

З. Т.В. Морозкина

Ульяновский государственный университет, г. Ульяновск

КОММУНИКАТИВНО-ПРАГМАТИЧЕСКАЯ ФУНКЦИЯ МАРКЕРОВ РЕФЛЕКСИИ В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ

Ключевые слова: рефлексия, внутренняя речь, дискурс, коммуникация, прагматика.

Автор статьи фокусирует свое внимание на прагматической организации внутренней коммуникации и способах ее реализации во внешней коммуникации. Проанализирована прагматическая характеристика маркеров рефлексии в деловом дискурсе. Установлено, что при экспликации во внешней речи маркеры рефлексии модифицируют коммуникативное поведение речевых партнеров и детерминируют ход речевого общения.

T. V. Morozkina

Uljanovsk State University, Uljanovsk

COMMUNICATIVE-PRAGMATIC FUNCTIONS OF REFLECTION MARKERS IN BUSINESS COMMUNICATION

Keywords: reflection, inner speech, discourse, communication, pragmatics.

The author of the article focuses on pragmatic organization of internal communication and ways of its realization in external communication. There was analyzed pragmatic characteristic of reflection markers in business discourse. It was concluded that reflection markers modify the communicative behavior of speech partners and determine the course of verbal communication while explicating in external speech.

С момента своего становления в 70-е гг. прошлого столетия прагматика как самостоятельная и сформировавшаяся дисциплина в общей лингвистической науке затронула практически все сферы коммуникативного общения: межличностную, официальную, академическую и др. Об этом свидетельствует многочисленное количество научных разработок отечественных и зарубежных исследователей. В условиях бурного развития внешнеэкономических связей и выстраивания новых межличностных отношений в системе управления персоналом последних лет на самом пике популярности оказались инновационные техники коммуникации, новые методики и тренинги в спектре делового общения, в основе которых заложены постулаты речевого общения американской школы прагматики, а также основные положения отечественных школ (Тверской, Воронежской, Волгоградской и др.). Авторские психолингвистические методики, многочисленные тренинги, в том числе и телетренинги нацелены на

успешное развитие межличностных отношений в различных ситуациях коммуникативного взаимодействия и самореализации.

В аспекте развития межличностных отношений в деловом общении наше внимание привлекает прагматическая организация так называемого второго уровня коммуникации или внутренняя коммуникация и способы ее последующей реализации во внешней коммуникации. Наши наблюдения построены на результатах анализа методом логической интерпретации фрагментов делового дискурса, заимствованного из художественных произведений по данной тематике.

В речевой интеракции собеседники взаимодействуют в режиме естественной коммуникации. При этом их коммуникативная деятельность детерминирована как внешними (социальными), так и внутренними (психофизиологическими) факторами. Под внешними факторами мы понимаем те обстоятельства, которые поступают извне: **степень интенсивности воздействия рефлексивного импульса, коммуникативное поведение собеседника, наличие прочих участников речевого общения, условия коммуникации, обстановка, время.** По мысли Ю.А. Сорокина, внутренние факторы – это внешние факторы, которые, интериоризовавшись в процессе формирования личности, стали внутренними (1979: 48). Исследуя речевую деятельность коммуникантов из перспективы психолингвистики, Н.И. Жинкин утверждал, что «понимать надо не речь, а действительность» (1982: 92). Подобное научное представление отмечается в исследованиях Л.С. Выготского («речь для себя и речь для других») (1934: 42). Ранее, изучая взаимосвязь языка и мышления, А. Гумбольдт рассматривал «видение языка как видение мира» (*Sprachansicht als Weltansicht*) (2001: 301-302). Рассматриваемые научные понятия отражают внешние и внутренние факторы коммуникативного взаимодействия. Таким образом, коммуниканты извлекают информацию из общего контекста ситуации речевого взаимодействия для ее последующей обработки.

Под воздействием внешних и внутренних факторов в речевой интеракции один из коммуникантов осуществляет речемыслительные операции во внутренней коммуникации, являясь при этом активным носителем когниции или рефлектирующим субъектом (РС).

Если в коммуникативно-прагматическом пространстве в режиме естественной коммуникации в роли участников речевого общения выступают слушающий и говорящий, то в рефлексивно-дискурсивном измерении коммуникативные отношения разворачиваются в системе «Я» – «суб-Я». Параллельно динамике коммуникативного взаимодействия между говорящим и слушающим, последний (назовем его условно «Я») перемещается в «рефлексивную нишу», обретая коммуникативный статус «суб-Я» или внутреннего «Я», который анализирует полученную информацию, контролирует свое коммуникативное поведение, тем самым как бы управляя «Я» реальным (Морозкина, 2005: 107).

В анализируемом фрагменте текста у одного из участников переговоров открывается так называемый скрытый план коммуникации, или, по Л.С. Выготскому, «речь для себя»:

– *Слушай, Митч, если мы хотим чего-то достичь, нам все-таки нужно договориться. У Войлса завтра утром будет множество вопросов.*

– *Сколько вы мне заплатите?*

– *Полмиллиона долларов.*

Как и всякий грамотный юрист, Митч знал, что первое предложение должно быть отвергнуто. Всегда. Ему не раз приходилось видеть, как у Эйвери отвисала челюсть от удивления, а голова начинала качаться из стороны в сторону – так он выражал живейшее отвращение и недоверие первому предложению, каким бы разумным оно ни выглядело. Ведь еще будут встречные предложения, встречные предложения встречным предложениям, начнется торговля, переговоры... Но самое первое предложение всегда должно быть отвергнуто.

Поэтому Митч, покачивая головой и слегка улыбаясь, так, как будто он и предполагал это услышать, сказал «нет» (Гришем, 2004: 234-235).

Итак, из данного текстового фрагмента переговоров становится очевидным, что в речемыслительном акте в работу включаются два сознания «Я» реальное и «Я» рефлектирующее, где последнее следует рассматривать как определенного рода надстройку над «Я» реальным. В ментальной сфере внутреннего «Я» рефлексия порождается и произвольно развивается как естественная реакция на вербальный импульс, поступивший из вне (в данном случае реплика собеседника «Полмиллиона долларов»). По ходу анализа фрагмента дискурса становится очевидным, что субъект речи как бы еще раз мысленно «обыгрывает» ситуацию, интерпретирует, фиксируя свои речемыслительные ходы. Интерпретация – это один из основных способов выражения рефлексии, именно рефлексия превращает понимание в когнитивно организованный и завершённый процесс.

При этом рефлексия реципиента протекает с учетом его фоновых знаний (это и есть действительность), языкового опыта, прошлого опыта, возможного прогнозирования в будущем. Это наблюдение согласуется с научным представлением А.И. Фефилова о пространственно-временном состоянии мыслящего субъекта. По утверждению А.И. Фефилова, мыслить о себе самом можно в плане прошлого или будущего. Прошлое **вспоминается**. Будущее **представляется**. Настоящее **воспринимается** (2004: 61).

Согласно «схемам действия» при понимании текста по концепции Г.И. Богина, распремечивая некоторое содержание, возникающее при отражении социальной реальности, реципиент **переводит это содержание в смысл для себя**. На следующем этапе продуцент строит текст и тем самым переводит смыслы в содержание (Богин, 1989: 11). Применительно к нашей схеме речемыслительной деятельности субъекта речи перевод содержание в смысла для себя – это и есть рефлексивный акт, а перевод опредмеченного смысла в содержание и его речевое оформление – вербализованная или выраженная рефлексия во внешней коммуникации. Обратимся к нашему текстовому

фрагменту. Реплика Митча о том, что первое предложение должно быть всегда отвергнуто выступает как гипотеза, которая как бы доказывается по ходу его размышлений с учетом вышеперечисленных факторов:

*«Ему не раз приходилось **видеть**, как у Эйвери отвисала челюсть от удивления, а голова начинала качаться из стороны в сторону – так он выражал живейшее отвращение и недоверие первому предложению, каким бы разумным оно ни выглядело. Ведь еще будут встречные предложения, встречные предложения встречным предложениям, начнется торговля, переговоры... Но самое первое предложение всегда должно быть отвергнуто» (Гришем, 2004: 234-235).*

Как видно из фрагмента текста, в рефлексивной позиции РС относительно свободен в оценках, суждениях, поиске мыслей. Основная функция РС заключается в осуществлении контроля над собственной речью при построении программы речевых действий во внешней коммуникации. Так, «Нет» во внешней коммуникации – это вербализация рефлексии, которая в свою очередь воздействует на собеседника и вызывает его ответную реакцию и перестраивает коммуникативные отношения в ситуации речевого общения в следующем порядке. Графическое изображение выглядит следующим образом: Согласно нашей схеме, очевидны два плана коммуникации: внешний, осуществляемый в коммуникативно-прагматическом пространстве между участниками речевого общения (К1 – коммуникант 1, К2 – коммуникант 2), и внутренний, разворачивающийся как речемыслительный акт «Я реального» (коммуникант 2) и «суб-Я» в рефлексивно-дискурсивном пространстве.

Вновь обратимся к нашему примеру и рассмотрим реакцию собеседника на решительное «нет» и последующую динамику переговоров.

*– В моих словах было что-то **смешное**? – спросил Тарранс – не юрист, не торговец.*

*– Да это просто **смехотворно**, Тарранс. Не думаешь же ты, что я сбегу с золотого прииска за полмиллиона? После вычета налогов у меня, дай Бог, останется тысяч триста.*

– А если мы прикроем ваш прииск и пошлем всех ваших пиджонов в ботиночках от Гуччи на государственное содержание?

– Извини. Я думал, у нас торговля, а не взаимные угрозы.

– Я свое предложение сделал.

*– Это слишком мало. Вы ждете от меня, что я снабжу вас материалами, достаточными для сотни обвинительных заключений, помогу вам засадить за решетку **самых изощренных преступников** в стране. Мне это может стоить жизни, а вы предлагаете взамен **жалкие гроши**. По меньшей мере три миллиона.*

*Тарранс принял удар не дрогнув. Он ответил Митчу ясным прямым взглядом, и Митч – он умел вести переговоры – **понял**, что сумма не ошеломила собеседника.*

– Это целая куча денег, – *негромко проговорил Тарранс как бы самому себе.* – *Не думаю, что чтобы мы когда-нибудь платили такую сумму.*

– *Но можете заплатить, не так ли?*

– *Сомневаюсь. Мне было сказано, что ты полномочен сам решать все.. Или мы так и будем бегать от директора и к нему до тех пор, пока не договоримся?*

– *Что еще?*

– *Есть кое-что, но мы не станем этого касаться, пока не решиться вопрос с деньгами.*

Тарранс взял в руки книгу и начал неловко продвигаться по проходу в конце салона. Митч принялся листать старый номер журнала «Филд энд стрим» (Гришем, 2004: 234-235).

В ходе наших дальнейших наблюдений особое внимание следует обратить на интенциональное состояние участников речевого общения. В рефлексивной позиции интенциональность субъекта речи опосредует связь между объектом рефлексии и субъектом рефлексии, иначе говоря, поведение субъекта речи по отношению к объекту речи. В нашем случае рефлексия Митча направлена на договоренность о цене. Интенциональность собеседников раскрывается во внутренней коммуникации при включении «суб»-Я. Г.И. Богин, указывая на активный характер рефлексии, рассматривал интенциональное состояние субъекта речи как переживание, а интенциональный объект, на который направлено сознание индивида, предстает как предмет переживания (1993: 30-31).

Как это принято, во время деловых переговоров опытные партнеры контролируют свое коммуникативное поведение, сохраняя самообладание и внешнее спокойствие, продвигаясь к намеченной цели. Их реплики лаконичны, аргументы весомы. По мнению А.А. Романова, в ходе речевого общения коммуникантам необходимо соблюдать основной принцип управленческой коммуникации в целях рациональной организации, который заключается в краткости изложения содержания информации по обсуждаемой теме, избегая при этом эффекта запутывания (1995: 69-70). Как следует по тексту, *«Митч умел вести переговоры»*. Говоря нет, он *«покачивает головой и слегка улыбается»*. Получив отрицательный ответ, Тарранс в свою очередь *«принял удар не дрогнув»*. Оба участника переговоров достаточно убедительно представлены в своем деловом имидже и успешно исполняют свою социальную роль.

По Э.Берну, значительные социальные контакты, особенно в профессиональной сфере реализуются чаще всего как игры. Взаимодействие «Я» и «суб-Я» в рефлексивном акте и последующий **«рефлексивный вираж»** этого взаимодействия во внешней коммуникации очень напоминает скрытые трансакции Э. Берна, где задействовано несколько состояний Эго в моделях взаимоотношений коммуникантов (2003: 27).

Таким образом, композиция интенционального акта представляет собой динамический сюжет, и эта динамичность во внутренней

коммуникации выражается ментальными предикатами. По данному вопросу мы сходимся во мнении с В.З. Панфиловым о том, что посредством категории предикативности выражается отношение предложения к действительности, высказывание воспринимается как сообщение о действительности, а действительность выступает в качестве объекта мысли, рефлексии человека (1974: 169).

В представленном фрагменте текста в качестве ментальных предикатов несколько раз повторяются предикаты **понял, знал**, которые указывают на активизацию сознания в процессе рефлексии. Анализируя внутренний план субъекта речи в рефлексивной позиции в форме речемыслительного акта, были выявлены следующие группы языковых маркеров рефлексии, а именно: предикаты, атрибуты, дейктические средства:

1) **гносеологические маркеры**: предикаты рационального восприятия (думал, полагал, знал, заметил);

2) **прагматические маркеры**:

- дейктические элементы: личные, указательные местоимения, артикли, дейктические компоненты в семантике наречий и глаголов);

- пропозициональные глаголы (предикаты мышления и речи: сказал, подумал, высказал, уточнил);

3) **стилистические** (метафорические переносы, эпитеты, метонимия и др.)

Выявим обозначенные типы маркеров рефлексии в рефлексивной позиции коммуниканта:

Предикаты рационального восприятия: **знал, предполагал, понял, думал**, обозначенные в тексте, проговариваются участниками делового общения во внутренней коммуникации как бы для самого себя.

В речевом высказывании коммуникантов также просматривается «рефлексивный след» в таких репликах: *«как будто и предполагал это услышать, сказал «нет»», «...негромко проговорил Тарранс как бы самому себе», «...я думал, у нас торговля...»*, поэтому их можно определить как эксплицированную во внешней коммуникации рефлексии. В репликах, отражающих эксплицированную рефлексии, встречаются прагматические маркеры в форме дейктических элементов (*в моих словах, свое предложение, вы ждете от меня, вы предлагаете, не думаешь же ты, смехотворно*). Дейксис выполняет в предложении очень важную функцию – при помощи языковых маркеров сигнализирует те действия, процессы, на которые слушающий должен обратить внимание в процессе коммуникации, иначе говоря, актуализирует коммуникативно значимое в предложении. Перечисленные прагматические маркеры обозначают наличие коммуникантов, совершение действия в реальной коммуникативной ситуации в определенный момент, что соответствует прагматической триаде: **я – здесь – сейчас** и в то же время очерчивают пространственно-временную рамку речемыслительного акта. Метафорический перенос, выраженный метафорой *«принял удар не дрогнув», «ответил ясным прямым взглядом»*, сравнением как разновидностью метафоры *«как будто он и предполагал это*

услышать», эпитетами, содержащими в своей семантике оценочный компонент «самые изощренные преступники», «жалкие гроши», метонимией – «целая куча денег» образуют стилистические маркеры рефлексии и указывают на экспрессивность речи обоих коммуникантов.

При переводе смыслового содержания речемыслительного акта в коммуникативный происходит пересечение двух коммуникативных позиций «Я» реального и «суб-Я», где «суб-Я» выполняет речемыслительную и контролирующую функции. Затем «Я» реальное вербализует осмысленное во внешней коммуникации, воздействуя своей репликой на собеседника и, тем самым, вызывая перераспределение коммуникативных ролей, что очевидно при интерпретации данного текстового фрагмента. В таком случае «суб-Я» как бы скрыто управляет ходом речевого общения, структурирует и озвучивает эту информацию в речевой интеракции, являясь **«коммуникативным посредником»** между «суб-Я» и партнером по речевому общению.

Так, если мы мысленно исключим из данного фрагмента затекстовый фон, содержащий внутренний план коммуникации, то может сложиться впечатление, что продолжение этих переговоров весьма сомнительно. И тогда покажется маловероятным, что Митч пойдет на эту сделку по причине ее невыгодности. Он не дал утвердительного ответа, четко аргументируя свой отказ, а по завершению диалога, кажется, потерял всякий интерес к сделке и *«принялся листать старый номер журнала «Филд энд стрим»*. А для Тарранса первичный отказ делового партнера представляется не таким болезненным, поскольку *«он принял удар не дрогнув»*. И только реплики участников речевого общения как логическое продолжение рефлексии, отражающие маркеры рефлексии, позволяют раскрыть истинный замысел коммуникантов и спрогнозировать дальнейший ход речевой интеракции. В таком случае весь ход переговоров как бы управляется изнутри. Коммуникативно-прагматическая функция системы маркеров рефлексии заключается в том, что при экспликации во внешней речи они модифицируют коммуникативное поведение речевых партнеров и детерминируют ход самого речевого общения.

Литература

1. Берн Э. Игры, в которые играют люди. – Минск, Попурри, 2003. – 505 с.
2. Богин Г.И. Субстанциональная сторона понимания текста. – Тверь, 1993. – 105 с.
3. Выготский Л.С. Мышление и речь. – М.-Л., 1934. – 323 с.
4. Гумбольдт В. фон. Избранные труды по языкознанию. – М.: Прогресс, 2001. – 395 с.
5. Гришэм Дж. Фирма. Клиент. – М., 2004. – 802 с.
6. Жинкин. Н.И. Речь как проводник информации. – М., Наука, 1982. – 154 с.

7. Морозкина Т.В. Коммуникативно-прагматические условия формирования и актуализации рефлексивного дискурса (на материале художественных текстов немецкого и русского языков). Дисс. ...канд. филол. наук. – Ульяновск, 2005. – 228 с.
8. Романов А.А. Грамматика деловых бесед. – Тверь, 1995. – 240 с.
9. Сорокин Ю.А., Тарасов Е.Ф., Шахнарович А.М. Теоретические и прикладные проблемы речевого общения. – М.: Наука, 1979. – 287 с.
10. Фефилов А.И. Основы когнитологии. – Ульяновск, 2004. – 216 с.

References

1. Bern E. Games that People Play [Iгры, v kotoryye igrayut lyudi]. – Minsk, Popurri, 2003. – 505 s.
2. Bogin G.I. The substantial aspect of text comprehension [Substantsionalnaya storona ponimaniya teksta]. – Tver, 1993. – 105 s.
3. Vygotskiy L.S. Thinking and speech [Myshleniye i rech]. – M.-L., 1934. – 323 s.
4. Gumboldt V. fon. Selected works on linguistics [Izbrannyye trudy po yazykoznaniiyu]. – M.: Progress, 2001. – 395 s.
5. Grishem Dzh. Firm. Client [Firma. Kliyent]. – M., 2004. – 802 s.
6. Zhinkin. N.I. Speech as a conduit for information [Rech kak provodnik informatsii]. – M., Nauka, 1982. – 154 s.
7. Morozkina T.V. Communicative pragmatic conditions of formation and actualization of reflexive discourse (based on literary texts of German and Russian languages). [Kommunikativno-pragmaticheskiye usloviya formirovaniya i aktualizatsii reflektivnogo diskursa (na materiale khudozhestvennykh tekstov nemetskogo i russkogo yazykov)] -. Diss. ...kand. filol. nauk. – Ulyanovsk, 2005. – 228 s.
8. Romanov A.A. Grammar of business conversation [Grammatika delovykh besed]. – Tver, 1995. – 240 s.
9. Sorokin Yu.A., Tarasov Ye.F., Shakhnarovich A.M. Theoretical and applied problems of speech communication [Teoreticheskiye i prikladnyye problemy rechevogo obshcheniya]. – M.: Nauka, 1979. – 287 s.
10. Fefilov A.I. Basics of cognitive science [Osnovy kogitologii]. – Ulyanovsk, 2004. – 216 s.