

©2000 г.

**Б.П. КРАСОВСКИЙ**

## **РАЗГОВОР ПО ТЕЛЕФОНУ**

---

*КРАСОВСКИЙ Борис Петрович - заместитель директора по сбыту ООО "Сплав" (г. Москва), кандидат технических наук.*

---

Автор длительное время работал "на телефоне": звонил в государственные организации от имени коммерческой в пору, когда отношение к коммерции было, мягко говоря, неоднозначным; предлагал услуги, в которых абоненты не особенно нуждались, и при этом всегда был инициатором телефонного разговора. Кроме того, переговоры велись в условиях, в которых соблюсти конфиденциальность было крайне сложно, и звонить приходилось всегда незнакомым людям. Учитывая, что в государственных организациях вопросы решаются на уровне руководства, разговаривать приходилось всегда с людьми с более высоким социальным статусом. Но все-таки самое тяжелое было - начать разговор, не дать собеседнику положить трубку, убедить его в том, что с нами можно иметь дело. Предубежденность против незнакомца - таков феномен. Определенные трудности составляла форма представления, так как ни имя звонящего, ни название организации ничего не говорили абоненту.

Мы ограничимся в анализе деловыми разговорами и разговорами, носящими личный характер. В западных журналах по лингвистике и социологии заявленная тема исследуется, в основном, в кросс-культурном контексте. А. Линдстрем [1] рассматривала начало телефонного разговора у шведов, американцев и англичан. Национальные традиции в телефонном разговоре финнов, англичан и американцев изучала Х. Хальмари [2]. Исследовались начало, деловая и заключительная части телефонных разговоров.

Автора интересовали значение вопроса "Как дела?" в начале разговора и частота прерываний разговора в разных культурах. М. Сифиану пришла к выводу, что понятие вежливости в телефонном разговоре представителей разных культур в значительной мере расходится [3]. Вежливость в телефонных разговорах немцев и греков являлась также темой работы Т. Павлиду [4]. Особенности заключительной части телефонных разговоров американцев посвящена работа Г. Кларка и У. Френча [5], а немцев и греков — Т. Павлиду [6]. Роль телефона как социального фактора в жизни замкнутой общины рассмотрена Д. Беттеридж [7].

Как видно из обзора, кросс-культурные исследования телефонных разговоров проведены для целого ряда стран Европы и Америки, появились работы по языку электронной почты [8].

## Применение телефона

М. Сифиану [3] приводит высказывание Клайна о том, что в каждой культуре своему принято решать, какой способ контакта выбрать: письмо, визит или телефонный звонок. Приехав в Англию из Греции, она была удивлена тем, что знакомые англичане приглашают ее домой, но никогда не звонят, чтобы поболтать. Она считала, что их приглашения неискренни. Но, как оказалось, в Англии телефон служит не столько для общения, сколько для деловых контактов.

Англичане в общении ценят дистанцию, стараются минимально затруднять других: отсюда и номера телефонов, которые принято называть при ответе, и извинения, и почти обязательное представление.

В Греции же телефон, прежде всего, - средство общения. Греки избегают формальностей, не называют имя и свой телефонный номер, обижаятся, если их не узнают, и считают, что единственная уважительная причина отсутствия ответа на звонок — отсутствие абонента. М. Сифиану отмечает, что, в этом плане, у американцев много общего с греками: там тоже довольно спокойно относятся к тому, что звонок может причинить беспокойство абоненту, не обращают внимания на формальности.

## Специфика телефонного разговора

### *Невидимый собеседник*

Телефонный контакт более доступен, чем "попадание" на прием к тому же должностному лицу, однако возможны ситуации, когда разговор будут вести люди с очень большой разницей в культурном и лингвистическом уровне и, что самое важное, в степени знакомства друг с другом.

Говоря по телефону с незнакомым человеком, мы должны только по голосу составить полное представление о собеседнике. В таких случаях человек с хорошо поставленным голосом и имеющий опыт общения по телефону может, оставаясь анонимным, получить нужную информацию, сообщить ложные сведения, выдать себя за любое должностное лицо. Можно сделать вид, что не слышишь, можно впоследствии сослаться на то, что не понял сказанного.

Сказать, что в телефонном разговоре совсем не задействованы невербальные средства, было бы не совсем верно. Паузы, смех, молчание, покашливание - все эти средства дают определенный эффект в зависимости от того, в какой мере ими владеет говорящий по телефону. Уверенный тон иногда больше, чем любые слова.

Интересно отметить гендерные различия. Если в личной беседе с собеседником-мужчиной эффектная женщина имеет заметные преимущества, то при разговоре по телефону ее достоинства "не работают".

Опасность непонимания особенно вероятна в случае, если собеседники незнакомы или малознакомы, а тема разговора непростая. Е. Варонис с сотрудниками [9] рассматривает разговор собеседников с разным лингвистическим уровнем - носителей языка с теми, для которых этот язык неродной. Считается, что носители языка отвечают иностранцам с большим разнообразием языковых средств, чем иностранцы им, и, несмотря на все пояснения, переспрашивания, просьбы уточнить, неясности неизбежны. Особые трудности могут возникнуть в произношении имен.

Непонимание вызывает различные реакции. Оно может быть осознано сразу, но в нем могут как признаться, так и не признаться. Осознание непонимания может прийти не сразу; о нем также могут как сказать, так и не сказать. Но возможны ситуации, когда осознание непонимания так и не наступает.

Значительную трудность в телефонном разговоре представляет предубеждение против собеседника, развеять которое чрезвычайно трудно ввиду скоротечности разговора и ограниченности возможностей у жертвы предубеждения. Предубеждение может возникнуть практически без оснований, например потому, что голос звонящего оказался неприятен.

В ряде случаев непонимание происходит из-за того, что знакомые участники разговора не узнают друг друга. Для того, чтобы уменьшить вероятность такой ситуации, во многих странах принято, чтобы либо звонящий, либо отвечающий представлялись или называли свой номер телефона или номер, который они набирают, а часто, чтобы делали и то и другое. Эти вопросы освещены в работах М. Сифиану [3] и А. Линдстрем [1]. Обычно эти проблемы рассматриваются под углом "вежливости".

Ситуация с узнаванием осложняется в случае, если трубку взял не тот, кому звонили. В некоторых культурах для звонящего считается необходимым и даже вежливым в таком случае представиться.

#### *Вежливость*

Определенная специфика телефонного разговора состоит в том, что ведение телефонного разговора представителем одной культуры может быть воспринято представителем другой культуры как невежливое. Этим вопросом занимались М. Сифиану [3] и Т. Павлиду [4]. В частности, М. Сифиану отмечает, что с точки зрения англичан греки в телефонном разговоре невежливы, потому что они при ответе на звонок не представляют и не называют свой номер телефона.

О вежливости собеседника можно в какой-то степени судить по частоте прерывания им разговора. Здесь, как свидетельствует Х. Хальмари [2], существуют значительные различия: например, американцы в три раза чаще, чем финны, прерывают собеседника, причем часто в середине фразы, финны же, если и прерывают собеседника, то обычно, в конце фразы.

До некоторой степени можно судить о вежливости телефонного собеседника и по тому, насколько он допускает мысль, что его звонок может быть некстати, может помешать абоненту, оторвать его от дел, вообще говоря, причинить беспокойство. А. Линдстрем [1] отмечает, что американцы рассматривают ответ на звонок как готовность вести разговор. Французы склонны рассматривать звонок как нечто, причиняющее беспокойство, поэтому звонящий во Франции всегда извиняется. М. Сифиану [3] сообщает, что грекам трудно даже представить, что их звонок кому-то причинил беспокойство.

#### *Ошибочный набор номера и другие затруднения*

Телефонному разговору может помешать целый ряд факторов, в том числе совершенно не зависящих от собеседников, например, ошибочный набор номера. Как сообщает М. Сифиану, во Франции принято, что звонящий, набрав номер, повторяет

его. В Англии, Греции, России это не принято, хотя в телефонных справочниках и Греции, и Англии рекомендуется либо называть себя при звонке, либо сообщать номер своего телефона. В Греции, если звонящий переспрашивает номер, ему ответят "да" в случае, если он набрал правильный номер, но не скажут "нет" в случае ошибки, и набранный номер не сообщат. Любопытно, что если бы даже в Греции и стали бы сообщать номер телефона, то трудности из-за ошибочного набора остались бы. Дело в том, что в Англии говорят номер по цифрам, кроме случая двойных цифр, что практически исключает ошибки; в Греции же каждый называет номер, как хочет.

Другими трудностями являются: уяснение "нетелефонности" разговора, плохое настроение говорящих, подозрение относительно прослушивания, значительная стоимость переговоров и просто технические неполадки.

## **Начало разговора**

Именно начало телефонного разговора интересует исследователей этого вида коммуникации. При этом способе коммуникации значительно меньше возможностей начать разговор, чем в личной беседе. В нем больше сказываются особенности участников.

А. Линдстрем [1] отмечает, что начало телефонных разговоров практически всегда стандартное и незначительно зависит от национальной специфики. В нем всегда есть звонок - ответ, фраза - узнавание, приветствие и вопрос о здоровье или делах. Различия в начальной стадии телефонного разговора, главным образом, связаны с узнаванием собеседника. Кроме того, как установлено Т. Павлиду [4], именно в начале разговора обычно идут объяснения, почему не ответили сразу, извиняются за беспокойство, говорят о плохой слышимости.

Изучалось, кто должен говорить первым. В Англии и Греции первым говорит тот, кому звонят, так как звонок сам по себе требует ответа. Однако в Японии первым говорит звонящий.

То, что можно условно считать приветствием - выражения типа "Как дела?", "Как поживаете?" - в ряде культур, например в США, носит чисто формальный характер. Но в Греции и Финляндии вопрос "Как дела?" воспринимается вполне серьезно.

## **Деловая часть разговора**

За началом разговора перед собственно деловой частью часто следует неделовая, обязательная в некоторых культурах. В частности, в финской в разговоре со знакомыми [2]. В ней возможен ответ на вопрос "Как дела?", шутка или тема, которая способствует установлению дружеской атмосферы перед собственно деловой частью. Например, тема о погоде.

В деловой части есть своя подготовительная стадия, в которой может быть объяснена причина звонка, затронуты какие-то вопросы, напрямую не относящиеся к теме. Затем следует чисто деловая часть разговора.

## **Окончание разговора**

Как отмечает Х. Хальмари [2], обычно окончанию телефонного разговора предшествует подготовка к нему, что часто оформляется шуткой. Затем одна из сторон предлагает закончить разговор, что принимается другой стороной, и разговор заканчивается. Часто партнеры по разговору при этом договариваются о продолжении контактов [5]. Причем, немцы очень часто, в 85% случаев, упоминают о будущем контакте, даже когда он маловероятен или невозможен. Греки - лишь в 25% случаев.

При окончании разговора нередко (например, немцы - в 48% случаев) высказываются пожелания партнеру или его близким [6]. Греки обычно предпочитают пожелания не общего, а "тематического" характера: например тому, кто идет на обед, желают хорошего аппетита.

## Наша специфика

Судя по публикациям, в русской городской среде телефонный разговор отмечен, прежде всего, неудовлетворительной работой, слаборазвитостью телефонной сети и плохой слышимостью. Это часто превращает телефонный разговор в проблему.

На государственных предприятиях, как правило, крайне низка культура телефонного разговора: очень трудно связаться с нужным человеком и заставить на рабочем месте нужного сотрудника; повсеместно мы сталкиваемся с нежеланием представляться, со всеобщей боязнью ответственности. Высокая централизация полностью блокировала инициативу сотрудников. Все абоненты обычно стараются адресовать звонящего еще к кому-то.

Как правило, телефонный звонок может повлечь за собой дополнительную неоплачиваемую нагрузку, поэтому брошенная трубка, вариант "скажите, что меня нет" - широко распространенные явления. Сюда можно добавить полную незаинтересованность в решении каких-либо вопросов, постоянное желание оттянуть решение, нежелание говорить ни "да", ни "нет". А как следствие незаинтересованности - грубость при малейшем поводе и без него. Много времени уходит на то, чтобы выяснить, правильно ли набран номер. У нас только в армии принято представляться при ответе на звонок. На частных предприятиях картина совершенно иная. Сотрудники, особенно в малом бизнесе, кровно заинтересованы в выживании фирмы: звонящий получает любезный ответ и полную информацию.

## СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. *Lindstrom A.* Identification and Recognition in Swedish Telephone Conversation Openings // *Language in Society*. 1994. V. 23. №2. P. 231-252.
2. *Halmari H.* Intercultural Business Telephone Conversations: a Case of Finns Vs. Anglo-Americans // *Applied Linguistics*. 1993. V. 14. № 4. P. 408-430.
3. *Sifianu M.* On the Telephone Again! Differences in Telephone Behavior. England Versus Greece // *Language in Society*. 1989. V. 18. № 4. P. 527-544.
4. *Pavlidou T.* Contrasting German - Greek Politeness and the Consequences // *J. of Pragmatics*. 1994. V. 21. № 5. P. 487-511.
5. *Clark Y.C., French W.J.* Telephone Goodbyes // *Languages in Society*. 1981. V. 10. P. 1-9.
6. *Pavlidou T.* The Last Five Turns: Preliminary Remarks on Closing in Greek and German Telephone Calls // *Int. J. of Sociology of Language*. 1997. № 126. P. 145-162.
7. *Betteridge J.* Answering Back: the Telephone Modernity and Everyday Life // *Media, Culture and Society*. 1997. V. 19. № 4. P. 585-603.
8. *Baron N.S.* Letters by Phone or Speech by Other Means: the Linguistics of E-mail // *Language and Communication*. 1998. V. 18. № 2. P. 133-170.
9. *Varonis E.M., Gass S.M.* Miscommunication in Native / Nonnative Conversation // *Language in Society*. 1985. V. 14. № 3. P. 327-343.