

DOI: 10.12731/2077-1770-2019-4-77-89

УДК 81/82

## РЕАЛИЗАЦИЯ ВОЛОНТАТИВНОЙ ФУНКЦИИ В КОМПЬЮТЕРНО-ОПОСРЕДОВАННОЙ ДЕЛОВОЙ ИНТЕРАКЦИИ

*Воробьева А.Е., Виноградова Е.А.*

*В статье описываются механизмы речевоздействующего потенциала англоязычных текстов электронной деловой корреспонденции в ракурсе определенных типов паттернов психологического воздействия.*

*Цель исследования состоит в выявлении и анализе ресурсов суггестии, используемых продуцентами электронных деловых сообщений в зависимости от их ego-состояний. Предметом изучения выступают специфически маркированные элементы англоязычных текстов электронной коммерческой корреспонденции, призванные имплицитно способствовать реализации целеустановки адресанта. В настоящей работе для более целостного взгляда на феномен речевого воздействия в такой специфической области, как деловая риторика предпринята попытка интеграции теории транзактного анализа Э. Берна с прагмалингвистическими парадигмами.*

*Методы исследования* включают общенаучные методы анализа и синтеза, когнитивный анализ, контент-анализ, скрипт-анализ, а также лингвистический анализ средств суггестии.

*Наиболее значимыми результатами исследования* представляются выводы о том, что характер делового электронного взаимодействия определяется ego-состоянием коммуникантов и развивается согласно определенному паттерну. Выбор инструментов речевого воздействия предопределен прагматическими установками индивидуума и проявляется на лингвистическом и макролингвистическом уровне.

*Область применения результатов.* Представленные положения и выводы могут представлять интерес не только для психолингвистики, объясняющей закономерности речевого поведения биз-

*несменов-продуцентов в сетевом деловом дискурсе, но и для теории интенциональности речевого поведения.*

**Ключевые слова:** *волюнтативная функция; речевое воздействие; электронная деловая транзакция; паттерны делового взаимодействия; эго-состояния.*

## VOLUNTATIVE FUNCTION OCCURRENCE IN COMPUTER-MEDIATED BUSINESS INTERACTION

*Vorobyova A.E., Vinogradova E.A.*

*The article deals with the mechanisms of linguistic manipulation potential of English business e-mails from the perspective of certain types of psychological manipulation patterns.*

**Purpose.** *The goal of this research is to reveal and analyze the means of suggestion, which authors of business e-mails use depending on their ego-states. The subject matter is specifically marked elements of business English e-mails aimed at meeting addresser's objectives. To maximize the phenomenon of linguistic manipulation in business discourse it is suggested to integrate the theory of Eric Berne's transactional analysis with pragmalinguistic paradigms.*

**Methodology.** *Survey methods include general scientific methods of analysis and synthesis, cognitive analysis, content-analysis, script-analysis and linguistic analysis of means of suggestion.*

**Results.** *Most significant estimates of this research are the following: the style of electronic business interaction depends on ego-states of its participants and is framed by a particular pattern. The choice of means of linguistic manipulation is predetermined by pragmatic aims of an addressee and represented on linguistic and macrolinguistic levels.*

**Practical implications.** *The results of the study can be applied in the sphere of psycholinguistics that explains behavior of producers in business cyber discourse as well as in the theory of intentionality of verbal behavior.*

**Keywords:** *voluntative function; linguistic manipulation; electronic business transaction; patterns of business interaction; ego-state.*

Волюнтативная функция является одной из фундаментальных функций языка, а в контексте делового взаимодействия она приобретает особое значение. Несмотря на достаточно солидный корпус исследований данного пространства (В.В. Виноградов, Н.Д. Арутюнова, А. Вежбицкая, Ю.Д. Апресян, П.Б. Паршин, А.П. Журавлев, А.С. Штерн, Р. Г. Мшвидобадзе, Н.Г. Губанова, Е.В. Шелестюк, О.С. Иссерс, И. Диманте, В.Е. Черняевская, Р.М. Блакар, Г. Шиллер, Р. Бендлер, Дж. Гриндер и др.), изучение оптимизации речевого воздействия не теряет своей актуальности ввиду определенной лакунарности: в научном лингвистическом сообществе нет единого понятийного аппарата относительно самой сути речевого манипулирования и способов его осуществления. Всестороннее изучение данного феномена представляется крайне важным, т.к. с одной стороны, использование ресурсов суггестии способствует достижению цели отдельных индивидов, а, с другой стороны, помогает распознать и заблокировать манипуляционное воздействие.

В данной статье представлено описание механизмов реализации волюнтативной функции в электронном деловом дискурсе посредством различных типов паттернов психологического воздействия, которые при определенно заложенном коде призваны оказать нужное влияние на реципиента. Достоверность результатов исследования определяется тем фактом, что его эмпирическая база представлена не квазиаутентичными примерами, но реально функционирующими текстами электронной деловой переписки между сотрудничающими компаниями.

В качестве основного инструмента нашего исследования выступает экстраполированная теория трансактного анализа Э. Берна, которая основывается на динамических принципах и имеет своим предметом межличностное поведение. Согласно этому направлению в психологии, определенные состояния его несут ответственность за поведение индивидуума. Эти состояния, или самости, определяют способы, которые использует человек в своих трансакциях» [12]. Суть системы учения Берна сводится к тому, что экстеропсихика (идентификация), неопсихика (обработка данных)

и археопсихика (регрессивное состояние) рассматриваются им как психические механизмы, которые определяют состояние его.

В контексте делового взаимодействия мы предлагаем анализировать эти состояния в структуре триады «Начальник – Коллега – Подчинённый». Этими терминами мы обозначаем взаимосвязь внутренних мотивов и внешнего поведения в деловой коммуникации, причем речь идет именно о скрытых транзакциях, которые являются мощным инструментом влияния друг на друга. Предполагается, что каждый деловой партнер обладает набором всех трех состояний (Н-К-П), и в зависимости от собственных прагматических установок действует согласно определенному паттерну, т.е. им выбирается одна из психологических ролей с присущим ей инструментариумом воздействия на реципиента. Рассмотрим возможные паттерны электронной деловой транзакции на конкретных примерах.

Пример 1.

*Dear V.,*

*We much regret having to call your attention to the account we sent to you on 25<sup>th</sup> October 2007. Having written to you on 2<sup>nd</sup> November 2007, in case the original statement had been mislaid, we can only conclude that our requests are being willfully ignored.*

*Payment is now long overdue, and we must ask that you settle outstanding debt of J178.64 by return of post.*

*Yours faithfully*

*Frank A.*

*Accounts Manager*

На это письмо следует ответ:

*Dear Mr. X,*

*I received your E-mail of November 2 and I deeply apologize for the answer delay and missed payment. We had some difficulties with our financial department. We are currently tackling this problem and hope that the payment will receive on your bank account in the nearest dates.*

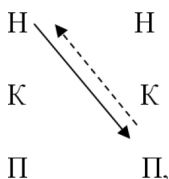
*I assure you, as always happened, our absolute obligation to reach, with harmonic collaboration, the scope you have already fixed.*

*We sincerely apologize for the inconvenience you have met and we want to thank you indeed for the confidence placed in our Company during **these years**.*

*Best regards,*

Y [5, с. 126].

Стимул исходного текста характеризуется стремлением доминировать, что проявляется в откровенном порицании реципиента за задержку платежа. Позиция адресанта в этом случае определяется его-состоянием «Начальник», соответственно он апеллирует к его-состоянию адресата «Подчиненный», транзакция при этом происходит по траектории «сверху вниз». Ввиду соответствующей прагматическим установкам отправителя письма риторики цель достигнута: адресат, чувствуя свою вину, приносит извинения, оправдывается за невыполнение условий и заискивает перед адресантом, т.е. выступает в роли «Подчиненного», при этом его коммуникация выстраивается по принципу «снизу вверх». Стоит отметить, что при такой организации транзакции, когда стимул и реакция выстраиваются параллельно друг другу, автоматически исключается конфликтность, т.к. каждый выступает в своей роли и не противоречит целеустановкам своего реципиента. Этот паттерн можно считать одним из самых предпочтительных в деловом взаимодействии. Графически это можно представить следующим образом:



где каждый участник делового общения изображен в виде набора всех трех его возможных его-состояний (Н, К, П), стрелкой обозначен стимул, идущий от адресанта, а пунктирная линия отображает ответную реакцию адресата.

Анализируя представленную электронную деловую переписку с точки зрения реализации в ней волюнтаривной функции, нельзя не отметить тот факт, что, несмотря на неравнозначное положение участников данной коммуникации («Начальник» vs «Подчиненный»), в

тексте каждого из них прослеживаются манипулятивные намерения. Так, в электронном письме «Начальника» с первых строк становится прогнозируемой его позиция: автор обращается к реципиенту по имени (*Dear V.*), невзирая на установленные этикетные нормы делового общения. Далее адресант, минуя формальности и предпочтительную амортизирующую тактику подачи негативного сообщения, сразу переходит к претензиям (*... we can only conclude that our requests are being will fully ignored; Payment is now long overdue...*), имея намерение обозначить свою доминирующую позицию в данном вопросе и вызвать чувство вины у адресата с тем, чтобы впоследствии было легче навязать ему свои условия взаимодействия.

Реципиент правильно декодировал стимул своего партнера по бизнесу и выступил в нужной для данной проблемной ситуации роли «Подчиненного», чтобы нивелировать возможный конфликт и не ухудшить сложившиеся деловые отношения. С точки зрения макролингвистического уровня, текст письма имеет грамотную структурно-композиционную организацию: сообщение начинается и заканчивается извинениями, что провоцирует не критичное восприятие действительности и призвано смягчить недовольство партнера по бизнесу из-за несоблюдения платежных договоренностей. При этом автор в своем письме достаточно равномерно по тексту использует определенные интенсификаторы, которые призваны продемонстрировать осознание им своей вины (*Ideeply apologize; our absolute obligation; We sincerely apologize; thank you indeed*), а также положительно окрашенную лексику (*confidence, absolute, to reach*, эпитет *with harmonic collaboration*) и так называемые *eye-stoppers* (*during these years; парентетическая конструкция as always happened*). Это довольно эффективная коммуникативная тактика, которая имеет целью заверить адресата в своей благонадежности, способствовать благополучному разрешению проблемной ситуации и, в конечном счете, инспирировать партнера на дальнейшее сотрудничество.

Обратимся к другому паттерну деловой транзакции, которая реализует ego-состояния партнеров на уровне «Коллега» – «Коллега» и

предполагает некий информационный обмен, стремление к сотрудничеству, т.е. общение происходит на равных.

Пример 2.

*Dear Inna,*

*I am currently testing the machine with the labels that you sent.*

*As the labels are different to what I have expected, I have some difficulties especially with the very small labels.*

*In my e-mail dated 11.09.2007 I informed you about our recommendation regarding the label design. At that time I already expressed my assumption that we could get problems with the small labels in case the backing paper would be punched through.*

*With my recent test I got the proof that I was right which makes the situation even worse.*

*I'll make some further testing in order to find out a feasible solution for the existing labels, but I can't guarantee that it will be satisfying. Could you pls discuss this situation with your technical director and urgently inform me about his ideas.*

*Regards,*

*Stefan*

На это письмо следует ответ:

*Dear Stefan,*

*Sorry for the answer delay. As we have found out at the Russian manufacturers of the labels we can buy those without inner circle, but that's gonna increase their price considerably.*

*You say that you have problems only with the small labels. The only way out is to specify the dimensions so that we could substitute only these:*

*– Flap Wheel 90-120 (diam. 44 mm, diam. 28 mm)*

*– Flap Wheel 150 (diam. 58 mm, diam. 36 mm).*

*Thank you very much for your co-operation.*

*Best regards,*

*Inna*

[5, с. 111–112].

Графически эту транзакцию можно представить следующим образом:

Н                    Н

К  $\xleftrightarrow{\text{-----}}$  К

П                    П

Дифференциальной особенностью приведенного выше электронного делового взаимодействия, свидетельствующей о равнозначности делового статуса его участников, являются элементы разговорной речи. Так, мы регистрируем употребление фразовых глаголов: *Soplease send off there quested material, I will make some further testing in order to find out a feasible solution, As we have found out...*; использование устно-разговорных оборотов: *Sorry for the answer delay, Regards, You say that..., Thank you very much*; контаминированные элементы: *that's gonna...*, что является американским разговорным инвариантом британского *that is going to*; редуцированные формы: *I'll make some further testing, I can't guarantee*; сокращения: *pcs., pls*, что соответствует «pieces» и «please», а также намеренную орфографическую деформацию прилагательного «Russian» путем написания со строчной буквы: *As we have found out at the Russian manufacturers of the labels we can buy those without inner circle...* Эта разговорно-деловая эклектика, на наш взгляд, предопределена социальными и прагматическими установками коммуникантов и призвана подчеркнуть общение с деловым партнером в режиме диалога, «без галстуков». Таким образом, в данном примере электронной коммерческой корреспонденции валюнтативная функция реализуется на уровне ego-состояний Коллега – Коллега, стимул и реакция не пересекаются, несмотря на возникшую сложность (*As the labels are different to what I have expected, I have some difficulties especially with the very small labels*), т.к. адресат правильно декодировал модальность сообщения и ушел от потенциальной конфликтности, предложив способ решения проблемы (*The only way out is to specify the dimensions so that we could substitute only*



*these...*), иными словами прибегнул к так называемому «коммуникативному компромиссу».

В результате проведенного скрипт-анализа некоторых паттернов электронной деловой транзакции вполне закономерными представляются следующие выводы. Основу профессиональной электронной интеракции формируют определенные эго-состояния индивидов, которые при помощи вербальных и невербальных средств воздействуют на реципиента с целью оказания на него влияния и косвенного подведения к принятию желаемого решения. Это реализуется в различных типах паттернов, которые состоят из стимула (инициирующее электронное деловое письмо) и реакции (ответный e-mail) и развиваются по определенному сценарию. В зависимости от позиций адресанта и адресата (Начальник, Подчиненный или Коллега) траектория транзакции может проходить сверху, снизу или на равных, а в зависимости от реакции на стимул – параллельно или с пересечением. Стоит отметить, что перекрестные транзакции в электронной деловой корреспонденции регистрируются крайне редко, т.к. это типично только для конфликтной модели взаимодействия, при которой эго-позиции участников коммуникации не совпадают (например, в ответ на претензию следует резкая, негативная реакция реципиента). Но в сфере бизнеса, как известно, приоритетной целью является достижение договоренности, поэтому даже в случае возникновения какой-либо противоречивой ситуации, один из деловых партнеров обязательно будет стремиться нивелировать конфликт и вывести взаимодействие в конструктивное русло, т.е. выстраивать параллельную транзакцию, при которой эго-позиции адресата и адресанта будут совпадать.

В контексте использования языка как оптимального способа выражения ментальной деятельности и эффективного средства влияния на когнитивную систему реципиента в деловом электронном дискурсе применяются специфически маркированные компоненты, которые реализуются на уровне графического оформления текста, орфографии, синтаксиса, лексики, словообразования, а также на макролингвистическом уровне: в категории персональности, в

структурно-композиционной организации текста и его функционально-стилевых особенностях.

### *Список литературы*

1. Арутюнова Н.Д. Фактор адресата // Известия АН СССР. Сер. Литературы и языка. М., 1981. Т. 40, № 4. С. 356–367.
2. Беляева И.В. Феномен речевой манипуляции: лингвоюридические аспекты: Дис. ... д-ра филол. наук. Ростов-на-Дону, 2009. 374 с.
3. Берн Э. Игры, в которые играют люди: психология человеческих отношений. [Пер. с англ.]. М.: ЭКСМО, 2002. 314 с.
4. Бэндлер Р. Рефрейминг: ориентация личности с помощью речевых стратегий. [Пер. с англ.]. Воронеж: МОДЭК, 1995. 255 с.
5. Воробьева А.Е. Структурно-функциональные характеристики текстов электронной деловой корреспонденции (на материале английского и немецкого языков): Дис. ... канд. филол. наук. Белгород, 2012. 180 с.
6. Грайс Г.П. Логика и речевое общение // Лингвистическая прагматика: [сб. ст.] сост. и вступ. ст. Н.Д. Арутюновой, Е.В. Падучевой; общ.ред. Е.В. Падучевой. М., 1985. С. 217–237.
7. Денисюк Е.В. Манипулятивное речевое воздействие: коммуникативно-прагматический аспект: Дис. ... канд. филол. наук. Екатеринбург, 2003. 200 с.
8. Диманте И. Большая сила маленького слова: к вопросу о языковых манипуляциях // Русистика и современность: 13-я междунар. науч. конф.: сб. науч. ст. Рига, 2011. С. 152–156.
9. Доценко Е.Л. Психология манипуляции: феномены, механизмы и защита. М.: ЧеРо:Юрайт, 2000. 342 с.
10. Иссерс О.С. Речевое воздействие в аспекте когнитивных категорий. // Вестник Омского университета, 1999. Вып. 1. С. 74–79.
11. Леонтьев А.А. Основы психолингвистики: учеб. для студентов вузов по спец. «Психология». М.: Смысл, 1997. 287 с.
12. Роменец В.А., Маноха И.П. История психологии XX века. Киев: Лыбидь, 2003. URL: <https://psyfactor.org/hist/trans-berne.htm> (дата обращения: 20.02.2019)

12. Сидоренко Е.В. Личностное влияние и противостояние чужому влиянию. СПб.: Питер, 2000. 512 с.
13. Шелестюк Е.В. Речевое воздействие: онтология и методология исследования: Дис. ... д-ра филол. наук. Челябинск, 2009. 304 с.
14. Штерн А.С. Влияние лингвистических факторов на восприятие речи: Дис. ... канд. филол. наук. Л., 1981. 251 с.

### *References*

1. Arutyunova N.D. Faktor adresata [Addressee factor]. *Izvestiya AN SSSR. Ser. Literaturny i yazyka*. M., 1981. T. 40, no 4, pp. 356–367.
2. Belyaeva I.V. *Fenomen rechevoy manipulyatsii: lingvoyuridicheskie aspekty* [The phenomenon of speech manipulation: linguo-juridical aspects]: Dis. ... d-ra filol. nauk. Rostov-na-Donu, 2009. 374 p.
3. Berne E. *Igry, v kotorye igrayut lyudi: psikhologiya chelovech. Otnosheniy* [Games people play: the psychology of human relationships]. M: EKSMO, 2002. 314 p.
4. Bandler R. *Refreyming: orientatsiya lichnosti s pomoshch'yu rechevykh strategiy* [Reframing: neuro-linguistic programming and the transformation of meaning]. Voronezh: MODEK, 1995. 255 p.
5. Vorob'eva A.E. *Strukturno-funktional'nye kharakteristiki tekstov elektronnoy delovoy korrespondentsii (na materiale angliyskogo i nemetskogo yazykov)* [Structural and functional characteristics of business e-mail texts (on the examples of English and German languages): Dis. ... kand. filol. nauk. Belgorod, 2012. 180 p.
6. Grays G.P. *Logika i rechevoe obshchenie* [Logic and speech act]. *Lingvisticheskaya pragmatika*: [sb. st.] sost. i vstup. st. N.D. Arutyunovoy, E.V. Paduchevoy; obshch. red. E.V. Paduchevoy. M., 1985, pp. 217–237.
7. Denisyuk E.V. *Manipulyativnoe rechevoe vozdeystvie: kommunikativno-pragmaticheskiy aspekt* [Linguistic manipulation: communicative-pragmatic aspect]: Dis. ... kand. filol. nauk. Ekaterinburg, 2003. 200 p.
8. Dimante I. Bol'shaya sila malen'kogo slova: k voprosu o yazykovykh manipulyatsiyakh [Great power of a small word: the question of linguistic manipulation]. *Rusistika i sovremennost'* [Russian studies and modernity]: 13-ya mezhdunar. nauch. konf.: sb. nauch. st. Riga, 2011, pp. 152–156.

9. Dotsenko E.L. *Psikhologiya manipulyatsii: fenomeny, mekhanizmy i zashchita* [The impact of manipulation: phenomena, mechanisms and protection]. M.: Che Ro: Yurayt, 2000. 342 p.
10. Issers O.S. Rechevoe vozdeystvie v aspekte kognitivnykh kategoriy [Linguistic manipulation in terms of cognitive categories]. *Vestnik Omskogo universiteta*, Vol.1, 1999, pp. 74–79.
11. Leont'ev A.A. *Osnovy psikholingvistiki* [Elementary psycholinguistics]: ucheb. dlya studentov vuzov po spets. «Psikhologiya». M.: Smysl, 1997. 287 p.
12. Romenets' V.A., Manoha I.P. *Istoriya psikhologii XX veka* [History of psychology of the 20<sup>th</sup> century]. Kiev, Lybid' (2003). URL: <https://psyfactor.org/hist/trans-berne.htm>
12. Sidorenko E.V. *Lichnostnoe vliyanie i protivostoyanie chuzhomu vliyaniyu*. [Personal influence and resistance to alien influence]. SPb.: Piter, 2000. 512 p.
13. Shelestyuk E.V. *Rechevoe vozdeystvie: ontologiya i metodologiya issledovaniya* [Speech manipulation: research ontology and methodology]: Dis. ... d-ra filol. nauk. Chelyabinsk, 2009. 304 p.
14. Shtern A.S. *Vliyanie lingvisticheskikh faktorov na vospriyatie rechi* [Influence of linguistic factors on the process of speech reception]: Dis. ... kand. filol. nauk. L., 1981. 251 p.

#### ДАнные об авторах

**Воробьева Анна Евгеньевна**, доцент кафедры английской филологии и межкультурной коммуникации, кандидат филологических наук  
*Белгородский государственный национальный исследовательский университет*  
ул. Победы, 85, г. Белгород, Белгородская область, 308015,  
Российская Федерация  
[vorobyova@bsu.edu.ru](mailto:vorobyova@bsu.edu.ru)

**Виноградова Екатерина Анатольевна**, доцент кафедры английской филологии и межкультурной коммуникации, кандидат филологических наук

*Белгородский государственный национальный исследова-  
тельский университет  
ул. Победы, 85, г. Белгород, Белгородская область, 308015,  
Российская Федерация  
vinogradovakate@mail.ru*

#### **DATA ABOUT THE AUTHORS**

**Vorobyova Anna Evgen'evna**, Associate Professor, Ph. D. in Philo-  
logical Sciences

*Belgorod State University  
85, Pobedy St., Belgorod, Belgorodskaya oblast, 308015, Russian  
Federation*

*vorobyova@bsu.edu.ru*

*SPIN-code: 3951-1224*

*ORCID: 0000-0002-0348-0578*

*ResearcherID: 0000-0002-0348-0578*

*Scopus Author ID: 56921937100*

**Vinogradova Ekaterina Anatol'evna**, Associate Professor, Ph. D. in  
Philological Sciences

*Belgorod State University  
85, Pobedy St., Belgorod, Belgorodskaya oblast, 308015, Russian  
Federation*

*vinogradovakate@mail.ru*

*SPIN-code: 7148-6425*

*ORCID: 0000-0003-4335-7731*

*ResearcherID: H-1877-2019*

*Scopus Author ID: 56921623600*