

ПРАГМАОРИЕНТИРОВАННАЯ РЕЧЕВАЯ СТРАТЕГИЯ ВОЗДЕЙСТВИЯ КАК ИНСТРУМЕНТ АКТУАЛИЗАЦИИ КОММУНИКАТИВНЫХ НАМЕРЕНИЙ УЧАСТНИКОВ ПРОЦЕССА ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ

Сафонова О.Н.

*Оренбургский филиал ФГБОУ ВПО «РЭУ им. Г.В. Плеханова» (460000, г. Оренбург, ул. Пушкинская, 53),
e-mail: nyonya_my@mail.ru*

В данной статье рассматриваются условия реализации собеседниками речевой стратегии воздействия в процессе англоязычной деловой коммуникации. Исследуются лингвистические характеристики и прагматические инструменты речевого взаимодействия собеседников в процессе актуализации их коммуникативных намерений. Речевое поведение участников речевого акта выстраивается посредством реализации коммуникативной стратегии, которая определяется как комплекс прагмаориентированных речевых действий, направленных на достижение коммуникативной цели с использованием речевых тактик, способствующих реализации этой стратегии. В ходе исследования описывается структурно-организующая функция прагматических пресуппозиций в диалоге с учетом коммуникативной интенции, и проводится анализ применения собеседниками коммуникативной стратегии воздействия с учетом коммуникативно-прагматической ситуации. Делаются выводы относительно роли прагмалингвистических инструментов реализации коммуникативной стратегии воздействия в достижении успешности речевого акта и перлокутивного эффекта.

Ключевые слова: прагматика, прагмалингвистика, прагматические пресуппозиции, коммуникативные стратегии, коммуникативно-прагматическая ситуация, речевая стратегия воздействия, перлокутивный эффект.

PERSUASION STRATEGY AS PRAGMALINGUISTICS INSTRUMENT FOR REALISATION OF COMMUNICATIVE INTENTION OF BUSINESS PARTNERS

Safonova O.N.

Plekhanov Russian University of Economics, Orenburg branch, Orenburg, Russia (460000, Orenburg, Pushkinskaya str.), e-mail: nyonya_my@mail.ru

The article deals with the problem of the communicative behavior efficiency of the participants of business communication. Linguistics characteristics and pragmatics instruments of speech interaction in the course of realization of speakers' communicative intention are studied. Speech behavior of the co-speakers in the course of the realization of their communicative intentions are studied. The fundamental function of pragmatics presuppositions in a dialogue is described taking into the account the communicative intentions of the speakers. The usage of the communicative principles for speech utterance production due to the speech situation is analyzed. As a result the role of pragma-oriented persuasion strategy of the speakers for the effectiveness of the speech act and perlocutionary efficiency is revealed.

Keywords: pragmatics, pragma-linguistics, pragmatics presuppositions, communicative strategies, pragma-communicative situation, persuasion speech strategy, perlocutionary efficiency.

В процессе деловой коммуникации адресант ставит целью своего речевого поведения воздействие на адресата и изменение его пресуппозиций, оценок и представлений для актуализации своего коммуникативного намерения и достижения эффективности взаимодействия. Такое воздействие становится возможным только благодаря выявлению лингвистических инструментов, используемых говорящим – определенных коммуникативных стратегий и тактик - и реализации их прагмалингвистического потенциала. Исследователи определяют коммуникативную стратегию как «комплекс определенных речевых действий, направленных на достижение коммуникативной цели». Под речевой тактикой понимается «одно или несколько действий, которые способствуют реализации стратегии», при этом отмечается гибкость и адаптивность тактических действий

к изменяющимся условиям коммуникативной ситуации по сравнению со стратегическими действиями [2, с. 16].

Целью настоящего исследования явилось проведение анализа прагмалингвистических ситуаций делового взаимодействия и выявление наиболее адекватных тактик реализации стратегии воздействия в речевом поведении коммуникантов.

Материал и методы исследования

Материалом для анализа послужили тексты сценариев телевизионных сериалов и кинофильмов производства Великобритании и США. Прагмалингвистическое исследование текста осуществлялось с применением общенаучных методов (анализ, синтез, гипотетико-дедуктивный метод, описание сплошной выборки, лексико-семантический и синтаксический анализ фрагментов текста).

Результаты исследования и их обсуждение

В данной статье процесс деловой коммуникации рассматривался нами с позиций таких научных парадигм, как теория коммуникации, критический дискурс-анализ, прагмалингвистика, лингвокультурология, риторика. Методологической базой настоящего исследования послужили работы отечественных и зарубежных авторов в области теории коммуникации, прагматики и прагмалингвистики. Многие современные ученые и лингвисты подходят к описанию языка с позиций теории коммуникации, межкультурной коммуникации - Н. Луман, К.-О. Апель, Ю. Хабермас, Э. Гидденс, И. Гофман, К. Леви-Строс, Ж. Бодрийяр, П. Бурдьё, М. Мак Люэн, М. Кастельс, А.В. Назарчук, С.Г. Тер-Минасова; в области речевой коммуникации - Р. Якобсон, А. А. Леонтьев, Ю.А. Сорокин, Д. Вундерлих, Е.С. Кубрякова; деловой коммуникации - Т.Н. Астафурова, В.И. Карасик; функциональной прагматики - Н.Д. Арутюнова, Е.И. Беляева, А. Вежбицка, Г.П. Грайс, Дж. Лич и др.

Стратегия воздействия и стратегия взаимодействия или кооперации, по определению П. Грайса и Г. Лича, используются автором в первую очередь для управления речевым поведением собеседника и его восприятием коммуникативной ситуации, а следовательно, для навязывания ему выполнения определенных действий [6; 8]. По мнению многих исследователей процесса общения, ставя во главу угла в речевом воздействии принцип целенаправленности, его можно сравнивать с процессом речевого общения, когда собеседники имеют конкретные неречевые цели, в конечном счете влияющие на речевое и неречевое поведение партнера по коммуникации [3; 4; 7].

Н.А. Баландина отмечает, что достижение коммуникативной цели осуществляется согласно следующим коммуникативным стратегиям: презентации, манипуляции и конвенции. Основными задачами конвенциональных стратегий выступают поиски путей для достижения конвенции, то есть согласия собеседников по обсуждаемому вопросу, поскольку

целью данных стратегий является управление коммуникативной ситуацией посредством кооперации и корригирования речевого поведения партнера по общению. Это необходимо для противостояния манипулятивным коммуникационным стратегиям собеседника. В свою очередь, манипулятивные стратегии представляют собой такую разновидность психологического воздействия на собеседника, которую адресант сознательно применяет в своем речевом поведении для завуалированного внедрения в психику адресата своих прагмаориентированных намерений, отношений, установок, целей и желаний и, таким образом, для изменения поведения коммуниканта [2, с. 16-17].

Однако, учитывая тот факт, что возможные при таком манипулировании поведением собеседника коммуникативные конфликты могут разрушить процесс взаимодействия партнеров и привести к неэффективности деловой коммуникации, перед участниками процесса делового общения стоит общая задача преодолеть этот коммуникационный барьер и/или перевести назревание конфликта в конструктивную форму взаимовыгодных отношений.

Лингвистические особенности процесса делового взаимодействия определяются исследователями как «специфическая система отношений лексико-фразеологических, грамматических и синтаксических элементов (их особая комбинация и частотность использования) с прагматикой переговорных ходов» [2, с. 19]. По мнению Н.Д. Арутюновой, особого внимания заслуживает совокупность реплик-стимулов и реплик-реакций (термины Н.Д. Арутюновой) [1]. К лингвистическим характеристикам тактик и техник коммуникативной стратегии воздействия, как считает О.С. Иссерс, относятся: «употребление эмоционально-оценочной лексики, разговорной лексики и сленга, интенсификаторов, фразеологизмов, стилистических фигур речи (метафоры, метонимии, оксюморона, гиперболы и др.), различных видов повторов, пассивных конструкций, эллипсиса, эмфатических конструкций» [5, с. 74-79].

Используя представленный теоретический материал, приступим к прагмалингвистическому анализу ситуаций успешности реализации речевой стратегии воздействия в коммуникативном поведении собеседников на английском языке с использованием определенных коммуникативных техник и тактик, представленных в текстах видеофрагментов из сценария кинофильмов и телесериалов производства США и Великобритании.

Хорошая жена. (Оригинал: The Good Wife)

Жанр: детективы, драмы. Страна: США. Год выпуска: 2014, сезон 6.

Режиссер: Розмари Родригез.

Коммуникативно-прагматическая ситуация: Диана приходит в Локхарт-Гарднер, в компанию, из которой ушла работать в фирму Алисии Флорик. Она встречается с Дэвидом Ли, после ее ухода занявшим это кресло. Ее задача - забрать е-мейл с компрометирующей ее теперешнюю фирму информацией о перечислении денег на счет хакеров. И она с ней блестяще справляется. Первый этап встречи проходит в предварительной «пристрелке» к партнеру, впрочем, выдержанной в классическом стиле делового общения *breaking the ice*, с той лишь разницей, что собеседники обмениваются не любезностями, а колкостями:

David: - Diane. Sorry if I don't get up. Sciatica. I made a few changes to the decor. Your chair squeaked horribly, by the way. / Диана! Прости, что не встаю – ишиалгия замучила. Как видишь, я изменил кое-что в интерьере. К тому же твоё кресло ужасно скрипело.

Ирония как психический процесс превращает то, что для говорящего неприятно или даже тревожно, в противоположное. Тем самым данная линия поведения позволяет выразить негативные чувства в социально приемлемой форме. Тактика иронии создается средствами всех языковых уровней - лексическими, семантическими и синтаксическими – на основе конкретного контекста. Так, Дэвид иронично извиняется перед Дианой за нарушение этикета, используя медицинский термин *Sciatica* (лексический уровень). И тут же дает понять ей, что она здесь больше не хозяйка, добавляя какие изменения он предпринял в кабинете. В его речи присутствует стилистический троп – метонимия по смежности – олицетворение кресла с его хозяйкой. Его ирония переходит в сарказм по поводу изжившего себя скрипящего кресла и показывает, что и место, и авторитет его хозяйки, Дианы, ушли вместе с ним.

Но Диана не остается в долгу, продолжая иронично эту тему:

Diana: - I'm surprised you didn't knock down a wall or two. / Удивлена, что ты еще не снес здесь пару-другую стен.

Дэвид продолжает иронизировать при помощи синтаксических средств, используя модальную конструкцию сослагательного наклонения.

David: - Oh, I still might. We're having quite a quarter. About this e-mail... / Да, мог бы. Нам нужны помещения. Так по поводу майла...

Дэвид, пытаясь держать позицию лидера в разговоре, переводит разговор на другую тему, по сути - основную, так как он в курсе, по какому вопросу пожаловала к нему Диана.

Diana: - You opened it? / Ты его открыл?

Диана прибегает к манипулятивной тактике речевого поведения в форме риторического вопроса, который адресат считает как утверждение, констатацию факта – «Ты ведь не открывал е-мейл?». Дэвид продолжает ее дразнить:

David: - No, but it is the property of Lockhart/Gardner, so it wouldn't be strange for me to open it and read it. / Нет, ... пока. Но позволь тебе напомнить, что это тоже теперь собственность Lockhart/Gardner. И я мог бы на полном основании открыть и прочесть его.

Diana: - It's nothing, David. It matters to me, not to Lockhart/Gardner. / Не глупи, Дэвид. Это касается только меня и не имеет никакого отношения к Lockhart/Gardner.

Диана дает понять Дэвиду, что самое время поторговаться. И Дэвид охотно подхватывает эту игру:

David: - Really? Then I have a proposal. / Разве? Тогда у меня есть предложение.

Diana: - Of course you do. / Разумеется, есть!

Диана использует коммуникативную тактику повторов и переспросов в косвенном речевом акте, реализуя при этом еще и дополнительную экспрессивную иллокутивную функцию, усиливающую чувство превосходства над собеседником. Данная тактика повтора представлена здесь такими лексико-грамматическими средствами языка, как простой интенсификатор, вспомогательный глагол Present Simple "do" и усилительное контекстуальное наречие - of course.

И далее Диана продолжает развивать эту коммуникативную тактику при помощи вопроса-переспроса как средства манипуляции, в качестве инструмента смены ролей коммуникантов, который позволяет ей поменаться с Дэвидом лидирующей ролью в процессе общения и эффективно управлять ходом дальнейшей коммуникации. К тому же она использует возможность реализовать стратегию уклонения от прямого ответа посредством собственно лексических повторов и переспросов, и эмотивных реплик:

David: - It's to your benefit, too. The lease. / Но это и тебе выгодно. Аренда.

Diana: - What lease? This lease? - Какая аренда? А, эта аренда...

David: - Yes, to these offices the 27th, 28th floor. It's still under your name, yours and Will's, but on his passing, it reverted to you. And as you can see, you no longer work here, so we ask that you pass the lease to Mr. Canning and myself. / Да, на эти офисы на 27 и 28 этажах. Она все еще на твое имя, то есть твое и Уилла, но ... после его ухода право владения арендой перешло к тебе. Но ведь ты здесь больше не работаешь, поэтому мы просим передать право аренды господину Каннингу и мне.

Diana: - Really? / Да-а? Смешно!

David: (Chuckling) I don't see what's so funny. It makes no sense for you to act as sublessor. / Не вижу ничего смешного. Тебе нет никакого смысла оставаться субарендатором.

Diana: - Makes no sense for you to hold on to my e-mail, but here we are./ Это как раз тебе нет никакого смысла держать мой e-мейл, однако ты вцепился в него.

Как видим, лексико-синтаксические повторы содействуют наращиванию напряженности ситуации и демонстрации психологического превосходства адресанта над собеседником. Диана использует, наряду с лингвистическими и грамматическими средствами, паралингвистические – интонация и модуляция голоса, что сопровождается очередной повтор фразы «Makes no sense for you» / «Это как раз тебе нет никакого смысла...», произнесенной со значением и заставляющей адресата отступить:

David: (Chuckles) Exactly. So let's trade, give us the lease and here you go. Ну что ж... давай поторгуюемся. Отдай нам право аренды, и нет проблем.

Diana: - No. / Ни за что!

David: - Diane I'll rip it up. / Диана, я уничтожу это.

Diana: - Do it. But you'll never get the lease. I might even kick you out. / Давай! И ты никогда не получишь аренду. Я могу даже вообще вышвырнуть тебя отсюда.

Прямой директивный РА, провоцирующий реакцию собеседника, сопровождается фразой выдвижения контраргументов, переходящей в угрозу, выраженной менассивом - «Я могу вообще вышвырнуть тебя отсюда», представленной модальной конструкцией сослагательного наклонения, но тем не менее оставляющей сопернику надежду на возможность достижения договоренности:

David: - Don't call my bluff. / Не блефуй!

Diana: - Go ahead, David, it's a copy of an e-mail. The paper doesn't matter. Give me the e-mail, and I will discuss a transfer of the lease. / Да брось, Дэвид! Это всего лишь копия e-мэйла. Бумажка. Отдай ее мне, а я обсужу вопрос трансфера лицензии.

Мы наблюдаем здесь использование осложненного промиссива, т.е. РА-комиссив сопровождается определенным условием, при котором данное обещание будет реализовано. Персуазивная интенция подкрепляется усилителями речевого намерения – перформативной формулой «...and I will discuss a transfer of the lease» / «... я обсужу этот вопрос» (вопрос трансфера лицензии).

Реализуемая тактика условия представляет собой линию речевого поведения, при которой центральным звеном уклонения становится постановка условия в ответ на предложение собеседника. Ответная реплика Дианы представляет собой косвенный речевой акт, выполняющий дополнительную директивную иллокутивную функцию, ориентированную на побуждение адресата выполнить желаемое действие.

И, наконец, Диана искусно переключает внимание Дэвида на интересующий его вопрос таким образом, что, делая небольшую уступку, переходит в атаку при помощи прямого директива: - «Give me the e-mail» / «Отдай мне e-мэйл!») - тем самым ставит точку в разговоре, оставляя последнее слово за собой:

Diana: - That is my best offer. / Это мое последнее слово.

Из данного примера видно, что попытка Дэвида реализовать свою коммуникативную стратегию и воздействовать на собеседника оказалась неэффективной, в то время как манипулятивное воздействие Дианы, стремящейся уйти от прямого ответа на его просьбу, прошло успешно. И, таким образом, с ее позиции коммуникативная ситуация актуализирована успешно, перлокутивный эффект достигнут.

Выводы

Проведя комплексный анализ прагмалингвистических инструментов реализации коммуникативной стратегии воздействия, мы пришли к выводу о том, что:

1) в процессе ее реализации наблюдается наличие сходных тенденций в использовании лексических средств (специальных терминов, общеупотребительных терминов, абстрактных существительных, оценочных прилагательных, клишированных фраз и речевых штампов), которые свойственны почти всем прагмаориентированным ситуациям деловой интеракции;

2) характерные признаки речи участников деловых переговоров сводятся к использованию на синтаксическом уровне вопросительных предложений для повторов и переспросов, различных средств выражения модальности, оценки и т.д., которые указывают на готовность брать на себя роль лидера в конкретной коммуникативной ситуации для решения проблемы в своих интересах;

3) принцип воздействия реализуется в коммуникативной программе действий адресанта, материализующей осознанное намерение отправителя сообщения оказать соответствующее воздействие на получателя.

Таким образом, наше исследование доказывает, что умелое применение определенных коммуникативных техник и тактик актуализации намеченной стратегии воздействия на собеседника обеспечивает действенность коммуникативно-прагматических принципов и в целом успешность речевого акта, а их несоблюдение ведет к нарушению коммуникации и коммуникативному провалу.

Список литературы

1. Арутюнова Н.Д. Фактор адресата // Вопросы языкознания: Серия литературы и языка. – 1981. – Т. 40. - № 4. – С. 356–357.
2. Баландина Н.А. Дискурс переговоров в англоязычной деловой коммуникации : автореф. дис. ... канд. филол. наук. - Волгоград, 2004. – С. 16-19.

3. Блакар Р.М. Язык как инструмент социальной власти // Язык и моделирование социального взаимодействия. - М., 1987. - С. 88-125.
4. Дейк Т.А. Ван Язык. Познание. Коммуникация / пер. с англ.; сост. В.В. Петрова; под ред. В.И. Герасимова; вступ. ст. Ю.Н. Караулова и В.В. Петрова. - М. : Прогресс, 1989. - 312 с.
5. Иссерс О.С. Речевое воздействие в аспекте когнитивных категорий // Вестник Омского университета. – 1999. - Вып. 1. - С. 74-79.
6. Grice H.P. Logic and communication // Syntax and Semantics, Vol. 3 / Ed. by P. Cole and J. L. Morgan. – N.Y. : Academic Press, 1975. – P. 41–58.
7. Larson Ch.U. Persuasion: reception and responsibility. Wadsworth Publishing Company. Belmont, Ca, 1995. - 449 p.
8. Leech G.N. Principles of Pragmatics. – L. : Longman Group Limited, 1983. – 250 p.

Рецензенты:

Моисеева И.Ю., д.ф.н., профессор, заведующий кафедрой романской филологии и методики преподавания французского языка, ФГБОУ ВПО «Оренбургский государственный университет», г. Оренбург;

Антонова А.В., д.ф.н., доцент, заведующий кафедрой теории и практики перевода, ФГБОУ ВПО «Оренбургский государственный университет», г. Оренбург.