

Харченко Е. В. Модели речевого поведения в профессиональном общении: Монография.
Челябинск: Изд-во ЮУрГУ, 2003. 336 с.

Рецензируемая монография лежит в сфере теории и практики межкультурной коммуникации (МК), являющейся, как известно, частью коммуникативистики. Сформировавшаяся как отдельное направление исследовательских интересов после Второй мировой войны в США и берущая начало из антропологии, культурологии и лингвистики с ее нацеленностью на эффективное общение между представителями разных культур и подкультур, теория МК выполняет, как нам представляется, роль катализатора в развитии антропоцентрической парадигмы лингвистики сегодня и интеграции таких дисциплин, как лингвокультурология, когнитивная лингвистика, прагмалингвистика и психолингвистика.

Исследование Е. В. Харченко находится на пересечении межкультурной коммуникации, социолингвистики и психолингвистики и имеет ярко выраженный прикладной характер.

Именно сфера делового общения в современных условиях глобализации информационного пространства и интеграции научных дисциплин оказывается в центре внимания специалистов разных областей знания. Так, на сегодняшний день имеется классификация культур по национально-культурной специфике делового общения [Льис, 1999]. Автор культурных универсалий Г. Хофстеде в одном из своих трудов анализирует межкультурное корпоративное общение на материале с привлечением данных по 50 странам [Hofstede, 1991]. Американские и британские специалисты, в частности Д. Тэннон [Tannen, 1995a; 1995b], на основе своих исследований разрабатывают рекомендации в виде дискурсивных клише для использования в разных сферах общения в современном американском обществе, в том числе в суде, в больнице и в семье.

Особый акцент на изучение профессионального общения, а именно корпоративного (как отдельных компаний, так и больших профессиональных сообществ), в настоящее

время за рубежом и в России, как справедливо отмечается в рецензируемой монографии, предопределен рационализацией систем управления обществом, возрастающей специализацией во многих отраслях, избытием товаров и услуг и т. д. Корпоративная культура рассматривается как разновидность подкультуры.

Автор монографии подчеркивает, что «коммуникация и язык – неотъемлемые компоненты всех областей профессиональной деятельности», что на коммуникаторах в сфере профессионального общения лежит «повышенная речевая ответственность», что в современных условиях в российском обществе в центре внимания находится человек и т. д.

Цель рецензируемой монографии состоит в выявлении существующих одобряемых и порицаемых моделей речевого поведения в первую очередь в сфере «человек – человек» (сфера обслуживания). Трудно переоценить такую постановку вопроса в нашем обществе, находящемся на стадии переходного периода, в условиях пересмотра ценностей, поиска идентичности (отдельной личности и общества в целом). Вполне обоснованными кажутся исследуемые сферы профессионального общения: медицинское обслуживание, образование (школьное), сервис. Анализируются образы профессионального общения (врач, учитель, продавец, инженер) с точки зрения одобрения / порицания в данных сферах, моделируются соответствующие сферы деятельности с выявлением норм речевого общения и отклонений от них.

Е. В. Харченко в своей работе одной из первых в отечественной науке обращается к специальному и разностороннему исследованию профессионального общения, не ограниченного лишь деловыми сферами.

Профессиональное общение представлено как межкультурная коммуникация с акцентом на национальные особенности такого общения в России. Импонирует то, что автор рассматривает профессиональное общение в

его связи с межличностным общением, лежащим в основе любой деятельности.

Новизна результатов исследования, представленного в монографии Е. В. Харченко, во многом обусловлена успешным применением психолингвистической методик. Опираясь на положения представителей московской психолингвистической школы (Е. Ф. Тарасов, Ю. А. Сорокин, Н. В. Уфимцева и др.), автор утверждает, что изучение межличностного профессионального общения должно осуществляться с этнокультурных позиций, поскольку национально-культурная специфика, социальные архетипы во многом определяют эффективность или неэффективность взаимодействия во всех областях деятельности человека. Одной из первоочередных задач психолингвистики в свете сказанного выше автор считает моделирование эффективного речевого поведения профессиональных коммуникаторов, т. е. выявление оптимальных вариантов на каждом этапе деятельности (с. 8). В такой постановке вопроса звучит и предостережение от увлечения копированием вербальных и невербальных типов профессионального поведения у западных культур. Следует согласиться с мнением Н. В. Уфимцевой, цитируемой в монографии, относительно того, что спецификой российской культуры (русского национального характера) является другодцентричность как элемент соборности и общинности, лежащих в ее основе. Этот факт, как представляется, поможет при обучении персонала в сфере «человек – человек» отказать от слепого копирования западной манеры поведения (например, вежливой, но безучастной улыбки).

Исследование Е. В. Харченко, на наш взгляд, отличает высокий теоретический уровень и прагматическая направленность. Рецензируемая монография готовилась к изданию несколько лет. В течение этого времени был собран и обработан массовый материал: записи устной речи специалистов, в первую очередь в сфере торговли, анкеты, заполнявшиеся разными группами населения. В основе анкетирования лежал свободный ассоциативный эксперимент (САЭ). Важная особенность исследования Е. В. Харченко заключается в представлении речевого поведения коммуникантов как принципиально прогнозируемого и диагностируемого явления. Чувствуется, что автор монографии вла-

деет информацией о многообразии современных подходов к теории МК, в частности о позитивном и системном подходах, развиваемых И. Е. Клюкановым и другими исследователями.

Монография Е. В. Харченко состоит из введения, четырех глав, заключения и библиографического списка, включающего 354 наименования.

Во введении дается обоснование темы исследования, подчеркивается ведущая роль языка / речи, а значит, и национально-культурной специфики коммуникаторов, иначе говоря, национального характера и менталитета в межкультурном общении.

В первой главе профессиональное общение представлено как межкультурная коммуникация с обзором национальных особенностей общения в России, основанном на исследованиях отечественных и зарубежных авторов. Показано центральное место концепта Свой в русской культуре (Ю. С. Степанов), экспериментально доказано, что общение для русских означает в первую очередь говорение (Е. В. Харченко), отмечается высокая контекстуальность русской культуры в отличие от индивидуалистических культур (Т. Н. Стефаненко), с точки зрения аналитических переменных (Т. Парсон) русская культура характеризуется как диффузная, т. е. относящаяся к окружающим людям глобально, с общечеловеческой позиции, а не в соответствии с узкой социальной ролью, которую тот или иной человек исполняет в конкретной ситуации. Говоря об общительности русских, автор ссылается на Н. А. Бердяева, который отмечал, что у русских нет дистанции и условностей, в силу чего они могут непреднамеренно обидеть другого человека (с. 58). В этой же части приводятся любопытные наблюдения Р. Д. Лыса над российской корпоративной культурой, утверждавшего, что русские ориентированы в большей степени на людей, чем на дело. Уместным представляется рассмотрение типов коммуникативного поведения русских, разработанных И. А. Стерниным, в особенности таких редко обсуждаемых, как доминантная коммуникативность, приоритетность неформального общения, допустимость грубости, бескомпромиссность, отсутствие ориентации на сохранение лица собеседника, широта обсуждаемой информации, оценочность сообщения и др. (с. 63–66). Далее дается определение и

классификации межличностного общения, которое рассматривается как неформальное межличностное контактное общение, служащее базой для делового, профессионального и дружеского общения. В этой же главе автор говорит о коммуникативных и психологических барьерах и конфликтах в сфере профессионального общения, приводя различные точки зрения на бесконфликтное общение, в том числе В. Н. Куницыной и В. П. Шейнова. Последний выделяет три конфликтогена: стремление к превосходству, проявление агрессивности, проявление эгоизма (с. 98). Наконец, автор рассматривает центральную в данной сфере проблему речевого воздействия и останавливается на речевом поведении в сфере «человек – человек». Понимая (вслед за А. А. Леонтьевым и другими авторами) речевое воздействие как направление поведения реципиента, автор говорит о трех типах такого воздействия: информирование, убеждение и внушение (с. 117–118). В заключении этого раздела приведены основные моменты, которые следует учитывать при речевом воздействии в профессиональном общении: этнокультурные стереотипы, межкультурные различия и наличие смыслового поля у индивида («сетка», через которую он «видит» мир) (с. 137). При рассмотрении национальной специфики сферы обслуживания была высказана интересная мысль о том, что издавна в России прислуга состояла из крепостных, у которых не было стимула служить хорошо, разве что «прислуживаться для собственной выгоды» (с. 139).

Вторая глава посвящена анализу корпоративных культур, профессиональной и организационной, и их отражению в языковом сознании, по данным САЭ. Для выяснения места профессиональных культур в русском языковом сознании проводился массовый ассоциативный эксперимент (285 респондентов разного возраста и рода занятий), в котором в качестве стимулов были взяты слова, обозначающие людей по профессии. Полученные реакции были сведены в следующие группы: синонимы, антонимы, орудие, место труда, характеристики, абстракции, внешность, способ труда, результат, другое. Оказалось, что большинство профессий воспринимаются в первую очередь через орудие деятельности, место труда и внешность. Особое внимание в эксперименте было уделено параметру внешности в об-

лике профессионала, в частности цветовым ассоциациям. Далее рассматривался образ чиновника в современной России, который, как и следовало ожидать, является скорее негативным, чем позитивным. Во втором разделе главы автор дает обзор существующих в науке взглядов на организационную корпоративную культуру. Подчеркивается особая роль корпоративного языка и говорится об общности сознания организации как условия ее успешного существования (К. Камерон и Р. Куинн). Затем автор приводит ассоциативные нормы у русских на должность по вертикали «начальник – подчиненный», по данным АСЭ. Данные АСЭ противоречивы, так как показали наличие в сознании русских старого и нового (например, элементы общности и индивидуализма). Языковое сознание показало наличие отрицательного отношения к «чужому», а также наличие характеристик и оценочных ассоциаций. Заканчивается эта глава описанием эксперимента, в котором испытуемым предлагались прецедентные тексты, нередко пародийного характера (например, «обладает исключительно высокой квалификацией»). При соответствующей интерпретации ответов на эти стимулы были получены очень любопытные данные – характеристики отношений по параметру «дистанция власти» (с. 199–206).

Третья глава содержит результаты экспериментального исследования образов профессионалов, закрепленных в русской культуре, на примере врача, учителя, продавца и инженера. В ходе исследования выяснилось, что, действительно, как и можно было предположить, опираясь на личный опыт (интроспекцию) исследователя, существует определенная стереотипизация в восприятии русскими этих образов: например, врач должен быть добрым и не должен быть грубым и т. д. Полученные положительные характеристики были условно разделены на четыре группы: компетентность; качества, влияющие на взаимодействие; внутренние качества; внешний вид. Полученные автором данные сопоставлялись с данными опроса петербуржцев о русском национальном характере, проведенного З. В. Сикевич в середине 1990-х гг. (с. 227–228).

Последняя глава посвящена моделированию профессионального общения. В первом разделе автор описывает специально разработанный диагностический тест, позволяющий

определить профессиональные возможности специалистов и корпоративной организации. На основе психологических исследований автор выбрал основные стратегии, определяющие профессиональную деятельность (например, по направлению мотивации, уровню активности и т. д.), и затем разработал и предложил респондентам тест из незаконченных предложений, который наилучшим образом овещает языковое сознание и помогает определить также концептосферу личности, сферу ее тревог и надежд. Данные эксперимента интерпретировались определенным образом, и затем формулировались рекомендации, которые могут быть использованы при трудоустройстве. В следующих двух разделах также с помощью специально разработанных тестов (например, «опознание» профессионально маркированных предложений) определялась норма и отклонения от нее в сфере обслуживания. Анализируя комментарии респондентов, автор сопоставлял свои данные с исследованиями других специалистов в данной области. Выяснилось, например, что полученные Е. В. Харченко данные коррелируют с результатами исследования Ю. Н. Караулова [2000], анализировавшего национальный характер и менталитет русского и испанского народов. Ю. Н. Караулов выявил три концепта, присущие русскому национальному сознанию и отсутствующие в испанском: быстро, старый и нельзя. Ср. продавец: быстрее, выбирайте быстрее. В конечном счете автор выявил два варианта поведения профессионалов с клиентами: личностный и бюрократический. Это касается всех аспектов общения: отношений, поведенческих стратегий, речевых стратегий и т. д. В следующем разделе подробно рассматриваются дискурсивные клише (положительные и отрицательные) в сфере торговли на всех этапах общения продавцов с клиентами (начало, середина, завершение разговора, комплименты покупателям, вопросы продавцам и т. д.). В качестве примера был выработан речевой стандарт для ресторана быстрого питания (с. 293–294). И, наконец, последний раздел четвертой главы посвящен анализу корпоративной культуры. С помощью специально разработанного диагностического теста из незаконченных предложений, предлагавшегося нескольким компаниям (руководителям и подчиненным), автор попытался выяснить репрезентацию в этих компаниях

таких концептов, как отношения в коллективе, необходимые ресурсы для работы, условия для успешной работы, результат работы и т. д. Полученные данные позволили автору сделать выводы относительно явной зависимости исполнителей от руководителя, что свидетельствует, по мнению автора, об их принадлежности к общинной культуре. Большая часть разногласий между теми и другими связывается с разными ценностями, которые они демонстрируют. Автор справедливо подчеркивает особую роль миссии, которую выполняет та или иная компания, что подчиняет себе всю деятельность сотрудников.

В заключение Е. В. Харченко отмечает, что проведенное ею исследование представляет собой лишь первый шаг на пути решения актуальной задачи моделирования профессионального общения, требующей и привлечения нового материала, и совершенствования методики.

Проведенное автором исследование, на наш взгляд, предлагает универсальный, научно обоснованный подход к изучению разных сфер профессиональной деятельности. Особо хотелось в этой связи упомянуть сферу научной деятельности, интерес к которой в последнее время постоянно возрастает. В этом случае рассмотрению подлежат такие вопросы, как общение в сфере «ученый – ученый», «ученый – неспециалист», образ ученого в русском (национальном) сознании, общение ученых из разных стран на английском языке, а также вопросы философского и общественного плана: этический кодекс ученого, обязанности ученого перед наукой, перед обществом, образование и наука, коммерциализация науки и др. Рецензируемая монография закладывает основу для работы в этом направлении.

Список литературы

Караулов Ю. Н. Показатели национального менталитета в ассоциативно-вербальной сети // Языковое сознание и образ мира: Сб. ст. / Отв. ред. Н. В. Уфимцева. М., 2000. С. 191–206.

Львис Р. Д. Деловые культуры в международном бизнесе. От столкновения к взаимопониманию. М.: Дело, 1999. 440 с.

Hofstede G. Culture and Organizations. Software of the Mind. Intercultural Cooperation and its Importance for Survival. McGraw-Hill International (UK) Limited, 1991.

Klyukanov I. E. A Systems Approach to Multicultural Education. The edge: E-Journal of Intercultural Relations. Vol. 1, 2, HART-LI. COMMunication. Retrieved February 27, 1999 from the World Wide Web: www.hart-li.com/biz/theedge

Tannen D. I only say this because I love you. Read by the author. Simon & Schuster Audio, 1995.

Tannen D. Talking from 9 to 5. Read by the author. Simon & Schuster Audio, 1995.

О. А. Рыжкина

канд. филол. наук, доц.,
зав. кафедрой английской филологии
ФИЯ НГУ