы (хезитация), растяжка звуков, произнесение слова по слогам, повышение тона голоса, изменение темпа речи.

Ключевые слова: коммуникативный акт; эффективная коммуникация; фонетические факторы; пауза; хезитация; растяжка звука; тон голоса; темп речи.

Изучению понятия «эффективность» посвящено немало работ современных исследователей [1–4]. Эффективность рассматривается как категория, характеризующая деловое общение [2, 3] в узком смысле, и деловое общение, под которым И.А. Стернин понимает любое общение, имеющее цель. Вслед за С.О. Кремлевой мы полагаем, что «любая коммуникация – это деятельность, имеющая цель, при этом цель может быть не всегда осознаваема говорящим» [5]. Т.Г. Винокур разграничивает информационное и фатическое общение. Информативная речь с целью передать информацию собеседнику противопоставляется фатической речи, поскольку та содержит, помимо информации, «социальные потенции языковой личности» [6. С. 111]. Бытовое общение исследователь относит к «неофициальному варианту информативной речи» [Там же], т.е. бытовое общение также имеет цель передачи информации. Следовательно, по нашему мнению, понятие «эффективность» может быть применимо к любому виду общения, поскольку любое общение имеет цель, соответственно, может быть оценено с точки зрения эффективности.

Под эффективной коммуникацией в лингвистике понимается общение, при котором отправитель сообщения использует адекватные речевые действия при передаче своей идеи, а получатель демонстрирует адекватное понимание этой идеи с помощью эффективных речевых действий, не содержащих факторов, способных отрицательно повлиять на эффективность [4. С. 63].

В оценке эффективности коммуникации участвуют следующие параметры: нормативность действий участников общения, результативность действий участников общения, эмоциональный фон коммуникации. Помимо параметров, участвующих в оценке акта коммуникации, существуют факторы, способные повлиять на степень эффективности, повысив или снизив ее. Для определения таких факторов проанализировано 400 коммуникативных актов. Материалом для анализа послужили диалоги из живой разговорной речи (200), а также диалоги из современных художественных фильмов (200). В результате анализа нами выявлены вербальные и невербальные факторы различных уровней. Среди вербальных факторов, способных повлиять на степень эффективности коммуникации, можно выделить группы факторов фоне-

тического, лексического, грамматического, а также коммуникативно-прагматического уровней. В данной работе мы рассмотрим вербальные факторы фонетического уровня.

Факторами, относящимися к фонетическому уровню языка и способными повлиять на степень эффективности коммуникации, повышая или понижая ее, являются: паузы и заполненные паузы (хезитация), растяжка звуков, произнесение слова по слогам, повышение тона голоса, изменение темпа речи. Рассмотрим представленные факторы подробнее.

Паузы в речи относятся к факторам, способным повлиять на степень эффективности коммуникации, поскольку могут вызвать затруднения при восприятии получателем информации, недоверие собеседника к получаемой информации. Также паузы могут быть показателями эмоционального волнения, являющегося следствием того, что говорящий сообщает ложную информацию, испытывает волнение от боязни быть уличенным во лжи, поэтому старается подобрать нужные слова, чтобы не выдать партнеру по коммуникации лишней информации [7. С. 68].

В разговорной речи паузы демонстрируют неуверенность говорящего в сообщаемой информации. Это вызывает недоверие собеседника и снижает степень эффективности коммуникации. Рассмотрим данное положение на примере.

(А) *женщина*; (Б) *бариста, мужчина, в кафе*

(А) *А вот этот с орехом?* (указывает пальцем на тарталетку с орехом наверху)

(Б) *У того что с орехом внутри не орех*// (улыбается)

(А) *Не орех?* (удивленно, глаза широко открыты)
А что?

(Б) *Там что-то типа (пауза, жестикулирует, пытаясь подобрать слово) желе*// (улыбается)

(А) *Желе? (с недоверием) Какое желе?* (удивленно)

(Б) *Ну не желе (улыбается)// что-то жидкое такое//сладкое// трудно объяснить*// (улыбается)

В данном диалоге пауза возникает в реплике говорящего (Б), поскольку он затрудняется дать определение тому, что находится внутри пирожного. Пауза сопровождается активной жестикуляцией, демонстрирующей попытку найти нужное слово. Собеседник воспринимает его ответ с недоверием, ему кажет-

ся, что (Б) на самом деле не знает, с чем пирожное, так как он долго подбирает слова. Пауза в ответе (Б) в данном случае снижает степень эффективности, так как объяснения (Б) не удовлетворяют говорящего (А). Говорящего (А) не устраивает ответ (Б), так как (А) продолжает спрашивать о пирожном, желая услышать ответ, который бы его удовлетворил.

Пауза в ответе также вызывает недоверие собеседника в приведенном ниже диалоге.

(А) и (Б) женщины, коллеги

(А) Наталья Владимировна/ вам помощь нужна здесь?

*(Б) Ну не знаю//**(пауза)** посмотрим//*

(А) с недоверием смотрит на (Б).

В представленном примере в ответе говорящего (Б) присутствует пауза, которая демонстрирует сомнение, неуверенность в ответе. Пауза вызывает недоверие к словам (Б) у говорящего (А), поскольку (А) считает, что помощь (Б) действительно нужна, только (Б) не хочет прямо об этом сказать. В результате эффективность коммуникации снижается, поскольку (А) сомневается в ответе (Б).

В процессе коммуникации паузы в речи нередко заполняются звуками. Данный прием связан со спонтанностью бытового общения, так как текст рождается непосредственно в момент речи, у говорящего возникает проблема выбора речевых единиц, а также планирования предложения в целом. Представленная особенность называется хезитацией и ее основным проявлением в речи являются паузы, заполненные или незаполненные нелексическими звуками и словами-паразитами. Заполняя паузу звуком, говорящий демонстрирует намерение окончить начатую реплику. Хезитационная пауза дает время для обдумывания, поддерживает коммуникацию, или демонстрирует то, что говорящий подбирает слова, не уверен в том, что он говорит.

(А) муж; (Б) жена

*(А) (задумавшись, растягивая слово) Ну-у-у (**пауза**)// что там было у тебя// (быстро, как будто заинтересованно) А? (не дожидаясь ответа, закрывает за собой дверь в ванную)*

(Б) (немного с вызовом) Что было? Оргия была// (из к/ф «Любовь-морковь», 2007 год).

Говорящий (А) растягивает звук в слове «ну», заполняя паузу, пытаясь вспомнить то, о чем хочет спросить. Подбирает слова, не знает, что сказать, об этом также свидетельствует пауза в речи. Эффективность снижается, поскольку заполненная пауза свидетельствует о незнании говорящим того, что является важным для получателя. Это может вызвать чувство обиды и нарушить эмоциональный фон. Кроме того, действия говорящего демонстрируют отсутствие интереса к ответу собеседника, поскольку он не дожидается ответа, закрывает дверь в ванную. В коммуникации присутствуют отрицательные факторы – переспрос и сарказм. Невербальные сигналы не соответствуют вербальным, поскольку говорящий (А) задает вопрос, проявляет интерес, но при этом уходит в ванную и закрывает дверь, что демонстрирует отсутствие интереса к ответу собеседника.

Таким образом, паузы (незаполненные и заполненные) являются фактором, способным отрицательно повлиять на степень эффективности коммуникации, поскольку затрудняют восприятие информации, вызывают недоверие собеседника к сообщаемой информации.

Растяжка звуков в русском бытовом общении усиливает эмоциональность речи и может сопровождать как положительные, так и отрицательные эмоции.

Рассмотрим пример, в котором растяжка звуков сопровождается выражением радости.

(А) – друг на свадьбе Андрея и Марины; (Б) – жених; (В) – невеста.

(А) Андрей/ Марина/ небольшое интервью/ для будущих поколений (жених и невеста улыбаются, смеются) Что вы сейчас чувствуете?

*(Б) А-а-а// **Лечу**//(тон голоса повышен)*

(В) Мы летим/ мы летим//(тон голоса повышен) Потому что/ когда мы вместе/ мы в полете// (из к/ф «Любовь-морковь», 2007 год).

В диалоге говорящий (Б) растягивает звуки в словах, тем самым демонстрирует сильное эмоциональное переживание, вызванное, в данном случае, положительными эмоциями. Говорящий (В) поддерживает положительный эмоциональный настрой собеседника. Эффективность коммуникации высокая, поскольку говорящий (А) получает ответ на вопрос, при этом общий эмоциональный фон коммуникации положительный.

Растяжка звука сопровождает выражение отрицательных эмоций и имеет функцию усиления.

(А) мать (Б) дочь

(А) У тебя сегодня сколько пар?

*(Б) Столько/ что мой бедный мозг не выдержит//**ааа**// (кидается на шею и имитирует рыдания)*

(А) улыбается.

Говорящий (Б) растягивает звук «а», демонстрируя нежелание идти на занятия, имитируя рыдания. Данный фактор повышает эффективность, поскольку растяжка звука является частью языковой игры, которая вызывает у собеседника улыбку, сохраняя положительный эмоциональный фон диалога.

Кроме того, растяжка также встречается в ситуациях, когда собеседник подбирает слова, не знает, что сказать, тянет время. Рассмотрим примеры подобных ситуаций.

(А) и (Б) женщины

(А) Что тебе подарить на день рождения?

*(Б) **Оооо**// я даже и не знаю// (задумалась)*

(А) Ну давай/ думай быстрее//

Говорящий (Б) растягивает звук «о» в слове «ой», демонстрируя серьезность и важность вопроса, необходимость хорошо подумать, прежде чем дать ответ. При этом снижается эффективность, поскольку ответ (Б) вызывает у говорящего (А) отрицательные эмоции. Говорящий (А) проявляет нетерпение по поводу того, что собеседник задумался, не дает ответа на вопрос.

Приведенные выше примеры показывают, что растяжка звука может положительно влиять на степень эффективности, если сопровождается выражением положительных эмоций, или является частью языковой

игры. Данный фактор может и отрицательно влиять на степень эффективности коммуникации в случаях, если является свидетельством того, что говорящий подбирает слова или затягивает время ответа.

Произнесение слова по слогам может влиять на степень эффективности как положительно, так и отрицательно. Положительно данный фактор влияет в случаях, когда объективные причины (посторонний шум, плохое качество телефонной связи и др.) требуют произнесения слова по слогам для уточнения информации.

(А) и (Б) полицейские говорят по рации, в которой слышен шум

(А) Ориентировка на мусоровоз//

(Б) Еще раз повторите//

(А) Му-со-ро-воз// (говорит по слогам) (из к/ф «Духлесс», 2012 год).

В данном диалоге говорящий (Б) просьбой повторить сообщение демонстрирует важность сообщенной собеседником информации, желание не допустить ошибок в своих дальнейших действиях. Просьба повторить информацию связана с объективными причинами (плохим качеством связи). Говорящий (А) произносит слово по слогам, тем самым повышает эффективность, так как реагирует на просьбу собеседника, одновременно повышая результативность, информация будет понята адекватно.

Произнесение слова по слогам оказывает отрицательное влияние на эффективность, если связано с внутренними эмоциональными переживаниями, демонстрирует отрицательные эмоции.

(А) муж; (Б) жена

(А) (выглядывает из-за двери, со злостью захлопывает ее за собой за спиной, рывком застегивает брюки. Активно жестикулирует: явно не знает, что сказать, вытянутым указательным пальцем показывает поочередно то на себя, то на чемоданы, то на жену, то в сторону, затем развел двумя руками в стороны) Я не понимаю// Ну/ чего ты добиваешься/ а? У меня// Я// (постучал указательным пальцем себе по голове) Я ра-бо-та-ю//

(Б) (с некоторой долей сарказма) Еще в десять нашу семейную жизнь можно было спасти// Но у тебя своя жизнь// (из к/ф «Любовь-морковь», 2007 год).

В этом диалоге говорящий (А) произносит слово по слогам, усиливая логическое ударение, акцентирует внимание именно на том факте, что он «работает», а не занимается чем-то другим. Кроме того, в данном случае использование приема произнесения слова по слогам имеет оттенок укора, претензии в адрес собеседника, что отрицательно влияет на эмоциональный фон коммуникации, а следовательно, и на степень ее эффективности. Реакцией собеседника становится сарказм, демонстрирующий равнодушие к информации, переданной собеседником.

Итак, произнесение слова по слогам может отрицательно влиять на степень эффективности коммуникации в случаях, когда несет дополнительный эмоциональный оттенок, выражает упрек, недовольство. В случаях, когда произнесение слова по слогам объясняется объективными причинами (собеседник просит

повторить то, что не расслышал), данный фактор положительно влияет на степень эффективности.

Следующим фонетическим фактором является **повышение тона голоса**. Данный фактор свидетельствует о переживаемых человеком эмоциях, которые могут быть как положительными, так и отрицательными. Повышение тона голоса, связанное с переживаемыми отрицательными эмоциями, также отрицательно влияет на степень эффективности коммуникации. Крик указывает на глубину переживаемых эмоций, которые выражаются с помощью агрессии в отношении другого человека. Повышение тона голоса является нарушением коммуникативной гармонии, поскольку повышение тона голоса или крик вызывают в собеседнике сильные отрицательные эмоции, обиду, заставляют его волноваться и переживать. Исходя из этого, можно утверждать, что повышение тона голоса является фактором, способными изменить степень эффективности коммуникации.

В приведенном ниже примере говорящий (А) не пытается изменить возникший отрицательный эмоциональный фон коммуникации, что приводит к снижению эффективности, поскольку его собеседник перестает реагировать на его высказывания, пытается себя защитить.

(А) и (Б) мужчины; ((А) включает свой компьютер и видит, что (Б) пытался обновить систему и в результате удалил информацию, которая находилась на рабочем столе компьютера)

(А) Федя/ я же просил/ не трогай ничего// (огорчен)

(Б) Слав/ я хотел как лучше// (удивлен)

(А) Если руки не из того места растут/ не надо было за это браться// (повышает тон голоса)

(Б) молчит

Говорящий (А) с огорчением и досадой обращается к своему собеседнику. Говорящий (Б) оправдывается и выражает удивление, не понимая причины, по которой его собеседник так огорчен. Говорящий (А) повышает тон голоса, выражая отрицательные эмоции (раздражение, злость, огорчение) и оскорбляет собеседника. Говорящий (Б) реагирует на претензии собеседника молчанием, что свидетельствует об испытываемом им чувстве обиды, ведь он хотел «сделать как лучше». Повышение говорящим (А) тона голоса создает отрицательный эмоциональный фон коммуникации и снижает эффективность в целом.

Повышение тона голоса одного из собеседников может вызывать ответную реакцию другого собеседника, поскольку действует закон отзеркаливания, подобное рождает подобное [8. С. 13].

(А) муж, (Б) жена

(А) Я тебе муж/или кто? (повышает тон голоса)

(Б) Не смей на меня кричать// (тон голоса повышен) жлоб// (тон голоса повышен) (из к/ф «Любовь-морковь», 2007 год).

Говорящий (А) использует неадекватные средства передачи информации (повышает тон голоса), вопрос демонстрирует его силу и доминирование, потому что он муж. Говорящий (Б) указывает партнеру на его

коммуникативную ошибку, также повышая голос, при этом оскорбляет собеседника. Все это отрицательно влияет на эмоциональный фон коммуникации, а значит, и на эффективность.

Повышение тона голоса может сопровождаться улыбкой, которая демонстрирует желание говорящего настроить собеседника на позитивный лад, изменить эмоциональный фон в сторону положительного.

(А) *мужчина, (Б) женщина*

(А) *Ну ты мне так и не ответила//*

(Б) *Да ответила я тебе (повышает голос, с упрёком)// че ты начинаешь// (улыбается)*

(А) *Нет/ не ответила//*

(Б) *Ну не начинай/ладно//*

В данном примере говорящий (Б) повышает тон голоса, выражая при этом упрёк. Эмоциональный фон разговора становится отрицательным, что снижает эффективность коммуникации. Затем говорящий (Б) пытается перевести тему разговора. Говорящий (Б) старается изменить отрицательный эмоциональный фон, возникший в результате ответа повышенным тоном голоса, на положительный фон с помощью улыбки. Говорящий (А) продолжает начатую им тему (желание получить ответ), несмотря на попытки (Б) уйти от ответа.

Также повышение тона голоса помогает достигнуть желаемого результата, несмотря на то что вызывает у собеседника отрицательные эмоции.

(А) *и (Б) женщины*

(А) *Че так холодно?*

(Б) *Да потому что стоим/ пошли (повышает тон голоса)//*

(А) *Ну пошли// Че ты наезжаешь на меня (повышает тон голоса, улыбается)?*

(Б) *Потому что ты стоишь (повышает тон голоса)//*

(А) *Все идем/ идем// Побежали//*

Говорящий (Б) повышает тон голоса, демонстрируя недовольство тем, что говорящие стоят, а не бегут, и от этого испытывают холод. Говорящий (А) соглашается с тем, что надо идти, но при этом делает замечание о тональности, с которой (Б) отвечала, выражает недовольство ее ответом. Это отрицательно влияет на общий эмоциональный фон коммуникации, а следовательно, и на эффективность. При этом говорящий (А) улыбается, стараясь изменить отрицательный эмоциональный фон в сторону положительного. В следующей реплике (Б) продолжает выражать свое недовольство, повышая тон голоса. Говорящий (А) изменяет отрицательный эмоциональный фон коммуникации и выполняет просьбу (Б).

В случаях, когда тон голоса повышается из-за переживаемых отправителем или получателем положительных эмоций, таких как радость, веселье, интерес, мечтательность, удовольствие, степень эффективности коммуникации не изменяется или повышается, поскольку искреннее выражение положительных эмоций способно вызвать у получателя ответную позитивную реакцию.

(А) *и (Б) подруги. Лицо (А) выражает радость, смотрит на подругу.*

(А) *Ммм/ я влюблю в себя Власова/ влюблю/ раз-рушу брак этого альфонса/ и верну нам работу// (тон голоса повысился) (качает головой в такт словам)*

(Б) *Главное/ чтоб нам потом не пришлось бежать из страны// (тон голоса повышен, улыбается)* (из к/ф «На крючке», 2011 год).

В данном диалоге говорящий (А) повышает тон голоса, для того чтобы убедить собеседника поверить в его идею. Тон голоса повышается также потому, что (А) сама искренне верит в возможность осуществить свои намерения и испытывает от этого радость, удовольствие. От удовольствия (А) «мычит». Собеседник в ответе также повышает тон голоса и улыбается, что демонстрирует интерес к идее собеседника.

Таким образом, повышение тона голоса является двусторонним фактором. Указанный фактор может положительно влиять на степень эффективности коммуникации в случаях, когда связан с выражением говорящим положительных эмоций (радость, мечтательность, удовольствие, веселье, интерес), и отрицательно влиять на эффективность коммуникации, когда отправитель повышает тон голоса в связи с переживаемыми им отрицательными эмоциями (гнев, недовольство и др.).

Изменение темпа речи может стать отрицательным фактором, влияющим на эффективность коммуникации, поскольку может вызывать затруднения при адекватном декодировании информации. Быстрота речи может свидетельствовать о внутренних переживаниях, сильном эмоциональном волнении.

Рассмотрим пример, в котором быстрота речи сопровождает переживания, свидетельствующие о трудностях принятия решения.

(А) *жена, (Б) муж.*

(А) *(встала из-за стола, обхватила себя руками за плечи, немного поводила руками по плечам вверх-вниз, как будто ей холодно, остановилась на выходе из кухни, вздохнула, на выдохе быстро произносит фразу) Я ухожу от тебя/ Андрей//*

(Б) *(ничего не говорит, сжал губы)* (из к/ф «Любовь-морковь», 2007 год).

Содержание сообщения (А) способно взволновать собеседника. Говорящий (А) на выдохе быстро произносит фразу, демонстрируя насколько тяжело дается решение уйти от мужа. Говорящий (Б) не вступает в диалог, но невербальный сигнал (сжал губы) свидетельствует о внутреннем переживании и состоянии обиды, вызванном словами собеседника. Диалог дальше не продолжается, отрицательным фактором являются внутренние переживания партнеров, которые создают отрицательный эмоциональный фон диалога.

Помимо свидетельства внутреннего переживания, испытываемого говорящим, быстрый темп речи может выражать сильное эмоциональное возбуждение, при этом он сопровождается повышением тона голоса.

(А) *Максим, начальник (Б); (Б) менеджер*

(А) *(врывается в кабинет, кричит) Мозг включи/придурок/ кто мог это сделать/если между тем как ты мне принес диск и началом конференции про-*

шло пять минут// (говорит быстро, наклоняет свое лицо к лицу собеседника)

(Б) (уклоняется от Макса, отходит в сторону) Простите Максим Евгеньевич/ я правда не знаю/ кто подменил диск (разводит руками, говорит быстро, лицо с красными пятнами)// я ж никому ничего/ пару раз заходил мсье (протягивает руку в сторону Макса) (из к/ф «Духлесс», 2012 год)

Говорящий (А) использует неадекватные средства передачи информации (вербальные – слово *придурок*, невербальные – кричит, говорит быстро), его действия отрицательно влияют на собеседника. Собеседник проявляет внутреннее волнение (говорит быстро, лицо с красными пятнами). Говорящий (Б) вступает в диалог, оправдываясь, пытается изменить возникший отрицательный эмоциональный фон. Отрицательным фактором является быстрый темп речи, сопровождаемый повышением тона голоса, вследствие испытываемого говорящим (А) чувством гнева.

Кроме быстрого темпа речи, встречается также и замедленный темп. В следующем примере говорящий передает информацию, замедляя темп, демонстрируя нежелание отвечать на вопрос собеседника.

(А) юноша, (Б) юноша

(А) А где ты зуб потерял? (кивает головой в сторону собеседника)

(Б) (закатывает глаза, говорит четко, медленно) Потерял 6 декабря 13 года// послезавтра имплантация//

Говорящий (Б) демонстрирует неудовольствие, связанное с нежеланием отвечать на вопрос собеседника. Об испытываемых им отрицательных эмоциях также свидетельствует невербальный сигнал (закатывает глаза). Отрицательные эмоции вызваны тем, что говорящему (Б) часто задают вопрос о причинах отсутствия у него зуба. Говорящий (Б) не отвечает на вопрос собеседника, не называет причину отсутствия зуба, а сообщает о времени, когда это случилось. Медленный темп речи отрицательно влияет на эффективность, создавая отрицательный эмоциональный фон коммуникации.

Таким образом, быстрый темп речи является показателем внутренних переживаний говорящего. Быстрый темп речи может сопровождаться повышением тона голоса. Медленный темп речи может демонстрировать внутреннее неудовольствие говорящего вопросом собеседника.

Мы попытались выявить частотность различных факторов с помощью статистического анализа материала. Большинство выделенных нами фонетических факторов отрицательно влияют на эффективность коммуникации. Наиболее частотными стали паузы и заполненные звуками паузы (хезитация), указанный фактор встречается в 29% материала, привлеченного к анализу. Вторым по частотности стало повышение тона голоса, связанное с выражением отрицательных эмоций, и составило 18% анализируемого материала. Это свидетельствует о том, что в бытовом общении говорящие часто демонстрируют неуверенность, подбирают слова, что затрудняет восприятие информации и вызывают недоверие у собеседников. Повыше-

ние тона голоса чаще сопровождается выражением отрицательных эмоций (18%), чем положительных (8%). Растяжка звука, отрицательно влияющая на эффективность, в ситуациях, когда говорящий медлит с ответом или подбирает нужные слова, встречается в 14% примеров. Положительно влияющая на эффективность коммуникации растяжка звука, связанная с выражением положительных эмоций (чаще всего радости) или с усилением эффекта языковой игры, в ситуации гиперболизации переживаемого говорящим эмоционального состояния составляет 6% исследуемого материала. Увеличение или снижение темпа речи является фактором, способным снизить эффективность коммуникации. Данный фактор встречается в 13% диалогов, при этом чаще встречается ускорение темпа речи как показатель эмоциональных переживаний. Наименее частотным среди фонетических факторов стало произнесение слова по слогам. Данный фактор является двусторонним. Он положительно влияет на эффективность коммуникации в случаях, когда произнесение слова по слогам обусловлено объективными причинами (4%). Отрицательно данный фактор влияет на коммуникацию в ситуациях, когда несет дополнительный эмоциональный оттенок при выражении говорящим упрека, недовольства. Проведенный статистический анализ показал, что более частотными являются фонетические факторы, отрицательно влияющие на степень эффективности коммуникации. Указанные факторы усиливают выражение испытываемых говорящим отрицательных эмоций или демонстрируют неуверенность говорящего. Таким образом, в бытовом общении отрицательные эмоции более разнообразны в выражении и встречаются чаще, чем положительные.

Итак, анализ примеров бытового общения продемонстрировал наличие фонетических факторов, способных положительно или отрицательно повлиять на эффективность коммуникации:

1. Паузы и заполненные звуками паузы (хезитация), которые снижают эффективность коммуникации, так как показывают неуверенность; говорящий пытается подобрать нужные слова, что может вызвать: а) чувство недоверия и сомнения у собеседника; б) затрудняет восприятие информации.

2. Растяжка звука является двусторонним фактором, который может влиять на степень эффективности коммуникации как положительно, так и отрицательно. Положительное воздействие на эффективность коммуникации данный фактор оказывает, если является: а) выражением положительных эмоций; б) частью языковой игры. Эффективность повышается, так как возникает положительный эмоциональный фон коммуникации. Отрицательное влияние на эффективность коммуникации указанный фактор оказывает в ситуации, когда свидетельствует о том, что говорящий подбирает слова или затягивает время ответа. Эффективность понижается, поскольку данный фактор вызывает отрицательные эмоции у собеседника.

3. Произнесение слова по слогам является двусторонним фактором, который оказывает как положительное, так и отрицательное влияние на эффектив-

ность коммуникации. Положительное влияние данного фактора можно выявить в ситуациях, когда произнесение слова по слогам вызвано объективными причинами (посторонний шум, плохое качество связи и др.) и связано с необходимостью адекватного понимания передаваемой информации. Данный фактор повышает эффективность, поскольку увеличивает результативность общения. Отрицательное влияние указанного фактора проявляется в ситуации, когда произнесение слова по слогам несет на себе дополнительное логическое ударение, связанное с выражением упрека, недовольства в адрес собеседника. При этом эффективность коммуникации снижается из-за возникновения отрицательного эмоционального фона.

4. Повышение тона голоса – фактор двусторонний. Положительное влияние на эффективность он оказывает, когда повышением тона голоса сопровождается выражение положительных эмоций (радости). Эффективность при это повышается, так как положительные эмоции вызывают позитивный отклик у собеседника. Отри-

цательно указанный фактор влияет на эффективность в ситуациях, когда сопровождается выражение отрицательных эмоций (гнев, страх, агрессия, недовольство и др.). Отрицательные эмоции могут вызвать у собеседника чувство обиды, негодования, заставить защищаться и оправдываться, что снижает эффективность.

5. Изменение темпа речи является фактором, отрицательно влияющим на эффективность коммуникации. Ускорение темпа может являться следствием: а) сильного эмоционального возбуждения, вызванного переживаемыми отрицательными эмоциями (агрессия, гнев, волнение); б) внутренними переживаниями, связанными с необходимостью принятия решения, способного изменить жизнь. Замедление темпа речи демонстрирует неудовольствие говорящего, вызванное вопросом собеседника, нежеланием предоставлять информацию. В описанных случаях изменение темпа речи создает отрицательный эмоциональный фон коммуникации и снижает ее эффективность.

ЛИТЕРАТУРА

1. Стернин И.А. Основы речевого воздействия. Воронеж : Истоки, 2009. 178 с.
2. Фитье Е. Принципы и законы эффективной коммуникации // Фабрика коммуникаций. Коммуникация, PR, маркетинговые коммуникации, брендинг. URL: http://www.fabrikacom.com.ua/publ/principy_i_zakony_effektivnoj_kommunikacii/1-1-0-46
3. Непряхин Н.Ю. Основы эффективной коммуникации // Oratoria. URL: http://www.oratoria.ru/news/articles/osnovy_effektivnoy_kommunikacii
4. Гончарук Е.Ю. К вопросу об исследованиях эффективности речевой коммуникации (терминологический аспект) // Филологические науки. Вопросы теории и практики. № 7 (18) : в 2 ч. Тамбов : Грамота, 2012. Ч. II. С. 60–63.
5. Кремлева С.О. Сетевые сообщества. URL: <http://www.portalus.ru>
6. Винокур Т.Г. Говорящий и слушающий. Варианты речевого поведения. М. : Наука, 1993. 172 с.
7. Гончарук Е.Ю. Ложное высказывание как средство отказа партнеру по коммуникации в праве на получение полноценной информации // Территория новых возможностей. Вестник Владивостокского государственного университета экономики и сервиса. Владивосток : Изд-во Владивосток. гос. ун-та экономики и сервиса, 2013. № 4. С. 64–72.
8. Стернин И.А. Деловое общение. Воронеж : Родная речь, 2009. 184 с.

Статья представлена научной редакцией «Филология» 8 июня 2015 г.

THE EFFECTIVENESS OF COMMUNICATION IN RUSSIAN SOCIAL INTERACTION: THE INFLUENCE OF PHONETIC FACTORS

Tomsk State University Journal, 2015, 396, 14–20. DOI: 10.17223/15617793/396/2

Goncharuk Ekaterina Yu. Vladivostok State University of Economics and Service (Vladivostok, Russian Federation). E-mail: Ekaterina.goncharuk@vvsu.ru; Shopotom2@mail.ru

Keywords: communicative act; effective communication; phonetic factors; pause; hesitation; stretching sound; rising tone of voice; rate of speech.

The purpose of this article is identification and description of the factors related to the phonetic level that can influence the effectiveness of communication. The material of research was dialogs from Russian social interaction and modern feature films. The study of the material demonstrated existence of phonetic factors that have a positive or negative impact on the effectiveness of communication. They are: 1. Speech pauses and hesitations reduce the effectiveness of communication because they demonstrate uncertainty that can lead to a) feelings of distrust and doubt of the interlocutor; b) suspicion that information is false. 2. The stretching sound is a bilateral factor that has either a positive or a negative impact on the effectiveness of communication. This factor has a positive impact on the effectiveness in the in the following cases: a) it expresses positive emotions; b) it is part of speech play. This factor has a negative impact on the effectiveness when the speaker selects words and plays for time. 3) Pronouncing a word in syllables is a bilateral factor that has either a positive or a negative impact on the effectiveness of communication. This factor has a positive impact on the effectiveness in case when pronouncing a word in syllables is due to objective reasons (background noise, poor quality of telephone service etc.). This factor has a negative impact on the effectiveness in case when pronouncing a word in syllables has an additional logical stress that expresses reproach, discontent of the interlocutor. 4. The rising tone of the voice is a bilateral factor. This factor has a positive impact on the effectiveness in case when the rising tone of the voice expresses positive emotions (joy). This factor has a negative impact on the effectiveness in case when the rising tone of voice expresses negative emotions (anger, fear, aggression, dissatisfaction etc.). 5. Change in the rate of speech is a negative factor that reduces the effectiveness of communication. Acceleration of the rate of speech may be a consequence of: a) strong emotional excitement; b) uncertainty about the correctness of the decision.

REFERENCES

1. Sternin, I.A. (2009) *Osnovy rechevogo vozdeystviya* [Fundamentals of speech manipulation]. Voronezh: Istoki.

2. Fit'e, E. (n.d.) Printsipy i zakony effektivnoy kommunikatsii [Principles and laws effective communication]. In: *Fabrika kommunikatsiy. Kommunikatsiya, PR, marketingovye kommunikatsii, brending* [Factory of communications. Communication, PR, marketing communications, branding]. [Online]. Available from: http://www.fabrikacom.com.ua/publ/principy_i_zakony_effektivnoj_kommunikacii/1-1-0-46.
3. Nepryakhin, N.Yu. (n.d.) *Osnovy effektivnoy kommunikatsii* [Basics of effective communication]. [Online]. Available from: http://www.oratorica.ru/news/articles/osnovy_effektivnoy_kommunikacii.
4. Goncharuk, E.Yu. (2012) On question of verbal communication effectiveness researches (terminological aspect). *Filologicheskie nauki. Voprosy teorii i praktiki – Philological Sciences. Issues of Theory and Practice*. 7 (18): II. pp. 60–63. (In Russian).
5. Kremleva, S.O. (n.d.) *Setevye soobshchestva* [Network communities]. [Online]. Available from: <http://www.follow.ru/psychology/article22.html>.
6. Vinokur, T.G. (1993) *Govoryashchiy i slushayushchiy. Varianty rechevogo povedeniya* [Speaker and listener. Options of verbal behavior]. Moscow: Nauka.
7. Goncharuk, E.Yu. (2013) Lozhnoe vyskazyvanie kak sredstvo otkaza partneru po kommunikatsii v prave na poluchenie polnotsennoy informatsii [False statement as a means of rejecting the communication partner's right to receive full information]. *Territoriya novykh vozmozhnostey. Vestnik Vladivostokskogo gosudarstvennogo universiteta ekonomiki i servisa*. 4. pp. 64–72.
8. Sternin, I.A. (2009) *Delovoe obshchenie* [Business communication]. Voronezh: Rodnaya rech'.

Received: 08 June 2015