



УДК 811.111

## СТРАТЕГИИ НЕЙТРАЛИЗАЦИИ РЕЧЕВОГО ВОЗДЕЙСТВИЯ В АНГЛИЙСКОМ ДЕЛОВОМ ДИСКУРСЕ

**А. В. Радюк**

*Московский  
государственный  
институт  
международных  
отношений  
(Университет) МИД России*

*e-mail:  
rad\_al@bk.ru*

В деловом общении коммуниканты нередко сталкиваются с навязыванием определенного поведения, поступков и взглядов. В статье рассматриваются коммуникативные стратегии и тактики различной степени «мощности», применяемые для защиты от открытого или скрытого речевого воздействия.

Ключевые слова: стратегии нейтрализации речевого воздействия, распознавание речевого воздействия, английский деловой дискурс.

Тема данной статьи связана с проблемой стратегического планирования речи. Стратегическим оно называется потому, что построение любого дискурса следует общему плану деятельности говорящего в определенной коммуникативной ситуации. Разработка этого плана составляет коммуникативную стратегию, а выбор конкретных шагов его реализации – коммуникативные тактики [5; 6]. В настоящей работе областью стратегического планирования речи избран английский деловой дискурс. Чаще всего деловой дискурс определяется как язык социального взаимодействия в деловом контексте (“social action in business contexts”) [10, с. 5]. Распространено также более широкое определение делового дискурса как языка профессиональной коммуникации (Т. Н. Астафурова, Е.Н. Малюга, Е.В. Пономаренко). Важной составляющей делового дискурса является набор особых навыков для достижения деловых целей (“a set of oral and written communication skills used for business purposes”) [7, с. 22]. К таким навыкам относится использование коммуникативных стратегий и тактик.

Коммуникативные стратегии и тактики играют важную роль как в повышении эффективности речевого воздействия, так и в диагностике скрытого воздействия и защите от нежелательного воздействия. Анализ отечественной и зарубежной литературы показал, что основной интерес смещен в сторону выявления и описания способов оказания влияния, в то время как двум последним явлениям уделяется меньше внимания.

Подверженность любому воздействию, в том числе речевому, обусловлена устройством человеческой психики [4]. Во-первых, человек способен принимать/изменять/отвергать навязываемую картину мира. Во-вторых, он склонен действовать согласно шаблонам и стереотипам в повторяющихся ситуациях, на первый взгляд, не требующих тщательного анализа. Наконец, присутствует негласное следование коммуникативному кодексу, доверие к собеседнику, а также уверенность в собственной проницательности, переоценка своей устойчивости к влиянию.

Однако несмотря на то, что сознание человека открыто для внешней среды, оно не является абсолютно безоружным перед влиянием извне. Так называемый механизм «цензуры» действует как барьер, допускающий к осмыслению лишь ту информацию, которая сопоставима с моделью мира коммуниканта. Система фильтров, основанная на опыте, ценностях, взглядах, анализирует воздействие и не позволяет модели мира постоянно модифицироваться, поддерживает ее стабильность.

Информация, признанная нежелательной или опасной, не проходящая «цензуру», преобразуется с помощью механизмов психологической защиты и уже в переработанном виде воздействует на картину мира человека. Данные, идущие вразрез с системой ценностей, отсеиваются еще на этапе восприятия. Таким образом, сознание выступает своего рода самоорганизующейся системой, жизнедеятельность которой



зависит от внешней среды, но одновременно остается самодостаточной. Сознание в определенной степени защищено этим механизмом. Поэтому любые новые сведения не меняют картину мира индивида, за счет чего поддерживается относительная стабильность взглядов и суждений. По мнению психологов, внутренний мир человека инертен, то есть не подвержен резким изменениям. Закрытость модели мира порождает различные профессиональные, социальные, гендерные стереотипы. Это позволяет ему сохранять «систему координат», в которой он живет и мыслит [3].

Подобное устройство человеческой психики является дополнительным стимулом к использованию средств скрытого воздействия, в обход сознания коммуниканта. И здесь обозначается довольно распространенная проблема моральной правомерности такого влияния. Скрытое воздействие, манипуляция, традиционно воспринимается как негативное явление. Тем не менее, большинство специалистов считает, что такой подход излишне категоричен, поскольку манипуляция может иметь конструктивный характер, если конечная цель общения ориентирована на благо [1; 4]. К. Бредемайер по этому поводу пишет: «Совокупность приемов нейтральна, честными или нечестными они становятся в зависимости от цели их использования» [2, с. 13]. Таким образом, положительные либо отрицательные характеристики скрытое воздействие может принимать в зависимости от предметной цели коммуникации.

В случае если манипуляция носит негативный характер, необходима защита от ее воздействия – неприятие навязываемых действий или мнений. Базовые защитные установки поведения в ситуации нейтрализации речевого воздействия могут классифицироваться по степени активности объекта манипуляции [3]. Действия *убежать – изгнать, спрятаться – овладеть, затаиться – игнорировать* ложатся в основу установок *уход, изгнание, блокировка, управление, замирание, игнорирование*. Цивилизованное противостояние манипуляции начинается с применения минимальных по «мощности» стратегий [9]. Ими являются следующие.

**Стратегия подыгрывания** представляет собой мнимое подчинение воле манипулятора, увод темы в выгодное для себя русло. Так, в следующем диалоге претендент на пост директора банка выражает солидарность с другими членами руководства.

*“Mr. Kane, let’s put our cards on the table,” said Ted Leach. “Charles Lester’s decisions to appoint you as chairman of the bank came as a surprise, not to put too fine a point on it. But if the board ignores his wishes, the bank could be plunged into chaos and that is an outcome none of us needs.”*

*“I’m sorry, gentlemen,” said William, “to have caused so much consternation. If my appointment as chairman came as a surprise to you, I can assure you it was nothing less than a bolt from the blue for me. I imagined I would receive some minor personal memento of Matthew’s from Charles Lester’s will, not the responsibility of running the bank”* [12, с. 368 – 369].

Несмотря на предложение раскрыть карты, Уильям, уловив недовольство партнера, выражает притворное удивление по поводу предложения его кандидатуры и подчеркивает, что данная перспектива является для него в некоторой степени обузой (*“the responsibility of running the bank”*). Назначение на высокий пост воспринимается как вынужденная мера, с которой должны мириться обе стороны. При этом Уильям в конце концов остается в выигрыше.

**Стратегия частичного согласия** предполагает первоначальное выражение согласия с точкой зрения собеседника с последующей оговоркой, представляющей собственную позицию («да, но...»). Согласие снимает агрессию, «усыпляет бдительность» манипулятора, демонстрирует уважение к чужому мнению. Последующие действия, тем не менее, позволяют коммуниканту избежать навязывания ему невыгодных действий. Так, например, на просьбу поучаствовать в работе комитета возможно подчеркнуть его важность, но выразить мягкий отказ, приводя общие (*“I have too much work”*) и частные (*“a big deadline”*) причины.

– *Could you sit on the Special Committee?*



– *That committee is important but I have too much work right now so I'm not going to be able to help. I can't commit to that because I'm heading up the new design project and we are facing a big deadline* [13].

**Стратегия отказа с альтернативой** сходна с вышеописанной стратегией, однако, в отличие от нее, более кооперативна. Коммуникант предлагает альтернативу навязываемым действиям, нейтрализуя неприемлемые для себя условия, как бы подчиняясь влиянию, но на самом деле оказывая воздействие в ответ. Так, в следующем диалоге воздействие реализуется благодаря комбинации *отказ – согласие*.

– *Could you pay a visit and teach me how to use the new software?*

– *I'm too busy to come by, but I could give you a half hour of help on the phone tomorrow* [13].

Получив отказ, манипулятор терпит коммуникативную неудачу. После нее альтернативное предложение кажется единственной возможностью добиться цели. В случае принятия компромиссного решения взаимодействие становится обоюдовыгодным, так как цель достигается, но условия подменяются на более приемлемые.

Другой пример иллюстрирует ситуацию, в которой коммуниканты, возможно, не придут к взаимной выгоде, поскольку альтернатива касается основной цели манипуляции – получения помощи именно от этого человека.

– *Could you help in our project?*

– *I understand you are under a lot of pressure, Brenda. With my workload I just can't give your project what it needs. It wouldn't work. But I can look over your work breakdown structure. And for ongoing help I suggest Greg. He'd be great for this* [13].

Таким образом, в данной стратегии возможна альтернатива подмены условий и подмены целей манипуляции.

**Стратегия отказа при сохранении баланса отношений** ориентирована на смягчение последствий отказа от предлагаемого коммуникативного поведения. Так, в процессе переговоров о слиянии двух компаний каждый из оппонентов настаивает на своих доводах.

*Peter: I've done months of due diligence and I'm convinced of the value of a merger.*

*Maxine: I know you are, but we need a fair price for our business.*

*Peter: On my side, though, we must take into account redundancies in our business operations and factor in the volatility in the market.*

*Maxine: As you know, we think the synergies will outweigh all that.*

*Peter: Yes, but we've run the numbers, and, depending on how the deal is structured, I can't do better than €11.5 million.*

Каждый из собеседников, возможно неосознанно, использует тактику «свой круг», то есть противопоставляет свои достижения и заслуги. Они используют личные местоимения (*Peter: I've done, I'm convinced, On my side, we must take, in our operations, we've run the numbers, I can't do, you put it that way, I'm really sorry, I was really hoping*. *Maxine: I know you are, As you know, we think*). Тактика противопоставления реализуется с помощью противительных союзов (*I know you are, but we need; though, we must take into account; Yes, but we've run the numbers; you put it that way; Yes, but, anyhow, I think*). Не придя к соглашению, стороны прекращают дискуссию, придерживаясь делового этикета и выражая надежду на будущее сотрудничество.

*Maxine: Well, there's no two ways about it. That doesn't give us much to talk about.*

*Peter: Well, I'm really sorry to hear you put it that way. I was really hoping we would resolve our differences.*

*Maxine: Yes, but, anyhow, I think we should explore other possibilities for working together.*

*Peter: Absolutely. I look forward to it* [15].

Несмотря на отсутствие договоренности, сохраняется установка на сотрудничество. Тактика вежливости представлена рядом клише (*I'm really sorry to hear, I look forward to it*), конструкциями с продолженным временем (*I was really hoping*), смяг-



чающими формулировками (*That doesn't give us much to talk about; I think we should explore other possibilities*).

Таким образом, сохранение баланса отношений позволяет оставить «пути к отступлению» и в будущем вернуться к переговорам либо продолжить взаимодействие в других сферах.

**Стратегия психологической самообороны** нацелена на нейтрализацию манипуляции и получение времени на восстановление психологического равновесия, обдумывание дальнейших действий. При этом происходит «затягивание» реплики: берется пауза, принимается задумчивый вид, а далее может следовать стратегия частичного согласия («да, но ...») либо остроумное высказывание, сбивающее с толку слушателей.

Например, чтобы предотвратить вероятные нападки, говорящий предвосхищает их, используя следующую уловку.

*"Thank you, gentlemen. To start with I would like to make it clear to all those present that I have absolutely no desire to be the chairman of this bank" – William paused for effect – "unless it is the wish of the majority of its directors"* [12, с. 374].

Паузация и разделение предложения на две части создают эффект неожиданности. К удивлению слушающих, Уильям заявляет о нежелании занять пост председателя. Однако добавление условия, при котором это утверждение вступит в силу, рассеивает сомнения аудитории. Таким образом, он указывает на правила и процедуры, установленные банком (*unless it is the wish of the majority of its directors*).

Тактики уточнения и испорченной пластинки (повторение одного и того же вопроса) используют четкие речевые формулы. Переспрашивание как бы расшатывает позицию оппонента и заставляет его привести все свои аргументы раньше времени. Справедливо отмечено, что данная стратегия выступает также и стратегией размышления [9].

Так, говоря о судьбе сотрудников банка после смены руководства, собеседник использует ироничное уточнение, обвиняя оппонента в преследовании свои личных интересов.

*"I am afraid they are not our responsibility, Mr. Rosnovsky. I must act in the bank's best interests."*

*"In your own best interests, Mr. Kane?" said Abel hotly.*

*The other man flushed. "That is an unjust remark, Mr. Rosnovsky, and I would greatly resent it if I didn't understand what you are going through"* [12, с. 278].

Для А. Росновского очевидна личная предвзятость собеседника, которую он выдает за интересы банка (*I must act in the bank's best interests*). Уточнение (*In your own best interests, Mr. Kane?*) в данном контексте разоблачает скрытые намерения манипулятора.

Радикальными по степени «мощности» можно назвать следующие стратегии.

**Стратегия разоблачения** направлена на выявление тайных намерений собеседника. Происходит открытое обсуждение недопустимости манипуляции. Для этого используются тактики уточнения с оттенком недоверия, выражение сомнения, несогласия, придирка к словам, прямые вопросы об истинных целях, например: *I'm sorry, but I really can't agree. Well, I don't know. Well, it depends. I'm afraid I can't totally agree with that. Do you really think so? Don't you think it may be too early to be so sure* [14]?

Для раскрытия сути манипуляции необходимо публично прояснить цели манипулятора, что лишит его дополнительных преимуществ и нанесет урон защите его позиции, позволит перейти в наступление [8]. Данная стратегия зачастую используется также для установления «правил игры» в начале коммуникации, чтобы лишить собеседника соблазна прибегать к запрещенным приемам.

Возвращение собеседника к сути дела необходимо для увода его из области угрозы для адресата. Так, в ответ на эмоционально насыщенные формулировки оппонента в следующем диалоге собеседник нейтрализует их тактикой угрозы.



*«You killed him, Mr. Kane, just as surely as if you had pushed him out of that window yourself.»*

*«This line of discussion is getting us nowhere, Mr. Rosnovsky, I must warn you that if you are unable to find the purchaser for the group within thirty days, I shall have no choice but to put the hotels up for auction on the open market» [12, с. 278].*

После стратегии разоблачения применяются стратегии открытой конфронтации, если нет других способов нейтрализовать воздействие собеседника.

Так, в полемике двух претендентов на пост директора банка ответное использование манипуляции требует больших знаний и умения применять изощренные приемы.

*«I hope my fellow directors will find it possible to support someone who has worked for this bank for over twenty years rather than elect an unknown outsider on the whim of a man distraught over the death of his only son. Thank you, gentlemen.» <...>*

*«I come before you, gentlemen, at the grave disadvantage of being, in Mr. Parfitt's words, an 'unknown outsider'. I have, however, the advantage of being supported by a man who cannot be present today. A man whom all you respected and admired, a man not known for yielding to whims or making hasty decisions» [12, с. 377-378].*

Открытая конфронтация позволяет обратить аргументы манипулятора в свою пользу, сделав недостатки преимуществами (*«unknown outsider»*).

**Стратегия ультиматума** может применяться после повторного замечания о недопустимости использования запрещенных приемов. Данную стратегию реализует тактика угрозы о применении каких-либо санкций или прерывании коммуникации.

*«If, on the other hand, after all you have heard today, you decide to back Mr. Parfitt as chairman, so be it. <...> There are, however, no conditions on which I would be willing to serve on your board under Mr. Parfitt. I have no intention of being less than frank with you on that point» [12, с. 377].*

**Стратегия подчинения** заключается в навязывании своего предмета разговора, стиля общения либо, наоборот, отвлечении от темы. Так, на вопрос о нечестной борьбе один из коммуникантов перекладывает вину на других членов совета директоров.

*«Well, some members of the board,» he began, «felt I should throw my hat into the ring –*

*«So have you changed your mind about supporting me and complying with Charles Lester's wishes?» interrupted William, allowing a small note of surprise to enter his voice.*

*Peter Parfitt raised his head a little. «The problem is not quite that easy, Mr. Kane.»*

*«Yes or no, Mr. Parfitt?»*

*«Yes, I shall stand against you,» said Peter Parfitt suddenly, forcefully [12, с. 376].*

Прямым вопросом Уильям разоблачает позицию противника и добивается подтверждения истинных намерений Парфитта, а также его недобросовестных методов борьбы. Теперь соперник вынужден играть по правилам своего оппонента.

**Стратегия превентивной борьбы** используется, когда говорящий предугадывает дальнейшее развитие событий и пытается нейтрализовать воздействие до применения манипуляций. Так, следующий маневр позволяет в очередной раз охарактеризовать соперника как беспринципного.

*«I shall not vote in this election myself, gentlemen, and assume Mr. Parfitt will not do so either.»*

*«You cannot vote,» said Peter Parfitt angrily. «You are not a member of this board yet. I am, and I shall vote.»*

*«So be it, Mr. Parfitt. No one will ever be able to say you did not have the opportunity to gain every possible vote» [12, с. 378].*

Выдвигая честные правила борьбы, Уильям предлагает сопернику поступиться привилегиями, которых нет у него самого. Своим отказом Парфитт, несомненно, подрывает свои позиции, в то время как Уильям подчиняет функциональную перспективу дискурса собственной коммуникативной цели.



Вышеуказанные стратегии не исчерпывают всего потенциала возможностей нейтрализации речевого воздействия. Более того, многие стратегии зачастую заимствуются из техники аргументации, убеждения, суггестивных методов и др. Нейтрализация воздействия – это ответное влияние, за исключением случаев, когда происходит уход от него и коммуникация прерывается.

В заключение необходимо добавить, что в английском деловом дискурсе спрос на методы противостояния речевому воздействию не меньше, чем на средства осуществления влияния. Несмотря на то, что эти явления являются сторонами одной медали, нейтрализация требует от людей бизнеса таких дополнительных навыков, как реакция, находчивость, смекалка. В итоге применение стратегий противостояния речевому воздействию сохраняет за участниками коммуникации право на защиту от недобросовестного влияния, самостоятельность мыслей и действий.

### Список литературы

1. Антонова А. В. Речевая манипуляция в предвыборном агитационном дискурсе Великобритании. – М.: ООО «ИПЦ «Маска», 2011. – 364 с.
2. Бредемайер К. Черная риторика: власть и магия слова. – М.: Альпина Паблишерз, 2011. – 182 с.
3. Дзялошинский И. М. Коммуникативное воздействие: мишени, стратегии, технологии. – М.: НИУ ВШЭ, 2012. – 572 с.
4. Доценко Е. Л. Психология манипуляции: феномены, механизмы и защита. – М.: «ЧеРо», «Юрайт», 2000. – 342 с.
5. Иссерс О. С. Коммуникативные стратегии и тактики русской речи. – М.: Издательство ЛКИ, 2012. – 304 с.
6. Клюев Е. В. Речевая коммуникация: Успешность речевого взаимодействия. – М.: РИПОЛ КЛАССИК, 2002. – 316 с.
7. Назарова Т. Б. Английский язык делового общения. – М.: ООО «Издательство Астрель»: ООО «Издательство АСТ»: ООО «Транзиткнига», 2004. – 272 с.
8. Панкратов В. Н. Манипуляции в общении и их нейтрализация. – М.: Изд-во Института Психотерапии, 2000. – 208 с.
9. Сидоренко Е. В. Тренинг влияния и противостояния влиянию. – СПб.: Речь, 2010. – 256 с.
10. Bargiela-Chiappini Fr., Nickerson C., Planken B. Business Discourse. – New York: Palgrave Macmillan, 2007. – 288 p.
11. Ponomarenko E. Functional Linguistics as Means of Developing Business Rhetoric Skills // LATEUM 2011. Лингвистика и преподавание английского языка сегодня: традиции и инновации: Материалы X Международной научно-практической конференции Лингвистической ассоциации преподавателей английского языка МГУ им. М.В. Ломоносова. – М.: МАКС Пресс, 2011. – С. 59 – 61.

### Список эмпирического материала

12. Archer J. Kane and Abel. - New York: St. Martin's Paperbacks Edition, 2004. – 579 p.
13. How to Say No [Electronic resource] / Business English Pod. 2013. URL: <http://www.businessenglishpod.com/2012/07/01/business-english-skills-360-how-to-say-no-1/>
14. Meetings: Disagreeing [Electronic resource] / Business English Pod. 2013. URL: <http://www.businessenglishpod.com/2007/01/13/bep-29-int-meetings-disagreeing/>
15. Negotiations: Declining an Offer whilst Maintaining Goodwill [Electronic resource] / Business English Pod. 2013. URL: <http://www.businessenglishpod.com/2008/09/13/bep-118-adv-negotiations-declining-an-offer-whilst-maintaining-goodwill/>



## **STRATEGIES OF SPEECH INFLUENCE NEUTRALISATION IN ENGLISH BUSINESS DISCOURSE**

**A. V. Radyuk**

*Moscow State Institute  
of International Relations  
(University) at the Minis-  
try of Foreign Affairs of  
Russia*

*e-mail:  
rad\_al@bk.ru*

Communicants often face the imposition of definite behaviour, actions and viewpoints in business interaction. The article deals with communicative strategies and tactics of various intensity level used to defend them against overt and covert speech influence.

Keywords: strategies of speech influence neutralisation, identification of speech influence, English business discourse.