

УДК 69.009.1

К.Д. Пахомов, К.В. Голубев**K.D. Pakhomov, K.V. Golubev**

Пермский национальный исследовательский политехнический университет

Perm National Research Polytechnic University

**ПРИМЕНЕНИЕ ИЛЛОКУТИВНОЙ ЛОГИКИ
ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ПЕРЕГОВОРОВ
В СФЕРЕ СТРОИТЕЛЬСТВА****APPLICATION OF ILLOCUTIONARY LOGIC
DURING NEGOTIATIONS IN THE SPHERE
OF CONSTRUCTION**

Цель настоящей статьи заключается в определении возможности применения иллокутивной логики при проведении переговоров в стрессовых обстоятельствах для максимизации их результативности. Рассмотрены основные положения теории речевых актов и проанализированы некоторые составные характеристики речевого акта. Стрессовая ситуация была смоделирована в форме общего адаптационного синдрома. Кривая адаптационного синдрома была деконструирована через призму теории речевых актов на три независимых компонента. Приведены рекомендации по формулированию вопросов для максимизации продуктивности переговоров в зависимости от психоэмоционального состояния собеседника.

Ключевые слова: речевой акт, иллокутивная логика, адаптационный синдром, квантификация, комплексная оценка.

The purpose of this paper is to research possibilities of applying illocutionary logic during negotiations under stressful circumstances for maximizing its results. The main clauses of the speech act theory as well as some composite speech act characteristics were analyzed. The stressful situation was simulated in terms of general adaptation syndrome. Further, the adaptation syndrome curve was deconstructed through the the speech act theory into the three independent components. Recommendations on the formulation of questions for maximizing the productivity of negotiations depending on the emotional state of the interlocutor were presented.

Keywords: speech act, illocutionary logic, adaptation syndrome, quantification, complex evaluation.

Введение. Фундаментальное отличительное свойство делового общения от обыденного заключается в том, что цель деловой коммуникации так или иначе лежит за пределами самого разговора. Эти цели могут быть совершенно различными: от решения конкретных проблем и реализации планов до обмена ценной информацией.

Переговоры – это одна из форм делового общения, примечательная формальным равноправием позиций собеседников. Иначе говоря, участники

переговоров находятся в позиции, когда они не могут навязывать друг другу прямое принуждение.

Существуют разные модели подхода к переговорам, которые могут значительно отличаться друг от друга. Однако, в конечном счете, переговорщики с обеих сторон всегда желают достойно отстоять свою позицию в возможной конфронтации и прийти к выгодным для себя договоренностям.

Навык делового общения складывается из многих элементов, и умение корректно формулировать вопросы составляет его значительную часть.

Считаем, что не будет преувеличением сказать, что кто говорит, тот и управляет разговором. Уместно и вовремя поставленные вопросы позволяют говорящему контролировать ход течения беседы и захватить инициативу, что, в свою очередь, позволит получить намного больше деловой информации.

В этой статье мы попытаемся рассмотреть практику правильной постановки вопросов в ходе деловых переговоров и приведем для этого научное обоснование.

Теория речевых актов. Теория речевых актов понимается в узком и широком смысле. В широком смысле она означает любой комплекс идей, направленных на изучение природы речи человека и составление теорий о ней.

В узком смысле она являет собой название конкретной теории (англ. термин «theory of speech acts», «speech act theory»), достаточно широко известной за рубежом [1].

Идеи, изложенные английским логиком Джоном Остином в курсе лекций «Слово как действие» [2], составляют ядро «теории речевых актов» (ТРА). Позднее эти концепции нашли развитие в монографии его американского коллеги Джона Серла «Речевые акты» и ряде сопутствующих статей. В работах Остина, Серля и Стросона отражена классическая область проблем и методов их решений, которая до сих пор обсуждается исследователями.

Важно понимать, что ТРА – это скорее узкоспециализированная теория, и попытки применять ее к широкому спектру проблем лингвистики не приведут к продуктивным результатам.

Аналитический метод выступает в качестве основного метода исследования объекта, которым в ТРА является акт речи, состоящий в произнесении человеком предложения в ситуации непосредственной коммуникации.

С точки зрения теории каждый человек, способный к коммуникации, автоматически является носителем ряда характеристик, определяющих его состояние. К числу таких характеристик относятся социальный статус в обществе, отношение к собеседнику, психологическое состояние, роль в конкретной ситуации и многие другие. Конкретно в данной статье мы будем концентрироваться на психологическом аспекте и его влиянии на коммуникацию.

Подводя итог, мы видим ТРА как философскую попытку провести квантификацию обширного и абстрактного явления человеческой речи через элементарную единицу – речевой акт.

Этот речевой акт, согласно Дж. Серлю и Д. Вандервекену, можно деконструировать на семь компонентов:

1. Иллокутивная цель.
2. Способ достижения иллокутивной цели.
3. Интенсивность иллокутивной цели.
4. Условия пропозиционального содержания.
5. Предварительные условия.
6. Условия искренности.
7. Интенсивность условий искренности.

Некоторые авторы обсуждают возможность того, что смыслом и намерением предложений в речи можно манипулировать, используя дискретные категории. Так, Уильям Альстон в книге «Речевые акты и значение предложений» говорит о том, что смысл предложения формируется из отдельных речевых актов, которые, в свою очередь, могут быть деконструированы далее [3].

Руководствуясь этой логикой, мы уделим внимание компонентам 2, 3 и 6, так как все прочие остаются неизменными в пределах локальных деловых переговоров. Далее рассмотрим каждый из них детальнее.

Условия искренности (искренность). Для удачного совершения действия исполнитель должен иметь определенное психологическое состояние по отношению к пропозициональному содержанию высказывания. Иными словами, когда человек дает обещание, он должен иметь намерение его выполнить.

Это толкование условий искренности является предметом некоторой неопределенности при применении теории речевых актов.

Одна и та же ситуация может быть интерпретирована относительно разных оснований. Так, например, если человек не выполнил своего обещания, говорит ли это нам о том, что он был неискренен? На первый взгляд, ответ кажется очевидным, но, с другой стороны, он мог быть вполне искренен в своем намерении солгать собеседнику.

По этой причине данный параметр и ТРА вообще имеют свои ограничения в области практического применения, однако, несмотря на заложенную неопределенность, имеющаяся в нашем распоряжении теория способна наиболее точно описать и математифицировать речевую деятельность человека.

Сила иллокутивной цели (интенсивность). Большинство иллокутивных целей таковы, что их можно достичь с большей или меньшей интенсивностью. Здесь и далее будем называть этот компонент «интенсивностью».

Так, например, в следующей паре первый речевой акт слабее второго:

- посоветовать, чтобы слушатель вышел из комнаты;
- приказать, чтобы он вышел из комнаты.

Говорящий, отдающий приказание, предпринимает более сильную попытку сделать нечто, чем говорящий, который просто высказывает просьбу.

Способ достижения иллокутивной цели (кооперативность). В большинстве случаев иллокутивную цель можно достичь разными способами, так что при этом изменится и иллокутивная сила произнесения.

В данной работе сформулируем этот компонент как желание человека сотрудничать со своим оппонентом для достижения результата. Для краткости определим его как кооперативность.

Некоторые иллокутивные силы имеют особый (фиксированный) уровень кооперативности своих целей. Так, например, отдавая приказание, говорящий достигает директивной иллокутивной цели тем, что апеллирует к своему служебному или иному положению, дающему ему власть над слушателем. Таким образом, очевидно, что говорящий не готов идти на компромиссы для достижения своей цели, т.е. в данном случае уровень этого критерия можно рассматривать как крайне низкий.

В противоположной ситуации, умоляя слушателя сделать нечто, говорящий достигает той же самой иллокутивной цели посредством своего унижения перед слушателем, т.е. уступая преимущество своей позиции в обмен на конечный результат.

Физиология стресса. Адаптационный синдром (лат. *adaptare* – приспособлять, греч. *syndrome* – сочетание) – совокупность реакций организма, которые возникают как защитная реакция в ответ на значительные по силе и продолжительности отрицательные воздействия (стрессоры). Понятие «адаптационный синдром» (ОАС) было предложено в 1936 г. канадским физиологом Гансом Селье, который экспериментально изучал воздействие различных факторов на животных [4]. Так, Селье установил, что при воздействии раздражающих факторов в организме наблюдается два вида реакций.

Первый вид – это специфические реакции, которые соответствуют именно этому внешнему раздражителю. Например, в холодных условиях организм защищает себя посредством сужения сосудов.

Второй вид – это неспецифические реакции, которые никак не соотносятся с характером раздражителя. Эти реакции представляют собой приспособительные возможности организма и являются, по сути, сущностью стресса. Селье предложил три стадии (рис. 1), которыми характеризуется адаптационный синдром. Опишем каждую из них.

Тревога. Это первая реакция организма на какое-либо воздействие. Состояние тревоги обеспечивает вегетативная нервная система. Поэтому происходящие на этом этапе реакции, такие как тремор или сужение/расширение зрачков, человек контролировать не способен. Чем интенсивнее воздействие стрессора, тем сильнее и сложнее реакция и, соответственно, слабее контроль человека над организмом.



Рис. 1. Стандартная картина развития адаптационного синдрома согласно Селье

Эта стадия продолжается от нескольких часов до двух суток в зависимости от интенсивности воздействия. Включает в себя две подфазы – шок и противошок.

Итак, общие признаки и симптомы тревожной стадии включают в себя: панику, учащенный сердечный ритм, гипервентиляцию, тремор, слабость, рассеянность.

На этом реакция тревоги завершается и переходит в реакцию адаптации.

Адаптация. После первоначального шока от стрессового события и реакции «бей/беги» тело начинает адаптироваться. Устойчивость организма к различным воздействиям повышена. Физиологические системы организма пытаются восстановить нормальную деятельность.

Хотя тело входит в эту фазу восстановления, оно некоторое время находится в состоянии повышенной готовности. Если человек преодолевает стресс и ситуация больше не является проблемой, тело продолжает восстанавливаться, пока уровень гормонов, частота сердечных сокращений и артериальное давление не достигнут состояния, предшествующего стрессу.

Некоторые стрессовые ситуации продолжаются в течение длительных периодов времени. Если человек не справляется со стрессом и организм остается в состоянии повышенной готовности, то он в конечном итоге адаптируется и учится жить с более высоким уровнем стресса.

Реакция адаптации может быть как длительной, так и короткой, все зависит от состояния организма, интенсивности и длительности воздействия стрессора. Некоторые физические и физиологические признаки гнева – это раздражительность, повышенная эмоциональность, головные боли, учащенное сердцебиение, жар, непроизвольные движения.

Истощение. Эта стадия является результатом длительного или хронического стресса. Борьба со стрессом в течение длительного времени может истощить ресурсы организма до степени, когда у тела больше не будет сил для борьбы. Во время третьей фазы организм испытывает слишком большую нагрузку, и на определенном этапе снова возникают симптомы первой фазы.

Истощение может вызвать широкий спектр других физических, психических и эмоциональных симптомов, включая усталость, сонливость, депрессию, нарушение координации, потерю аппетита, невнимательность.

Существует ряд трудов, в которых авторы рассматривают воздействие стресса на рабочую обстановку. Так, например, в монографии «Стадии горя применительно к организационным изменениям» авторы делают подобную попытку с точки зрения широко известной модели пяти стадий взаимодействия со стрессом Кюблер-Росс [5].

Деконструкция адаптационной кривой. Попытаемся проанализировать адаптивный синдром через призму теории речевых актов. Имеющуюся кривую адаптационного синдрома, таким образом, следует рассматривать как комплексную оценку состояния говорящего (рис. 2), представленную в координатах «иллюкативное намерение (1–4) – время (0–1)».

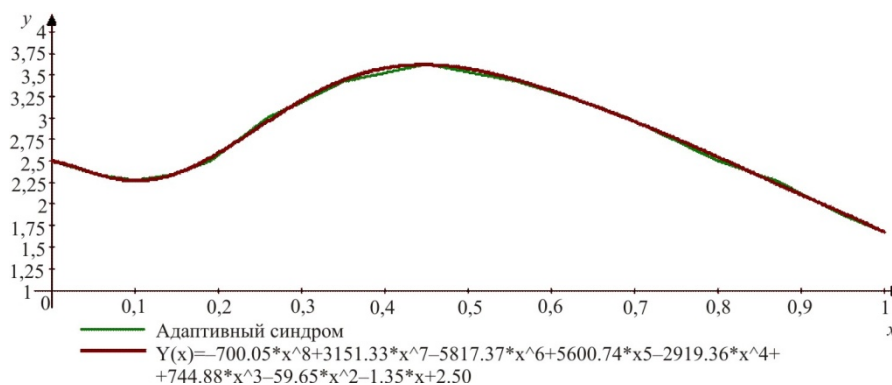


Рис. 2. График кривой ОАС после аппроксимации в математическую функцию в осях времени x и комплексной оценки y

Далее производим деконструкцию кривой на перечисленные ранее компоненты, такие как искренность, интенсивность и кооперативность.

Ниже представлены функции приведения для таких свойств речевого акта, как искренность (рис. 3), интенсивность (рис. 4) и кооперативность (рис. 5). Для каждого из критериев также указаны математические функции их аппроксимации. Кривые приведения получены экспертным методом на основе знаний и опыта специалиста и представлены в осях «сила компонента» (1–4) и «время» (0–1).

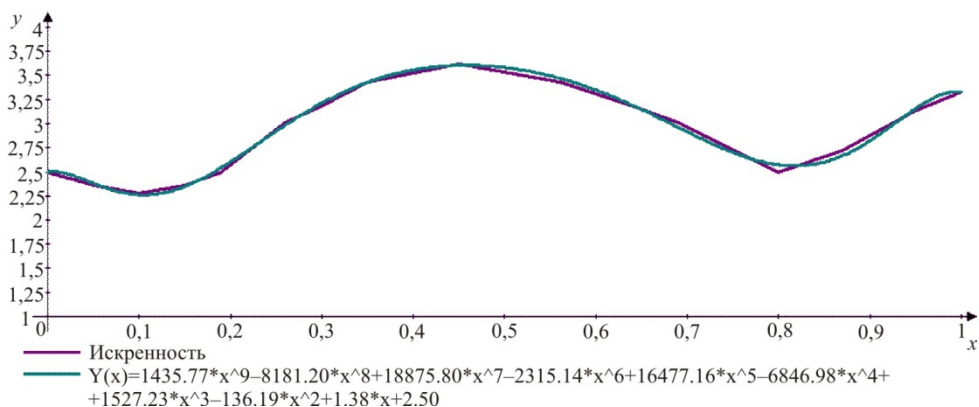


Рис. 3. Зависимость значения компонента «искренность» (y) от времени (x)

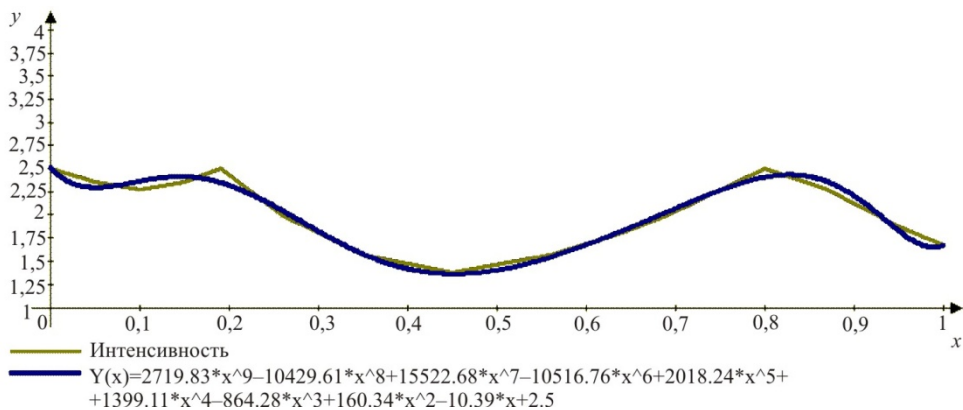


Рис. 4. Зависимость значения компонента «интенсивность» (y) от времени (x)

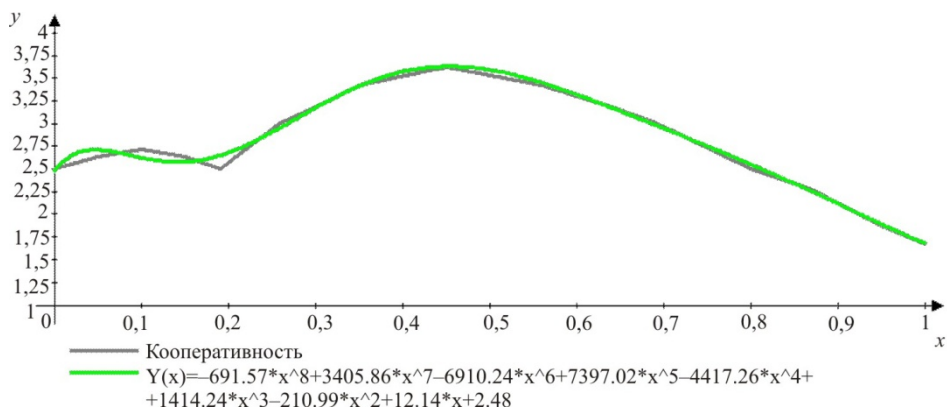


Рис. 5. Зависимость значения компонента «кооперативность» (y) от времени (x)

После получения кривых приведения для каждого компонента следует выяснить, в каком соотношении они взаимодействуют друг с другом для получения итоговой комплексной оценки. Для этого возьмем некоторое количество якорных точек, зафиксированных на временной шкале. Зная временную позицию, мы можем точно указать значения для каждого критерия на этой позиции.

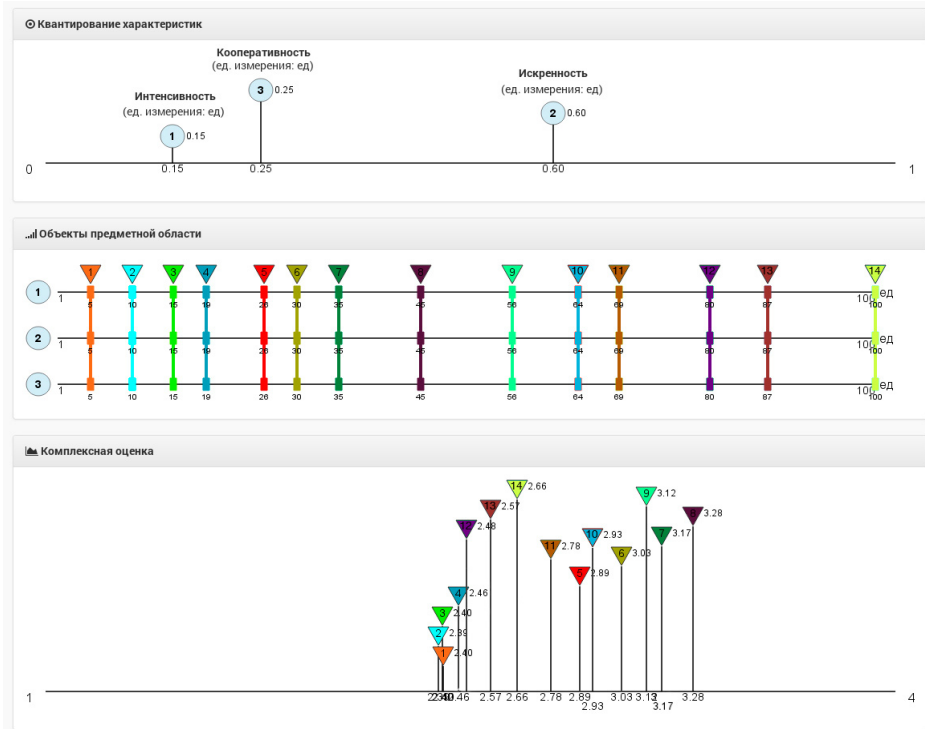


Рис. 6. Процесс квантификации якорных точек функции ОАС в программе «Декон»

Так, например, для позиции № 12 (рис. 7) известна ее временная координата 80. Рассмотрев функции приведения по критериям, мы получаем значения 2,57; 2,40; 2,55 для искренности, интенсивности и кооперативности соответственно. Повторяем данную операцию для каждой якорной точки.

При сложении кривых приведения с весовыми коэффициентами 0,15; 0,60 и 0,25 соответственно (т.е. в соотношении 3/12/5) мы получаем кривую, сопоставимую с кривой адаптационного синдрома. Это означает, что состояние говорящего, переживающего состояние стресса, характеризуется именно таким соотношением иллокутивных критериев.

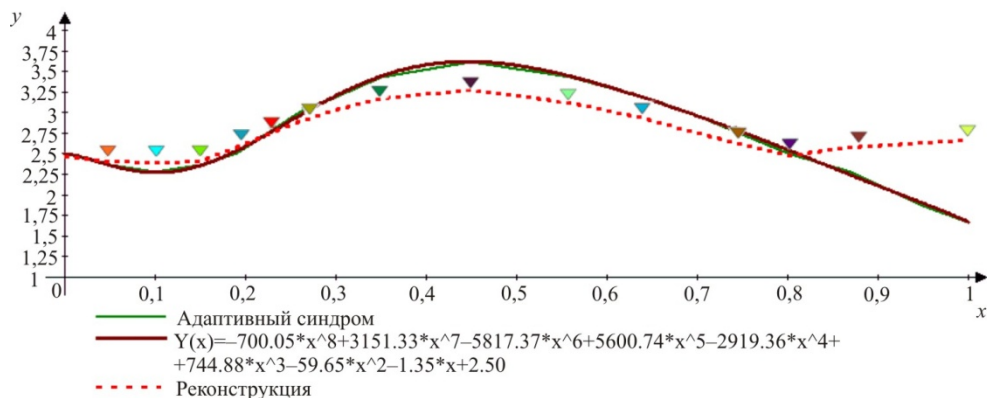


Рис. 7. Сопоставление функции ОАС после аппроксимации (адаптивный синдром) и полученного в результате квантификации отдельных компонентов (реконструкция)

Рекомендации по постановке вопросов. Как мы обсуждали ранее, вопросы – это камень преткновения при деловом общении, споре и полемике. Теперь нам следует определить, в какой формулировке и в какой момент беседы будет корректно их ставить.

Вступая в коммуникацию с собеседником, нельзя предвидеть его эмоциональное состояние, особенно в условиях стресса. Вполне возможно, ваш партнер не будет способен вести продуктивный диалог. Выражаясь категориями ТРА, мы можем сказать, что соотношение иллокутивных компонентов не соответствует оптимальному для ведения деловой беседы.

Несмотря на свою кажущуюся однобокость, вопросы – это, так или иначе, двусторонняя коммуникация. И любой обмен информацией, осознанно или нет, способен повлиять на состояние воспринимающего (в том числе на его психоэмоциональное состояние) [6].

Применяя знания теории речевых актов, мы можем научиться осуществлять постановку вопросов собеседнику таким образом, чтобы перераспределить соотношение иллокутивных категорий в сторону наибольшей продуктивности, т.е. приблизить их к соотношению 15/60/25 %.

Далее, руководствуясь статьей «Интервьюирование для журналистов» [7], а также изложенной информацией, предложим практические рекомендации по корректной формулировке вопросов для каждого иллокутивного критерия с соответствующими примерами.

Вопросы, направленные на интенсивность. «Контрольные вопросы». Их полезно задавать во время любого разговора, чтобы удержать внимание человека. К тому же они позволяют понять, слушает он вас или его мысли далеко. Однако не стоит бомбардировать ими собеседника, чтобы не ввергнуть его в состояние раздражительности.

Вопросы-«внушения». Позволяют без видимого давления донести нужные мысли до собеседника. Техника заключается в том, чтобы представить часть вопроса как уже принятое решение:

Что вы думаете о финальной стоимости устранения дефектов?

Могу ли я считать, что причины появления дефектов обнаружены?

Вы считаете, что на объекте имеются дефекты?

Итак, не собрав все сведения, Вы отправились на визуальное обследование?

Вопросы, направленные на кооперативность. «Подтверждающие вопросы». Они задаются, чтобы найти взаимопонимание. Если вы приехали на переговоры, очень полезно начинать разговор с того, в чем вы точно найдете с собеседником общий язык. Например, даже разговор о погоде поможет создать атмосферу доброжелательности. Найдя общий язык по одному вопросу, будет гораздо проще выстроить доверительные отношения в дальнейшем.

«Зеркальные» вопросы. Заключаются в повторении с вопросительной интонацией части только что сказанного утверждения, чтобы дать человеку возможность взглянуть с иной точки зрения. Эти вопросы позволяют, не противореча собеседнику и не опровергая его слов, включать в разговор новые, меняющие вектор, элементы:

Если я не ошибаюсь, Вы считаете, что на объекте имеются дефекты?

Так Вы считаете, что на устранение потребуется именно такая сумма?

Вы, наверное, рады тому, что причины дефектов удалось обнаружить так быстро?

Вопросы, направленные на искренность. «Зеркальные» вопросы. Здесь также подойдет этот тип вопросов, так как собеседник, находящийся в состоянии кооперативности, более расположен вести себя искренне.

«Вопросы для обдумывания». Они позволяют создать атмосферу взаимопонимания. Они позволяют ввести собеседника в состояние рефлексии и размышления о том, что было сказано ранее:

Считаете ли Вы, что разрушение произошло по умышленным причинам?

Сколько, по Вашим расчетам, потребуется времени на устранение?

Правильно ли я понял Вашу точку зрения, что ремонт конструкции невозможен?

Заключение. Была рассмотрена проблема ведения переговоров в стрессовых обстоятельствах в сфере строительства с позиции теории речевых актов.

Путем деконструкции и квантификации кривой общего адаптационного синдрома через призму теории речевых актов выявлено, что общему адаптационному синдрому соответствует определенная картина соотношения таких дискретных компонентов речевого акта, как искренность, интенсивность и кооперативность (15/60/25 %).

Используя рекомендации, приведенные в данной статье, говорящий получает возможность контролировать соотношение компонентов в психоэмоциональном состоянии собеседника и тем самым спрогнозировать ход переговоров, достигая максимальной продуктивности.

Список литературы

1. Остин Дж.Л. Слово как действие // Новое в зарубежной лингвистике. – 1985. – № 17. – С. 69–85.
2. Серль Дж., Вандервекен Д. Основные понятия исчисления речевых актов // Новое в зарубежной лингвистике. – 1986. – № 18. – С. 112–129.
3. Альстон Уильям П. Речевые акты и значение предложений. – Итака: Изд-во ун-та Корнуэлл, 2000. – 352 с.
4. Селье Г. Общий адаптационный синдром и болезни адаптации // Журнал клинической эндокринологии. – 1946. – № 6. – С. 117–230.
5. Скирэ П. Стадии горя применительно к организационным изменениям. – Бостон: Изд-во Гарвард. ун-та, 2007. – 260 с.
6. Грессер А.К., Блэк Дж.Б. Психология вопросов. – Хиллсдейл: Изд-во Лоренц Эрлбаум, 1985. – 383 с.
7. Адамс С. Интервьюирование для журналистов // Никогда не проигрывай: как стать лучшим переговорщиком. – 2011. – № 12. – С. 58–76.

Получено 20.05.2019

Пахомов Константин Дмитриевич – магистрант, строительный факультет, Пермский национальный исследовательский политехнический университет, e-mail: urprettygood@ya.ru.

Научный руководитель – **Голубев Константин Викторович**, кандидат технических наук, доцент кафедры строительного инжиниринга и материаловедения, строительный факультет, Пермский национальный исследовательский политехнический университет, e-mail: golubev_kv@mail.ru.