

*Н.Н. Шкворченко,*  
кандидат филологических наук, доцент,  
Международный гуманитарный университет,  
г. Одесса, Украина

## РЕЧЕВОЕ ВОЗДЕЙСТВИЕ В АНГЛОЯЗЫЧНОМ ДЕЛОВОМ ДИСКУРСЕ

**Аннотация.** В процессе речевого взаимодействия используются разнообразные формы воздействия – убеждение, принуждение, внушение, лесть, эмоциональные призывы и т.д. Виды взаимодействий подразделяются на положительные и отрицательные, т.е. на способствующие или препятствующие совместной деятельности.

**Ключевые слова:** речевое воздействие, деловой дискурс, речевое поведение, деловой этикет, речевые тактики.

Человеком в отношении человека используется огромное количество разнообразных форм, видов и способов речевого воздействия – убеждение, принуждение, внушение, лесть, а также методов и приемов, техник и технологий речевого воздействия. Целесообразность и продуктивность его зависит от выбора адекватной стратегии, тактики и точной их инструментовки в абсолютно конкретных обстоятельствах. Особо принципиальное значение приобретает знание законов и владение практическими методами организации речевого воздействия в области делового дискурса [2].

Современная риторика рассматривает следующие ситуации взаимодействия коммуникантов:

- непосредственное, при разговоре лицом к лицу;
- опосредованное, при выступлении в электронных и печатных СМИ.

Воздействуя друг на друга в процессе коммуникации, коммуникаторы реализуют свои цели, задачи и желания [3]. В процессе организации диалогов и полилогов применяются различные тактики речевого поведения собеседников, проявляются их роли и позиции в разговоре [4]. При этом разрабатываются техники манипулирования собеседником, такие, например, как:

– запугивание:

- *We'd be happy to offer you a discount of 5 per cent on your next booking.*
- *Actually I had a rather higher figure in mind. My company can get 5 per cent from your main competitor any time. I would consider guaranteeing you my bookings for those trips if you were to offer a more substantial discount.*

– увещевание:

- *Good, well I think we should be able to help you. As you probably know, we're one of the largest producers of titanium dioxide in Europe. We're also the most geographically diverse, with plants in the UK, Holland and Spain, as well as Italy. We recently purchased a small producer in Ohio so we shall soon be in position to service the US market too.*

- *As you know, many of our methods of training are very specific to us, and are a feature of the Clark-Maxwell approach. Therefore we propose that the trainers in the new company should, at least initially, all be from the British company.*

– введение в заблуждение:

- *We'd recently acquired two factories in Spain and Portugal, and these, together with our existing plans, give us a good base for further market expansion. We're interested in talking to suppliers who have the capacity to support and service us in these areas.*

- *Many of our clients are multinational, they're used to doing business with us under the name Clark-Maxwell. Therefore we propose that the new company in France should also have the name Clark-Maxwell.*

– приманивание:

- *We'd be happy to start with looking at your situation and your needs.*

- *We think that you are the right kind of company to discuss these needs with.*

– лесть:

- *Indeed, we'd also be very interested in visiting your factory at an early stage of the proceedings, if possible.*

- *We're really interested in getting some advice on special promotional offers.*

– эмоциональные призывы:

- *I propose that we offer the job to Edward Smyth – he's been with us for 15 years now and knows the company very well.*

- *You can't be serious! This job needs someone with ideas and creativity.*

Именно такого рода техники, применяемые в деловом общении, и приемы противостояния им являются необходимыми знаниями для каждого делового человека, которому в силу своей профессиональной деятельности приходится участвовать в устной коммуникации.

Система факторов, влияющих на формирование межличностных отношений, включает в себя следующие характеристики, или особенности личности: гендерные, возрастные, национальные, религиозные, профессиональные, социальные, семантические, психические и т.п. [1]

По поводу структуры взаимодействия как одного из аспектов общения существует несколько подходов.

1. Подход в рамках теории социального действия М. Вебера, решавшей задачу поиска доминирующих факторов мотивации действий во взаимодействии, где их система складывается из актов, схема которых следующая: деятель; другой; нормы; ценности; ситуация.

2. Подход, описывающий структуру взаимодействия через ступени его развития, которая расчленяла действия не на акты, а на стадии, где последовательно осуществляются следующие действия: пространственный контакт; психический контакт; социальный контакт; взаимодействие; социальное отношение.

3. Подход, представленный транзактным анализом, предлагающим регулирование действий с учетом характера ситуаций и взаимодействия, где каждый участник взаимодействия занимает одну из трех позиций с характерной для нее стратегией взаимодействия: родитель; взрослый; ребенок [2].

Таким образом, о продуктивности взаимодействия можно говорить тогда, когда транзакции носят комплементарный, взаимодополняющий характер; участники общения адекватно понимают ситуацию; адекватно действуют в рамках ситуации. Стили взаимодействия включают: официальные события, случайные встречи, формальные контакты; или ритуалы, полуритуалы и игры [5].

Стили действий специфичны в зависимости от ситуации и разделяются на следующие три основных:

1) ритуальный, определяющийся культурой:

– *How do you do? I'm Margareta Sandstorm. I'm responsible for sales over here in the Stockholm area.*

– *How do you do, Mrs. Sandstorm? It's nice to meet you.*

– *Nice to meet you too.*

2) манипулятивный, предполагающий психологическое воздействие:

– *Frankly, I don't think there's any point in us continuing with this discussion. There are lots of other people out there offering exactly the same service as you and at much better prices. Either you give me ten per cent, or I taking my business elsewhere. Am I making myself clear?*

3) гуманистический, имеющий развивающий характер:

– *Are there any questions you want to ask us?*

– *Well, this is a new post. We're not quite sure which department it will be in.*

– *The thing is, I see my career developing more towards marketing.*

Виды взаимодействий в соответствии с разными подходами подразделяются чаще всего по знаку на положительные и отрицательные, т.е. на способствующие или препятствующие совместной деятельности. Типология взаимодействия в контексте делового общения была предложена Р. Бейлсом, который свел все образцы взаимодействий в категории и выделил четыре области, в которых фиксировались проявления групповой деятельности:

1) позитивных эмоций (солидарность, снятие напряжения, согласие):

– *Could I have a quick word with you? There was something that I wanted to ask you about. I don't want to say anything about this officially yet – this is just between you and me – but...*

– *But you think it's time you moved on and you're applying for another job.*

– *Well, yes. How did you know? Anyway, could I ask you a favour? Can I give your name as a referee?*

– *Is everything all right?*

– *Fine, thanks! Actually, to be honest, I'm a bit worried about the aptitude test tomorrow.*

– *You don't need to worry. I'm sure it'll go well. I mean, the first part is just recognising shapes.*

2) решения проблем (предложение, мнение, ориентация);

3) постановки проблем (просьба об информации, просьба высказать мнение, просьба об указании)

– *Come in, Miss Barbero. I've got a little job for you this week. I see from you file that you've organised various events in the past – sales conferences, exhibitions, things like that?*

– *Yes, I have.*

– *Good. So I'd like you to make the arrangements for the conference of the machine manufacturers.*

4) негативных эмоций (несогласие, создание напряженности, демонстрация антагонизма)

– *It's your holiday dates. You know everyone wants the first two weeks in August, and everyone else has young children. I really can't let you have those two weeks, two years in a row. Wouldn't you like to go in June instead?*

– *No way. I can't. We've already booked our holiday.*

– *Look, I don't know what you're getting at here, but if there've been complaints about my work then I'd like to know what they are and who's making them.*

Для выявления механизма взаимодействия следует определить, каким образом намерения, мотивы и установки участников сочетаются между собой и как они проявляются при принятии ими решений, что в конечном итоге сводится к вопросу о принципах формирования образа партнера по общению и взаимодействию.

## ЛИТЕРАТУРА

1. Арнольд И.В. Основы научных исследований в лингвистике / И.В. Арнольд. – М.: Высшая школа, 1991. – 140 с.
2. Введенская Л. А., Павлова Л. А. Деловая риторика / Л.А. Введенская, Л.А. Павлова. – М., 2004. – 512с.
3. Гальперин И.Р. Текст как объект лингвистического исследования / И.Р. Гальперин. – М.: Наука, 1981. – 139 с.
4. Душкина М.Р. Психология влияния: деловое общение / М.Р. Душкина. – Санкт- Петербург: Питер, 2004. – 224 с.
5. Формановская Н.И. Речевой этикет и культура общения / Н.И. Формановская. – М.: Высшая школа, 1989. – 234 с.

*Н.М. Шкворченко. Мовленнєва взаємодія в англомовному діловому дискурсі. – Стаття.*

**Анотація:** У процесі мовленнєвої взаємодії використовуються різноманітні форми впливу – переконання, примус, навіювання, лестощі, емоційні заклики і т.д. Види взаємодії поділяються на позитивні і негативні, тобто на ті, що або сприяють або перешкоджають спільній діяльності.

**Ключові слова:** мовленнєвий вплив, діловий дискурс, мовленнєва поведінка, діловий етикет, мовленнєві тактики.

**Natalia N. Shkvorchenko. Speech Influence in English Business Discourse. – Article.**

**Summary:** In the process of verbal interaction various forms of influence are used – persuasion, compulsion, suggestion, flattery, emotional appeals etc. The kinds of such interactions are divided into positive and negative ones, i.e. to facilitate or hinder the co-operation.

**Key words:** speech influence, business discourse, verbal behavior, business etiquette, speech tactics.