

Министерство образования и науки РФ
Иркутский государственный университет
Институт социальных наук
Кафедра государственного и муниципального управления

Электронная хрестоматия по курсу

Управление конфликтами и организация переговорного процесса

для студентов 2 курса магистратуры направления подготовки

081100.62 Государственное и муниципальное управление

Код дисциплины М2.В. ВД.1

Автор-составитель: канд. филос. наук, доцент Полюшкевич О.А.

2019 г.

Оглавление

ГЛАВА 1. КОММУНИКАЦИИ В КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЯХ.....	3
Соболева Н.Э. Деловой успех и его факторы в представлениях студентов бизнес-школ .	3
Еляков А.Д. Информационная перегрузка людей	11
Самойлов Е.А. Коммуникация и сотрудничество как ключевые компетенции	18
Шило И.Н. Конфликт как предмет социологии организаций	25
Решетникова К.В. Методологические основы квалификации технологий управления организационными конфликтами.....	28
Рудык Э. Социальные конфликты на российских предприятиях	38
Решетникова К.В. Теоретико-методологические основы типологии позиционных конфликтов	41
ГЛАВА 2. ЛИНГВО-ЯЗЫКОВЫЕ ОСОБЕННОСТИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ.....	49
Гетьманенко Н. И. Культура электронного общения и e-mail (лингвометодический этюд)	49
Костьева М.А. Лексико-семантическая группа слов с общим значением "трудовые ресурсы" в языке делового общения.....	55
Парамонов Д.А. Модальные игры в момент общения	63
Орлов О.М. О типологии устных жанров деловой речи.....	67
Зарецкая И.И., Бруссер А.М. Устная речь и культура общения	71
Панова М.Н. Этика речевого общения на государственной службе	75
ГЛАВА 3. НЕВЕРБАЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ ПРИ ПЕРЕГОВОРАХ.....	82
Крейдлин Г.Е., Чувилина Е.А. Улыбка как жест и как слово (к проблеме внутриязыковой типологии невербальных актов).....	82
Лагун А.Е. Невербальное поведение: к методике использования в социологическом исследовании	109
Морозов В.П. Психологические портрет человека по невербальным особенностям его речи.....	119

ГЛАВА 1. КОММУНИКАЦИИ В КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЯХ

Соболева Н.Э. Деловой успех и его факторы в представлениях студентов бизнес-школ¹

СОБОЛЕВА Наталья Эдуардовна - аспирантка факультета социологии Государственного университета - Высшая школа экономики (E-mail: natsobol@gmail.com).

Аннотация. Дается типология групп обучающихся по программам бизнес-образования. Анализируются особенности их представлений о деловом успехе и его факторах в связи с ожидаемыми результатами обучения.

Ключевые слова: бизнес-образование типология групп студентов бизнес-школ * деловой успех * человеческий капитал * социальный капитал * символический капитал * факторы успеха

Состояние бизнеса в стране, как свидетельствует опыт, определяется не только институциональной средой, инвестиционным климатом, рыночной конъюнктурой и другими экономическими условиями, но и мотивацией и целями тех, кто бизнес ведет. Цели формируются на основе представлений руководителей бизнеса об основных составляющих делового успеха и его факторах; в качестве одного из важных факторов

стр. 90

здесь выступает *бизнес-образование*. Согласно разделяемому нами определению, "бизнес-образование - это профессиональное образование и обучение людей, участвующих в выполнении функций управления на предприятиях и в хозяйственных организациях, которые действуют в условиях рынка и ставят своей главной целью получение прибыли" [Филонович, с. 38]. По мнению М. А. Шабановой, бизнес-образование сейчас занимает самостоятельную позицию на рынке образовательных услуг по ряду причин. Во-первых, оно дает возможность получить новые управленческие знания и систематизировать имеющиеся знания, полученные опытным путем. Во-вторых, с его помощью слушатели овладевают "новыми практическими навыками, включая обмен опытом между слушателями, более высокий уровень персонализации". В-третьих, "бизнес-образование содействует расширению нужных связей в деловом сообществе" [Шабанова, с. 59 - 60, 2009].

Для выявления представлений студентов бизнес-школ о деловом успехе и его факторах нами использовался подход с позиций концепции "нематериальных капиталов" [Coleman, 2000; Бурдые, 2002; Радаев, 2003]. Бизнес-образование является одним из механизмов их наращивания. *Человеческий* капитал охватывает профессиональные знания и навыки. Под *социальным* капиталом понимается установление и укрепление социальных связей. *Символический* капитал подразумевает определенные признаки статуса (например, диплом). Приоритетным является инвестирование именно в те формы капитала, которые являются ключевыми в достижении успеха. Все чаще делается выбор в пользу приобретения диплома о бизнес-образовании, дающего дополнительные компетенции и открывающего новые возможности благодаря вхождению в социальные сети.

Та или иная комбинация приоритетов инвестирования вытекает из понимания актором относительной важности каждой из форм капитала для делового успеха. Кроме того, избранная стратегия инвестирования является косвенным индикатором предпочтений в профессиональной деятельности и индивидуального понимания успеха. Указанные формы капитала могут восприниматься студентами бизнес-школ как показатели успеха или его факторы.

¹ Соболева Н.Э. Деловой успех и его факторы в представлениях студентов бизнес-школ / Н.Э. Соболева // Социологические исследования, 2011, №5.-С. 90-96

Опираясь на изученную литературу и учитывая цели исследования, мы выдвинули следующие гипотезы:

1. *О критериях делового успеха и предпочтениях студентов относительно профессиональной деятельности:* 1.1. Подавляющее большинство респондентов к наиболее важным критериям успеха относят доход. 1.2. Профессионализм и интересную работу они редко относят к критериям успеха и намного чаще - к факторам успеха. 1.3. Для них важнее доход и карьерное положение, чем содержание работы и гармония между личной жизнью и работой.

2. *Стратегии инвестирования:* 2.1. Практически все обучающиеся по программам бизнес-образования стремятся инвестировать в человеческий капитал. Если некоторые из них не считают человеческий капитал значимым фактором успеха, он важен для них как часть самореализации. 2.2. Среди обучающихся можно выделить группы, ориентирующиеся преимущественно на те или указанные выше формы капитала.

3. *Соотношение стратегий инвестирования и представлений об успехе:* 3.1. Престиж компании является значимым критерием успеха прежде всего для тех, кто стремится инвестировать в символический капитал. 3.2. Признание в бизнес-сообществе и в обществе являются более важными критериями успеха для слушателей, стремящихся инвестировать в социальный и символический капиталы.

4. *Соотношение стратегий инвестирования и представлений о факторах успеха:*

4.1. В целом слушатели программ стремятся инвестировать в те формы капитала, которые являются для них значимыми вербальными или реальными факторами успеха.

4.2. Ориентированные исключительно на накопление человеческого капитала придают ему больше значения и как фактору успеха. 4.3. Престижный диплом является важным фактором успеха прежде всего для слушателей, рассматривающих накопление символического капитала в качестве одной из целей получения бизнес-образования. 4.4. Слушатели, заинтересованные в накоплении социального капитала, придают большее значение связанным с ним факторам, склонности к лидерству и умению находить нетрадиционные методы решения.

Эмпирическую базу исследования составили, прежде всего, материалы опроса студентов бизнес-школ при трех вузах Москвы (Государственном университете - стр. 91

Высшей школе экономики (ГУ-ВШЭ), Академии народного хозяйства (АНХ) и МГУ им. Ломоносова), проведенного в июне 2010 г. В нем приняли участие слушатели вечерних и модульных программ MBA, EMBA и DBA. Всего было опрошено 144 человека, примерно 60% генеральной совокупности. Среди них 69% мужчин и 31% женщин. Средний возраст - 33,5 года. 41% респондентов имели экономическое образование, 42% - техническое или естественно-научное, 17% - гуманитарное. Подавляющее большинство их заняты в бизнесе - крупном (43%), среднем (40%), малом (16%). 18% имеют собственный бизнес; 23% - руководители высшего звена; 41% - руководители среднего звена; 12% - экономисты, финансисты и другие специалисты; 6% - бизнес-консультанты, юристы и маркетологи. Средний стаж в сфере управления - 6,2 года. Большинство студентов (72%) самостоятельно оплачивают обучение, обучение 28% полностью или частично финансирует фирма.

В связи со значимостью для наших респондентов бизнес-образования и неодинаковостью причин, побуждающих их к обучению, а также ожиданий от его результатов, мы попытались построить *типологию* опрашиваемых. В ее основе - ответы студентов на вопросы о целях и стратегиях получения образования (см. табл. 1) и об ожидаемом им влиянии его на социальное положение и развитие личности (см. табл. 2). Было выделено пять групп: "профессионалы", "общительные", "общительные прагматики", "общительные гибкие" и "прагматичные снобы". Типология была составлена с помощью метода иерархического кластерного анализа. Расстояние между кластерами считалось *методом*

Варда. В качестве расстояния между кластерами берется прирост суммы квадратов расстояний объектов до центров кластеров, получаемый в результате их объединения. В качестве меры близости использовался квадрат евклидова расстояния. Охарактеризуем вкратце полученные группы.

"Профессионалы" (31%, 42 человека) стремятся инвестировать исключительно в человеческий капитал. В качестве цели бизнес-образования все указали получение дополнительных знаний и навыков для профессионального роста. Для большинства важно также усвоение современных практик ведения бизнеса и развития управленческих компетенций. От программ бизнес-образования "профессионалы" ожидают больше, чем представители остальных групп. 60% их считают, что МВА сильно повлияет на прирост знаний (48% в целом) и на умение решать конкретные бизнес-задачи

Таблица 1

Цели получения бизнес-образования (в % от числа ответивших на вопросы по каждой группе)

Цели	"Профессионалы"	"Общительные"	"Общительные прагматики"	"Общительные гибкие"	"Прагматичные снобы"
Возможность получить полезные контакты, знакомства	7,1	51,7	95,2	65,4	0
Получение дополнительных знаний для профессионального роста	100	82,8	76,2	50,0	88,9
Карьерный рост	14,3	37,9	0	15,4	33,3
Возможность изменения сферы деятельности	16,7	20,7	0	84,6	0
Развитие управленческих компетенций	76,2	58,6	100	38,5	38,9
Получение престижного диплома	4,8	0	0	34,6	61,1
Рост заработной платы	4,8	24,1	0	34,6	50
Усвоение современных практик ведения бизнеса	88,1	0	100	30,8	11,1
Усиление статусных позиций	9,5	55,2	0	0	0
Расширение круга полномочий на работе	2,4	3,4	0	15,4	5,6
Повышение конкурентоспособности на рынке труда	40,5	58,6	9,5	15,4	100

Ожидаемое влияние бизнес-образования (в баллах от 1 - "совсем не повлияет" до 4 - "сильно повлияет")

Влияние	"Профессионалы"	"Общительные"	"Общительные прагматики"	"Общительные гибкие"	"Прагматичные снобы"
Прирост знаний	3,60	3,38	3,48	3,31	3,44
Расширение круга социальных контактов	2,83	2,97	2,86	3,15	2,83
Повышение навыков делового общения	3,24	2,79	3,05	3,04	3,11
Развитие нестандартного мышления	3,19	2,86	3,05	3,15	3,11
Привитие этических принципов	2,33	2,24	2,38	2,23	2,33
Укрепление позиций на рынке труда в результате получения престижного диплома	2,71	2,86	2,38	2,62	3,39
Умение решать конкретные бизнес-задачи	3,55	2,93	3,19	3,19	3,17
Повышение уверенности в себе	3,29	3,07	3,38	2,69	3,39
Расширение кругозора	3,74	3,41	3,71	3,38	3,61
Расширение круга доступных рабочих мест	2,67	2,83	2,48	2,77	3,11

(39% в целом по массиву). По мнению 93% "профессионалов", МВА повлияет на развитие навыков делового общения.

"Общительные" (21%, 29 человек) стремятся получить диплом МВА с целью повышения конкурентоспособности на рынке труда, накопления социального капитала (социальные связи, карьерный рост) и символического (усиление статусных позиций), высокой заработной платы. К влиянию бизнес-образования на различные аспекты карьеры они относятся скептически. Только 7% считают, что МВА сильно повлияет на повышение навыков делового общения (против 24% в целом); 21% - на умение решать конкретные

бизнес-задачи (против 39% в целом); 52% - на расширение кругозора (против 62% в целом).

"Общительные прагматики" (16%, 21 человек) характеризуются стремлением инвестировать в социальный и человеческий капиталы и отсутствием желания инвестировать в символический капитал. Подавляющее большинство хотят получить бизнес-образование с целью приобретения полезных контактов и знакомств. Они делают акцент на овладение знаниями, связанными с бизнесом. Все отметили необходимость управленческих компетенций и усвоения современных практик ведения бизнеса, "Общительные прагматики" ниже других оценивают роль МВА в накоплении символического капитала. Зато среди них выше доля считающих, что МВА "скорее не повлияет" на укрепление позиций на рынке труда (57% против 32% в целом) и на расширение круга доступных рабочих мест (57% против 35% в целом).

"Общительные гибкие" (19%, 26 человек) хотят получить бизнес-образование, прежде всего, с целью изменения сферы деятельности и получения новых контактов и знакомств. Примерно по трети представителей группы отметили получение престижного диплома и рост заработной платы в качестве ожидания от результатов учебы. Накопление человеческого капитала для данной группы не столь важно. Получение дополнительных знаний и навыков отметила только половина "общительных гибких". Они выше оценивают влияние МВА на накопление социального капитала: 85% считают, что бизнес-образование "скорее повлияет" на расширение круга социальных контактов. При этом 35% (против 17% в целом) полагают, что МВА скорее не повлияет на повышение уверенности в себе, и 46% (против 62% в целом) - что МВА сильно повлияет на расширение кругозора.

"Прагматичные снобы" (13%, 18 человек) стремятся с помощью бизнес-образования повысить свою конкурентоспособность на рынке труда в целом. Они получают МВА ради престижного диплома, роста заработной платы, карьерного роста. Накоп-

стр. 93

ление социального капитала для них не имеет значения. Подавляющее большинство "прагматичных снобов" считают, что МВА скорее повлияет на укрепление позиций на рынке труда в результате получения престижного диплома (94%) и на расширение круга доступных рабочих мест (89%). Половина их также считают, что МВА сильно повысит уверенность в себе (против 38% в целом).

Отметим некоторые социальные характеристики групп студентов бизнес-школ. Среди "*профессионалов*" относительно выше доля руководителей (93% против 81% в целом по массиву). Из них 21% имеют собственный бизнес (16% в целом), еще 31% являются руководителями высшего звена (23% в целом). Среди "*общительных*" высокая доля женщин (41%); большинство - руководители среднего звена (59%). В группе "*общительных прагматиков*" выше доля мужчин (76%), лиц с техническим или естественнонаучным образованием (62%). Все они являются руководителями, 33% ведут собственный бизнес. В числе "*общительных гибких*" доля женщин ниже среднего (19%). Но здесь выше доля состоящих в браке (85%) и имеющих детей (62%). Большинство членов этой группы работают в бизнес-услугах (69%). "*Прагматичные снобы*" отличаются от остальных по ряду характеристик. Половина их - женщины. Большинство (76%) работают в крупном бизнесе; здесь выше доля лиц, работающих в реальном секторе (41%).

Далее рассмотрим специфику понимания делового успеха и его факторов у представителей различных групп обучающихся в бизнес-школах.

Представления об успехе. Как и предполагалось, студенты с разными стратегиями получения бизнес-образования отличаются представлениями о деловом успехе (см. табл. 3). Какие критерии успеха относительно более важны для групп по получению бизнес-образования? Среди "*профессионалов*" выше доля тех, для кого одним из таких критериев

является возможность заниматься интересной деятельностью. Вопреки ожиданиям, доля отметивших высокий уровень профессионализма среди них практически не отличается от средней. Кроме того, для них выше значение успеха компании (высокая прибыльность, хорошие перспективы развития, устойчивость), чем, например, показатели успеха (уровень дохода, статус, позиции в компании, признание в бизнес-сообществе). Эта особенность, скорее всего, связана с тем, что в данной группе выше доля руководителей.

Таблица 3

Представления об успехе разных групп студентов бизнес-школ (в % от числа ответивших на вопросы по каждой группе)

Понимание успеха	"Профессионалы"	"Общительные"	"Общительные прагматики"	"Общительные гибкие"	"Прагматичные снобы"	В целом
Высокий уровень личного дохода	57,1	75,9	66,7	61,5	77,8	67,4
Высокая прибыльность компании	45,2	3,4	57,1	26,9	16,7	30,6
Возможность заниматься интересной деятельностью	57,1	37,9	47,6	46,2	44,4	48,6
Высокий уровень профессионализма	52,4	58,6	42,9	42,3	88,9	53,5
Высокий авторитет, признание в бизнессообществе	33,3	51,7	38,1	46,2	50	41
Высокий авторитет, признание в обществе	19	31	33,3	19,2	5,6	22,2
Престижность компании	11,9	10,3	19,0	11,5	22,2	13,2
Высокий статус, позиция в компании	16,7	51,7	28,6	38,5	33,3	31,9
Широкая возможность выбора карьерных путей	21,4	27,6	14,3	23,1	22,2	22,9
Хорошие перспективы развития, устойчивость компании	42,9	44,8	42,9	30,8	22,2	38,2

Для *"общительных"*, напротив, уровень дохода, высокий статус, позиция в компании являются одними из важнейших критериев успеха. Для них также более значимо признание в бизнес-сообществе и в обществе. Из характеристик компании важными признаются хорошие перспективы развития и устойчивость, в то время как прибыльность остается как бы незамеченной. В этой группе относительно реже отмечают возможность заниматься интересной деятельностью. Для ее представителей, судя по опросу, социальный и символический капиталы являются критериями успеха, и потому они стремятся именно туда инвестировать.

У *"общительных прагматиков"* выше, чем у других, доля лиц, считающих прибыльность компании одним из критериев успеха. Иные характеристики компании также относятся к важнейшим показателям успеха чаще, чем в среднем. Также для представителей данной группы важно признание в обществе. Данные опроса показывают, с одной стороны, что *"общительные прагматики"* как бы не заинтересованы в накоплении символического капитала посредством бизнес-образования, но, с другой стороны, это для них важный критерий успеха. При этом роль профессионализма и широкой возможности выбора карьерных путей оценивается в меньшей степени. Возможно, *"общительные прагматики"*, среди которых почти все руководители, уже выбрали свое направление деятельности, многие из них имеют свою фирму, поэтому у них сложилось такое понимание критериев успеха.

Представления об успехе *"общительных гибких"* мало отличается от среднего по совокупности. Единственное, что для представителей этой группы относительно важнее, чем в среднем, - высокий статус, позиция в компании. Уровню личного дохода, профессионализму и хорошим перспективам развития, устойчивости компании они придают относительно меньшее значение.

Весьма заметна специфика понимания успеха у *"прагматичных снобов"*. Для них человеческий и символический капиталы являются важнейшими. Так, они значительно чаще выделяют высокий уровень профессионализма в качестве критерия успеха. Кроме того, среди них выше доля отметивших высокий уровень личного дохода, высокий авторитет, признание в бизнес-сообществе и престижность компании. Скорее всего, признание в бизнес-сообществе для них - это прежде всего форма символического, а не социального капитала. При этом представители данной группы реже выделяют в качестве критериев успеха перспективы развития, устойчивость и прибыльность компании и признание в обществе.

Представители групп различаются также по предпочтениям различных аспектов жизнедеятельности. Для *"профессионалов"* важнее, чем в среднем, гармония между личной жизнью и работой: 67% поставили ее на первое место (против 53% в целом). А вот в среде *"общительных прагматиков"* такая гармония важна только для 38%. Примечательно, что 35% их содержание работы поставили на первое место (25% по всему массиву). *"Прагматичные снобы"* отличаются тем, что больше других ценят положение на карьерной лестнице. *"Общительные"* придают относительно большее значение доходу, перспективам карьеры, престижу компании и меньшее - интересной работе. *"Общительные гибкие"* больше настроены на отдых и предпочитают интересную работу перспективам карьеры.

Факторы успеха. Представители групп с разными стратегиями инвестирования различаются и своими представлениями о факторах успеха.

"Профессионалы" придают меньшее значение символическому и социальному капиталу как факторам успешности, чем представители остальных групп. 57% данной группы отметили, что в современных условиях очень важно быть открытым, благожелательным и уметь завязывать контакты; 31% - что важно иметь социальные связи (эти показатели меньше, чем по массиву опрошенных). Да и в определении значимости человеческого капитала они не сильно отличаются от остальных. Лишь доля указавших, что высокий уровень профессионализма очень важен лично, среди них немного выше, чем

в среднем. Заметим: подавляющее большинство респондентов придают большое значение человеческому капиталу как фактору успеха.

"Общительные" придают относительно большое значение факторам символического капитала и, что удивительно, гораздо меньшее - факторам социального капитала. 69% их представителей отметили важность для успеха престижного диплома (58% в целом). Они низко оценивают роль удачи в достижении успеха. Что касается "общительных прагматиков", подавляющее большинство их (81%) подчеркивают значение лидерских качеств, чтобы стать успешным (против 58% по массиву).

стр. 95

ву). Все они отдают должное умению находить нетрадиционные методы решения возникающих проблем. В данной группе в большей мере признаются важность соблюдения бизнес-этики, стремления понять точку зрения других. Зато такой существенный показатель человеческого капитала, как профессионализм, с точки зрения "общительных прагматиков", играет несколько меньшую роль в деловом успехе, чем у других.

Среди "общительных гибких" несколько выше доля тех, кто считает очень важным уметь находить контакты с людьми (73%), а также придающих значение удаче (54%). В данной группе ниже оценивают влияние на успех образования и бизнес-этики.

"Прагматичные снобы" отличаются тем, что многие факторы расценивают выше, чем в среднем. Это касается как человеческого, так и, в особенности, символического капиталов. Большинство представителей данной группы (83%) считают высокий уровень профессионализма очень важным фактором успеха. Именно в этой группе (а не в группе "профессионалов") большое значение придается хорошему образованию (67%). Как и следовало ожидать, здесь больше всего ценят престижный диплом (22% членов группы против 9% по массиву). Практически все "прагматики" полагают, что для достижения успеха важно понять точку зрения других; 78% их столь же высоко ценят способность создавать контакты в общении. Вместе с тем они несколько ниже оценивают значение факторов, необходимых для занятия руководящих должностей - склонности к лидерству, умению находить нетрадиционные методы решения и др. Возможно, это объясняется тем, что многие из них работают в крупных иностранных компаниях и занимают относительно невысокие должности.

В целом, исследование показало, что представления о деловом успехе и его факторах отличаются большим разнообразием. Наши гипотезы 1.1, 2.1, 3.1, 3.2, 4.3 подтвердились полностью; гипотезы 2.2, 4.1, 4.4 - частично; гипотезы 1.2, 1.3, 4.2 не нашли подтверждения.

Так, гипотеза о доходе как наиболее значимом факторе успеха подтвердилась частично. Хотя этот критерий успеха и указывается чаще всего, около трети слушателей не включили его в число четырех наиболее важных. Профессионализм и интересная работа, вопреки ожиданиям, являются вторым и третьим по важности критериями соответственно, что опровергает первоначальную гипотезу о том, что они, скорее, факторы, чем критерии успеха. Также не подтвердилась гипотеза относительно профессиональных предпочтений. Важнее всего для слушателей не уровень дохода и карьерное положение, как предполагалось изначально, а гармония между личной жизнью и работой. Положение на карьерной лестнице не столь важно, как ожидалось. Гипотеза о том, что практически все респонденты стремятся инвестировать в человеческий капитал, подтвердилась. Вместе с тем стратегии инвестирования их оказались разнообразны, носят комплексный характер.

В ходе изучения были выявлены особенности представлений о деловом успехе и его факторах у разных групп студентов бизнес-школ. Для понимания социальных механизмов формирования данных представлений требуется дальнейшее исследование.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

Coleman J.S. Social Capital in the Creation of Human Capital // Social Capital: a Multifaceted Perspective / Eds. P. Dugupta, I. Serageldin. Wash. DC: World Bank, 2000.

Бурдые П. Формы капитала // Экономическая социология. 2002. Том 3. N 5. С. 60 - 75.

Заславская Т. Н., Крылатских Э. Н., Шабанова М. А. Новое поколение деловых людей России. М., 2007.

Радаев В. В. Понятие капитала, формы капиталов и их конвертация // Общественные науки и современность. 2003. N 2. С. 5 - 17.

Фальцман В., Кочурова Т., Чащарина О. Бизнес-образование - экономическая наука // Общество и экономика. 2004. N 1. С. 117 - 138.

Филонович С. Р. Бизнес-образование: специфика, программы, технологии, организация. М., 2004.

Шабанова М. А. Бизнес-образование в России: особенности нового поколения деловых людей // Социол. исслед. 2009. N 4. С. 49 - 62.

стр. 96

Еляков А.Д. Информационная перегрузка людей²

ЕЛЯКОВ Анатолий Дмитриевич - доктор философских наук, профессор, заведующий кафедрой философии Самарской государственной экономической академии.

Во 2-й половине XX века с началом перехода развитых стран мира к информационному обществу стали проявляться негативные стороны этого процесса. Билл Гейтс в 1990-е годы констатировал: "Перегрузка информацией является достаточно распространенной..." [1, с. 80]. Интенсивное использование информационных технологий в развитых странах мира ставит перед исследователями и практиками трудный вопрос - как снизить информационную перегрузку [2, с. 686].

Суть информационной перегрузки состоит в том, что количество поступающей полезной информации превосходит объективные возможности ее восприятия человеком. Полезной мы называем ту информацию, которая необходима для решения задач, обеспечивающих жизнедеятельность личности или социальной организации. В литературе, посвященной этой теме, информационная перегрузка порой трактуется как состояние, при котором люди принимают "любую информацию, не являющуюся полезной в данный момент" [2, с. 687], с чем трудно согласиться, поскольку речь идет о восприятии ненужной в данное время информации, которую нельзя использовать. В кибернетике для обозначения подобной ситуации используется термин "помехи".

В настоящее время в научной среде широко обсуждается еще одна проблема - информационного голода, нехватки информации. При отсутствии необходимой информации нет возможности для реализации перспективных планов. Проблема имеет универсальный характер, проявляется в случае постановки и решения общих и частных вопросов¹. Одной из причин недостатка информации, как это ни парадоксально, является ее избыток, вызывающий информационную перегрузку².

Информационный взрыв, породивший необъятное количество информации, первоначально вызвал в обществе большой ажиотаж. Журналисты, пытавшиеся осмыслить новую ситуацию, в зависимости от использования в ее описании тех или иных метафор разделились на "сухопутных" (они определяли рост количества информации посредством терминов "Гималаи" или "Эверест"), "водоплавающих" (те пользовались терминами "океан" и "море"), "горовосходителей" ("лавина") и "бредущих по

¹ Вот одна из ее лаконичных характеристик: "Человек живет в условиях, когда информация совершенно недостаточна. Он не только не знает, каким образом оценить многие из стоящих перед ним

² Еляков А.Д. Информационная перегрузка людей /А.Д. Еляков // Социологические исследования, 2005. №5. С. 114-121.

альтернатив; он не осознает даже их сколько-нибудь значительной доли. Его система восприятия носит крайне ограниченный характер. Его возможности оценки сильно уступают компьютерным во многих ситуациях. Его способности поиска, обработки и запоминания информации оказываются очень изменчивыми. По мере того, как растут скорости передачи информационных единиц и объемы их передачи, ограничения, присущие индивиду, становятся все более заметными по отношению к обществу в целом" [3, p. 772].

² Специфические информационные перегрузки связаны с шумом, который тоже несет информацию, но неосмысленную и потому не подлежащую декодированию. Постоянный (непрерывный) шум создает явление избыточности и оказывает воздействие на нервную систему человека. Такая реакция начинается с уровня шума в 40 дБ (децибел). Болевой порог наступает при шуме уровнем в 120 дБ. Рассмотрение этой темы выходит за рамки данной статьи.

стр. 114

болоту" ("трясина"). Многие были едины в том, что нормальная жизнедеятельность людей может оказаться парализованной избытком информации, хаосом в процессе ее получения, обработки, передачи и хранения. Известный советский ученый И. С. Шкловский в работе "Вселенная, жизнь, разум", размышляя о причинах, способных привести к гибели цивилизацию, в качестве одной называл перепроизводство информации. Станислав Лем в книге "Сумма технологий" сравнивал информационный взрыв и его результаты с мегабитовой бомбой. Конечно, информационный взрыв и его последствие - информационная перегрузка оказались не столь сокрушительными, как предполагалось вначале. Тем не менее, она заявила о себе и стала актуальным предметом научного исследования. Проблему информационной перегрузки нельзя было рассматривать отдельно от другой проблемы, имевшей изначально общий характер.

Такой проблемой в XX веке стали социальные последствия ускорения темпов научно-технического развития. Касаясь реалий современности, необходимо принять во внимание ускоренный процесс расширения рыночной экономики. Чтобы вытеснить конкурентов, нужно наращивать усилия по производству продуктов за единицу времени. Более того, наращивание должно превратиться в постоянный процесс. Но эта ситуация в итоге приводит к выходу за пределы экономики. По мнению американских исследователей, например, каждый новый фильм "снимается во все более сжатые сроки", музыканты играют музыку Моцарта, Баха и Гайдна в более быстром темпе, а это означает, что "увеличился объем слуховой информации в течение данного интервала времени". По мнению лексикографов, сегодня быстрее, чем раньше, происходят изменения значений употребляемых в разговорной речи слов (терминов). Высокий оборот изменений наблюдается в рекламе. Опрос 450 американских рекламных работников показал, что за последние два года 70% из них сменили работу. Они не успевали за требованием быстрой подачи материала [4, с. 128, 287]³.

В целом за 100 лет скорость передвижения на транспорте увеличивалась в 10 раз, скорость работы систем связи возросла в 10^7 раз, темпы обработки информации увеличились в 10^6 раз [5, с. 21]. Уже сейчас виртуальные миры (мультимедийные изображения) могут передаваться и обновляться 60 раз в секунду, что гораздо быстрее того, что может зафиксировать человеческое сознание. Ускорение изменений в предметном и духовном мире имеет результатом ускорение движения информации, что, естественно, вызывает информационную перегрузку.

Кроме того, в наше время появляется все больше источников информации, которые как бы запрограммированы на интеллектуальную перегрузку. Прежде всего, мы имеем в виду СМИ. Люди, которые обязаны платить за каждую долю секунды времени на радио или телевидении, пытаются сообщить максимум информации за минимум времени. Также поступают и другие специалисты, а у потребителя "идет голова кругом".

Многое из того, что связано с информационной перегрузкой, зависит от обстановки. Новая ситуация требует больше информации, чтобы имелась возможность приспособиться к ней. В результате могут возникнуть и соответствующие перегрузки. По мере адаптации к другому состоянию перегрузки снижаются, что, однако, не

компенсирует рост психологического напряжения на начальном этапе. Серьезное беспокойство вызывает энтропия информационного пространства, приводящая к падению качества информации за счет быстрого увеличения ее количества (захламенность, загрязненность "информационным мусором", "информационными отходами").

Если охарактеризовать в целом ситуацию нарастания информационных потоков, то справедливо будет констатировать, что она не укладывается в прокрустово ложе

³ Поскольку США оказались "пионером компьютерной революции", мы используем преимущественно американские данные.
стр. 115

необходимой степени простоты. Не случайно появились термины "хитросплетение", "проблемосплетение", за которыми скрываются не отдельные элементы (хотя они и имеют место), а десятки, сотни взаимозависимостей. Чтобы выявить причинно-следственные связи в их основе, необходимо собрать и проанализировать множество фактов. Степень изученности проблемы зависит во многом от того, в какой мере нам известны данные, характеризующие ее с самых разных сторон. Чтобы найти оптимальный подход к ее решению, очевидно, необходимо следовать этому принципу, разумеется, с учетом "качественной стороны" (объективности, своевременности и т.д.). Прежде чем принимать решения, люди стараются найти любую информацию. Однако нарушение меры порой приводит к тому, что увеличение количества полученной информации не дает ожидаемых результатов, а скорее напротив - вызывает обратный эффект. Но об этом ниже.

Приведем некоторые цифры, характеризующие информационную ситуацию в мировых масштабах. По данным информационного бюллетеня Microsoft [6, с. 11] на планете существуют 1,5 млрд. телевизоров и 2,5 млрд. радиоприемников. Кроме того, ежегодно появляются 100 тыс. журналов (на 60 языках), 5 млрд. научных книг и статей, 250 тыс. диссертаций и отчетов. Всемирный книжный фонд удваивается каждые 10 - 15 лет, число телефонных каналов - каждые 11 лет, число автоматизированных баз данных увеличивается в 10 раз за 10 лет. Добавим, что всемирный фонд описания изобретений (патентов) исчисляется примерно в 500 млн. страниц текста, и при этом он каждый год увеличивается на 1 млн. документов, воплощающих в себе информацию о 350 тыс. изобретений [7, р. 174]. Специалистами в области информатики установлена динамика роста информации. К 1800 году объем информации удваивается каждые 50 лет. С 1950 - каждые 10. С 1970 - каждые 5 лет, с 1990 - ежегодно [8, р. 587].

Современное поколение людей вынуждено жить в этом океане информации. Ее поток невозможно воспринять в полном объеме. Речь может идти только о некоторых ее частях, воспринимаемых избирательно и в определенных целях. При этом необходимо иметь в виду следующее: пропускные физиологические способности человека довольно ограничены и оцениваются в единицах в секунду: при корректорской работе - 18, при чтении вслух - 30, чтении "про себя" - 45. Наибольшее количество данных, которые человек может воспринять, составляет около 8 единиц в секунду [9, с. 186]. Добавим, что радиослушатель утрачивает способность воспринимать информацию, если она передается со скоростью более 180 слов в минуту [10, с. 54]. В телевизионном вещании оптимальным для передачи текстового материала, сопровождающегося изображением, можно считать средний темп, составляющий 103 слова в минуту. Эти цифры накладывают жесткие ограничения и на другие операции с информацией. Следует учитывать также дефицит времени и недостаток внимания у людей при получении информации.

И все же, ситуация не безнадежна. Скорость передачи и переработки информации у человека выше, чем у многих животных, что мы проиллюстрируем в эволюционном ракурсе. Так, у яйца морского ежа импульс движется вдоль мембраны со скоростью один символ в час; с подобной скоростью организм может реагировать только на крайне ограниченную часть своего окружения. У червя эта скорость возрастает до 100 символов в

секунду. У человекообразных обезьян - уже 10000 символов в секунду. У человека скорость передачи нервного сигнала достигает 30000 символов в секунду⁴ (в компьютере сигналы движутся и обрабатываются в миллионы раз быстрее). Хотя эти цифры позволяют провести только грубую оценку, они свидетельствуют о том, что человек - одно из наиболее приспособленных созданий на земле в отношении приема информации.

⁴ Впрочем, быстрота реакции (поведенческой) у многих высших животных не только не уступает человеческой, но и превосходит ее, в чем нетрудно убедиться на примере обычной домашней кошки.

стр. 116

Появление персональных компьютеров вызвало у многих людей иллюзорное представление о быстрой преодолительности сложностей, связанных с информационным взрывом и, соответственно, с информационными перегрузками. Время показало, что это не так. Образно говоря, компьютер в отношении его использования подобен лопате: что в него вложишь, то и получишь. Одна из основных трудностей заключается в выявлении нужной субъекту информации. Если у пользователя нет критериев в ее выборе, ему не поможет никакой компьютер. При отсутствии таких критериев из уникального средства организации и упорядочения информации он превращается в суперпрожорливое существо, глотающее из наличного знания все, что угодно, сколько угодно и когда угодно, и способное "изрыгать" фантастическое количество данных⁵.

Итак, налицо все более обостряющееся противоречие между обществом (человечеством) как совокупным производителем неиссякаемого потока информации и отдельным человеком как ее потребителем и пользователем, обладающим ограниченными биолого-физиологическими и социальными возможностями по ее восприятию и освоению. Информация, будучи благом, когда человек контролирует ее, превращается во зло, если поток информации "выходит из повиновения". Заметим, однако, что такое зло не является фатальным, если человек - исследователь выступает в роли *актера* процесса (при необходимом ограничении в усвоении и использовании информации). Иначе говоря, если в этом отношении между собой и информацией он выступает в роли целерационального субъекта (М. Вебер).

Посмотрим, как обстоит дело с информационной перегрузкой в ряде конкретных сфер. Обратимся к деловой жизни в ее ключевой части - в деятельности менеджерской. Она включает компоненты науки и искусства, творчества и интуиции. Менеджмент интегрирует в единое целое самые разные виды общественных отношений. Чтобы успешно осуществлять такую деятельность, требуется получение огромного объема самых разнообразных данных о фирме, заводе, человеке, о специфике труда и характере управления в данной сфере, необходимы их анализ и обработка с перспективой получения новых данных. Однако потоки тех сведений, которые поступают в органы управления, намного превышают возможности людей в отношении их восприятия и обработки (выше приводились количественные данные), что приводит к трудностям и сбоям. Точные данные на этот счет хорошо представлены в американской литературе. На основе отчета "Управление коммуникациями на рабочем месте XXI столетия" американские работники получают в среднем по 130 сообщений в день, а их британские коллеги - по 169. Фирма Pitney Bowes Yns и институт The Institute for the Future в совместном исследовании пришли к выводу, что наибольшая часть сотрудников (а это менеджеры высшего эшелона власти и простые клерки) заняты в основном приемом, обработкой и отправлением данных. До остальных дел руки не доходят. Один британский менеджер с горечью сообщил, что он за день вынужден реагировать примерно на 30 телефонных звонков и не меньшее количество сообщений по электронной почте⁶. Образно характеризуя данное состо-

⁵ Авторы "специального доклада" о состоянии экономики США, опубликованного в журнале "Business Week" от 17 октября 1970 г., констатируют: "Годы беспокойства по поводу бурного роста

объема информации и бумажного наводнения не привели к решению этой проблемы. Даже вычислительная машина, которая, как многие надеются, может стать средством спасения, во многих случаях оказывается лишь усовершенствованным печатным станком. Некоторые центры обработки информации могут выдавать в день несколько тонн печатных документов, считая только оригиналы. Есть подозрение, что значительную часть из этого ужасающего количества слов и чисел никто и никогда не читает. Поток данных, посылаемых по линиям связи, как предполагается, для того, чтобы их напечатали или, по крайней мере, где-то приняли к сведению, с середины 60-х годов увеличивается ежегодно на 25 - 40 процентов". Создается впечатление, что этот доклад написан в наши дни.

⁶ Это крупномасштабный канал информационной перегрузки, если учесть, что в США 80% служащих используют электронную почту для делового общения.

стр. 117

ание, он сказал, что его "бомбардирует" информация, причем в таком количестве, что он не готов ее "переварить". О чудовищных объемах информации, поступающих в органы управления, пишет С. Франкенштейн [11, с. 247]. Уникальный факт приводит американский специалист по менеджменту Бертран Л. Акофф. На столе одного из руководителей крупной корпорации он увидел "собственными глазами" фолиант в 600 страниц, появившийся в результате компьютерной распечатки данных о состоянии запасов. Отчет появляется ежедневно, в том числе и у его коллег [12, с. 357]. Возникает ситуация, когда "накаты" информации могут подавить у руководителей способность анализировать, думать и, соответственно, поступать, в связи с жесткой необходимостью принимать неотложные, текущие, даже маловажные решения. Менеджеры полагают, что борьба с информационными перегрузками превращается в крупную современную проблему [13, с. 24].

Исходить из оптимистического подхода в ходе решения этих проблем достаточно трудно. Добавим к приведенным сведениям: за 1 год США "производят" фантастическое количество документов - 1,3 триллиона [14, с. 218], а ведь они предназначены конкретным потребителям и не в последнюю очередь руководителям. Причем количество документов неуклонно растет⁷. Поскольку, по мнению Б. Гейтса, только 5% документов США имеют электронную основу, остальные бумажную (а бумаги рано или поздно уничтожаются), появился термин "бумажное загрязнение окружающей среды". Перспективы в этом плане "отменные". По словам Гейтса, потребление бумаги в стране удваивается каждые четыре года.

Ученые также не избежали информационных перегрузок, оказавшись заложниками компьютера, созданного ими в целях борьбы с информационной атакой. В настоящее время в области науки ежегодно издается несколько миллионов новых книг, 60 тыс. журналов по всем отраслям науки и техники, медицине и сельскому хозяйству, в которых ежедневно публикуются 2,5 - 3 млн. статей. Рост количества издаваемых журналов за последние годы превратился в устойчивую тенденцию. Например, с 1975 по 1995 гг. число периодических изданий в США выросло на 62%, а количество статей в них на 134%⁸. Если 10 лет назад сообщалось об удвоении объема научной информации за 5 - 7 лет, то к концу 80-х годов оно происходит в течение 20 месяцев [16, с. 2].

Экспериментально установлено, что мозг человека в состоянии воспринимать и точно обрабатывать информацию со скоростью не более 25 бит в секунду. При такой скорости усвоения данных в течение жизни человек может прочитать не более трех тысяч книг, с учетом того, что будет ежедневно воспринимать по 50 страниц текста. В Германии на этот счет были проведены специальные исследования, в результате которых выяснилось, что в одной из берлинских научных библиотек не прочитанные ни разу книги насчитывают 90% ее общего фонда [17]. Это означает, что практически миллионы страниц, хранящие научно-технические и иные знания, были не востребованы теми, кому предназначались. Следует иметь в виду и то, что даже в условиях всеобъемлющей электроники печатная продукция, в силу определенного контроля за ее качеством, для ученых является основным источником информации [18, с. 22].

⁷ В США в 1995 г. гуверовская комиссия заглянула в папки с делами трех корпораций. При этом обнаружилось, что на каждого служащего, числящегося в платежной ведомости, в среднем приходилось, соответственно, по 34 тыс., 56 тыс. и 64 тыс. документов и докладных записок (См.: UNESCO Statistical Yearbook. 1965, P. 482.).

⁸ Говоря о США, есть все основания полагать, что в ближайшее время процесс роста общего числа научных изданий будет продолжаться. Об этом свидетельствует и финансовая политика правительства в области науки. В 2002 г. президент Буш подписал распоряжение об увеличении государственных ассигнований на фундаментальные и прикладные исследования. В результате совокупная сумма затрат на научные разработки (с учетом и вложений частных корпораций) достигла 103,7 млрд. долл., иными словами выросла на 13,5% по сравнению с 2001 г. [15].

стр. 118

Тот факт, что из всей имеющейся информации ученые усваивают только ее часть - одна сторона дела. Другая сторона заключается в старении хранимого знания, которое тем самым теряет ценность. Появился термин "период полураспада актуальных знаний", который означает период времени, в течение которого половина уже воспринятых сведений утрачивает полезность. (Заметим, что этот период становится все более коротким). Если для высшего образования он составляет около 7 - 10 лет, то в области компьютерных технологий он сократился до одного года.

Рост научных знаний носит стремительный характер. Только одна Система наблюдения за Землей (Earth Observing System) Национального управления по авионавигации и исследованию космического пространства США ежегодно порождает количество данных, эквивалентное 570 тыс. печатных книг объемом по 200 страниц каждая. Такие объекты, как океан, космическое пространство, область элементарных частиц и т.д., отличаются еще большей масштабностью.

Даже научные открытия тонут в пучине данных. Один пример. Всем хорошо известная "озоновая дыра" была обнаружена американским метеорологическим спутником еще в 1979 году, но она утонула в архиве, насчитывающем около 3 млн. не востребуемых видеолент. И когда спустя 7 лет английские ученые ее расшифровали, им и досталась честь открытия [19, p. 50]. Нобелевский лауреат по физике Эмилио Сэджер вынужден признать: "Даже об одних К-мезонах невозможно прочитать все научные статьи". Океанограф, доктор Артур Стамп, делает сенсационное заявление: "Я действительно не вижу иного выхода, кроме объявления моратория на новые публикации в течение десяти лет" [4, с. 120]. По расчетам американских ученых, если открытие или изобретение предполагает стоимость 10 тыс. долларов, то их дешевле открыть заново, нежели отыскать в завалах информации. Добавим, поиск нужной информации в библиотеках США требовал в целом не менее 300 млн. долларов.

В какой-то мере выход из положения, как представляется, связан с изучением лавины конкретных, детальных данных с помощью интерпретаторов, аналитиков, которые обобщают информацию и делают ее более обозримой. Но и здесь возникают трудности. Возьмем для примера такую острую проблему как контроль над вооружениями. Речь идет о соглашении между СССР и США. Как показывает практика, спутники (поскольку они в состоянии фиксировать объекты размером до нескольких дюймов) передают огромное количество данных. Как отмечается в журнале "Сайенс", все возрастающий объем информации угрожает "сокрушить даже армию аналитиков", вынужденных автоматизировать функции анализа и интерпретации. "Искусственный разум" пока несовершенен. Итак, наш первый вывод: Информационная перегрузка сохраняется с возможностью перехода на другой, более абстрактный уровень.

Даже в частной, домашней жизни людей наблюдаются информационные перегрузки. В конце 1980-х годов телевидение США передавало 3600 изображений в минуту на один канал. Американский зритель теперь имеет 108 каналов кабельного телевидения с высокой разрешающей способностью за счет направления сигналов от самого мощного в мире коммерческого спутника на принимающие "тарелки" небольшого размера, установленные на домах. В американском доме телевизор бывает включен в среднем по 7

часов в день, причем действительный период времени просмотра телевизионных программ составляет ежедневно 4,5 часа на одного взрослого человека (в Японии еженедельное время, потраченное на просмотр телевизионных программ в 1992 г. составляло 8 ч. 17 мин. на одну семью). По радио речевые программы передаются со скоростью до 100 слов в минуту, и его слушают в США в среднем по 2 часа в день (в основном в автомобилях). Средняя ежедневная газета содержит 150000 слов, и время, ежедневно затрачиваемое на чтение газет, составляет от 18 до 49 минут, а на просмотр популярных журналов уходит от 6 до 30 минут, и, наконец, чтение книг, включая литературу по школьной программе, занимает около 18 минут в день. В целом, средний взрослый американец ежедневно уделяет 6,34 ча-

стр. 119

са средствам массовой информации [20, с. 319 - 320]. Появилось целое поколение молодых людей, охваченных видео, просмотревших тысячи фильмов, усвоив при этом, пожалуй, только "видеологику". Кроме того, многие представители этого поколения тратят время на интерактивные видеоигры, просмотр видеокассет и особенно на работу на персональных компьютерах, являющихся тоже источником информации. В итоге возникает драматическая ситуация - при обилии данных последние многократные события в голове человека "стирают" предыдущие. Да и от последних данных в памяти мало что остается, поскольку они в целом подаются хаотично, фрагментарно, вне какого-либо логического порядка и структурирования. Практически получается следующее. На среднего американца ежедневно обрушивается как минимум 560 разных рекламных сообщений. Однако он замечает только 76 из них. Следовательно, 484 рекламных сообщений он просто не замечает [4, с. 128]. Процессы демассификации современного производства (благодаря применению "безлюдных технологий") привели к тому, что фирмы-производители ориентируются главным образом на конкретного потребителя и предлагают умопомрачительное количество моделей изделий.

Второй вывод, который мы делаем из обилия приведенных фактов и цифр: Информационная перегрузка препятствует нормальной деятельности человека, и выходов из этой ситуации может быть несколько: 1. Человек пропускает (не воспринимает) часть информации, не сумев ее увидеть (услышать); 2. Он воспринимает и перерабатывает всю информацию точно и в соответствии с задачей, но позднее срока; 3) воспринимает информацию в искаженном свете или просто отказывается от ее восприятия. К этому следует добавить: а) Если информация воспринимается не в полном объеме, частично, то она дает превратное представление о фактах, а отсюда источник неточных, и даже ошибочных, федеральных, групповых, индивидуальных решений; б) когда человек, особенно деловой, понимает, что он воспринимает не всю информацию по заинтересованной теме, это отрицательно сказывается на его нервной системе. Он испытывает неуверенность, раздражительность и даже чувство страха. Доктор Джеймс Дж. Миллер, директор Института исследований психического здоровья Мичиганского университета, подчеркивает, что "насыщение человека большей информацией, чем он может переварить, приводит к разбалансировке". Он предполагает, что информационная перегрузка может вызывать разнообразные формы психических заболеваний. И последнее: в). Информационные перегрузки ослабляют способность людей думать, приводят к снижению творческих потенций, появлению острого дефицита времени.

Подводя итог, я хотел бы отметить, что груз проблем, связанных с информационными перегрузками, требует от общества нахождения способов их решения. Мы не пойдем по пути построения очередной утопической программы (типа создания и использования искусственного интеллекта или вживления в мозг человека микрочипов - пусть этим занимаются фантасты и футурологи). Не предлагая спасительных решений, я выскажу только общие соображения. Необходимо четкое определение целей деловой активности и, исходя из нее, использование только необходимой информации. Требуется

производить отсев информации с выделением наиболее существенного для решения проблем с отказом от детальной, "вермишельной" информации. Наконец, необходимы формирование высокой информационной культуры, выработка наиболее рациональных приемов и методов управления информацией.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. *Гейтс Б.* Дорога в будущее. М., 1996.
 2. Информационные технологии в бизнесе. Энциклопедия. СПб. 2002.
 3. *Shubik M.* Information, Rationality and Free Choice / Toward the Year 2000: Work in Progress // *Daedalus*. Summer 1976. P. 772. стр. 120
-
4. *Тоффлер А.* Футурошок. СПб., 1997.
 5. *Лисичкин В. А., Шелепин Л. А.* Третья мировая информационно-психологическая война. М., 1999.
 6. Microsoft. 2002, сентябрь.
 7. World Communication and Information Report 1999. Paris: Unesco Statistical Office, 1999.
 8. Statistical Abstract of the United States. 1999.
 9. *Алферов А. В.* Механизация и автоматизация управленческого труда. М., 1986.
 10. *Бойко В. В.* О восприятии телевизионного изображения в зависимости от темпа чтения // Вопросы психологии. 1972, N 3.
 11. *Франкентейн С.* Ошибки топ-менеджеров крупных корпораций. М., 2004.
 12. *Акофф Л.* О менеджменте. СПб., 2002.
 13. Как справиться с перегрузкой? // Компьютерное обозрение. 1998, 30 сентября. N 36.
 14. *Тоффлер А.* "Метаморфозы власти". СПб. 2002.
 15. *Маркусова В. А.* Создание и распространение знания в России // НТИ. 2004. Серия 1. N 1, с. 10.
 16. Беседы по пути в компьютерный век // Аргументы и факты. 1998. N 51.
 17. Труд. 2000. 20 апреля.
 18. *Глушанский А. В., Коленов Н. Е.* Библиотеки РАН в интернет: что изменилось? // НТИ. Серия 1.2001.N 1.
 19. *Forester T.* Megatrends or Megamistakes? What ever happened to the information society information? 1990.
 20. *Кастельс М.* Информационная эпоха. Экономика, общество и культура. М.: 2000. стр. 121

Самойлов Е.А. Коммуникация и сотрудничество как ключевые компетенции³

УДК 37.0 + 316.7

Е. А. Самойлов (Самара)

В статье раскрывается сущность понятий "компетенция", "ключевая компетенция". На основе идей экзистенциализма, положений концепции управления открытыми организационными системами и уни-

Самойлов Евгений Андреевич - кандидат педагогических наук, доцент кафедры философии, Поволжская государственная социально-гуманитарная академия.

E-mail: evge-samojlov@yandex.ru

стр. 281

³ Самойлов Е.А. Коммуникация и сотрудничество как ключевые компетенции /Е.А. Самойлов // Философия образования, 2012, №1. -С. 281-289

версаяных общесистемных закономерностей обосновывается, что коммуникацию и сотрудничество следует рассматривать в качестве ключевых компетенций субъекта в информационном обществе.

Ключевые слова: компетентностно ориентированное образование, компетенция, ключевые компетенции, коммуникация, сотрудничество.

В динамичной внешней среде, в непредсказуемых, нерегламентированных условиях эффективность конкретной деятельности субъекта, успешность достижения цели определяется не только его базовой подготовкой (знаниями, способами действий, опытом творчества), но и компетенциями [1].

Компетенции - это комплексы разнородных личностных психических качеств (когнитивных, аффективных, волевых), которые обеспечивают человеку сложные виды практически преобразующих действий и позволяют достигать личностно значимых целей независимо от природы этих целей и социальной структуры, в которой он живет и работает. Ключевыми компетенциями будем считать группу родовых качеств, которые важны и необходимы для представителей большинства профессий и значимы для общества в целом на данном временном отрезке развития цивилизации. У работников той или иной специальности (профессии) они могут принимать различный вид. Иначе говоря, ключевая компетенция рассматривается как общее, а компетенция работника конкретной профессии - как единичное.

Анализ социально-экономических особенностей эволюции современной цивилизации, философское осмысление глобальных проблем человечества с учетом универсальных общесистемных закономерностей и идей концепции управления открытыми организационными системами приводят к выводу о том, что в информационном обществе ключевыми компетенциями являются коммуникация, сотрудничество, лидерство, новаторство [1], необходимые для эффективной самоорганизации человека и социума как открытых систем, которые обмениваются с изменчивой средой энергией, веществом и информацией.

стр. 282

Коммуникация - это конструктивное общение с использованием устной и письменной речи. Коммуникация является необходимым условием для самоопределения и становления человека как личности, так как, согласно философии экзистенциализма, чтобы выяснить какую-нибудь истину о себе самом, индивид должен вступить в контакт с другими субъектами.

Коммуникация может быть реальной (человек - другой человек, человек - группа людей) и виртуальной (человек - книга, человек - компьютер, мультимедиа-средства). Она является процессом, в ходе которого происходят прием, переработка, использование, передача человеком информации как средства повышения его организованности, а также осуществляются прямая и обратная связь человека с другими людьми, управление обменом энергией и веществом. Коммуникация обеспечивает доступ индивида к сокровищам культуры, без чего невозможно личностное развитие. Кроме того, она способствует приращению культуры в ходе трансляции личностью своих достижений в ценностно-разумном преобразовании мира.

В информационном обществе коммуникации придается особое значение. Дело в том, что в нестабильных непредсказуемых окружающих условиях эффективное решение многоаспектных проблем в сложных организационных системах возможно только на коллегиальной основе, когда лица, принимающие решения, рассматривают проблему более широко, с различных точек зрения, с учетом множества разнообразных факторов и условий. Но известно, что у каждого человека - свой образ мира. Разные люди наделяют окружающие предметы неодинаковыми индивидуальными смыслами, которые выражают

не значения, а значимости. Поскольку содержание смысла несводимо к значению понятия, один субъект не в состоянии понять реальность, то есть осознать многообразие смыслов культурно-исторического мира.

Понимание - процедура постижения смысла - реализуется через субъект-субъектные отношения. Сущность смысла открывается в его коммуникативной природе, и подтверждением его объективности является не объективное отражение действительности, а тот факт, что он выражает коллективный опыт, ставший достоянием культуры и существующий независимо от индивидуального сознания. "Элементарное событие не приобщается к всеобщему, находящемуся вне его, а наоборот, это всеобщее обнаруживается в нем самом и через *общение* с другим особенным событием... На передний план выдвигается общение вместо обобщения. Разговор ведется на равных, признается право оппонента на существование" [2, с. 61].

Пониманию предшествует некоторое предпонимание - совокупность априорных знаний субъектов, на основе которых осуществляется постижение смысла сложившейся ситуации. Само понимание рассматривается как эвристическая познавательная процедура, дающая приращение знания, а не только восстанавливающая изначальное. Процедура принятия решения завершается достижением взаимопонимания между субъектами. Поэтому в процессе принятия решения психологи и социологи выделяют три фазы: предпонимание, понимание и взаимопонимание [3].

стр. 283

Таким образом, для разрешения возникающего в процессе работы противоречия субъекты должны вступить во взаимодействие, понять смысл коммуникативно-деятельностной проблемной ситуации и затем выработать решение о тех действиях, которые следует предпринять. Поэтому в процессах управления ключевая роль отводится организации эффективной коммуникации. Вот почему в перечень важнейших требований к современному работнику включается готовность к коммуникации, то есть к деловому конструктивному общению с использованием устной и письменной речи.

Структура коммуникации включает в себя:

- участников-коммуникантов, наделенных сознанием и владеющих нормами некоторой семиотичной системы (языка);
- ситуацию, которую они стремятся осмыслить и понять;
- тексты, выражающие смысл ситуации в языке;
- цели, делающие тексты направленными, то есть то, что побуждает субъектов обращаться друг к другу;
- процесс материальной передачи текстов (цит. по: [3]).

Коммуникативная компетенция имеет множество аспектов и оттенков. Это интегративный термин, которым обозначаются следующие возможные виды действий субъекта в процессе общения:

- активное слушание, понимание и интерпретация различных точек зрения;
- изложение своей позиции;
- участие в дискуссии;
- нахождение аргументов в споре;
- убеждение оппонентов в своей точке зрения;
- использование различных жанров коммуникации (монолог, диалог, полилог; сообщение, дискуссия, полемика);
- поиск точек соприкосновения и различий в своей позиции и позиции оппонентов;
- посредничество в конфликтах;
- структурирование выступления;
- расстановка акцентов в выступлении.

В коммуникативной компетенции проявляются волевые и аффективные качества субъекта: управление личными эмоциями в процессе выступления, преодоление

антипатий и сдерживание симпатий, настойчивость в проведении своей линии, регулировка темпа, громкости речи, импровизация и перестройка речи в зависимости от сложившейся ситуации и другие.

Поскольку коммуникация предполагает использование письменной или устной речи, она оказывается неразрывно связанной с информационной культурой (ИК) человека. С семантической точки зрения, информационную культуру мы будем трактовать как готовность субъекта к восприятию, анализу, верификации (оценке истинности), пониманию (знаково-образный, знаково-чувственный, образно-чувственный, знаково-знаковый перевод) и использованию информации, поступающей из разнообразных внешних источников.

Известно, что некоторые современные СМИ содержат в штате специалистов по информационному управлению, которые в зависимости от того

стр. 284

или иного политического, экономического заказа дают извращенную, необъективную картину мира, социального бытия и т. п., которая вольно или невольно воспринимается людьми, и они "попадают" на обман [4]. В этом аспекте компонентами информационной культуры являются:

- критичное отношение к печатному слову и распространяемой по каналам СМИ информации;

- умение понимать текст и видеть подтекст ("читать между строк");

- способность понимать, что человек (представитель определенного общественного слоя) говорит и что он подразумевает, исходя из учета его особенностей и интересов;

- готовность анализировать альтернативные точки зрения, а также формировать и доказательно, аргументированно обосновывать и излагать в устной и письменной форме свою позицию;

- разумное, взвешенное отношение к авторитетам, возможность освободиться от власти их идей, слов и поступков.

С процессуально-технической точки зрения, под информационной культурой понимается готовность субъекта к использованию в процессах коммуникации современных носителей информации (в том числе и компьютеров). Значимость этого аспекта информационной культуры обусловлена, помимо прочего, тем, что наряду с фундаментальными научными знаниями сегодня начинают развиваться иные формы организации знаний, которые ориентированы на их использование в инженерии, управлении, обучении и других видах человеческой деятельности, являющихся продуктом социальной самоорганизации. Вновь приобретенные знания могут накапливаться уже не только в памяти субъектов, но и в специально организованной компьютерной среде. В настоящее время активно разрабатываются научные подходы к созданию мультимедиа-систем интеграции профессиональных знаний, создаются мультимедиа-онтологии, представляющие знания о целях и задачах деятельности специалистов, возможных сценариях действий и методах решения задач, результатах деятельности и т. п.

Использование субъектом современных мультимедиа-средств для накопления, систематизации и презентации знаний повышает эффективность коммуникации и, в конечном счете, повышает продуктивность деятельности взаимодействующих лиц. Поэтому компьютерные сети становятся неотъемлемой частью современных организаций, а владение информационными технологиями входит сегодня в перечень обязательных требований к подготовке работников в широком спектре профессий.

Коммуникация как реальное общение предполагает взаимодействие, контакт людей, в ходе которого вырабатываются те или иные решения. В условиях глобализации такие контакты принимают всеобъемлющий характер. Поэтому в структуру системы ключевых компетенций включается сотрудничество. *Сотрудничать* - это значит, работать,

действовать вместе, принимать участие в общем деле. Сотрудничество - это процесс, который характеризует связи человека с другими людьми и природой.

Проблемы взаимодействия и самоорганизации в различных открытых системах исследуются синергетикой (с греч. согласование, сотрудничество, кооперация, совместное действие). В соответствии с идеями синергетики современные организации можно рассматривать как неравновес-

стр. 285

ные открытые системы, которые способны реагировать на внешнее воздействие самоорганизацией структур. Целостность таких организаций характеризуется тройной взаимозависимостью, а именно: взаимозависимостью каждой из ее важнейших частей, затем зависимостью каждой из ее частей от всей системы и, наконец, зависимостью всей системы от ее части. Элементами (частями, подсистемами) организаций являются их работники-акторы. В концепции холонических производственных систем актер - человек, способный к приобретению знаний, принимающий решения о том, какие действия предпринять в сложившейся проблемной ситуации, и участвующий в осуществлении этих действий. Процессы управления в организациях осуществляются в результате совокупной деятельности акторов. Для достижения своих целей, решения междисциплинарных задач акторы объединяются во временные рабочие группы (команды).

Между элементами системы (работниками) реализуются определенные отношения, в силу чего целое представляет собой нечто большее, нежели сумма составляющих частей. Этими отношениями в социально-экономических системах могут быть отношения сотрудничества, противостояния (конкуренции), нейтралитета [4]. Под влиянием внешней неустойчивой, динамичной среды работники самоорганизуются, их деятельность упорядочивается, приобретает согласованность в соответствии со спецификой внешнего воздействия. Согласно синергетике самоорганизация и саморазвитие происходят вследствие накопления негэнтропии. При этом энтропия снижается ровно настолько, насколько увеличивается негэнтропия.

Энтропия рассматривается как мера неопределенности, неорганизованности, беспорядка любой системы. Заметим, что причинами увеличения энтропии ученика как сложной системы являются болезни, истощение энергии (упадок сил вследствие учебной перегрузки), отсутствие доверия к учителю, упадок дисциплины, несправедливость педагога, конфликты. Негэнтропия (НЭ) определяет наличие в системе связанной информации и упорядоченности структуры. Источниками негэнтропии в открытых социальных системах являются нравственность, мораль, мышление, творчество, наука, искусство и т. п. Негэнтропия имеет противоположный знак по сравнению с энтропией, однако не является антиэнтропией, так как кривые НЭ и антиэнтропии не совпадают. Информация рассматривается как переносчик НЭ внутри системы и между системами. Информацией являются только те сведения, данные, знания, которые уменьшают неопределенность получателя или увеличивают его НЭ по отношению к интересующим вопросам [4].

Необходимыми условиями самоорганизации системы являются ее открытость и неравновесность. Тогда она способна обмениваться с окружающей средой веществом, энергией, информацией и уменьшать свою энтропию. При любом изменении состояния открытой системы изменение ее энтропии находится так: $ДЭ = ДЭ_1 + ДЭ_2$, где $ДЭ_1$ - изменение энтропии системы путем обмена данной системы с внешней средой энергией, веществом, информацией, а $ДЭ_2$ есть изменение энтропии в результате процессов, происходящих внутри самой системы. Общее уменьшение энтропии возможно только за счет составляющей $ДЭ_1$ [4].

стр. 286

Потенциал системы (организации) является основой эффективности ее деятельности. Под потенциалом понимают существующие у системы жизненно важные ресурсы (материальные, интеллектуальные, духовные и т.п.), которые могут быть приведены в действие, чтобы достичь определенной цели. Установлено, что потенциал всей системы существенно зависит от характера взаимодействия составных элементов (подсистем) системы [5].

Если взаимодействие структурных элементов системы целенаправленно и взаимосогласованно (синхронизировано), то есть между работниками имеют место отношения сотрудничества, то систему следует считать хорошо организованной. Тогда потенциал системы многократно превышает сумму потенциалов всех составляющих элементов (подсистем), а энтропия системы меньше, чем сумма энтропий входящих элементов из-за четкого и согласованного взаимодействия элементов системы. Если между сотрудниками как элементами системы реализуются отношения нейтралитета, то потенциал системы равен сумме потенциалов всех составляющих элементов. Наконец, при отношениях противостояния, антагонизма между работниками организации ее потенциал меньше суммы потенциалов всех составляющих частей, а энтропия больше, чем сумма энтропий каждой части.

Поэтому сотрудничество - готовность, стремление помочь, найти общий язык с коллегами, учет интересов всех взаимодействующих лиц - рассматривается сегодня как важнейшее качество современного работника. Социологические исследования показывают, что атмосфера взаимопомощи и поддержки более ценна, чем установка на минимальное непосредственное участие в делах других людей [6].

С точки зрения философии экзистенциализма сотрудничество выражает единство человека с миром. Основной принцип человеческого существования (экзистенции) - это быть-в-мире, причем "мир" - это трудовой мир, мир вещей, которые являются предметом заботы. Самоизоляция индивида от социума, семьи, государства, профессии неизбежно приводит к деградации, к разрушению его личности. Становление человека происходит не тогда, когда он замыкается в себе и изолирован от других, а когда он преследует цель вне себя. "Другие" всегда уже существуют вместе со мной, существование есть совместное бытие. Человек обретает себя, открывает свою индивидуальность, уникальность, развивается как личность лишь тогда, когда в известном смысле отрекается от себя, преследуя общественно значимые гуманистические цели.

В зависимости от сферы деятельности мы различаем такие виды сотрудничества, как интеллектуально-духовное, материально-практическое и комбинированное (синтез первых двух). С временной точки зрения, сотрудничество можно классифицировать как кратковременное, среднесрочное и долговременное. С точки зрения количества участников совместной деятельности и числа взаимных связей между сотрудниками, можно говорить о локальном, среднемасштабном и глобальном сотрудничестве.

В структуру сотрудничества входят такие элементы, как сотрудники, объект деятельности, условия деятельности, средства, ресурсы деятельности.

стр. 287

Опираясь на теорию деятельности А. Н. Леонтьева [7], можно выделить следующие фазы (этапы) совместной деятельности.

1. Выявление и согласование мотивов сотрудников.
 2. Целеполагание.
 3. Ориентировка. Распределение ролей.
 4. Исполнение.
 5. Контроль результата совместной деятельности.
 6. Коррекция результата совместной деятельности.
 7. Представление (презентация) результата совместной деятельности.
- Компетенция сотрудничества* - это интегративный термин, которым

обозначаются следующие возможные виды действий субъекта в процессе его взаимодействия с коллегами:

- оказывать поддержку тем, от кого зависит достижение цели;
- способствовать бесконфликтной совместной работе;
- устанавливать с людьми доверительные отношения;
- конструктивно разрешать конфликты;
- определять свое место в группе и совместной деятельности;
- устраивать эффективные групповые обсуждения;
- работать в группе в разных ролях;
- договариваться, принимать решения;
- уважать любую индивидуальность;
- быть терпимым в отношении людей иных убеждений и взглядов;
- действовать в условиях множества точек зрения [8].

В условиях глобализации сотрудничество граждан приобретает всеобъемлющий, исключительно важный характер, поскольку в обществе реализуется энтропийное равновесие (баланс): повышение производительности, сокращение затрат, рост доходов и благосостояния, а следовательно, снижение энтропии на одном полюсе достигается ценой увеличения неопределенности, рисков, неравенства, бедности, снижения доходов и благосостояния людей и увеличения энтропии на другом полюсе. Поэтому для разрешения всеобщих противоречий необходимо новое мышление и системный подход к миру как единому целому.

Для России как авторитетного члена мирового сообщества перспективным и наиболее прогрессивным представляется путь экономического развития, основанный на знаниях и эффективных нововведениях, необходимыми условиями чего являются консолидация, сотрудничество, партнерство всех общественных сил, а также стимулирование духовного и интеллектуального творчества, инициативы и энтузиазма широких слоев населения.

Предложенная трактовка ключевых компетенций коммуникации и сотрудничества может быть положена в основание теории компетентностно ориентированного образования (КОО). С нашей точки зрения, КОО - такой вид образования, который исходит из гуманистических общечеловеческих ценностей, учитывает внутренние потребности и ресурсы учеников и нацеливает их на максимально эффективную ответственную деятельность в динамичном мире на протяжении всей активной жизни.

стр. 288

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Самойлов Е. А. Компетентностно ориентированное образование: социально-экономические, философские и психологические основания: моногр. - Самара: Изд-во Самар. гос. пед. ун-та, 2006. - 160 с.
2. Витгих В. А. Концепция управления открытыми организационными системами // Известия Самар. науч. центра РАН. - 1999. - N1. - С. 55 - 76.
3. Витгих В. А. Процессы управления в социотехнических системах // Проблемы управления и моделирования в сложных системах: тр. VII междунар. конф. - Самара: Самар. науч. центр РАН, 2005. - С. 32 - 42.
4. Прангишвили И. В. Энтропийные и другие системные закономерности: вопросы управления сложными системами. - М.: Наука, 2003. - 428 с.
5. Богданов А. А. Тектология. Всеобщая организационная наука. - М.: Наука, 1989. - 655 с.
6. Равен Дж. Компетентность в современном обществе: выявление, развитие и реализация / пер. с англ. - М.: Когито-центр, 2002. - 396 с.
7. Леонтьев А. Н. Деятельность. Сознание. Личность. - М.: Академия, 2004. - 304 с.

8. Шишов В. С., Кальней В. А. Школа: мониторинг качества образования. - М.: Пед. о-во России, 2000. - 320 с.
стр. 289

Шилов И.Н. Конфликт как предмет социологии организаций⁴

ШИЛОВ Ирина Николаевна - кандидат социологических наук, доцент факультета экономического и социального управления Тюменского государственного университета.

Проблема организационных конфликтов остается в литературе до конца не проясненной. На раннем этапе становления конфликтологии исследователи, например, П. Мак и Р. Шнайдер, М. Дойч, А. Бернард и др., рассматривали конфликт преимущественно как деструктивное явление, которое надо предотвращать и избегать. Основным объектом исследования являлись малые группы. С конца 60-х годов в изучении конфликта (Л. Понди, Р. Волтон и Р. Маккерси, К. Томас) акцент сместился с исследования малых групп на выявление структурных источников конфликта, которые возникают между различными функциональными подразделениями, между группами с различными интересами и между иерархическими уровнями. Конфликт рассматривается как здоровый процесс, нуждающийся в управлении и сдерживании посредством переговоров и структурной адаптации. В конце 80-х - начале 90-х годов к конфликтам относят не только очевидные противостояния, такие как забастовки, но также прогулы или увольнения. Конфликты и оперативное управление ими рассматриваются как повседневные формы взаимодействия людей в организации. Задачи нового направления были сформулированы Д. Колб [1, с. 319]. В общем и целом можно выделить четыре подхода: каузальный, функциональный, диалектический (или радикальный) и целевой.

Каузальный подход. По мнению его сторонников, "причины являются элементом объяснения конфликта" [2, с. 49]. В.Н. Шаленко выделяет следующие три группы причин конфликтов: 1) условия, которые способствуют подъему несовместимых различий;

2) агрессивные диспозиции, которые ведут прямо к конфликтному поведению (Л. Козер); 3) психологические процессы, которые влекут за собой уверенность в несовместимости различий (Раппопорт; К. Томас) [3]. Л. Понди рассматривал конфликт как следствие дефицита ресурсов, престижа или власти, по поводу которых в социальных организациях любого типа или между ними время от времени вспыхивает конкуренция [4, с. 111].

Функциональный подход наиболее полно отражен Л. Козером. Он показал, что конфликт способствует скорее эволюционному, чем революционному изменению. Конфликт действует подобно предохранительному клапану, способствуя сохранению устойчивости организации перед внутренними и внешними изменениями [5]. Основные положения данного подхода: а) конфликт неизбежен и связан с изменением; б) конфликт детерминирован структурными факторами; в) низкий уровень конфликта полезен, особенно если используется конструктивно. Конфликт есть сущность организации, а не ее случайное состояние [6, с. 257].

При целевом подходе конфликт рассматривается как средство достижения организационных задач. Л. Понди отмечает: сам по себе конфликт ни плох, ни хорош; он должен быть оценен в терминах его функций и дисфункций [6, с. 259]. Источником конфликта выступают индивиды и группы, преследующие собственные интересы. М. Далтон описал организацию как структуру, состоящую из конфликтующих кликов, которые вовлекаются в борьбу за власть.

Диалектический подход. К нему относятся представления о конфликте, основанные на восприятии организационных отношений как изначально противоречивых. В основе

⁴ Шилов И.Н. Конфликт как предмет социологии организаций /И.Н. Шилов // Социологические исследования. 2000. №10. - С. 27-30.

данного подхода лежит диалектическая теория конфликта Р. Дарендорфа. Конфликт, по Дарендорфу, является неизбежным следствием системы управления; он присущ любой иерархической социальной организации и в принципе неустраим. Конфликт порождается теми же структурами, что и интеграция [7].

В отечественной социологии и социальной психологии давно обозначились основные линии изучения конфликтов в организациях: теоретическое осмысление его сущности, структуры и динамики (Л.А. Петровская, Ф.М. Бородкин и Н.М. Коряк), выявление иерархии факторов, детерминирующих конфликт (Н.В. Гришина, А.Т. Алексеева, В.Н. Шаленко, В.М. Афонькова, Т.Е. Котенко), исследование функций (Э.А. Орлова, Л.Б. Филонов), межличностных аспектов конфликтного взаимодействия (А.А. Ершов, Э.А. Орлова, Н.В. Гришина, С.И. Ерина, Е.С. Кузьмин), способов управления (В.Н. Шаленко, Ф.М. Бородкин и Н.М. Коряк, Т.З. Козлова), разрешение и критерии разрешенности (В.М. Афонькова, В.О. Храмов), анализ связи конфликта с организационной структурой (Г.А. Моченов, М.Н. Ночевник, Н.В. Гришина). Анализ литературы показывает, что в целом создана методологическая база, но исследования "растасцены" по трем самостоятельным направлениям: социальному, организационному, социально-психологическому. Целостное конфликтное поле организации как структурного элемента общества не составляет предмета исследования.

Для определения конфликта как предмета социологии организаций необходимо рассмотреть источники его возникновения, ключевые свойства и особенности его развертывания во времени. Можно выделить следующие источники, которые в своей совокупности образуют некое "конфликтное поле". 1) Организация - инструмент решения общественных задач, средство достижения целей. 2) Организация есть разновидность социальной общности, часть социальной системы общества, элементом которой является человек. 3) Организации представляют собой безличную иерархическую целевую структуру.

Здесь можно выделить источники конфликта двух типов: системный и структурный. Представление об организации как инструменте реализации целей, как безличной структуре связей и норм наиболее полно нашло отражение в тейлоризме, в модели А. Файоля и Л. Урвика, бюрократической модели организации М. Вебера. Эволюция взглядов на организацию нашла отражение в модели организации как человеческой общности Э. Мэйо и Ф. Ротлишбергера; в социотехнической модели, предложенной Тавистокской школой; интеракционистской модели Ч. Барнарда, Г. Саймона, Дж. Марча и др.; в модели "естественной" организации Т. Парсонса, Р. Мертона, А. Этциони и др. Исходя из сказанного, можно утверждать, что конфликт имманентен организационному бытию. Конфликты этого типа характеризуются К. Арджирисом как "конфликт между системой и индивидом" [8, с. 112].

В настоящее время в отечественной литературе организация рассматривается как целеориентированная система, где функционируют различные по своим социально-экономическим интересам иерархически соподчиненные группы. Они являются структурным элементом организации и субъектами целеполагания. Они склонны к абсолютизации своих целей, что создает почву для рассогласования интересов подразделений в организации. Кроме этого, для реализации своих целей группы нуждаются в ресурсах: материальных, финансовых, человеческих, властных и т.д., которые всегда ограничены. В типологии Ф.М. Бородкина и Н.М. Коряк выделяются два типа организаций: инструментальная, являющаяся средством достижения поставленных извне целей, и субъектная, опирающаяся на субъектность отдельных индивидов и групп в процессе реализации извне заданных целей [9]. Современные российские организации еще не достигли рубежа объектности, жесткой структурированности и формализованности. При тоталитаризме организации (особенно производственные) могут быть только

предельно инструментальными и неэффективными. Западные организации, столкнувшись с этим явлением, стали использовать новые способы структурирования деятельности, основанные на придании большей субъектности. Современные организации представляют собой скорее адхократии, т.е. управляются ситуативно, с упором на

стр. 28

самостоятельность подразделений. Они в меньшей степени иерархичны и определяются проектными командами, которые могут быстрее изменить стратегию организации в ответ на требования рынка. Конфликты по мере развития организации как институализированной коллективной деятельности не исчезают, а нарастают как по количественным, так и по качественным параметрам. Неизбежность конфликта при усилении функциональной специализации подразделений организаций (инструментальный аспект организационного бытия) отмечают Лоуренс и Лорч, Томпсон, Волтон и Даттон. Г. Минцберг указывает, что адхократии предполагают конфликт там, "где специалисты различных профилей должны работать вместе в междисциплинарных командах, и где, в силу самой природы структуры, политические игры ведутся без правил" [1, с.462].

Важным моментом в изучении конфликта в организации является вопрос о его локализации и структурированности во времени. Теоретические модели, описываемые в литературе, можно разделить на три большие группы. В первую группу входят модели, рассматривающие конфликт как "эпизод", который имеет свое начало во времени и заканчивается с его разрешением. Л. Понди выделяет пять стадий конфликта: 1) предшествующие условия (предпосылки); 2) латентный конфликт; 3) осознанный конфликт, который ведет к 4) манифестации конфликта, а затем к 5) последствиям конфликта. Филли (1975) добавляет к этим стадиям методы разрешения конфликта, такие как решение проблемы. Тибо и Волкер (1975) выделяют стадию процесса, когда стороны представляют обоснования своей позиции и стадию решения, когда эти обоснования оцениваются [10].

Во вторую группу входят описания конфликта как фазового циклического процесса, проходящего ряд последовательных фаз (этапов, стадий) в своем разворачивании, каждая из которых имеет специфические характеристики, условия возникновения, параметры и т.д. (Р. Дарендорф, Р. Раммель и др.). Р. Раммель выделяет пять последовательных фаз конфликта: 1) латентная фаза, содержанием которой является наличие потенциальных различий в ценностях, объективных обстоятельствах, взглядах;

2) иницирующая фаза, или фаза инцидента, когда потенциальные различия становятся актуальной основой взаимодействия; 3) балансирование сил - фаза реального конфликтного взаимодействия, когда стороны оценивают силы друг друга и противостоят возникшей проблеме в попытке достичь решения; 4) баланс сил - фаза временного приспособления к вытекающим из конфликта последствиям; 5) стадия раскола, когда у сторон появляется убеждение, будто обстоятельства опять созрели для проявления потенциального конфликта.

Авторы моделей, входящих в третью группу, в частности, Дж. П. Фолджер и М.С. Пул, предупреждают от рассмотрения конфликта как хорошо структурированного, последовательного процесса, развивающегося по определенной схеме, так как конфликты слишком часто становятся неуправляемыми [2]. Отмечается, что для правильного понимания того, что происходит внутри зоны конфликта, необходимо учитывать, что он детерминирован особенностями восприятия и интерпретации субъектов [1, с. 314]. В этом подходе конфликт рассматривается не просто как разворачивающийся стадийно процесс, или "эпизод", но как процесс, трансформирующийся под воздействием механизмов восприятия и интерпретации участников конфликтного процесса.

Рассмотренные подходы скорее дополняют, чем исключают друг друга. Конфликты в организации взаимопереплетены, оказывают влияние друг на друга, редко проявляются

в чистом виде как хорошо структурированный процесс. Они встроены в повседневное взаимодействие членов организации, зачастую протекают в скрытой, незавершенной форме. Эту особенность конфликта подчеркивают Ф.М. Бородкин и Н.М. Коряк, отмечая, что "на фоне одного большого конфликта... можно фиксировать несколько проходящих параллельно и последовательно "меньших" конфликтов, от успеха которых зависит победа в "большом" конфликте..." [9, с. 24-25]. С ними согласен Л. Крисберг: "конфликты - это сложное явление, включающее множество спорных

стр. 29

вопросов и сторон, и каждая сторона вовлечена одновременно также во множество конфликтов" [11, с. 27-28].

Таким образом, конфликт в организации как предмет социологии включает широкий круг феноменов. В качестве понятия "конфликт в организации" охватывает множество типов и форм проявлений конфликтов в организации, а как предмет исследования - это некое "конфликтное поле" - системный объект, не сводимый ни к простой сумме конфликтных эпизодов, ни к отдельным формам конфликта. Это система взаимодействий субъектов организации, обусловленных актуализированными противоречиями в той или иной сфере и направленных на их преодоление. Конфликт - это сложная многоуровневая, открытая система взаимодействий, основанная на противоречии в интересах, целях, ценностях индивидов или групп, занимающих различные ролевые позиции в организации.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Kolb D.M., Putnam L.L. The multiple faces of conflict in organizations // Journal of organizational behavior. 1992. Vol. 13 (3). P. 311-324.
2. Зайцев А.К. Социальный конфликт на предприятии. Калуга, 1993.
3. Шаленко В.Н. Конфликты в трудовых коллективах. М.: Изд-во МГУ, 1992.
4. Свенцицкий А.Л. Промышленная социальная психология. Л., 1982.
5. Coser L.A. The functions of Social Conflict. N.Y.: Free Press, 1956.
6. Pondy L.R. Reflections on organizational conflict // Journal of organizational behavior. 1992. Vol. 13. P. 257-261.
7. Дарендорф Р. Элементы теории социального конфликта // Социол. исслед. 1994. N 5. С. 142-147.
8. Сальков В. Конфликт в социальном управлении // Проблемы теории и практики управления 1993. N 3. С.54-63.
9. Бородкин Ф.М., Коряк Н.М. Внимание: конфликт! Новосибирск, 1989.
10. Lewicki R.J., Weiss S.E., Lewin D. Model of conflict, negotiation and third party intervention: A review and synthesis // Journal of organizational behavior. 1992. Vol. 13. P. 209-252.
11. Крисберг Л. Мир-созидание, мир-сохранение и разрешение конфликтов // Социол. исслед. 1990. N 11. С.32- 37.

стр. 3

Решетникова К.В. Методологические основы квалификации технологий управления организационными конфликтами⁵

РЕШЕТНИКОВА Кира Викторовна - кандидат экономических наук, доцент кафедры управления человеческими ресурсами факультета менеджмента Государственного университета - Высшей школы экономики (rechky@mail.ru)

⁵ Решетникова К.В. Методологические основы квалификации технологий управления организационными конфликтами /К.В. Решетникова // Социологические исследования, 2008, №10. - С. 52-61

Аннотация: В статье систематизируются разработанные в конфликтологии подходы к управлению организационными конфликтами: анализируется узкая и широкая трактовка термина "управление конфликтами"; рассматривается классификация различных методов управления конфликтами; описываются наиболее часто встречающиеся стратегии управления конфликтами: игнорирование, устранение, разрешение конфликта и его эскалация; приведены разные способы реализации этих стратегий и примеры их использования в организациях.

Ключевые слова: организационные конфликты * стадии развития конфликтов * стратегии управления конфликтами * технологии управления конфликтами * деэскалация, стимулирование

Деятельность менеджера всегда связана с решением разного рода противоречий, многие из которых принимают форму как внутриорганизационных, так и межорганизационных конфликтов. Поэтому умение управлять конфликтами с необходимостью входит в перечень функций современного менеджера. Однако даже при наличии соответствующих знаний и навыков успех в этой сфере может быть достигнут только в том случае, если есть необходимые инструменты управления: методы, конкретные методики, технологии, позволяющие не только минимизировать негативные последствия конфликта, но и по возможности сделать его полезным для организации. Вопрос методического и технологического оснащения этой сферы управления остается открытым, поскольку существует ряд проблем, ограничивающих возможности создания *технологий управления конфликтами*, хотя социальный заказ на разработку такого рода технологий может формироваться менеджерами разного уровня и разных сфер деятельности. Однако этот заказ ограничивается, как правило, разработкой *технологий разрешения и предупреждения конфликтов*, что является лишь частью технологий управления.

Технологии разрешения и предупреждения конфликтов ориентированы на формирование такой ситуации, когда изначально в качестве нормы задается их отсутствие в организации. Задачей менеджера становится следование этой установке. Даже в случае признания неизбежности организационных конфликтов речь идет либо о значительном снижении вероятности их возникновения, либо о минимизации их деструктив-

стр. 52

ных последствий. Следует отдать должное разработанным технологиям разрешения и предупреждения конфликтов, поскольку задачу, поставленную перед ними заказчиками, они выполняют. Другой вопрос, насколько корректно поставлена сама задача и работает ли ее решение на реализацию *целевой функции организации*, а не только на удовлетворение интересов менеджеров.

Что касается создания технологий управления конфликтами, то их принципиальное отличие состоит в *использовании конфликтов как фактора развития организации*: в этом контексте они могут выступать и как средство диагностики организации, и как движитель организационных изменений. При таком подходе функциональная роль конфликтов используется максимально широко. Однако такого рода технологий пока мало, концентрируются они, в основном, в рамках игрового подхода и далеко не в полной мере удовлетворяют требованиям, предъявляемым к *социальным технологиям* [см.: 4]. Выступая как средство организации, алгоритмизации деятельности человека при решении определенных задач, эти технологии не позволяют достичь той цели, ради которой формируются, и гарантировать заданный результат. И здесь открывается принципиально новый уровень этой проблемы, имеющей методологический характер, восходящий к развитости академической науки.

Существование теорий, характеризующихся разным отношением к конфликтам, заложило основы двух принципиально противоположных подходов к возможностям и необходимости управления ими: 1) если мы признаем, что *конфликт* представляет собой

некопатологическое явление, то управленческой задачей становится "лечение" организации, основанное на стремлении избавиться ее от этой патологии. Соответственно, выбор методов диагностики и методов устранения конфликта не ориентирован на сохранение и усиление его конструктивных последствий, зато значительное внимание уделяется методам профилактики как нежелательного и вредного для организации явления; 2) если же создателями теории конфликта, с одной стороны, и специалистами по теории организации, с другой, признается, что *конфликт - неизбежное и закономерное явление*, представляющее собой обратную сторону сотрудничества, особый тип взаимодействия, то методы управления этим типом взаимодействий должны быть иными. Однако они зачастую не сильно отличаются от методов, предлагаемых представителями первого подхода: функциональный подход к организационным конфликтам, декларируемый представителями второй парадигмы, часто оказывается таковым лишь в отношении признания их неотъемлемой частью организационных взаимодействий, но не методов управления ими.

Не умаляя значения методов работы с конфликтами, которые были созданы западными и отечественными специалистами, следует признать, что даже на уровне теории пока нет систематического осмысления, классификации существующего разнообразия подходов к их управлению. Многие авторы, разрабатывая версии классификаций, ориентируются в большей степени на их практическую значимость, вследствие чего эти классификации подчас имеют сходные признаки, которые могут дезориентировать менеджеров-практиков при выборе методов управления. В связи с этим мы видим свою задачу в том, чтобы *систематизировать*, попытаться *типологизировать подходы к управлению организационными конфликтами*.

Прежде всего, следует отметить, что в конфликтологии не определена окончательно терминология, поэтому такие понятия как "управление конфликтом", "разрешение конфликта", "урегулирование конфликта", "менеджмент конфликта" одними авторами употребляются как синонимы, другими разграничиваются [см.: 1, с. 299 - 302]. Так, например, Ф. Глазл в качестве обобщающего предлагает термин "работа с конфликтом"¹, которым охватывает все "возможные способы воздействия" на него

¹ "Лечение конфликта" - дословный перевод с немецкого.
стр. 53

[2, с. 19]. По Глазлу, "разрешение конфликта" - устранение его источников; "менеджмент конфликта" - вмешательство в конфликтный процесс; "контроль конфликта, овладение конфликтом" - работа, ориентированная на минимизирование деструктивных последствий, при этом причины и процесс его развития не затрагиваются; с "подавлением конфликта" Ф. Глазл связывает методы, ориентированные на "ослабление конфликтных проявлений в конфликтном процессе" [2, с. 22]. Широкое распространение получил термин "урегулирование конфликта" или "улаживание конфликта". Как правило, им обозначают "различные формы институализированного разрешения конфликта" (Galtung, 1973), т.е. речь идет о введении неких норм и правил, регулирующих конфликтные взаимодействия, ограничивающих эскалацию и формы силовых взаимодействий. Довольно спорным, но распространенным является термин "решение конфликта", которым часто обозначают те методы и способы действия, которые выбирают сами конфликтанты [см.: 12, 15].

На наш взгляд, стоит остановиться на более привычном понятии "управление конфликтом" - любое вмешательство в конфликт на разных его стадиях. В рамках традиционной конфликтологии термин "управление конфликтом" используют в широком и узком смыслах.

В широком под "управлением конфликтом" понимают любое осознанное воздействие на все его элементы. Б. Хоглунд выделяет три основных этапа развития

конфликта, когда возможно управленческое воздействие: 1) *латентную фазу* (в том числе и *предконфликтную*); управление на этой стадии предполагает манипулирование условиями в целях увеличения возможности его предотвращения; 2) *фазу актуального конфликта* - избавление от конфликтных процессов, максимизирующее возможность их развития в наиболее желательном направлении (регулирование его динамики); 3) *фазу окончания конфликта* (и позже) - воздействие на завершение и восстановление равновесия для получения наиболее желаемого исхода [3, с. 31].

Наиболее общие характеристики "управления конфликтом" (в узком смысле) можно свести к следующему: обеспечить конфликтующим сторонам в приемлемом для них месте встречу, нормируемую правилами, обеспечивающими выработку компромисса или принятия взаимного соглашения. (В данном случае речь идет о ситуации, когда уже имеет место эскалация конфликта; в этих условиях цель управления конфликтом состоит в воздействии для предотвращения его расширения и создания условий для деэскалации и минимизации деструктивных последствий.)

Попытаемся классифицировать разнообразные подходы к управлению конфликтами в целом. Базовым основанием для такой классификации будут выделенные Хоглундом три стадии управленческого воздействия. Это *основание классификации* интересно совместить с *параметром ориентации* работы с конфликтом либо на усиление конкурентной составляющей во взаимодействии членов организации, либо на ее снижение и усиление сотрудничества ("эскалирующие" и "деэскалирующие интервенции") [2, с. 316 - 317]. В связи со значительно превосходящим числом "деэскалирующих" интервенций, рассмотрим сначала этот тип методов, ориентируясь на каждую выделенную стадию.

"Деэскалирующие" стратегии управления конфликтами

Предупреждение и профилактика конфликта. Можно сказать, что управленческая деятельность, по определению, включает в себя конфликт как в *функциональном*, так и в *дисфункциональном значении*. И в этом смысле любая управленческая деятельность является целенаправленным влиянием на объект и субъект управления с последовательным преодолением рассогласований в ходе реального воплощения ор-

стр. 54

ганизационных задач. По сути, все управление организацией и есть способ регулирования взаимодействия между ее членами, чтобы минимизировать возникающие рассогласования. Этим целям служат разработка стратегии организации, выдвижение интегрирующих целей, формализация горизонтальных и вертикальных связей, стимулирование персонала и др. Непроработанность или сбой в работе любой из составляющих приведет к формированию противоречий и, соответственно, возникновению конфликтов. Однако стоит отметить и тот факт, что, по мнению специалистов, существует целый ряд неустраняемых противоречий, имманентно присущих любой организации, например, проблемы включения человека, ограничение его свободы, налагаемое организацией в обмен на получаемое за его вклад вознаграждение, проблема дивергенции целей и др.

Одним из ярких примеров методов управления, построенных на основе понимания такого рода противоречий, является модель, предложенная У. Мастенбруком. Базируясь на сетевом принципе организации и признавая существование противоречий между организационными единицами, он разрабатывает модель, названную "один на три" и предполагающую, что между субъектами существует четыре типа отношений: отношения силы и зависимости; деловые ("инструментальные"); "отношения, предусматривающие переговоры"; "социоэмоциональные отношения". Каждый из них характеризуется как сотрудничеством, так и конкуренцией, причем для достижения организационного успеха необходимо развитие (между организационными единицами) *продуктивного напряжения*, вызванного обменом и сравнением результатов. Этот процесс развивается в двух направлениях: и как развитие более сильной

взаимозависимости *внутри* организационных единиц, и как развитие продуктивного напряжения *между* ними. Конкретные методы управления, естественно, различны для разных типов отношений: в том случае, если они не реализуются, баланс нарушается в ту или иную сторону: в случае преобладания конкурентных отношений конфликт становится неизбежным. В целом, предложенное У. Мاستенбруком вмешательство в деятельность организации является примером возможного предупреждения организационных конфликтов и их использования [5].

Ряд авторов обращает особое внимание в предупреждении конфликтов на степень развития формальной организационной структуры. Так, например, ряд отечественных авторов к таким методам относят: "интегрирующие цели между администрацией и персоналом организации; четкое определение видов связи в организационной структуре управления; баланс прав и ответственности при выполнении служебных обязанностей; выполнение правил формирования и функционирования временных подразделений; выполнение правил делегирования полномочий и ответственности между иерархическими уровнями управления; разработку системы вознаграждения, предполагающей сочетание монетарных и немонетарных стимулов" [6, с. 101].

В отечественной конфликтологии целый ряд авторов выделяют особую группу методов, направленных на предотвращение возникновения конфликта: собственно методы предупреждения или профилактики [см.: 7, 8]. Для этого предлагаются: регулярные обследования для выявления противоречий и разногласий; обучающие мероприятия, которые снижают вероятность возникновения конфликта, поскольку персонал, обученный методам коммуникаций, поведению в условиях стресса, сопротивлению манипулированию, сможет более эффективно сотрудничать. К такого рода мерам можно отнести и те нормы и правила, которые, будучи заранее определенными и закрепленными в организации, вводят конфликт в институциональную сферу и не только снижают вероятность и силу его эскалации (в случае актуализировавшегося конфликта), но и ограничивают его негативные последствия.

Таким образом, можно сказать, что стратегия работы с конфликтами на первой предконфликтной стадии не имеет специфических отличий от других методов управления деятельностью в организации, а напротив, скорее им идентична.

стр. 55

Схема 1

Классификация стратегий управления конфликтом



Источник: Christopher W. Moor. The Mediation Process. San Fransisco: Josey-Bass Publishers, 1986.

Стратегии управления актуализированными конфликтами. Эта группа стратегий и методов, пожалуй, самая многочисленная, поскольку она включает в себя методы, которые относят к узкой трактовке управления конфликтом. Одной из самых известных классификаций в этой группе является разработка К. Мура [9] (см.: схема 1).

Подобную схему можно найти у В. Юри [10], Ф. Глазла, Bomers и Peterson [11]. У Ф. Глазла подход к "лечению конфликта" основан на выборе метода, соответствующего той

или иной стадии эскалации (выделяет девять стадий эскалации конфликта [2, с. 236] и для каждой из них предлагает методы его "лечения") (см. схема 2).

Схема 2

Стратегии управления конфликтами на разных стадиях эскалации

Отвердевание	Дебаты	Действия	Имидж коалиции	Потеря лица	Стратегия угроз	Ограниченные удары	Расщепление	Вместе в пропасть
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Сдерживание (chairman)								
		Сопровождение процессов (conciliator)						
			Социотерапевтическое сопровождение процессов					
				Посредничество				
					Третейский суд			
					Силовое вмешательство			

Источник: Глазл Ф. Конфликтменеджмент. Настольная книга руководителя и консультанта. Калуга: Духовное познание. 2002. С. 396.

Участие третьей стороны в конфликте, степень и формы этого участия, методы и объекты воздействия также довольно часто становятся *основанием классификации* методов управления конфликтами. Так, например, Р. Акофф и Ф. Эмери предлагают свой вариант классификации, основанный на участии или неучастии третьей стороны [12].

стр. 56

Первый тип стратегии, выделенный Р. Акоффом и Ф. Эмери, авторы назвали "устранением конфликта", что предполагает изменения в окружающей среде, при которых участники перестают конфликтовать. Это можно сделать, изолировав участников друг от друга, восполнив недостаток спорных ресурсов или удалив участников из данного окружения. Второй тип - "разрешение конфликта", что понимается как изменения в поведении или в свойствах участников, при которых они больше не конфликтуют². В качестве одного из распространенных методов реализации стратегии "разрешения конфликта" Р. Акофф и Ф. Эмери выделяют сдерживание. Средства сдерживания, например, создание угрозы, не избавляют от конфликта и не решают противоречия, но зато предотвращают его эскалацию, не устраняя, однако, враждебности между сторонами. Третий тип стратегии носит название "*решение конфликта*", что означает "выбор одним из участников такого способа действий из множества доступных, который бы максимизировал его ожидаемую удельную ценность"³. Стоит обратить внимание на то, что реализация этой стратегии очень подробно исследована в рамках модели "двойной заинтересованности" и концепции "стилей поведения в конфликте", основанных на работах Блейка и Моутон [15], а также Килмана и Томаса [16]. Ими было выделено пять типов поведения в конфликте. Классификация основывается на двух независимых компонентах: (а) напористости, определяемой как стремление удовлетворить собственные интересы и (б) кооперативности, определяемой как стремление учитывать интересы другого индивида (группы). Эти компоненты и позволяют выделить пять основных стилей (стратегий) поведения в конфликте.

Итак, рассмотрев наиболее типичные методы управления конфликтами на его активной стадии - стадии эскалации, попытаемся проанализировать подходы, ориентированные на его завершение.

Управление на постконфликтной стадии. Прежде всего, необходимо сделать следующее замечание: каких-либо специальных методов и средств работы с конфликтом на последней его стадии мало, поэтому в литературе, чаще всего, описываются средства и методы управления на второй, активной стадии, и при этом предполагается, что в случае грамотного управления негативные последствия будут минимальны и специально устранять их особой необходимости нет. Однако такая ситуация определяется прежде всего выбором стратегии выхода из конфликта его участниками или предложенной третьей стороной. Конфликтологами и специалистами по теории игр разработаны различные варианты. Назовем три основные стратегии: "выигрыш - проигрыш"; "проигрыш - проигрыш"; "выигрыш - выигрыш". В теории и практике конфликтологии последствия конфликта обычно рассматриваются в контексте трех параметров: предметное содержание; эмоциональная составляющая; процедуры решения конфликта. Если все три аспекта учтены, имеет смысл говорить о снятии его негативных последствий.

Такая ситуация возможна при стратегии "*выигрыш - выигрыш*". В случае завершения конфликта в соответствии с этой моделью сторонам удается принять взаимо-

² С одной стороны, изменения в свойствах конфликтующих сторон могут быть проведены в ходе "боя". Один из участников пытается устранить противника, изменив его структурные и функциональные свойства. (Чаще всего это происходит, если конфликтанты находятся в организации на разных уровнях иерархии, обладают неравными статусами и объемами властного ресурса. Тогда тот из них, кто имеет больше полномочий и в силу этого может принять решения об изменениях в свою пользу.) С другой стороны, авторы предлагают решение конфликта с помощью общения - это ситуация переговоров; в организации такой путь возможен, если участвуют стороны, полномочные принимать решения об изменениях.

³ Здесь перед субъектом конфликта стоит дилемма: он может удалиться из конфликтного окружения или изменить свое собственное поведение, изменить себя; в рамках данной стратегии третья сторона отсутствует: решение принимается самими участниками и только относительно самих себя. Внутри организации (особенно это касается позиционных конфликтов) существует целый ряд ограничений, поскольку включенные в общую структуру формальные ячейки ограничены в свободе выбора и свободе действий.

стр. 57

выгодное (или хотя бы взаимоприемлемое) решение. Результатом станет отсутствие враждебности между сторонами и удовлетворенность процедурами решения конфликта. Если это произошло, то значительна вероятность того, что негативные последствия будут минимальны, а дальнейшая работа с данным конфликтом будет состоять в поддержании и выполнении условий соглашения, достигнутого сторонами. В случае завершения конфликта в соответствии с моделью "*выигрыш - проигрыш*", только одна сторона остается удовлетворенной (и часто не полностью). Проигравшая сторона, даже если она и примирилась с потерей того ресурса, из-за которого произошел конфликт, остается негативно настроенной по отношению к своему противнику. Непризнание же правомерности процедур, позволивших другой стороне выиграть, дает основание для начала нового витка эскалации, и, не исключено, формирования новой конфликтной ситуации. Модель "*проигрыш-проигрыш*" вообще предполагает лишь некоторую остановку в развитии конфликтного процесса, так как в этой ситуации удовлетворенности нет ни у одной из сторон. Поэтому конфликтный процесс скорее всего будет разворачиваться дальше.

Как видим, практически любая модель завершения конфликта на самом деле предполагает достаточно широкий спектр возможностей его дальнейшего развития. Это подтверждает идею Л. Козера о том, что "завершение конфликта содержит в себе ряд проблем, которые не свойственны конечным процессам". Автор рассматривает завершение конфликта как "достижение согласия по вопросу о том, что следует считать истинным решением проблемы" [13, с. 187, 189]. Однако эти договоренности, даже в

случае, если они касаются и предметной, и процедурной стороны конфликта, реже затрагивают эмоциональную составляющую. Пожалуй, только в случае, когда обе стороны хорошо знают все нормы, правила ведения и завершения конфликта, и, главное, считают их легитимными, признают и принимают эти правила игры, высока вероятность того, что даже негативный эмоциональный фон, сохранившись, не послужит основой для формирования нового конфликта. Таким образом, институционализацию конфликтов можно рассматривать в качестве одного из основных механизмов, позволяющих завершить один конфликт и предотвратить развитие следующих, формирующихся на основе остаточных противоречий первого. К сожалению, на сегодняшний момент определенная степень институционализации характерна только для двух типов конфликтов, происходящих в организации: *корпоративные конфликты*, участниками которых становятся акционерное общество, акционеры и менеджеры, и *трудовые* (или *индустриальные*) между менеджерами и наемными работниками, чаще всего имеющие массовый характер, принимающие форму забастовок.

Итак, рассмотрев, первый и наиболее методически богатый подход к управлению конфликтами, объединяющий "деэскалирующие" интервенции, рассмотрим принципиально другой способ управления этим процессом, а именно - *стимулирование конфликта*.

Стимулирование как метод управления конфликтами

На определенном этапе развития социальной организации одной из важнейших задач управления становится поддержание *полезного конструктивного конфликта*. Техники и практики его стимулирования разнообразны, чаще всего используют те из них, которые относятся к коммуникационной системе: в этом случае конфликт усиливается путем *манипулирования коммуникационными каналами*. Еще один способ стимулирования конфликта - *структурные изменения*. Изменение структур приводит к перераспределению сил и ресурсов и, как следует ожидать, увеличивает конфликт. Это происходит вследствие естественно возникающих опасений у работников по поводу возникшей неопределенности, необходимости освоения новых задач или возможной потери статуса. Названные методы обычно объединяют в рамках отдельной стра-

стр. 58

тегии управления конфликтом, которую и называют *стратегией эскалации*. Последняя была во многом разработана в советской литературе, но истоки ее, пожалуй, можно увидеть в теоретических построениях К. Маркса, Г. Зиммеля [17]: конфликт здесь представляет собой *механизм взламывания старой структуры, снятия противоречий*.

Выбор *стратегии стимулирования* представляется довольно рискованным, поэтому прежде чем его сделать, следует, по возможности, проанализировать все другие варианты решения. Принимать стимулирование как стратегию управления конфликтом можно, видимо, только в самом крайнем случае, когда ущерб от других будет превышать возможные потери от последней (т.е. ситуацию выбора можно охарактеризовать как "из двух зол меньшее"). Однако нельзя сказать, что эта стратегия имеет только негативные стороны. Известно, что одной из функций любого конфликта является то, что он позволяет сплотиться противоборствующим субъектам, если эти субъекты групповые. Г. Зиммель отмечал, что внутренняя сплоченность группы выше в том случае, если группа занята самообороной в условиях острого конфликта. Л. Козер также не оставил без внимания эту функцию конфликта, отмечая, что острый конфликт укрепляет структурную и идеологическую солидарность членов конфликтующих групп [см.: 13, 17]. Таким образом, мы видим, что подобную стратегию можно применять, если стоит задача укрепить внутреннюю структуру групп, создать определенную внутриорганизационную конкуренцию между рабочими местами. Особенно это может быть актуально, если

руководство предполагает изменять всю структуру, переходить, например, к проектному или предпринимательскому типам организации. Тот же эффект может быть достигнут и в случае эскалации конфликта, возникшего у организации с внешней средой. Но здесь риск еще больше, так как меньше возможностей контролировать процесс. Кроме того, эскалация такого рода может прервать поступление какого-либо ресурса на "входы" организации, либо лишить ее потребителей конечного продукта деятельности. Поэтому решение о выборе такой стратегии следует принимать с еще большей осторожностью. Кроме того, по мнению Л. Козера, острый конфликт делает более четкими границы каждой группы, участвующей в конфликте. С помощью эскалирующих стратегий можно проводить и диагностику, поскольку в ситуации обострения конфликта происходит выявление всех заинтересованных сторон, имеющих то или иное отношение к объекту конфликта. В другой ситуации многие из них, вполне возможно, остались бы в тени, и какие-то существенные аспекты ускользнули бы от внимания.

Эскалация конфликта может быть реализована в двух формах: *в игровой* и *конфронтационной*. Игровая форма, более мягкая по своей сути, позволяет моделировать конфликтную ситуацию в ходе игры, доводить ее до логического завершения и прогнозировать возможные результаты и последствия того или иного исхода. Она наглядно показывает весь ущерб от эскалации, который понесут стороны, если ситуация зайдет в тупик, решение не будет найдено, а конфликт перерастет в хронический. Кроме того, в ходе игры стороны могут научиться действовать в экстремальных условиях, оценивать возможные альтернативы и быстро делать необходимый выбор. Смягчая в игре конфликтное противостояние, метод сохраняет тем не менее положительные стороны острого конфликта, интегрирующее воздействие на группу, углубляя его, так как один из результатов игровых методов работы - создание команды.

Конфронтация по своей форме походит на переговоры, однако это только на первый взгляд: цели здесь совершенно различны. Если в ходе переговоров конфликт должен быть урегулирован, противоречие разрешено (или, во всяком случае, это задается как цель), то при конфронтации целью является выявление самого противоречия, осознание его конфликтующими сторонами. На наш взгляд, такой метод можно применять, когда в организации уже было диагностировано некое латентное противоречие, порождающее конфликты. Однако стороны конфликта, не осознавая истинных при-

стр. 59

чин, приписывают происхождение конфликтной ситуации каким-то иным факторам, обычно более поверхностным, но зато более понятным и легкообнаруживаемым. Такой взгляд не позволяет провести действительно эффективные изменения, поскольку все действия будут потрачены впустую, на борьбу с "ветряными мельницами". В такой ситуации конфронтация призвана открыть реальное положение вещей и вывести на поверхность объективные факторы возникновения конфликта. Следует, однако, заметить, что никогда нельзя останавливаться на конфронтации самой по себе, так как это лишь один из методов выявления конфликтов и доведения их до осознания членов организации. После этого вновь придется совершать выбор путей решения теперь уже вполне понятного и сформировавшегося противоречия. Кроме того, существует ряд своего рода культурных ограничений на применение этой стратегии, поскольку иногда конфронтация может рассматриваться как негативное, "невежливое" поведение (это осуждается, например, в восточной культуре). Но если решено все же избрать именно этот путь, приходится прибегать к помощи посредников, чтобы избежать встреч оппонентов лицом к лицу, создания дополнительных проблем.

Рассматривая стимулирующие стратегии, нельзя обойти вниманием еще один тип часто используемый в управленческой практике: *стратегию игнорирования конфликта* на определенном этапе его развития. Это неизбежный, но чреватый серьезными опасностями

путь, поскольку здесь очень многое зависит от квалификации, опыта, знаний исследователя или консультанта. Важно определить место каждого конфликта в цепи противоречий, стадию его развития, уровень деструктивных и конструктивных возможностей. Противоречие, показавшееся, с одной стороны, незначительным, не имеющим особого влияния на другие процессы, на самом деле может оказаться коренным, но трудновывяемым именно вследствие своей глубины, латентности. Его последствия хорошо заметны в виде вспыхивающих в организации конфликтов, но истинная причина которых остается вне поля зрения. Если заниматься только разрешением таких конфликтов, видя в них основную причину неблагополучия, то необходимый эффект достигнут не будет. С другой стороны, такие скрытые противоречия могут еще не получить достаточного развития и поэтому не обязательно проявятся в форме конфликтов. Эта ситуация еще опаснее, так как существует возможность ошибочно ориентироваться на стратегию игнорирования неокончательно созревшего противоречия. Результатом могут стать совершенно неожиданные последствия проводимых изменений, поскольку они послужат катализатором для развития и проявления противоречия. Особенно опасно применение этой стратегии в отношении взаимодействия организации с внешней средой. При недостаточно четкой диагностике, а особенно в случае "слабых сигналов", есть большая опасность недооценки того или иного фактора и, соответственно, ошибочное избрание данной стратегии, а это в свою очередь может привести к неправильному выбору и проигрышу в конкурентной борьбе.

Необходимо заметить, что *стратегию игнорирования* ни в коем случае нельзя путать с *эскалирующей стратегией*. Выбирая эскалацию, руководитель или консультант берет на себя ответственность за управление развитием конфликта в сторону его нарастания и решения. В случае же игнорирования мы имеем дело с другого рода ответственностью: за то, что оставленный вне поля зрения и управления конфликт в определенный срок не принесет ощутимого и значимого ущерба для организации, его деструктивные последствия либо не будут оказывать значительного влияния на деятельность, либо за короткий срок не могут проявиться, поскольку для развития данного противоречия требуется гораздо больше времени, и управление этим конфликтом может быть отсрочено. Эскалация же конфликта требует немедленного и непосредственного вмешательства в его развитие, причем ответственный за выбор и реализацию этой стратегии должен быть уверен в том, что имеется достаточно средств для

стр. 60

контроля за ходом этого процесса и для минимизации его возможных деструктивных последствий.

* * *

Итак, в литературе описано много стратегий управления конфликтом на всех этапах его развития, в практике управления разработано достаточно методов их реализации. Вместе с тем проблема классификации стратегий и методов управления организационными конфликтами носит не только теоретический характер. Ее важность определяется во многом тем, что решение будет способствовать развитию сферы управления конфликтами в сторону технологизации этого процесса. На данный момент менеджеры, консультанты, работающие с конфликтами, имеют как бы "общий пул" разнообразных методов. Выбор эффективного (или хотя бы просто приемлемого) в конкретном случае метода осуществляется ими или на основе предыдущего опыта, знаний, или просто интуитивно. Можно привести достаточно многочисленные примеры методик, которые активно используются в консультационной и управленческой практике [4].

Однако, к сожалению, пока практически нет технологий, которые бы связывали процесс диагностики, выявляющий основные структурные и процессуальные характеристики конфликтов, с выбором методов управления, позволяющих наиболее

эффективно и с минимальными деструктивными последствиями для организации их решать. Это направление работы представляется наиболее перспективным. С одной стороны, такого рода деятельность опирается на теоретические построения фундаментального уровня (а тем самым стимулирует дальнейшие исследования в этой области), с другой, - очевидно прикладное, практическое значение этой деятельности, формирующей научнообоснованное управление конфликтами в организациях. В то же время развитие технологического уровня может стать тем магистральным направлением, которое стимулировало бы фундаментальные исследования и формировало бы цивилизованные практики управления конфликтами.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Конфликты в современной России (проблемы анализа и регулирования). Под ред. *Степанова Е. И.* М.: Эдиториал УРСС, 1999.
2. *Глазл Ф.* Конфликтменеджмент. Настольная книга руководителя и консультанта. / Пер. с нем. Калуга.: Духовное познание, 2002.
3. *Hoglund B. and J. W. Ulrich* - eds. Conflict control and conflict resolution. Copenhagen, Muksgaard, 1972.
4. *Дарендорф Р.* Элементы теории социального конфликта // Социол. исслед. 1994. N 5.
5. *Мастенбрук У.* Управление конфликтными ситуациями и развитие организации / Пер. с англ. М.: Инфра-М, 1996.
6. *Ворожейкин И. Е., Кибанов А. Я., Захаров Д. К.* Конфликтология. Учебник. М.: Инфра-М, 2000.
7. *Зайцев А. К.* Социальный конфликт. М.: Academia, 2000.
8. *Дмитриев А. В.* Социальный конфликт: общее и особенное. М.: Гардарики, 2002.
9. *Moor C. W.* The Mediation Process. San Fransisco: Josey-Bass Publishers, 1986.
10. *Ury W.* Getting Disputes Resolved. San Fransisco: Josey-Bass Publishers, 1988.
11. *Boomers G. B. J. & Peterson R. B.* - eds. Conflict Management and Industrial Relations. Boston: Kluwer-Nijhoff Pub., 1982.
12. *Акофф Р., Эмери Ф.* О целеустремленных системах. / Пер. с англ. М.: Сов. радио, 1974.
13. *Козер Л.* Функции социального конфликта. / Пер. с англ. М.: Идеф-Пресс, Дом интеллектуальной книги, 2000.
14. *Тернер Дж.* Структура социологической теории. /Пер. с англ. М.: Прогресс, 1985.
15. *Blake R. R., Mouton J. S., Shepard H. A.* Managing intergroup conflict in industry. Houston, Texas: Gulf, 1964.
16. *Thomas K. W., Kilmann R. H.* Thomas-Kilmann conflict mode instrument. Tuxedo, N.Y.: Xicom, 1974.
17. *Зиммель Г.* Избранное. М.: Юрист, 1996. стр. 61

Рудык Э. Социальные конфликты на российских предприятиях⁶

Э. Рудык доктор экономических наук (Академия труда и социальных отношений)

Три вида "протестных предприятий" в России:

Первый вид - это те из них, работники которых протестуют против невыплат зарплаты, сокращения занятости, ухудшения своего материального положения, закрытия предприятия и т.п. На сегодняшний день таких "протестных предприятий" - большинство.

Второй вид - предприятия, работники которых протестуют против смены администрации новыми собственниками. Мотивы - самые разные: возможные

⁶ Рудык Э. Социальные конфликты на российских предприятиях /Э. Рудык // Общество и экономика, 2002, №12. - С. 113-116.

"карательные" акции со стороны старой администрации (в случае, если она сохранится); обнародование планов новых собственников сокращения производства, его перепрофилирования, сокращения рабочих мест и т.п.

Третий тип - предприятия, работники которых повышают уровень своих требований: упразднение авторитарной системы управления предприятиями и демократизация хозяйственной власти на предприятии независимо от вида собственности, включая так называемую собственность работников, которая на деле в большинстве случаев является "директорской". Это обстоятельство способствует происходящему краху иллюзий относительно подобной формы собственности, и прежде всего в ее акционерном виде, размеры которой уменьшаются быстрыми темпами (на момент окончания ваучерной приватизации доля собственности работников в неконсолидированном виде в капитале их предприятий составляла порядка 50%; в настоящее время, по экспертным оценкам - не более 20-35%. Например, на Ленинградском металлическом заводе эта доля уменьшилась с 51% до 5%). На собственном опыте многие, если не большинство российских работников убедились в том, что формальное владение акциями, даже в том случае, когда им принадлежит контрольный пакет, не обеспечивает им возможности принимать управленческие решения.

Пути демократизации хозяйственной власти, очерченные в требованиях работников подобного типа "протестных предприятий" России:

Статья подготовлена по результатам пилотных исследований на "протестных предприятиях".
стр. 113

а) раздела хозяйственной власти. Это хорошо вписывается в мировую практику расщепления прав собственности - прав владения, пользования и распоряжения и делает возможным реальное участие работников в управлении предприятием;

б) радикального перераспределения хозяйственной власти на предприятии от капитала и его представителей к труду в лице уполномоченных ими органов: профком, совет трудового коллектива, рабочий комитет и др. Подобного рода требование выдвигается в первую очередь в условиях доведения предприятия до искусственного банкротства посредством:

во-первых, взятия банковского кредита под непомерно высокие проценты (случай с ВЦБК и с рядом других предприятий);

во-вторых, отпуска продукции предприятия "дружественным" фирмам-посредникам по ценам нередко ниже себестоимости;

в-третьих, закупки сырья и материалов также у "дружественных" фирм-посредников по завышенным, по сравнению с рыночными, ценам (часть разницы в ценах оседает в кармане у его генерального директора) и т. п.

Отсюда такие требования более частного характера, как:

во-первых, получение информации об экономическом и финансовом положении предприятия;

во-вторых, изгнание администрации предприятия - как старой, так и новой;

в-третьих, "оккупация" своего предприятия;

в-четвертых, установление рабочего контроля над финансовыми потоками предприятия, за отгрузкой его продукции и т.п.

На ряде предприятий подобного рода требования были дополнены требованиями недопущения насильственной приватизации своего предприятия, как это имело место, например, на "Мосхимфармпрепараты", либо его деприватизации, например в случае невыполнения новым собственником взятых на себя обязательств по договору купли-продажи имущества предприятия, подлежавшего приватизации, или на основании федерального Закона.

Этот - третий тип "протестных предприятий" - и стал главным объектом исследований, проведенных в европейской части России, Сибири и Урала группой исследователей, которую автор статьи здесь представляет.

Исследования показали:

во-первых, успехи, достигнутые на пути реализации вышеназванных целей:

а) отстранение старой администрации и приход новой, часть из которой признает право работников на участие в управлении предприятием, как это имеет место, например, на Комбинате цветной печати в Петербурге, а другая часть, по крайней мере, склонна к большому учету мнения работников по поводу положения дел на предприятии и планах его администрации (Щучанский хлебокомбинат Курганской области и ряд других);

б) введение в состав органов управления предприятием представителей работников (Комбинат цветной печати в Петербурге и др.);

стр. 114

в) закрепление права работников на реальное участие в управлении предприятием в коллективном договоре (Ленинградский металлический завод и др.) и прежде всего на получение экономической и финансовой информации (Адлеровский комбинат хлебопродуктов и др.);

г) установление рабочего контроля, например, контроля за отгрузкой продукции и получением оплаты за нее, как это было сделано, скажем, на Ясногорском машиностроительном заводе Тульской области;

д) развитие форм демократии на уровне рабочего места. Примером этому может служить формирование самоуправляемых бригад на Рязанском швейном объединении "Голубая Ока";

е) взятие хозяйственной власти на предприятии на основе прав собственности. Так, например, в течение двух лет большинство мест в Наблюдательном Совете ОАО "Черниговец" Кемеровской области (угледобыча) принадлежало рабочим-акционерам.

Во-вторых, преграды, встающие на пути демократизации хозяйственной власти на предприятии. Выделю, на мой взгляд, главные преграды:

Преграда первая. Враждебная внешняя среда - политическая, идеологическая, экономическая. Эта среда делает максимум возможного для подавления протестного движения работников в его сколько-нибудь развитых формах.

Преграда вторая. Попытки, и небезуспешные, заставить работников играть в чужие игры. Например, когда старая администрация, заигрывая с работниками, пытается не допустить прихода новой.

Преграда третья. Слабая в целом степень солидарности трудовых коллективов "протестных предприятий" страны и координации их действий.

Преграда четвертая. Приверженность (за достаточно редким исключением) управленческой иерархии авторитарным методам руководства.

Преграда пятая. Низкая (также за достаточно редким исключением) компетентность работников, а нередко и их лидеров, в вопросах хозяйственной жизни предприятия. Такое положение дел в значительной степени объясняется практическим отсутствием в стране системы обучения и подготовки работников к участию в управлении своими предприятиями.

В-третьих, возможные пути решения социальных конфликтов в сфере управления предприятием. Выделим, также на наш взгляд, наиболее действенные и перспективные:

На основе трудовых прав работников (в качестве участников процесса производства товаров и услуг):

а) внесение изменений и дополнений в традиционный макет коллективного договора (устава предприятия), направленных на расширение объема прав работников в области управления производством и распределения его результатов, установленных

законодательством страны (как это было сделано, например, на Ленинградском металлическом заводе);

б) установление рабочего контроля, в том числе в упомянутых ранее формах;
стр. 115

в) создание так называемых опорных структур производственной демократии в виде хорошо зарекомендовавших себя во многих странах инкубаторов, консультационных служб, системы экономической учебы работников и некоторых других (в качестве отечественного примера можно привести создание Санкт-Петербургской организации защитников интересов участников приватизации "Полиграфист").

На основе прав собственности (прав акционеров, пайщиков своего предприятия):

а) консолидация индивидуальных пакетов акций работников;

б) включение в устав предприятия Положения о создании Фонда акционирования работников предприятия. (Ст. 35 ФЗ "Об акционерных обществах" допускает возможность формирования такого Фонда);

в) скупка акций у работников-акционеров, ушедших из предприятия, на выгодных для них условиях. Эти условия могут предусматривать наряду с выплатой в денежной форме различного рода иные возмещения, такие, как: предоставление права пользоваться на безвозмездной или частично возмездной основе услугами заводской больницы, заводского профилактория, заводской столовой, других еще сохранившихся объектов социальной инфраструктуры предприятия, оказание иных услуг: транспортных, топливных, ритуальных и т.п. - бесплатно либо на льготной основе. Выкупленные таким образом акции подлежат размещению - частично среди рядовых работников, не имеющих акций (по полной стоимости либо на льготных условиях в рассрочку), частично - среди администрации (при условии успешной работы руководимого ею предприятия);

г) разработка систем и механизмов мотивационных стимулов, побуждающих внешних акционеров, а также акционеров из числа бывших работников предприятия конвертировать принадлежащие им акции из категории обыкновенных (голосующих) в категорию привилегированных;

д) передача на доверительной основе принадлежащих работникам акций, а тем самым права голоса доверенному их лицу на общем собрании акционеров, в других органах управления предприятием. Указанное лицо голосует единым (консолидированным) пакетом акций, принадлежащих работникам данного предприятия, по их указанию, оформленному решением собрания работников акционеров или их выборным органом;

е) продажа акций работников аутсайдерам с социальными и инвестиционными условиями: проведение технического перевооружения и реконструкции производства, сохранение рабочих мест, индексация заработной платы в соответствии с уровнем инфляции, повышение квалификации работников, улучшение системы охраны труда и здоровья работников и т.п.

стр. 116

Решетникова К.В. Теоретико-методологические основы типологии позиционных конфликтов⁷

РЕШЕТНИКОВА Кира Викторовна - кандидат экономических наук, доцент кафедры управления человеческими ресурсами Государственного университета - Высшая школа экономики.

⁷ Решетникова К.В. Теоретико-методологические основы типологии позиционных конфликтов /К.В. Решетникова // Социологические исследования, 2003. №7. - С. 70-76.

Проблема исследования организационных конфликтов, междисциплинарная по своей сути, восходит к двум теоретико-методологическим источникам: социологии конфликта, с одной стороны, и теории организаций - с другой. Вместе с тем можно констатировать некоторое запаздывание в развитии именно последней, организационной, проблематики по сравнению с политической, семейной, индустриальной и т.п. конфликтологией. В России данная проблематика долгое время рассматривалась в достаточно узких для нее рамках социально-психологических исследований конфликтов на внутриличностном, межличностном, межгрупповом уровне [1]. Определенный сдвиг произошел лишь в последние годы, когда активно начала развиваться теория организаций с учетом всего обширного материала, который был накоплен западными специалистами, и социологи-практики, работающие с реальными бизнес-организациями, увидели в организационных конфликтах не просто проблему психологической напряженности отношений людей, стресса, а проблему, существующую на институциональном уровне в любой организации [2]. Конфликты могут выступать средством диагностики, так как позволяют отслеживать неблагоприятные места в организации, вскрывать те противоречия, которые в другом случае остались бы незамеченными и продолжали бы разрушать и дестабилизировать организацию.

На это диагностическое значение конфликтов еще в свое время указал Элиот Джейке, проводивший исследования в компании Глэссиер [3]. Сами по себе конфликты не являются проблемой в организации. Проблемой они становятся тогда, когда управление ими нацелено лишь на их искоренение, а не на использование их для диагностики более глубоких организационных противоречий и разрешения именно этих противоречий.

Вместе с тем разработка любых диагностических средств предполагает наличие достаточно глубоких теоретических знаний, касающихся объекта диагностики. Только в случае наличия сформированной концептуальной модели, в основе которой будет находиться типология конфликтов, возможна дальнейшая работа по созданию конкретных методик диагностики этих конфликтов. Представляется необходимым привести имеющиеся многочисленные разнородные типологии организационных конфликтов к единому знаменателю.

Для формирования соответствующей модели важны следующие положения. Во-первых, организационный конфликт рассматривается как специфическая форма взаимодействия между организационными единицами, в основе которого лежит некое противоречие. Здесь следует сделать уточнение. Поскольку конфликт рассматривается как особый тип взаимодействия, то мы ограничиваем сферу его возможного возникновения социальной подсистемой организации. Социальная организация, рассматриваемая в узком смысле слова, "это такая подсистема в системе регуляции организационного человеческого поведения, в которой источником воздействия на поведение выступает культура" [4, с. 173].

(с) 2003г.
стр. 70

Социальная организация включает в себя формальную и неформальную структуры, которым соответствуют два типа конфликтов, выделяемых, как правило, в литературе - позиционные и межличностные (межгрупповые). Позиционным называют конфликт, объективно заданный положением подразделений в организационной структуре, когда цели подразделений противоположны. Особенностью же межличностных (или межгрупповых) конфликтов является эмоциональная насыщенность [5]. Однако такие определения выявляют неоднозначность основания деления организационных конфликтов.

Более логичным, на наш взгляд, представляется выделение формальных и неформальных организационных конфликтов. При этом формальным конфликтом будем

называть конфликт, в основе которого лежат противоречия между статусами, организационными ролями и т.п., т.е. противоречия между элементами формальной структуры организации. По сути это и есть позиционные конфликты.

Второй тип конфликтов (следуя терминологии А. И. Пригожина - межличностные или межгрупповые) отличаются от первого типа не эмоциональной насыщенностью (это может быть только их особенностью), а тем, что противоречие здесь возникает не между элементами формальной структуры (статусами, ролями), а между конкретными людьми и группами.

Такое деление на позиционные (формальные) и неформальные конфликты возможно только на теоретическом уровне. На практике же речь может идти о формальной и неформальной составляющей одного и того же конфликта. Поэтому и отнести конфликт к первому или второму типу можно только на основании преобладания первого или второго типа противоречий, лежащих в его основе. Во-вторых, в отношении позиционных конфликтов важен аспект соотношения противоречия и конфликта. А. Гидденс под конфликтом имеет в виду "реальную борьбу между действующими людьми или группами независимо от того, каковы истоки этой борьбы, ее способы и средства, мобилизуемые каждой из сторон. В отличие от конфликта понятие противоречия относится к некоторой структуре. Оба эти понятия весьма близки между собой, так как противоречие выражает уязвимое место, слабое звено в конструкции социетальной системы" [6, р. 198 - 199]. По мнению Гидденса, противоречия далеко не всегда влекут за собой конфликты. Для их превращения в конфликты необходимы осознание противоположности интересов сторон и соответствующая мотивация поведения. С этой точки зрения, конфликт выступает как осознанное противоречие несовпадающих или противостоящих друг другу интересов сторон, готовых предпринять или уже предпринявших определенные действия, основанные на указанном противостоянии [там же].

Это утверждение особенно значимо для понимания механизма возникновения позиционного конфликта, основанного на противоречиях, заложенных в формальной структуре организации. До тех пор, пока местом локализации противоречия являются элементы формальной структуры (статусы с соответствующими ролевыми предписаниями: рабочие места, подразделения и т.п.), не занятые конкретными людьми, возникновение позиционного конфликта невозможно. Так, например, невозможен конфликт, в качестве одной из сторон которого выступает вакантное рабочее место. Однако существование противоречия на формальном уровне может иметь место и в данном случае. Как только это вакантное рабочее место будет занято конкретным сотрудником, конфликт может материализоваться. Конкретные формы его протекания, стратегия и тактика поведения участников, эмоциональная острота и насыщенность будут зависеть не от противоречия, лежащего в основе такого конфликта, а от самих участников, субъектов конфликта. Формальная структура социальной организации, фиксируя, делая возобновляемыми, предсказуемыми деловые отношения членов организации, тем самым закрепляет и весь комплекс противоречий внутри самой себя. Поэтому формальные противоречия, лежащие в основе позиционных конфликтов, тоже являются возобновляемыми, постоянными в рамках данной формальной структуры, а, соответственно, и не зависящими от конкретных людей, занимающих те или

стр. 71

иные позиции. Иначе обстоит дело с неформальной структурой. Она более вариативна, обеспечивая определенную предсказуемость и возобновляемость отношений только между конкретными людьми. Если изменится состав группы, подразделения, организации в целом, то изменится и неформальная структура. Именно эта ее вариативность и дает бесконечное разнообразие форм реальных конфликтов, происходящих в организациях.

В этом случае работа по управлению конфликтами, ориентированная на достижение конвенциональных соглашений между конфликтующими субъектами, в форме либо переговорного процесса, либо методов групповой работы, распространенных в игропрактической деятельности, лишь снимет проблему непосредственных конфликтных взаимодействий, но не обеспечит снятия противоречия в формальной структуре организации. Это возможно достичь с помощью технологий организационного проектирования и реконструкции.

Это утверждение важно и для диагностики, так как в определенной степени ограничивает выбор диагностических методов и средств: одни методы могут быть использованы в случае существования конфликта, который сам может выступать в качестве такого рода диагностического средства для определения противоречий, заложенных в структуре, другие методы могут быть использованы при прямом поиске таких противоречий, не проявившихся в конфликтных взаимодействиях сторон (это целесообразно, например, для прогноза возникновения позиционных конфликтов).

Кроме того, важным представляется и то, что диагностические средства должны быть чувствительны именно к определению того основного противоречия, которое лежит в основе конфликта, должны давать возможность классифицировать эти конфликты по двум основным типам, о которых идет речь: либо как позиционные, либо как неформальные конфликты. Только исходя из этого возможен выбор дальнейших средств диагностики.

Ограничимся рассмотрением только первого типа конфликта - позиционного конфликта. Подчеркнем: это такой тип организационного конфликта, в основе которого лежат противоречия между элементами формальной структуры организации. Поскольку позиционный конфликт, как и любой другой тип конфликта, представляет собой особый специфический вид взаимодействия, то противоречия в этом случае могут локализоваться в *сфере целей*.

В наиболее полной форме это противоречие было проанализировано Г. Саймоном. Он ввел понятие "дивергенция целей", характеризующее процесс формирования в организации системы вспомогательных целей, которые ставятся перед специализированными подразделениями. Сотрудники этих подразделений постепенно перестают воспринимать общеорганизационные цели и концентрируются на достижении целей подразделений. Это связано, по его мнению, в первую очередь с объективной неспособностью сотрудника воспринимать свое окружение целостно; он всегда вычленяет в нем некоторые фрагменты, с которыми он может работать [7]. Можно предположить, что подобные процессы не ограничиваются уровнем подразделений, но распространяются и на более низкие уровни: дивергенцию целей можно наблюдать и внутри самих подразделений, когда цели и задачи, которые ставятся перед целевыми группами, входящими в это подразделение, или даже перед рабочими местами, начинают довлеть над общей целью подразделения, а затем и всей организацией в целом.

Ф. Селзник, рассматривая проблему дивергенции целей, разработал концепцию воплощения и защиты институциональных целей организации, в которой обосновал необходимость применения специальных методов для смягчения этого организационного эффекта. Саймон и Селзник первыми обратили внимание на этот организационный эффект, и прежде всего рассматривали то, каким образом происходит "искажение" этих вспомогательных, инструментальных целей во взглядах профессионалов, работающих в специализированных подразделениях, и каковы возможные пути преодоления этой дисфункции. П. Друкер, между прочим, считал одной из основных функций менеджеров в организациях работу по формированию целей и их соотнесения с общими целями орга-

стр. 72

низации. Если вернуться к идеям концепции ограниченной рациональности Г. Саймона, Дж. Марча, то можно предположить, что попытки решить проблему

дивергенции целей с помощью построения "дерева целей" приведут лишь к возникновению новой проблемы: возможному отсутствию в целевом перечне вспомогательных целей, значимых, но не отмеченных менеджерами в силу их узкопрофессионального взгляда, или излишней детализации некоторых из них. Кроме того, часть этих вспомогательных целей вполне может противоречить друг другу, а принятые процедуры конвенционального согласования этих целей приведут лишь к их переформулировке, но никак не к разрешению самого противоречия.

Противоречия могут локализоваться не только в сфере целей, но и в *сфере средств*. Здесь речь идет о тех ресурсах, которые должны быть задействованы для достижения поставленных целей. Эта точка зрения на природу противоречия, легшего в основу конфликта, восходит к теориям обмена, теории ресурсной зависимости Дж. Пфеффера и Дж. Саланчика [см. 3], а также к тем взглядам на организационный конфликт, которые ориентированы на объяснение его природы исходя по сути из положения о ключевой позиции того или иного ресурса, борьба за который и является движущей силой организационного конфликта.

Например, ряд специалистов в качестве основного ресурса, за который происходит борьба в организации, рассматривали власть. К этим моделям относится, например, конфликтно-игровая модель организации. В рамках этой модели, организация рассматривается как искусственная, частично упорядоченная система, имеющая конфликтно-рациональную природу. В центре внимания авторов концепции (основные ее представители: М. Крозье, Е. Фридберг, А. Завишляк, А. Козьминский, Г. П. Щедровицкий) оказывается проблема достижения власти - "самоценного и дефицитного ресурса". Она достигается обеспечением "контроля за неопределенностью" в сферах, значимых для других участников взаимодействия. Частичная неупорядоченность системы и конфликт ее элементов в сочетании со стремлением к упорядоченности и с ценностью власти делают контроль за неопределенностью в этих сферах источником фактической власти над другими [8]. Основным механизмом, обеспечивающим доступ к власти, - организационная игра, проходящая при жестких, но изменяемых в ходе взаимодействия нормативных ограничениях, задаваемых формальной структурой. Сама организационная структура рассматривается как итог давления различных противоборствующих в организации сил.

Таким образом, учитывая подходы разных социологов, специалистов по организационным конфликтам, можно выделить обобщенно следующие типы ресурсов: 1) материальные ресурсы; к ним может быть отнесено любое "сырье", необходимое для выполнения целевой функции отдельного рабочего места или подразделения. Финансы также могут рассматриваться в качестве отдельного ресурса, но могут быть включены и в материальные ресурсы в зависимости от каждого конкретного случая; 2) власть; 3) информация; 4) персонал, речь в данном случае идет о профессионально-квалификационном составе, обеспечении рабочих мест соответствующим персоналом, процедурах расстановки и движения кадров внутри организации; 5) культура, имеются в виду только формально закрепленные нормы, формы поведения, коммуникаций, принятых способов вознаграждения и наказания; 6) временной ресурс.

Одна из распространенных типологий социальных конфликтов, автором которой является М. Дейч [9], строится по двум основаниям: субъекту конфликта и отношению к системе. В соответствии с этим выделяют конфликты: а) внутриличностный и межличностный; б) внутригрупповой и межгрупповой; в) внутриорганизационный и межорганизационный; и т.д.

Но поскольку речь в данном случае идет о формальной структуре и с учетом всего вышесказанного о взаимозависимости противоречия и конфликта, каждая из сторон позиционного конфликта представляется двуединой. С одной стороны, это единица формальной структуры (рабочее место, по А. И. Пригожину) - индивидуальное или групповое (подразделение). Рабочие места - "наборы функций и средств, достаточных

Таблица 1

Типы конфликтов по соотношению целей/уровней локализации противоречий

Уровни локализации противоречий	Рабочее место	Подразделение	Организация
Рабочее место	1	2	3
Подразделение		4	5
Организация			6

для их выполнения" [10, с. 78]. Функции выражаются в обязанностях и ответственности; средства - в праве и власти. Рабочее место имеет определенную структуру, причем его элементы должны быть сбалансированы. С другой стороны, это субъект конфликта в традиционном смысле этого понятия, т.е. непосредственно человек или группа людей, осуществляющих конфликтное взаимодействие.

В типологизации позиционных конфликтов с точки зрения противоречий, лежащих в их основе, приходится учитывать это двуединство субъектов. Поскольку речь идет о формальной составляющей конфликта, имеет смысл обозначить эти аспекты не как уровни субъектов конфликта (как у М. Дейча), а как уровни локализации противоречий: уровень индивидуального рабочего места; уровень группового рабочего места (например, подразделение; при диагностике возможно выделение нескольких уровней групповых рабочих мест разного порядка в зависимости от типа организационной структуры); уровень организации.

Итак, для типологии позиционных конфликтов можно выделить три основания: цели, средства (ресурсы) и уровни локализации противоречий. По соотношению целей и уровней локализации противоречий могут быть выделены следующие типы позиционных конфликтов: 1. Противоречия в целях отдельных рабочих мест; 2. Противоречия в целях рабочего места и подразделения (дивергенция целей на уровне одного подразделения); 3. Противоречия в целях рабочего места и организации в целом; 4. Противоречия в целях различных подразделений; 5. Противоречия в целях подразделения и всей организации; 6. Противоречия в целях различных организаций (табл. 1). Комментируя данную таблицу, следует сказать, что анализ противоречий на межорганизационном уровне - отдельная тема, тем более, что конфликты, возникающие на базе таких противоречий, чаще всего не относят к позиционным, ограничивая позиционный конфликт внутриорганизационной сферой.

Еще одно замечание касается противоречий внутри одного рабочего места. Возможность существования противоречивых целей на уровне одного рабочего места появляется в том случае, если мы рассматриваем субъект позиционного конфликта с точки зрения его двуединой природы. Тогда речь пойдет о достаточно подробно исследованном в литературе типе ролевого внутриличностного конфликта. Но поскольку на данном этапе исследования анализируются только уровни локализации формальных противоречий, то вряд ли можно предположить, что зафиксированные формальной структурой цели конкретного рабочего места противоречат сами себе. Другое дело, что они могут противоречить средствам, но этот тип конфликта будет рассмотрен ниже.

По отношению к средствам (ресурсам) могут быть выделены следующие типы позиционного конфликта (табл. 2): типы 1.1. -1.6. характеризуются тем, что внутри рабочего места существуют противоречия в целях, дополненные тем, что зафиксированные средства реализации этих целей не адекватны им; 2.1. - 2.6. - отличаются наличием противоречий в целях рабочего места и всего подразделения, а также борьбой между рабочими местами за средства реализации целей, за ресурсы; 3.1. - 3.6. - связаны с противоречиями в целях рабочего места и всей организации в целом и необеспеченностью этих

Таблица 2

Типы конфликтов по соотношению цели/ресурсы

Типы конфликтов по целям	Ресурсы					
	Материальные (1)	Власть (2)	Информация (3)	Персонал (4)	Время (5)	Культура (6)
1	1,1	1,2	1,3	1,4	1,5	1,6
2	2,1	2,2	2,3	2,4	2,5	2,6
3	3,1	3,2	3,3	3,4	3,5	3,6
4	4,1	4,2	4,3	4,4	4,5	4,6
5	5,1	5,2	5,3	5,4	5,5	5,6

Типы конфликтов по соотношению ресурсы/уровни взаимодействия

Таблица 3

Уровни взаимодействия	Ресурсы					
	Материальные ресурсы (1)	Власть (2)	Информация (3)	Персонал (4)	Время (5)	Культура (6)
1	1,1	1,2	1,3	1,4	1,5	1,6
2	2,1	2,2	2,3	2,4	2,5	2,6
3	3,1	3,2	3,3	3,4	3,5	3,6
4	4,1	4,2	4,3	4,4	4,5	4,6
5	5,1	5,2	5,3	5,4	5,5	5,6

целей средствами; 4.1. -4.6. - наиболее часто встречающиеся типы, которые, как правило, и рассматриваются в качестве позиционных, - конфликты, связанные с наличием противоречий в целях подразделений, а также сопровождающиеся борьбой за дефицитные ресурсы; 5.1 - 5.6 - в основе лежат противоречия в целях подразделения и всей организации в сочетании с недостатками в распределении дефицитных ресурсов.

Следует также отметить такой немаловажный факт, что, как правило, именно противоречия в целях могут стать основными, первичными, а противоречия в средствах (ресурсах) вторичными. Это можно объяснить тем, что в большинстве случаев цели организационных подразделений задаются извне. Что же касается средств, то здесь может и не быть жесткого регламентирующего воздействия со стороны организации. Говоря словами М. Крозье и Е. Фридберга, выбор средств в некоторой степени (а иногда и в весьма значительной степени) остается зоной неопределенности, где разыгрывается основное конфликтное действие.

В данном случае речь идет о таких позиционных конфликтах, для которых характерно наличие в их основе сразу двух противоречий: целевого и ресурсного. Однако возможна и другая ситуация: противоречия целей может и не быть, т.е. цели рабочих мест, подразделений могут и совпадать или дополнять друг друга, однако это не исключает возможности возникновения противоречий в средствах, т.е. происходит борьба за дефицитные ресурсы. В этом случае типы позиционного конфликта будут выглядеть так, как показано в табл. 3. Здесь рассмотрены конфликты, для которых исключена переменная целей. Т.е. противоречий в целях нет, однако борьба за ресурсы остается актуальной и протекает также на разных уровнях. 1.1. -1.6. - конфликты внутри одного рабочего места, связанные с недостатком или неадекватностью средств, приписанных данному рабочему месту; 2.1. -2.6. - конфликты между рабочими местами внутри одного подразделения за дефицитные ресурсы; 3.1. -3.6. - кон-

фликты между рабочим местом и всей организацией в целом; 4.1. -4.6. - конфликты между подразделениями; 5.1. -5.6. - конфликты между подразделениями и всей организацией.

Выделенные типы конфликтов требуют достаточно детального описания каждого из них. Для того, чтобы это можно было реализовать, необходимо выделить индикаторы, с помощью которых можно было бы описать каждый из предложенных в таблицах 2 и 3 типов позиционного конфликта. При наличии разработанной системы индикаторов можно будет уже вплотную приблизиться к созданию диагностического средства, позволяющего выявлять и классифицировать реальные организационные конфликты, имеющие в своей основе противоречия в формальной структуре организации.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. *Гришина Н. В.* Психология конфликта. СПб., 2000; *Гришина Н. В.* Я и другие: общение в трудовом коллективе. Л., 1990; *Прогожин А. И.* Современная социальная психология. Л., 1982.
2. *Зайцев А. К.* Социальный конфликт. М., 2000; *Прогожин А. И.* Современная социология организаций. М., 1995.
3. *Пью Д., Хиксон Ц.* Хрестоматия. Краткое изложение работ признанных авторитетов в теории и практике менеджмента. М., 1994.
4. *Щербина В. В.* Социальные теории организации. Словарь. М., 2000. С. 173.
5. *Прогожин А. И.* Современная социология организаций. М., 1995.
6. *Giddens A.* The Constitution of Society. Cambridge, 1989.
7. *March J.G., Simon H.A.* Organizations. New York, 1958.
8. *Crosier M.* Le phenomene bureaucratique. Collection Points. Edition du Seuil, Paris, 1963; *Crosier M., Friedberg E.* L'acteur et le systeme. Le Seuil, Paris, 1977.
9. *Deutsch M.* The resolution of conflict: Constructive and destructive processes. N. Haven, 1973.
10. Социология. Словарь-справочник в 4-х тт. Т. 1. М., 1991.
11. *Дарендорф Р.* Элементы теории социального конфликта // Социол. исслед. 1994. N 5.
12. *Тернер Дж.* Структура социологической теории: Пер. с англ. М., 1985.
13. *Шаленко В. Н.* Конфликты в трудовых коллективах. М., 1992.

ГЛАВА 2. ЛИНГВО-ЯЗЫКОВЫЕ ОСОБЕННОСТИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Гетьманенко Н. И. Культура электронного общения и e-mail (лингвометодический этюд)⁸

Н. И. Гетьманенко (Москва)

В этом сумасшествии есть своя система.

Шекспир - "Гамлет"

Поводом для данной публикации стал активно развивающийся новый тип коммуникации посредством электронных средств связи - этого замечательного изобретения последних лет. Сбывается многовековая мечта человечества - получать информацию мгновенно, несмотря на расстояние в тысячи миль, что могут разделять нас. Электронное общение со всем миром стало простым, удобным и естественным. Мы быстро привыкли посылать друг другу SMS-эски и писать друг другу электронные письма (e-mail). Стиль электронного общения прочно вошел в повседневное деловое общение и нашу частную жизнь. Более того, быстро развивается определенная зависимость, информационный голод, если мы по какой-то причине отрезаны от Интернета. Данный вид коммуникации быстро входит в образовательное пространство и превращает виртуальное общение в неотъемлемую часть будущих образовательно-информационных проектов.

Мы оставляем за рамками данной публикации психологический аспект обозначенной проблемы, нас более всего интересует *лингвометодический аспект* стиля электронного общения, т.е. природа электронного текста в формате e-mail, особенности виртуального стиля общения и ближайшие перспективы обучаемости данному стилю школьников и студентов.

Текст в его классическом понимании достаточно глубоко изучен лингвистами и дидактами. Появление *нового* типа текста - электронного - также предполагает серьезный структурный анализ, закономерностей его построения, функциональных задач, что невозможно в рамках одной публикации. Мы ставим более скромную задачу - *обозначить данную проблему*, которая практически не изучалась в лингвистике и методике, и пригласить читательскую аудиторию к обсуждению.

Процесс создания текста электронного письма имеет свои особенности, потому что электронный текст сам по себе необычен: чаще всего он передает разговорный текст на письме. Костомаров В. Г. в книге "Наш язык в действии. Очерки современной русской стилистики" отмечает: "До недавнего времени был непривычен, неожидан сам факт письменной фиксации разговорного текста... Письменная запись любого разговорного текста, даже если в ней зафиксированы интонация, жестикация и вся "культурная обстановка", непривычна для глаза. Она заметна по причине привычного и несправедливого приравнивания устной формы к стилевой разговорности, а через нее к содержательной бытовщине, чему-то нестоящему: такая запись нарушает наши стилевые ожидания, поскольку излагаемая информация психологически не ассоциируется с книжностью, на которую намекает сам факт записи"¹. Этот лингвистический факт еще мало изучен, однако на появление нового термина "письменное произношение", который закрепился за этим явлением, указывает исследователь Г. Н. Трофимова².

⁸ Гетьманенко Н. И. Культура электронного общения и e-mail (лингвометодический этюд) /Н.И. Гетьманенко // Русская словесность, 2008, №1. - С. 76-80

Электронный текст - это соединение двух форм речи: устной и письменной, и скомбинированный таким образом текст приобретает иную природу: "Сближая *письменность* и *устность* в привычном синхронном их соотношении, по-прежнему опираясь на *устность* как первоначальную форму языка вообще, технические достижения создают, как сегодня уже ясно, новое, еще неведомое разговорно-книжное (книжно-

стр. 76

разговорное) и даже вербально-невербальное коммуникативное пространство текстов, соответствующих наступающему на нашу жизнь виртуальному миру. Его язык трудно однозначно назвать устным или письменным: у него принципиально иная форма существования"³. Но эта "иная форма существования" текста имеет свою оригинальную природу, свои закономерности электронного жанра общения.

Попытку определить признаки электронной переписки как коммуникативного жанра можно найти в статье "Переписка по электронной почте как лингвистический объект" А. Зализняк (Институт языкознания РАН) и И. Микаэлян (Университет штата Пенсильвания). Они отмечают: "1. Особый тип интерактивности. В отличие от обычного письма, электронное письмо предполагает быстрый ответ - в норме, в течение суток. С другой стороны, в отличие от телефонного разговора адресат может отвечать не сразу. Таким образом, электронное письмо объединяет преимущества этих двух типов коммуникации. Если адресат не отвечает в пределах того временного интервала, который считается нормальным, происходит коммуникативный провал. 2. Сериальность. Переписка по электронной почте часто происходит в форме серии писем и ответов на них, которые образуют единый коммуникативный акт. Внутри этой серии действуют некоторые особые правила, обеспечивающие ее связность. 3. Межписемная анафора. Подобно обычному письму, исходное электронное письмо может содержать в себе несколько тем-реплик. 4. Возможное отсутствие обращения, приветствия и прощальной формулы. Первые два письма серии обычно содержат формулы обращения и приветствия, однако в последующих письмах серии формула приветствия опускается; что касается обращения, то оно может оставаться, а может тоже опускаться. 5. Временной дейксис. Общим с жанром устной коммуникации является использование в электронных письмах показателей временного дейксиса, характерное для разговорной речи: вставка выражений типа "я *сейчас* сижу за компьютером и пью кофе"; "*только что* пришел Вася"; "*сейчас* пойду спать" и т.п. 6. Особенности пунктуации. В электронной переписке имеются две тенденции отклонения от правил пунктуации, отчасти противоположные, но, по существу, служащие одной и той же цели - передаче релевантной информации"⁴.

Особенно важными нам представляются признаки особой *интерактивности* и *сериальности* электронных писем.

Одной из главных *функций* электронного текста является передача информации и фиксирование и хранение звучащей речи или планируемой устной речи в письменной форме. Эта задача - передача информации - объединяет все электронные тексты (как, впрочем, и все тексты) вне зависимости от жанров.

Вступая с кем-либо в электронную переписку, мы пытаемся обозначить свой образ, невидимый для нашего виртуального собеседника, посредством создания электронного текста. О презентации своего лингвистического образа через создание электронного текста и влиянии при этом устной речи пишет Г. Н. Трофимова⁵. Исследователь отмечает: "Презентация личности в Интернете единственно возможна именно через ее лингвистический образ. Виртуальные личности могут общаться друг с другом только посредством письменных текстов, которые создаются в условиях режима реального времени и подвержены влиянию спонтанной устной разговорной речи. Так, текст и личность в виртуальной реальности становятся равнозначны, следовательно, значение как бы письменно "произносимого" текста сильно возрастает". Из предложенной мысли о

равнозначности личности и создаваемого ею лингвистического произведения - электронного текста следует очень важный методический вывод - необходимость *обучения навыкам и умениям* создавать подобные тексты.

Потенциал создания электронного текста, в отличие от любого другого письменного текста, гораздо шире и предполагает наличие огромного арсенала экстралингвистических средств, которые возлагаются на всевозможные компьютерные функции. Например, *графические* - изображение "смайликов" или разных значков, которые передают интонацию и эмоциональное состояние виртуальных собеседников, широкий выбор подчеркиваний и выделение цветом, разные шрифты и т.д. - это дает возможность собеседникам расставлять логические акценты в тексте; *иллюстративные* - прикрепленные картинки и фотографии, видеоряд, иллюстрирующий содержание письма; *аудиосредства* - музыкальное или звуковое сопровождение, - все это является органической частью содержания электронного текста.

стр. 77

Электронные послания (e-mail) легко допускают проникновение в письменную форму приемов устной речи: сокращенные формы приветствия и прощания, частое употребление междометий, сленг и т. д. Однако здесь следует воспитывать чувство меры.

К печально известным особенностям современного электронного текста можно с сожалением отнести нарочитое невнимание к нормам правописания русского литературного языка (как и других языков): отказ пишущих от знаков препинания или вольной их трактовке, пренебрежение правилами орфографии, например, написание строчной-прописной буквы, отказ от буквы Е и т.д. Таким образом, мы должны признать, что происходит стихийное разрушение некоторых норм литературного языка.

Общение по электронной почте *диалогично* или *полилогично* по форме. Особенность его и в том, что если, например, диалог по телефону вербален, мы можем чувствовать незамедлительную реакцию невидимого собеседника по его голосу, интонации, в нем присутствуют элементы спонтанности и он ограничен реальными временными рамками, то диалог по электронной почте - это подготовленные устные ответы и вопросы в письменной форме, не ограниченные определенными временными рамками. Пишущий все же имеет возможность корректировать свой текст после его создания, говорящий - нет.

Технически обучиться пользованию электронной почтой несложно, а вот овладеть культурой создания электронных посланий и культурой электронного общения гораздо труднее. Этот печальный вывод подтверждают сами учащиеся. Мы поинтересовались у молодых людей, какие плюсы и минусы при пользовании электронной почтой видят они. Большинство из них отметили как положительную сторону скорость передачи информации - это несомненный плюс, а минус - не всегда доступен Интернет и неряшливость при оформлении текста электронного сообщения. Один из участников опроса назвал это явление "эпидемией электронной безграмотности"⁶. Собственный опыт автора общения со студентами по электронной почте подтверждает эту мысль. Прежде всего это нужно отнести к *деловому стилю* общения. Приходится объяснять простые истины студентам и школьникам, что пишущий создает текст не для себя, а для того, чтобы кто-то прочитал его и получил максимальную информацию - в этом главная задача любого текста. Необходимо обязательно представлять своего читателя и его реакцию на ваше послание. Культура письма является отражением не только общей культуры, но и отличительной национальной особенностью. В своей работе "*Культура письма в России*". Т. Лохина приводит слова П. А. Вяземского, собиравшего автографы великий людей: "Глядя на рукописный памятник, мы как будто присутствуем при работе мысли, при движении руки, ее начертавшей: тут выражение ума, так сказать, чувственный звук, действие человека, осуществленное и установленное. Вот отчего в наш испытательный век *fac simile* в таком употреблении"⁷.

Разумеется, сегодня уже трудно рассчитывать на то, что будущее поколение вернется только к написанию писем "от руки", когда все тексты переводятся в формат цифровой печати, чему пример - создание первой в России Президентской общедоступной электронной библиотеки в Санкт-Петербурге. И как бы ни сетовали педагоги, что "министерство утвердило Базовый учебный план (БУП) 12-летки, в котором, к сожалению, нет предметов "Каллиграфия" и "Чистописание", и не доказывали, что "это большая потеря для возможности совершенствования личных качеств человека"⁸, пути назад нет. Не только письмо, но также и чтение утрачивает свои позиции, что, наверное, не очень хорошо. Электронная книга и аудиокнига соперничают сегодня с привычной книжкой, учебником, и неизвестно, как окончится это соперничество через 20 лет.

Культуре письменной речи посвящено немало публикаций, в том числе и в последние годы: *Водина Н. С., Иванова А. Ю., Клюев А. С.* и др. *Культура устной и письменной речи делового человека. Словарь-справочник.* М., 2000; *Мучник Б. С. Культура письменной речи.* М., 1996 г.; *Дегтерёва М. А. Культура письменной речи.* М., 1998 г. и др. Созданы новые учебные программы и тренинги, которые рассматривают необходимым компонентом обучения культуре письменной речи. Главной задачей перечисленных выше пунктов является собрание "нормативных сведений, касающихся трудных случаев произношения, словоупотребления, использования грамматических форм современного русского литературного языка, а также орфографии, пунктуации и правил оформления письменного текста и деловых бумаг"⁹.

стр. 78

Замечательным событием стало открытие интернет-сайта "Культура письменной речи" www.gramma.ru Авторы веб-сайта преподаватель русского языка и литературы высшей категории гимназии N 405 Санкт-Петербурга Светлана Белокурова, преподаватель кафедры русского языка филологического факультета СПбГУ Светлана Друговейко и Александр Белокуров, специалист в области программирования и вычислительной техники, так видят свою задачу: "Мы стремимся не столько заполнить пространство сайта глубокомысленными научными выкладками, сколько предложить читателям популярное изложение достаточно сложных проблем современного языкознания. Потому и есть у нас, кроме всего прочего, такие разделы, как "Ликбез от Gramma.ru" - популярное изложение сведений по вопросам, интересующим многих: как правильно написать ту или иную фразу, не нарушая ни грамматических, ни стилистических норм языка". Цель своей работы и интернет-аудиторию авторы определяют так: "Главная цель "Культуры письменной речи" - популяризация русского языка среди широкой аудитории пользователей сети Интернет, оказание помощи в освоении норм современного русского литературного языка. И адресован наш сайт бизнесменам, учителям, школьникам, студентам, абитуриентам, специалистам технического и гуманитарного профиля - всем, кто интересуется русским языком". Можно только приветствовать желание студентов и школьников почаще заходить на подобные сайты и получать профессиональные консультации в доступной для них форме.

К культуре освоения интернет-языка мы относим и умение создавать собственные электронные послания в формате e-mail. Целевая установка и умение составить содержание электронного сообщения отсылает нас к правилам создания письменных текстов различных жанров в зависимости от ситуации общения: дружеское послание, официальное письмо (запрос, ответ, приглашение и т.д.), письмо близкому человеку (родственникам) и др. Разумеется, и формат, и текст, и оформление будет зависеть от коммуникативной задачи.

Сегодня большой процент школьников и студентов участвует в электронном общении, и это количество стремительно растет. Во многих школах стало привычным делом обучать школьников грамотному пользованию электронными средствами обучения: учебниками, словарями, тренировочными заданиями, тестами и т.д. Это замечательные

примеры-иллюстрации того, как нужно создавать разные по жанру электронные тексты. Вне внимания педагогов остается большое поле виртуального общения, где школьники сами создают тексты "как умеют", пренебрегая законами эффективного и грамотного общения.

Электронное общение предполагает создание своего этикета виртуального общения. Этот тезис особенно актуализируется, когда мы заходим на интернет-форумы. Когда мы оказываемся один на один с компьютером, мы можем знать "в лицо", к кому обращено наше послание, а можем не знать, а только предполагать. Наш виртуальный собеседник невидим, мы не знаем его сиюминутной реакции на наше послание, ведь общение не всегда происходит в режиме он-лайн, и наше послание может быть прочитано только через несколько часов. Поэтому, обращаясь к невидимому собеседнику впервые, лучше выбрать нейтральную, уважительную форму общения. Еще пример: деловая переписка предполагает обязательно подписывать письмо и оставлять контактную информацию - это классика этикета делового общения. Культура электронного общения не позволяет отправлять прикрепленное вложение без сопроводительного письма - иначе это вложение превращается в клочок электронной бумаги. Электронное общение, а в особенности деловое, предполагает обязательную обратную связь, чтобы ваш виртуальный собеседник знал, что вы получили его послание. К сожалению, в современном электронном общении наблюдается пренебрежение правилами этикета. В электронном поле собеседники позволяют себе то, что никогда не допустили бы при устном общении, например, при телефонном разговоре, когда ваш собеседник тоже невидим, но слышим, мы обязательно здороваемся и представляемся, а затем изложим нашу просьбу. Вот пример электронного письма от одного из студентов: "Прочитайте мой конспект урока, пожалуйста. Петрова Лена". Если бы Лена Петрова позвонила преподавателю по телефону, текст был бы совсем иной.

Сегодня специалисты все чаще говорят о создании виртуальной образовательной среды и в этом контексте свою главную *методическую задачу* мы видим в создании специальных уроков обучения школьников, студентов создавать электронные тексты-послания разных жанров. Это могут быть и специально отведенные уроки развития речи, факультативные задания. Мотивировка проста: ребятам нравится писать электронные письма, и этим

стр. 79

природным интересом можно воспользоваться учителям-словесникам. Гораздо проще объяснить школьнику и этикет электронного общения и то, каким должен быть электронный текст: лаконичным, информативным, грамотно оформленным и грамотно написанным. Другой повод - воспитательный: научить школьников и студентов критически относиться к качеству интернет-языка. Известно, что участники интернет-форумов не стесняются в выражениях, и наша задача - научить учащихся правильно реагировать на подобные ситуации. Нам нужно выработать у учащихся стойкий иммунитет против интернет-хулиганов.

Педагогам-словесникам так необходимо сегодня объединить свои усилия в школах, вузах по обучению школьников, студентов составлению текстов электронных сообщений и культуре делового общения посредством электронной связи. В противном случае мы снова будем "догонять" нашу молодежь и исправлять ошибки, что гораздо труднее.

Новый тип связи появился и входит в нашу жизнь так же стремительно, как и мобильные телефоны, и вместе с ним входят и плохие привычки, наша задача - превратить их в хорошие манеры.

Мы предлагаем вам учебный план одного факультативного занятия для школьников старшего и среднего звена. Со вниманием будут приняты к сведению все пожелания и замечания от коллег и школьников.

Культура письменной речи и e-mail

Данный курс рассчитан на школьников среднего и старшего звена, у которых сформированы навыки письменной речи и которые владеют элементарными навыками электронной переписки. Курс рассчитан на 20 академических часов.

Цель данного курса: показать особенности электронного текста как такового; проанализировать различные жанры электронного письма в зависимости от ситуации общения; помочь школьникам повысить культуру электронной переписки (составление текста и оформление его).

Дата	Тема	Кол-во часов	Домашнее задание
	Введение в курс. Что такое электронный текст. Жанры электронного текста. Отличие его от другого текста	2	Привести 2 - 3 примера электронного текста из Интернета
	Эпистолярный жанр в русском языке. История жанра. Электронная переписка. Ее особенности (диалогичность, сближение с устной речью и т.д.)	2	Из истории эпистолярного жанра в России. Презентация
	Социальный портрет авторов электронной переписки (современная языковая личность)	2	Сравнительная характеристика разных социальных портретов в зависимости от составленных ими электронных текстов
	Различные жанры электронной переписки (деловая, дружеская). Культура и этикет	2	Примеры текстов переписки
	Оформление текстов электронной переписки (шрифт, видеоряд, фотографии и т.д.)	2	Приготовить разные по оформлению послания
	Орфография и пунктуация электронной переписки. Новые принятые сокращения	2	Анализ ошибок в электронной переписке
	Обобщение курса	2	Выбор темы для презентации
	Выступление-конференция	4	Презентации

¹ Костомаров В. Г. Наш язык в действии. Очерки современной русской стилистики. Гардарики. - 2005. - С. 139.

² Трофимова Г. Н. Языковой вкус интернет-эпохи в России. Функционирование русского языка в Интернете: концептуально-сущностные доминанты. - М., 2005 www.gramota.ru

³ Там же. - С. 149.

⁴ Зализняк А., Микаэлян И. Переписка по электронной почте как лингвистический объект, <http://www.dialog-21.ru>

⁵ Трофимова Г. Н. Языковой вкус интернет-эпохи в России. Функционирование русского языка в Интернете: концептуально-сущностные доминанты. - М., 2005.

⁶ Опрос проводился в октябре 2005 года, в опросе приняли участие 54 студента МПГУ.

⁷ Лохина Т. Культура письма в России, www.biblio.narod.ru: Вяземский П. А. Полн. собр. соч. Т. II. - СПб., 1884. - С. 60.

⁸ К а н ы г и н а П., С о в а й л е н к о В. Зачем нам культура письма? Учительская газета, www.narod.ru

⁹ В о д и н а Н. С., И в а н о в а А. Ю., К л ю е в А. С. и др. Культура устной и письменной речи делового человека. Словарь-справочник. Аннотация. - М., 2000.

стр. 80

Костьева М.А. Лексико-семантическая группа слов с общим значением "трудовые ресурсы" в языке делового общения⁹

В последние годы в лингвистике неизменно возрастает интерес к языку делового общения. Появляются словари новых и иностранных слов, вошедших в русский язык, в которых нашли отражение слова домена "трудовые ресурсы" (например, [15]), словники в тематических учебниках, а также труды таких исследователей, как Т. Б. Назарова [16], И. А. Преснухина [17], Т. В. Толстова [24], Н. О. Труфанова [25].

При этом остаются такие пласты делового английского, делового русского и других языков, которые требуют более детального рассмотрения. Сюда можно отнести словарный состав домена "работа с персоналом".

Данное исследование, основанное как на анализе теоретических источников, так и на практической работе автора¹, представляет собой описание изменений, происходящих в лексике английского и русского языков в сфере наименований трудовой деятельности с точки зрения коммуникативно-прагматического подхода и когнитивных оснований категоризации.

Высокая частотность употребления профессионалами класса слов с общим значением "работа с персоналом" как в устной, так и в письменной речи свидетельствует о необходимости детального изучения их прагмалингвистических свойств, так как только совокупность таких знаний может обеспечить правильное использование данного класса слов как неотъемлемой части современного профессионального и общеразговорного коммуникативного инструмента. Для более детального изучения этого пласта лексики вводится понятие лингвистических категорий. Согласно определению О. С. Ахмановой, "лингвистические категории - это общие свойства различных классов и разрядов языковых единиц, конституирующие эти классы и получающие разнообразное языковое выражение: морфологическое, синтагматическое, просодическое и т.п. - при различном содержании (грамматическом, лексическом, стилистическом и т.п.) [1, 190].

Одной из особенностей слов, относящихся к области работы с персоналом, в русском языке является то, что они строятся по моделям другого языка (преимущественно английского), при этом лексико-семантическое поле "трудовые отношения" представляет собой регулярно повторяющиеся структурные типы слов и словосочетаний. Проведенное исследование позволило выделить в языке работы с персоналом следующие категории.

Первая категория представляет собой совокупность общих слов, используемых в русском и английском языках в домене "работа с персоналом". Эти слова формируют базис: к ним относятся лексические единицы, которые составляют **ядро** данной сферы деятельности: *human resources, personnel, staff, cadre, labour, work, job, employment, hiring, персонал, кадр(ы), работа, труд, найм*.

Ко второй категории отнесены онимы, обозначающие лиц, занятых в области работы с персоналом, т.е. выделяется **категория лица**: *human resources director, human resources officer, training and development manager, compensation and benefits specialist, recruiter, директор /менеджер по персоналу, менеджер по компенсациям и льготам, менеджер по обучению и развитию, тренинг-менеджер, рекрутер, консультант*.

Лексические единицы третьей категории - **категории узкопрофессиональной лексики** - обозначают специфические наименования и термины, используемые

⁹ Костьева М.А. Лексико-семантическая группа слов с общим значением "трудовые ресурсы" в языке делового общения / М.А. Костьева // Вопросы филологии, 2008, № 1, Том 28, С. 130-135

специалистами в области работы с персоналом: *resume/CV, outplacement, outstaffing, recruitment,*

¹ Теоретическим и практическим материалом исследования послужили: идеографические источники на английском и русском языках, лексика, используемая специалистами российских и западных агентств по подбору персонала, современная периодическая профильная и общественно-политическая пресса. Сбору и анализу материалов способствовала практика автора на протяжении пяти лет в одном из ведущих кадровых агентств России ("БЛИМ-Консорт").

КОСТЬЕВА Мария Александровна - аспирантка Московского института иностранных языков.

стр. 130

executive search, outsourcing, interview, job offer, аутплейсмент, аутстаффинг, рекрутинг, дауншифтинг, ассесмент центр, дресс код, грейд, экзекьютив сеч, хедхантинг и т.п.

К четвертой категории слов отнесены **сленговые выражения, арго и коннотативно окрашенные слова**: *yellow-dog contract, blue colors, red-circling, гендур, сисадмин, эйчар, пизьки, хорёк, финик, айтишник, железячник* и т.п.

Лексика английского языка в домене "работа с персоналом" стала формироваться в начале XX в. с появлением отделов по работе с персоналом. Первый такой отдел был создан в 1901 г. в США в National Cash Register Company. Президент компании Джон Паттерсон решил повысить лояльность рабочих, создав отдел, который был призван разбираться с жалобами персонала, заниматься выплатами, вопросами безопасности труда, представлять интересы рабочих в судах, обучать их и т.п. Тогда же начала формироваться и лексика данного вида социальной деятельности. Она сформировалась, в основном, по моделям и на основе корней слов латинского и французского языков. Лексика английского языка данного домена продолжает свое развитие до сих пор, никаких признаков стагнации не наблюдается, наоборот, происходит расширение лексического состава. Английский язык делового общения открыт к изменениям, чутко реагирует на социальные и общественные процессы. Такие слова, как *outplacement, outsourcing, downshifting, downsizing, presenteeism, dress-down Friday, inplacement, dress-up Thursday*, появились в языке в последние 20 лет. Они еще не фиксируются словарями общей лексики, но отмечаются в словарях новых слов (например, [34]).

Еще одним аргументом для доказательства динамичного характера лексики английского языка в области работы с персоналом служит появление большого количества глоссариев, словников с авторскими дефинициями, описывающих данную терминологию и сильно отличающихся друг от друга по содержанию и предлагаемым вариантам. В настоящее время в отечественной лингвистике делаются попытки каким-либо образом регламентировать новую лексику и привести ее к единым терминологическим стандартам.

Необходимо отметить повышенную эвфемистичность неологизмов в домене "работа с персоналом" в английском языке. Например, на смену словам *reduction* или *redundancy* 'увольнение' приходят более корректные слова *outplacement, downsizing, de-layering*, появившиеся в языке в начале 70-х гг. XX в. Остановимся для примера на термине *outplacement*² - помощь в поиске другой работы, предоставляемая сокращаемому работнику (чаще всего - руководителям подразделений) или группе работников. Как отмечает В. И. Заботкина [7], с 1963 г. в английском языке для создания новых слов были задействованы 127 префиксов и полупрефиксов. Среди наиболее продуктивных префиксов есть также и префикс *out-*, с помощью которого от слова *placement* 'трудоустройство' образуется слово *outplacement* с указанным выше значением. Впервые слово *outplacemen* начало использоваться в английском языке в начале 1970-х гг., а в более широкое употребление термин вошел в конце 1980-х гг., когда прокатилась большая волна сокращений сотрудников, затронувшая среднее управленческое звено. В свою очередь эта волна сокращений стимулировала зарождение такого явления,

как *outplacement industry* - профессиональный подход к процессу увольнения. Сотрудникам, которые попадают под сокращение, обычно предлагается консультационная помощь по вопросам дальнейшего трудоустройства (*outplacement counselling*), а консультанты по вопросам аутплейсмента (*outplacement executives*) содействуют в поиске следующего места работы. Интересно отметить, что в шведском, французском, норвежском, немецком и голландском языках также используется термин *outplacement* в английской орфографии без каких-либо вариаций или адаптаций под нормы и правила родных языков¹.

В английском языке работы с персоналом используется большое количество аббревиатур, акронимов, сложных слов и даже фраз в аффиксальном словообразовании: HR, C&B, T&D, SMART, MBO, M&A, MA, BS, MBA, SPIN, KPI⁴. С одной стороны, это делает язык более емким и динамичным [14]. А с другой стороны, только вариантов расшифровки аббревиатуры HR - более 20, C&B - более 15, T&D - более 7, и такое разнообразие вариантов расшифровки в ряде случаев мешает адекватной коммуникации, приводит к когнитивному диссонансу, тем самым замедляя процесс передачи информации и ее восприятия. Появляющиеся в устной речи неологизмы быстро подхватываются прессой (в том числе и общественно-политической), далее они попадают в Интернет на профессиональные форумы, чуть позже начинают фиксироваться в он-лайн глоссариях, затем включаются в бумажные словари новых слов и только после этого (спустя несколько лет) входят в словники слова-

² Этимологические словари английского языка не включают это слово в свой словник; также не включает его и [28]. Однако в [32] эта лексическая единица уже попала; она включена также и в [30] и встречается в ряде глоссариев в Интернете (например, www.shrm.org).

³ Данные были получены в ходе краткого исследования, проведенного среди представителей ведущих Executive Search компаний, а также подтверждены изучением современных словарей [32; 34].

⁴ Human resources; Compensation and benefits; Specific, Measurable, Achievable, Reasonable, Timed; Management by Objectives; Master of Administration; Bachelor of Science; Master of Business Administration; Situation question, Problem question, Implication questions, Need Payoff questions; Key performance indicators.

стр. 131

рей общей лексики. Соответственно, многие из новых слов домена "работа с персоналом" еще отсутствуют в современных толковых словарях.

В русскоязычном социуме сфера деятельности "работа с персоналом" в "западном" смысле появилась примерно 15 лет назад. Вполне логичными и естественным было заимствование не только западного опыта ведущих компаний, но и всей терминосистемы.

Обратимся к одному из ключевых слов домена "работа с персоналом" - *recruitment* (*рекрутинг*). Общий корень *recruit* [35] для обозначения специалиста по подбору персонала очень продуктивен и легко воспринимается другими европейскими языками. Данная лексическая единица происходит от латинского глагола *recrescere*, что означает 'выращивать вновь'. Существительное *recrescence* означает 'увеличение, рост'. *Recrescere* в старофранцузском превращается в *recreistre* или *recroistre* с образованием от него причастия *recreii*, которое в раннефранцузском субстантивируется в существительное *recruit*, а позже из него образуется глагол *recriter*. Английский язык заимствовал форму существительного для образования глагола *to recruit*. Сегодня наблюдается активное использование данного слова (с учетом особенностей национальных морфологических систем) в немецком, голландском, норвежском, шведском и русском языках: *recruiter*, *recruteerder*, *recruteringskonsulent*, *rekryter*, *рекрутер* соответственно⁵. Наличие слов одного корня в языке работы с персоналом способствует упрощению международного общения.

Влияние английского языка на другие языки германской и романской групп и на русский отмечается также при использовании термина *executive search*⁶, который либо в виде кальки, либо в виде транслитерации переходит в эти языки.

В рамках данной работы предлагается категоризация лексики русского языка домена "работа с персоналом" по аналогичному принципу классификации релевантной лексики английского языка работы с персоналом. **Категория ядерных слов** (*персонал, кадр(ы), работа, работник, работный, труд, трудовой, трудовые ресурсы, найм* и т.п.) открыта для новых лексических единиц, а также легко принимает и видоизменяет уже содержащиеся в нем единицы. Самым ярким примером может служить появление дополнительного значения у прилагательного *работный*. В современном контексте это прилагательное, помимо известного значения "рабочий", отмечаемого в словарях пометой "устаревшее"[19], приобрело еще и значение 'имеющий отношение к поиску работы в Интернете': "работные сайты" - сайты для размещения резюме и поиска вакансий.

Слово *кадры* также изменяло свое значение и от периферического локального значения *иваль* [5] пришло к существующему сегодня значению '*совокупность людей, работающих в одной организации и связанных с ней контрактными отношениями*'. Слово *наемник* изначально обозначало солдата, нанявшегося в услужение, сегодня его семантика - *наемный убийца*.

Слова, относящиеся к категории ядерной лексики, обладают хорошими деривационными возможностями, высоким уровнем сочетаемости с другими лексическими единицами, высокой продуктивностью. В языке существует много фразеологических оборотов, в составе которых отмечены слова данной группы. Это говорит о том, что данные слова активно используются носителями языка, они находятся не в пассивном, а в активном слое. Они восходят к французским, английским и латинским корням. Однако процент исконно русских слов именно в категории ядерных слов больше, чем во всех остальных категориях.

Отмечается принципиальная разница в значении словосочетаний *отдел кадров* и *отдел персонала*, которая ощущается уже не только членами профессионального сообщества, но и людьми вне его. Если в первом случае "отдел" занимается исключительно работой с документами (отдел кадров), то во втором - является посредником между менеджментом компании и рядовыми сотрудниками, т.е. работает с людьми (отдел персонала).

Больше половины лексических единиц в **категории лица** в домене "работа с персоналом" являются заимствованиями. В язык вошло большое количество транслитерированных и калькированных онимов из английского языка. Эти неологизмы были восприняты носителями русского языка и видоизменены согласно типичному произношению и правописанию русского языка. Происходит активная ассимиляция заимствований в языке. Важно отметить диахроническое, орфографическое и орфоэпическое изменение ряда слов. Например, слова *тренер, тренинг* и их производные в русском языке известны с начала XIX в. Выделяются несколько этапов в развитии значения: если ранее *тренировать* использовалось исключительно применительно к игре на бильярде, а изначально это слово семантически было связано только с дрессурой животных [26], то позже - со спортом и уже сейчас - с обучением людей бизнес-навыкам. Налицо трансформация норм произнесения (*тренёр-тренер*), орфографические изменения (*тренинг-тренинг*), приобретение новых оттенков значения соответственно потребностям современного общества, возрастающая частотность употребления⁷.

⁵ Данные получены в результате анкетирования, проведенного среди представителей кадровых компаний из Германии, Голландии, Норвегии, Швеции, России в 2006 г.

⁶ Данное выражение обозначает "прямой целенаправленный поиск руководителей высшего звена".

⁷ В связи с этим мы выступаем с инициативой о внесении в Общероссийский классификатор должностей служащих название профессии "*тренинг-менеджер*".

Необходимо отметить появление новых лексических единиц (*рекрутер, ресёрчер и эйчар*) в языке узкопрофессионального общения, на страницах общественно-

политической прессы, в ряде словарей. За 15 лет существования в русском языке лексической единицы *рекрутер* закрепились норма правописания (*рекрутер*, но не *рекруитор/рекрутолог*), практически определилось произношение (*рекрутер* или *рекрутер*), закрепились значение этого слова. Новое слово вошло в лексический состав русского языка (в профессиональную лексику), оно получило некоторое общественное признание (согласно исследованию лексики кадровых агентств, проведенного КА "БЛМ-Консорт" и Ассоциацией консультантов по подбору персонала в 2004 г.). Также сегодня периодически возникают вопросы о правомочности внесения в трудовую книжку записи "*рекрутер*"; как в учебной, так и в художественной литературе фигурирует данная лексическая единица. Из двух закрепляющихся форм произнесения предлагается внести в словари форму "*рекрутер*", так как именно эта форма отвечает общей логике заимствований пласта лексики домена "работа с персоналом". Поскольку основной поток неологизмов приходит из английского языка, производительной формой, отражающей исходную, но одновременно учитывающей особенности и нормы произношения русского языка, будет "рекрутер" [тэ]. Существующий сегодня вариант "рекрутер" выдает французские корни другого слова, обозначавшего человека, отвечавшего за формирование численного состава армии (рекрутчина). Понятие "рекрутчина" уже приобрело статус архаизма, поэтому наиболее правильным представляется именно вариант *рекрутер*, построенный по прототипическому образцу английского *recruiter*. Приведенные аргументы призваны поддержать инициативу введения этого названия в Общероссийский классификатор профессий рабочих, должностей служащих, тарифных разрядов.

В профессиональный язык вошла английская лексикализованная аббревиатура HR (*human resources*) в форме *эйчар*, а также транслитерация *ресёчер* от английского *researcher*. Лексическую единицу *эйчар* сложно отнести к какому-либо лексическому разряду (термин, арг, сленг). *Менеджер по персоналу* (данное название профессии есть в Общероссийском классификаторе), или же *эйчар*, является связующим звеном (буфером) между руководством компании и рядовыми сотрудниками. В английском языке очень распространена аббревиатура HRM - *human resources manager*, которая постепенно входит и в русский язык. Она постоянно встречается не только на профессиональных форумах менеджеров по персоналу в Интернете, на страницах авторитетных изданий в области управления персоналом "HR-менеджмент", "Персонал-Микс", "Карьера", но и на страницах деловых изданий и общественно-политической прессы, такой как "SmartMoney", "Ведомости", "Вечерняя Москва"⁸. Как и многие новые заимствования, это слово не принимается пуристами. Однако данная лексикализованная аббревиатура не единственная в современном русском языке. Уже на протяжении последних десяти лет словари русского языка, в частности [11], фиксируют такое слово, как *пиар* (*PR - public relations*), которое построено по тому же принципу, что и *эйчар* - лексикализация аббревиатуры. Итак, согласно определениям жаргона, сленга, арг, профессионализмов, даваемым известными учеными, в первую очередь, О. С. Ахмановой [1], нам представляется правильным относить неологизм *эйчар* к профессиональному арг в случае его использования на страницах профильной прессы и к сленговому выражению в случае его использования лицами, не являющимися профессионалами в данной сфере деятельности.

В русский язык вошла транслитерация английского слова *headhunter* в виде *хедхантер*. Это слово появилось в 1991 г., когда в газете "Известия" от 20 сентября была опубликована статья про "*охотников за головами*", где оно впервые было написано по-русски⁹. Принципиальное отличие русского эквивалента от английского *headhunter* заключается в изменении не значения, но коннотации. В русском языке пока не ощущается уничижительный оттенок отношения к человеку, который называет себя *хедхантером*, что присутствует в английском языке [29].

Что касается неологизма *ресёчер*, то и в этом случае наблюдается достаточно интересная лингвистическая картина. Данная лексическая единица происходит от английского глагола *to research* и продуктивного суффикса деятеля *-er*. По данным исследования лексики, используемой в кадровых агентствах России, проведенного еще в 2004 г., 43 % опрошенных используют эту лексическую единицу, причем 40 % именно в орфографическом варианте *ресёчер*, а не *рисёчер*. На август 2007 г. поисковый сайт Яндекс выдает более 27 000 страниц со словом *ресёчер* или *ресёчер*. В большинстве случаев имеется в виду начинающий специалист агентства по подбору персонала, работа которого заключается в поиске и анализе информации о кадровом рынке, кандидатах, редких специалистах¹⁰. Сегодня можно говорить о сформировавшейся орфографической норме данного

⁸ Одна только цитируемость слова "эйчар" на сайте Яндекс составляет более 44 000 страниц.

⁹ В профессиональной среде этот день теперь считается "Днем рекрутера". Именно к 20 сентября приурочивают различные конференции и семинары по проблемам подбора персонала (рекрутинга), а также отмечают его как профессиональный праздник - День Рекрутера.

¹⁰ Интересно отметить, что вариант "рисёчер" в поисковом портале Яндекс встречается только чуть более чем на 3000 страниц. Примерно такая же ситуация и на главном "рабочем" ресурсе: с января 2007 года на страницах www.hh.ru было размещено 11 вакансий "ресёчер" и ни одной "рисёчер".

стр. 133

транслитерированного слова *researcher* и приближении его к термину в силу однозначности, четкости определяемого им понятия, деривативности, удобства при использовании в международном общении, внутренней мотивированности. Следует принять во внимание мнение В. С. Елистратова [6], который описывает два этапа "лингвистического варваризма". На первом этапе язык очень активно заимствует новые слова, калькирует их и транслитерирует, так как в нем самом не хватает средств выражения новых понятий, которые эти иностранные слова обозначают. Второй этап заключается уже в таком типе "лингвистического варваризма", при котором происходит заимствование новых слов в тех случаях, когда необходимости в этом нет, т.е. когда можно найти адекватный и равнозначный аналог денотату в родном языке. Но иностранное слово в силу престижности представляется более востребованным и модным. В случае со словом *ресёчер* аналогом могло бы служить русское слово *поисковик*, *исследователь* или же давно прижившееся заимствование *аналитик*. Мы соглашались с точкой зрения Л. П. Крысина, который считает феномен употребления иноязычного слова в тексте в его исконной орфографической (в устной - фонетической) и грамматической форме, без транслитерации не "варваризацией" языка, а "первым этапом усвоения заимствованной лексики"[23].

В домене "работа с персоналом" прослеживается активное заимствование и транслитерирование устоявшихся оборотов, терминов и выражений, относящихся к профессиональной лексике английского языка, которые имеют тенденцию становиться интернационализмами. В данном пласте лексики прослеживается общая тенденция замены описательных наименований однословными, что является нормой и для других языков, открытых для восприятия потока заимствований. В связи со сказанным становятся понятными причины заимствования из английского языка лексических единиц данной категории в той форме, в какой они существуют в языке-носителе: *даунишифтинг*, *аутплейсмент*, *аутсорсинг*, *грейд*, *рекрутинг*, *хедхантинг*, *ассессмент центр*, *дресс код*, *оффер* и т.п. Многие из них еще проходят период приспособления к системе заимствующего языка с соответствующим морфологическим и словообразовательным оформлением. Теряя внешние признаки иноязычности и приобретая новые для себя свойства, слова начинают употребляться не как вкрапления, а как неологизмы русского языка, но продолжают при этом восприниматься носителями языка как чужеродные и

часто в тексте сопровождаются дополнительными пояснениями или оборотами "как принято сейчас выражаться", "говоря профессиональным языком".

О частичной ассимиляции термина в русском языке говорит еще и такой интересный лингвистический феномен, появившийся в последнее время, как написание в русскоязычном тексте лексической единицы на латинице, добавление к ней знака апострофа, а далее нужного окончания по правилам склонения русского языка: "*Оцениваем менеджеров: методы assessment'a*" (пример заголовка статьи).

В некоторых случаях наблюдается отсутствие единого наименования вида деятельности: сосуществование слов *рекрутинг* и *рекрутмент*, не всегда четкое отделение *рекрутинга* от *прямого целенаправленного поиска руководителей высшего звена*.

Русский язык профессионального общения активно вбирает в себя предлагаемые английским языком аббревиатуры названий должностей и смело их использует. Например, C&B, Comp&Ben, T&D, HR Admin, HR Exec. Однако вне рамок профессионального общения специалисты предпочитают использовать общепринятые выражения: *менеджер по компенсациям и льготам - compensation and benefits manager*, *менеджер по обучению и развитию - training and development manager* и т.п.

Важно отметить, что сегодня существует проблема когнитивного диссонанса при использовании слова *менеджер*. Для русскоязычного человека *менеджер* - это рядовой сотрудник офиса, для человека с западным подходом к бизнесу или просто образованного иностранца - это в первую очередь опытный управленец.

В домене "работа с персоналом" в русском и английском языках идет активный процесс формирования терминосистемы. В русском языке этот процесс находится на самой ранней стадии. Не все лексические единицы из домена "работа с персоналом" являются терминами в классическом понимании, так как не отвечают семантическим требованиям; требованиям к форме (краткость, деривационные возможности, мотивированность термина, систематичность); требованиям к прагматике термина (благозвучие, эзотеричность). В большинстве случаев эти лексические единицы являются пре-терминами либо квазитерминами [4]. Тем не менее, в совокупности они представляют собой определенную микросистему, используемую узким кругом специалистов, которая, как и любая другая молодая система, продолжает претерпевать изменения и легко вбирает в себя новые элементы.

Исследование позволяет сделать вывод об открытости лексико-семантического класса слов "трудовые ресурсы", несмотря на уже более чем столетнее существование определенной терминосистемы; оперативном реагировании на общественные изменения путем активного принятия новой лексики и изменения значения уже устоявшейся; значительной роли аббревиатур, акронимов и сокращений в языке, эвфемистичности лексического состава, значительном влиянии английского языка и глобальном распространении данного пласта лексики.

стр. 134

Литература

1. Ахманова О. С. Словарь лингвистических терминов. 3-е изд., стереотип. М., 2005.
2. Володарская Э. Ф. Заимствование как универсальное лингвистическое явление // Володарская Э. Ф. Избранные лекции по филологии. М., 2006.
3. Гвишиани Н. Б. Современный английский язык. Лексикология. М., 2000.
4. Гринев С. В. Введение в терминоведение. М., 1993.
5. Даль В. И. Толковый словарь живого великорусского языка. Т. II. М., 1980.
6. Елистратов В. С. Варваризация языка, ее суть и закономерности // http://www.gramota.ru/mag_arch.html?id=12
7. Заботкина В. И. Новая лексика современного английского языка. М., 1989.

8. *Иванова К. А.* Англо-русский и русско-английский словарь по рекламе и PR. СПб., 2004.
9. *Крупное В. Н.* Русско-английский бизнес-словарь. М., 2005.
10. *Крысин Л. П.* Русское слово, свое и чужое. М., 2004. 11. *Крысин Л. П.* Толковый словарь иноязычных слов. М., 2007.
12. *Лейчик В. М.* Языки для специальных целей - функциональные разновидности современных развитых национальных языков // Общие и частные проблемы функциональных целей. М., 1986.
13. *Лотте Д. С.* Вопросы заимствования и упорядочения иноязычных терминов и терминологических элементов. М., 1982.
14. *Мартине А.* Основы общей лингвистики / Пер. с фр.; Под ред. и со вступ. ст. В. А. Звягинцева. 2-е изд. М., 2004. (Лингвистическое наследие XX века).
15. Менеджмент и экономика труда. Новый англо-русский толковый словарь. М., 2004.
16. *Назарова Т. Е.* Английский язык делового общения: Курс лекций и практикум. М., 1994.
17. *Преснухина И. А.* Деловое общение в свете диалектического варьирования современного английского языка: Дис. ... канд. филол. наук. М., 2005.
18. Русский орфографический словарь / Отв. ред. В. В. Лопатин. М., 2002.
19. Словарь русского языка / Гл. ред. А. П. Евгеньев. М., 1983.
20. Словарь терминов современной информатики: программирование, вычислительная техника, Интернет / Под ред. Е. Ю. Баулина, В. Н. Рычкова. М., 2007.
21. Современный словарь иностранных слов: толкование, словоупотребление, словообразование, этимология / Л. М. Баш, А. В. Боброва и др. 8-е изд., стереотип. М., 2006.
22. Толковый словарь иноязычных слов / Под ред. Л. П. Крысина. М., 2007.
23. Толковый словарь иноязычных слов. Введение / Под ред. Л. П. Крысина. М., 2007.
24. *Толстова Т. В.* Онтология основных грамматических противопоставлений в деловом общении на современном английском языке: Дис. ... канд. филол. наук. М., 2007.
25. *Труфанова Н. О.* Проблема номинации лиц в финансово-экономической терминологии (на материале русского и английского языков): Дис. ... канд. филол. наук. М., 2006.
26. *Черных П. Я.* Историко-этимологический словарь современного русского языка: В 2 т. М., 2001.
27. *Шелов С. Д.* Терминология, профессиональная лексика и профессионализмы: К проблеме классификации специальной лексики // Вопр. языкознания. 1984. N5.
28. Cambridge International dictionary of English. 1996.
29. Dictionary of American Slang / By R.L. Chapman (ed.). 3rd ed. Harper Collins Publishers, 1995.
30. Dictionary of human resources and personnel management. Great Britain, Teddington, 1997.
31. *Ison R.* Contributions to the terminology of Lexicology // Zurilex Proceedings. 1998.
32. Longman dictionary of contemporary English. 2001.
33. Longman dictionary of English language and Culture. 2000.
34. The Oxford Dictionary of New Words. 1997.
35. Word origins. The hidden histories of English words from A to Z. John Ayto. London, 2005.

Парамонов Д.А. Модальные игры в момент общения¹⁰

Д. А. ПАРАМОНОВ, кандидат филологических наук

Игры бывают не только детские... В мире взрослых тоже есть место игре. Вот фрагменты из радиорекламы: "В бизнесе, как и в любой командной *игре*, необходимо учитывать одновременно множество факторов..."; "Для того чтобы эффективно вести дело, вы обращаетесь к бизнес-тренеру. Но финансами он с вами не поделится, потому что он все-таки теоретик *игры*...". В книге, посвященной подготовке PR-менеджеров, читаем: "Что, по-вашему, делает компанию уникальной, отличной от других *игроков* рынка?"; "Финансист, подводя итоги года, думает о том, как эту информацию воспримут собственники, а не о том, что это повод поговорить со СМИ о тенденциях развития рынка и положениях его *игроков*" [1].

Речь идет о бизнесе (то есть о деле, если переводить это слово с английского), а тут, как видим, *игра* и *игроки*... Что уж говорить о спорте и искусстве! Там - игра в чистом виде. Среди множества игр, не дающих нашей жизни стать скучной, есть одна очень увлекательная. Причем в нее вовлечены все, даже те, кто, живя степенной взрослой жизнью, думает: "Я ни во что не играю. У меня все всерьез...". Играет! Потому что участвует в общении, которое в ряде случаев является потрясающей игрой. Она может быть интереснее футбола, хоккея и шахмат, вместе взятых. В общении раскрывается необъятный внутренний мир человека. Все, о чем говорит один человек другому, передается не вообще как оно есть, а только с точки зрения того, кто говорит. Если я что-то видел, я об этом расскажу не как оно было само по себе, а как это увидел я. Если ту же самую картину наблюдал мой друг, он расскажет, как это видел он... Бывает же такое, когда на глазах у двух человек происходило одно и то же событие, но они настолько по-разному рассказали об увиденном, что у слушателя возникал вопрос: "А все-таки как было на самом деле?". Не зря наши мудрые предки подметили: лучше один раз увидеть, чем сто раз услышать!

стр. 42

Общаясь, мы не просто передаем другому человеку какую-то информацию, мы стремимся к тому, чтобы адресат нашего сообщения (слушатель/читатель) видел (воспринимал) эту информацию так же, как мы. Найти подходящие языковые средства выражения нашей мысли и тем самым подвести адресата к нашему пониманию (видению/восприятию) ситуации - это и есть главная цель игры - общения. Общение как игра очень ярко проявляется в сфере рекламы и, конечно же, в наших повседневных контактах. Когда нам нечего делать (бывает и такое!), мы садимся поиграть в карты, шашки, шахматы, лото, домино или ... снимаем телефонную трубку: "Привет! Как дела? Что нового?". Два часа разговора - и вечер удался!..

Но мы занимаем себя общением не только от скуки... Общение как игра очень активно используется, если есть финансовый либо политический интерес: рекламная коммуникация и предвыборная агитация - яркие примеры использования главного средства общения - естественного языка - для достижения финансовых или политических целей. И от того, насколько эффективно мы сыграем, зависит, добьемся ли мы желаемого...

Язык - сложнейшая знаковая система. И разнообразие приемов игры ошеломляет: от простейших до самых изощренных!

Наши мысли мы выражаем с помощью предложений, состоящих из слов в определенных грамматических формах и неизменяемых слов. Слова обозначают предметы, признаки, количество и действия, а предложения - целые ситуации (события).

¹⁰ Парамонов Д.А. Модальные игры в момент общения /Д.А. Парамонов // Русская речь, 2009, №3. - С. 42-47.

Любая ситуация так или иначе связана с реальностью: она может быть *реальной, предполагаемой (воображаемой/гипотетической), возможной, невозможной, необходимой, желательной, нежелательной...* Все это проявляется в предложении в виде особых значений, называемых *модальными*.

Когда нам что-то хотят сказать, не всегда говорят прямо, но мы без труда понимаем замысел говорящего или пишущего. В таком случае он как бы играет с нами: я тебе этого не говорил, но ты меня должен понять. Играть можно по-разному. Мы упрекаем нашего приятеля, опоздавшего на встречу на целых двадцать минут: "Ну ты молодец! На двадцать минут опоздал!". А какой же он молодец, если опоздал?! Игра. Он-то понял, что ему хотели сказать!..

Пожалуй, одними их самых захватывающих игр в момент общения являются игры модальные. Еще бы! Все-таки игры с реальностью-нереальностью...

Игра "*Желание* в смысле *возможность*"

В жизни каждого из нас бывают счастливые моменты, когда наши желания оказываются нашими же возможностями. Именно это учли авторы следующего рекламного текста: "Oriflame. Натуральная шведская косметика. ЗАГАДАЙ ЖЕЛАНИЕ! ВАШЕ ЖЕЛАНИЕ: 1. Хоро-

стр. 43

шо выглядеть. Сотрудничество с "Орифлейм" предоставляет возможность пользоваться скидкой 30 - 70%. 2. Иметь дополнительный заработок (от 1000 до 5000 руб.). 3. Отдых за границей".

Реклама начинается со слова "желание". Очень тонкий ход: читателю показали, что прежде всего он интересен как человек, у которого есть определенные желания; но то, что оформлено как описание *желаний*, на самом деле является описанием *возможностей*, которые будет иметь человек, если станет сотрудничать с организацией, продающей косметику "Орифлейм", и пользоваться этой косметикой. Рекламируют-то "Орифлейм", а не желания человека!

Вряд ли какое-либо из агентств согласится рекламировать наши желания: нас довольно-таки много и желания у всех разные... А вот возможности, предоставляемые нам производителем того или иного товара, рекламировать как раз имеет смысл: производитель один, а потенциальных потребителей, удовлетворению желаний которых будет способствовать товар, много... И чем их больше, тем лучше!.. Вот тут-то и помогает модальная игра "Говорим "желание" - подразумеваем "возможность"": когда *возможности*, которые открывает использование товара, согласуются с нашими *желаниями*, реклама обязательно возымеет действие! Искусные копирайтеры сказали нам, что хотели. Но как же все-таки приятно услышать в сказанном гораздо больше того, что прозвучало!.. Этим и хороши модальные игры!

Игра "*Хочешь* в смысле *можешь*"

Понятно, что *хотеть* и *мочь* - далеко не одно и то же. Но иногда мы говорим "хочешь", а подразумеваем "можешь": "И что? Там еще и выступать *надо?! - Хочешь - выступай, не хочешь - не выступай!*" Это то же самое, что "*можешь* выступать, *можешь* не выступать" или "*можно* выступать, а *можно* не выступать". Слова "мочь" и "хотеть" выступают как смысловые эквиваленты и в следующем диалоге ведущего рекламной радиопрограммы и приглашенного в студию специалиста в области медицины. Ведущий: "Что бы вы *могли* сказать в завершение нашей передачи?" (сравним: Что бы вы *хотели* сказать в завершение нашей передачи?). Человек, которому был задан вопрос, воспринял значение слова *мочь* как *хотеть*. На это указывает его ответ. Врач: "Уважаемые радиослушатели! *Хочу* еще раз обратиться к вам: "Берегите ваши глаза!". Я *хочу* напомнить еще раз телефон в Москве, где вы можете заказать препарат...".

Игра "*Будете* в смысле *сможете*"

В ряде случаев *будете* - то же самое, что *сможете*: "Найдите для себя наилучшее поле деятельности, и вы *будете* руководить и делать большие деньги в потрясающе короткие сроки" [2]. Адресованный читателю совет автора известной книги без изменения его содержания

стр. 44

можно сформулировать и так: "Найдите для себя наилучшее поле деятельности, и вы *сможете* руководить и делать большие деньги в потрясающе короткие сроки".

Игра "*Реальность* в смысле *гипотетичность*"

В нашем повседневном общении мы, имея в виду гипотетически мыслимые ситуации (то есть ситуации не реальные, а только предполагаемые, воображаемые), часто представляем эти ситуации нашим слушателям как реальные в момент речи, до момента речи или после момента речи.

Во время телешоу ведущий говорит: "Итак, сегодня мы обсуждаем тему "Опоздание" - и обращается к одному из участников программы: "Вы *опаздываете* на работу. Ваши действия?"". Но этот человек в момент речи телеведущего никуда *не опаздывает*: он находится в зале и спокойно наблюдает за происходящим, поэтому "Вы *опаздываете* на работу" - это на самом деле "*Если бы вы опаздывали на работу*". Телеведущий мастерски сыграл со зрителем: ситуацию, которая на самом деле мыслится только как гипотетическая (воображаемая/предполагаемая), он представил как реальную в момент речи.

"Зачем ты решаешь эту проблему?" - спрашивает папа у сына и продолжает: "*Пришел* ко мне, *рассказал* всё, и мы всё *решили* вместе". Да не пришел сын к папе с просьбой решить проблему, а решил ее сам! Поэтому ситуация, обозначенная в сложном предложении "*Пришел* ко мне, *рассказал* всё, и мы *все* *решили* вместе" является *не реальной, а гипотетической* (на самом деле - "*Пришел бы* ко мне, *рассказал бы* всё, и мы всё *решили бы* вместе"), но папа в момент общения играет с сыном, представляя ему гипотетически мыслимые ситуации (то есть ситуации, которых на самом деле не было!) как реальные, и не просто реальные, а такие, в которых действия уже завершились до момента речи (хотя этих действий вообще не было!).

Мама говорит взрослому сыну: "Ну уж я бы не полезла фотографироваться на оголенные корни дерева у обрыва. Это уж в крайнем случае, если надо откуда-то выбраться, я *буду карабкаться, цепляться...*". Но мама имеет в виду: "Это уж в крайнем случае, если бы надо было откуда-то выбраться, я *бы карабкалась, цеплялась...*" (гипотетические действия представлены как реальные действия, которые будут осуществляться после момента речи).

Игра "*Реальность* в смысле *возможность*"

Все мы хорошо понимаем, что реальность - это то, что есть, было или будет (если мы знаем то, что будет), а возможность - это то, чего еще нет, но что может быть. Но в процессе общения говорящие (пишущие) очень часто представляют слушающим (читающим) ситуации, яв-

стр. 45

ляющиеся только возможными, как реальные в момент речи, до момента речи или после момента речи.

Студент в холле университета читает рекламный листок, агитирующий молодежь пройти стажировку в одной из крупнейших компаний: "Ты сам *выбираешь* отдел, в котором будешь проходить стажировку". Но студент во время чтения текста рекламы ничего не выбирает - он просто читает о возможностях, которые у него будут, если он решит стать участником этой акции. А текст объявления на самом деле гласит: "Ты сам *можешь (сможешь)* выбрать отдел, в котором будешь проходить стажировку". И здесь игра: авторы рекламного текста, говоря о действии, которое мыслится только как

возможное для читающих, но еще для них не является реальным, представляют как реальное действие, которое читающий уже осуществляет в момент речи (здесь и сейчас).

Очень часто нам приходится слышать: "А что туда ехать?! Всё просто. Сел на маршрутку и за 30 минут *доехал*". Но на маршрутку еще никто не сел и за 30 минут не доехал! Речь идет о том, что можно (возможно) сесть на маршрутку и доехать за 30 минут. Опять игра: говорящий, сообщая слушающему о действиях, которые являются только возможными, но не являются реальными, представляет эти действия как реальные, уже завершившиеся до момента речи.

Возможное действие в момент речи часто представляется как реальное действие, которое осуществится после момента речи: "Да он *решил* любую задачу", - говорит мама о своем сыне, имея в виду, что ее сын *сможет решить* любую задачу.

Игра "*Реальность* в смысле *желательность*"

Все мы читаем объявления. Вот, например, такие: "*Сдаю* квартиру на длительный срок. Чисто, уютно"; "*Продаю*" (надпись на стекле автомобиля); "*Покупают* акции...". Объявления - важный элемент нашей бурной экономической жизни. Какая уж тут игра?! И вообще, можно ли говорить о какой-то модальной, то есть языковой, игре в таком серьезном и деловом тексте, как объявления? Еще как можно! Если человек пишет "*Сдаю* квартиру на длительный срок...", он имеет в виду "*Хочу сдать* квартиру на длительный срок" (поскольку в момент, когда он создает текст объявления, он только *хочет* сдать квартиру).

Игра "*Реальность* в смысле *желательность*" характерна не только для текстов объявлений. Она встречается и в условиях непосредственного общения. Во время телепередачи один из экономистов, обращаясь к коллегам, сказал: "Давайте сначала определимся, что мы *строим*, а потом будем принимать решение, как действовать". Он, конечно же, имел в виду следующее: "Давайте сначала определимся, что мы *хотим построить*, а потом будем принимать решение, как действовать".

Герои художественного фильма, одноклассники, встретившиеся через двадцать лет после окончания школы, рассказывают на вечере о

стр. 46

своих достижениях. Встречу ведет один из бывших школьников. Обращаясь к микрофоном к своему однокласснику, он говорит: "Вот наш Толя Линков. Толя, я *задам* тебе только один вопрос: "За что ты получил боевую награду в мирное время?"". На самом деле имеется в виду следующее: "Толя, я *хочу (собираюсь) задать* тебе только один вопрос: "За что ты получил боевую награду в мирное время?"".

Без игрового момента общение напоминало бы механическую передачу информации по принципу "отправил сообщение - воспринял - отправил ответ...". Оно было бы лишено специфической человеческой "изюминки" - того, что не дает скучать ни говорящему (пишущему), ни слушающему (читающему). Нам ведь важно не только то, что говорится, но и то, как говорится и почему говорится именно так. Чем выразительнее форма, в которую облечена наша мысль, тем лучше запомнится ее содержание. Нас привлекает все необычное и яркое! Как у здания оригинальной конструкции и яркого цветового оформления больше шансов запомниться гостям города, так и у мысли с нетривиальным словесным выражением больше шансов привлечь умы слушателей (читателей). И остается только восхищаться возможностями русского языка, которые он дарит нам даже для обычного, повседневного диалога. Игры в момент общения захватывают. Но самое главное, чтобы у них были добрые цели.

Литература

1. *Мамонтов А. А.* Практический PR (Как стать хорошим PR-менеджером). М. - СПб., 2008. С. 17, 131.

2. *Хилл Н.* Думай и богатей. Минск, 1995. С. 109.

стр. 47

Орлов О.М. О типологии устных жанров деловой речи¹¹

Риторика

В последнее время в связи с социальными преобразованиями в нашей стране особый интерес в обществе вызывает деловая риторика. Проблемы обучения жанрам деловой речи актуальны и для современной средней школы, где все больше появляется "экономических" специализированных классов, и для лицеев (гимназии) с углубленным изучением экономики, бизнеса.

Сфера применения деловой риторики - прежде всего общение профессионалов, людей, связанных общим делом и, следовательно, находящихся в относительно равных условиях подготовленности к общению (на уровне: профессионал - профессионал). Можно выделить речевые жанры, наиболее профессионально востребованные. Для специалистов в области экономики профессионально значимы жанры, прежде всего связанные с работой в сфере маркетинга, менеджмента, финансового дела, национальной экономики.

Как показало экспериментальное исследование, к наиболее востребованным комплексным риторическим жанрам следует отнести деловую беседу в различных ее разновидностях, деловые переговоры, деловые совещания. Это риторические жанры - жанры не спонтанного, а подготовленного (в целом) речевого общения; свободному владению ими следует специально учиться¹, ведь они - неотъемлемая часть не только коммуникативной компетентности, но и в целом профессиональной компетентности будущего специалиста.

Это сложные, комплексные диалогические жанры, они включают в себя ряд (как правило, постоянный и обязательный) "простых" жанров. Знание того, какие "простые" ("малые") жанры являются необходимыми составляющими того или иного комплексного риторического жанра, знание "речевых формул", которые, как правило, обязательны для них, и выработанное на основе этих жанров умение свободно создавать диалог, используя "малые" жанры как части единого целого и привлекая необходимые этикетные речевые формулы, - все это необходимые составляющие эффективного владения профессионально востребованными деловыми жанрами.

В центр типологии деловых жанров экономистов мы ставим композицию, которая наряду с темой и стилем, по теории М. М. Бахтина², является одним из главных (если не главным) после коммуникативной цели признаком речевого жанра.

Такие риторические жанры, как деловая беседа/деловые переговоры, деловое совещание, являются профессионально востребованными для целого ряда специальностей, где эффективное владение речью является обязательным компонентом профессионального мастерства. Содержание общения, цели, задачи, лексика и т.д., естественно, могут и должны различаться, но принципы построения речевого произведения того или иного жанра в своей основе остаются едиными. Типологию профессионально значимых устных речевых произведений экономистов, которые относятся к деловым жанрам, мы строим, основываясь на следующих положениях теории М. М. Бахтина.

1. Жанры рассматриваются как относительно устойчивые типы высказываний (" типовые модели построения речевого целого"), которые отражают специфические условия и цели каждой области речевого общения не только своим тематическим содержанием и языковым стилем, но и прежде всего композиционным построением.

2. В основе речевого произведения лежит замысел, определяющий выбор предмета высказывания, границы и форму, которые обретет высказывание.

¹¹ Орлов О.М. О типологии устных жанров деловой речи /О.М. Орлов // Русская словесность, 2003. №1. - С. 61-64.

3. М. М. Бахтин среди существенных признаков речевого жанра выделяет адресованность и учет осведомленности
стр. 61

адресата, его убеждений, его симпатий и антипатий - апперцептивного фона восприятия речи говорящего: все это влияет на выбор композиционных приемов, языковых средств.

4. Профессиональные риторические жанры соответствуют типическим ситуациям общения, причем в каждой сфере использования языка выработаны свои относительно устойчивые типы высказываний ("репертуар риторических жанров").

5. Диалогичность общения определяет композицию делового жанра и является одним из главных его признаков.

Общими признаками, позволяющими определить место одного "простого" жанра по отношению к другим, являются: 1) указанный М. М. Бахтиным признак первичности / вторичности жанров; 2) наличие / отсутствие связи речи с предыдущими и последующими высказываниями (ответ предполагается, ответ не предполагается; в ответ на речь или действие); 3) соотнесение с типами речи по цели: информационные жанры, фатические (контактоустанавливающие) жанры, эпидейктические (главной задачей которых является выражение своего отношения к предлагаемым фактам, событиям) жанры, убеждающие жанры, призывающие к действию жанры.

Рассматриваемые нами риторические жанры относятся к вторичным, так как предполагают специально подготовленное официальное общение. К деловому общению, как правило, готовятся заранее, продумывают план беседы (переговоров), готовят необходимые фактические данные, продумывают способы и приемы доказательств истинности и справедливости своих предложений.

Конечно, комплексные жанры предполагают наличие связи с предыдущими и последующими высказываниями. Всем рассматриваемым видам делового речевого общения, как правило, предшествуют предварительные договоренности, а деловая беседа, например, требует нередко своего продолжения, хотя бы в тех же деловых переговорах.

Сложно однозначно определить эти риторические жанры по цели, так как в основном они относятся одновременно и к информационным жанрам, и к фатическим, и к эпидейктическим речам (в какой-то мере). Эти жанры несут в определенной степени новую, а порой не просто новую, но и неожиданную для слушателя(лей) информацию, причем адресант речи считает необходимым не только изложить информацию, но и прокомментировать ее, представить свою точку зрения. В этом рассматриваемые жанры соприкасаются с эпидейктическими речами. Их можно отнести и к убеждающим, призывающим к действию, ведь их задача - воздействие на аудиторию путем убеждения, формирования ее мнения, взгляда. И конечно, это фатические жанры - настраивающие на общение, на установление контактов и т.д.

Речевая ситуация делового общения включает целевую установку, которая определяет выбор жанра; например, в зависимости от установки выбираем или деловую беседу, или деловые переговоры.

Общим поводом для речевого общения при обращении к анализируемым жанрам являются события, связанные с деловой жизнью, с необходимостью обсудить или решить те или иные вопросы, получить деловую информацию.

Для деловых риторических жанров характерно то, что, как правило, и оратор и его аудитория (в нашей ситуации правильнее будет их назвать "договаривающимися сторонами" или представителями фирм, организаций и т.п.) социально однородны, каждый из "действующих лиц" выполняет четко очерченную социальную роль. Адресат и адресант принадлежат, как правило, к одной социальной категории - это специалисты в области экономики и бизнеса (специалист - специалист), которым хорошо известен предмет (содержание) делового общения. Чрезвычайно важно и то, что им знакома

специальная терминология (и профессионализмы, и профессиональный сленг). Это позволяет легче создать необходимое речевое произведение на профессиональную тему.

Сказанное не относится, конечно, к ситуации, когда общение происходит между "специалистом" и "неспециалистом".

стр. 62

Цель речи - это представление о том общем результате, который должен быть достигнут в процессе выступления. Можно использовать для классификации речей по цели схему, предложенную П. Сопером³, и выделять информационные, эпидейктические, убеждающие и призывающие к действию речи. Целеполагание является центральной категорией риторики, и классификация речей по этому признаку представляется совершенно закономерной.

При определении замысла речевого произведения в том или ином жанре общая цель типа речи (проинформировать... убедить...) конкретизируется и становится более определенной, т.е. становится жанровой задачей. Например, если возникает задача проинформировать о чем-либо, обменяться мнениями, используется речь-консультация, которая находит свое воплощение в жанре беседы; задача выработки определенного решения, осуществления конкретного действия требует речи-инструкции, которая воплощается в жанре переговоров или совещания (принятие коллективного решения). Для определения специфики жанра большое значение имеют типичная композиция жанра (о чем будет сказано ниже), стилистические и языковые особенности устной деловой речи, а также аргументация, типичная для данного жанра.

При составлении типологии деловых жанров важна идея М. М. Бахтина о единой системе речевых жанров, которая, как, в свою очередь, доказывает А. Вежбицка, могла бы быть воплощена в жизнь в рамках систематической теории элементарных смысловых единиц: "Применительно к речевым жанрам этот метод ведет к моделированию каждого жанра при помощи простых предложений, выражающих мотивы, интенции и другие ментальные акты говорящего, определяющие данный тип высказывания"⁴. Действительно, выделение речевых конструкций, включенных в модель жанра, обеспечивает сравнение жанров и наглядно показывает связывающие их структурные отношения. Далее, анализируя тексты речевых произведений, мы попытались вычленивать такие речевые модели-конструкции для каждого из "малых" жанров, образующих в логико-композиционной последовательности комплексный речевой жанр.

Анализируемые жанры - жанры по преимуществу диалогического типа, хотя могут включать в себя и монолог как составляющую часть жанра, но любой монолог подразумевает обязательный ответ. Именно диалогичность - одна из определяющих черт всех рассматриваемых риторических жанров, именно прямой диалог партнеров, непосредственное речевое общение определяет тот факт, что для исследуемых видов делового общения невозможно заранее точно разработать "сценарий" общения, определить полностью его речевое содержание, так как всегда присутствует определенная доля импровизации с любой из сторон.

В то же время эти жанры требуют большой предварительной подготовки не только с точки зрения информационной (факты, цифры и т.д.), но и с точки зрения речевой. Требуют понимания специфики каждого из рассматриваемых риторических жанров, знания его композиции, логики построения "малых" жанров, составляющих "комбинированный" жанр.

Каждый риторический жанр имеет свою строгую структуру, несоблюдение которой разрушает речевое произведение как произведение определенного жанра.

И деловая беседа, и переговоры, и совещание - сложные, комбинированные жанры, включающие в себя "малые жанры", расположенные в строгой последовательности:

Деловая беседа

1. Установление контактов.

2. Уточнение задач.
3. Сообщение информации (изложение позиций).
4. Постановка проблемы.
5. Объяснение позиций.
6. Обмен мнениями.
7. Подведение итогов.

Деловые переговоры

1. Установление контактов.
 2. Уточнение задач, цели и содержания (переговоров).
 3. Предъявление информации (изложение позиций).
- стр. 63

-
4. Обсуждение позиций.
 5. Согласование позиций.
 6. Принятие решения.

Деловое совещание

1. Установление контактов.
2. Уточнение содержания, целей и задач совещания.
3. Сообщение (обмен сообщениями).
4. Мнение (обмен мнениями).
5. Предложения (обмен предложениями).
6. Речь в прениях.
7. Принятие решения или подведение итогов.

Выделение таких композиционных схем позволяет изучать деловой жанр как особое речевое произведение, состоящее из "малых" жанров. Знание особенностей композиции каждого "малого жанра", речевых формул его составляющих, соблюдение композиционной последовательности их расположения - залог эффективного профессионального речевого общения.

При создании речевых произведений следует знать, какому речевому действию соответствует та или иная речевая конструкция, определяющая построение "малых" жанров. Такие речевые конструкции носят универсальный характер.

Это модели речевых действий, соответствующие определенным мотивам общения. Среди них назовем следующие:

1. Запрос о готовности (желании, намерении) другой стороны заключить соглашение: *Согласны ли Вы (готовы ли Вы, сможете ли Вы) заключить с нами соглашение... (поставить нам... продать нам... и т.п.); Нам хотелось бы узнать Ваше мнение насчет...*

2. Запрос об условиях соглашения: *Какие условия... Вы можете нам предложить? Назовите Ваши условия; На каких условиях Вы готовы сотрудничать с нами? На какой срок рассчитан контракт?*

3. Внесение предложения (изложение условий соглашения): *Мы готовы предложить Вам (предлагаем Вам)...; Наши условия таковы...; Если у Вас нет возражений, то мы можем предложить следующее...; Цена ориентировочно составит...; Поставка будет произведена следующим образом...; Предполагается оплата...; Вас устроит?... Какой контракт Вас больше устраивает: долгосрочный или краткосрочный? И т.п.*

4. Оценка ситуации: *Мы разделяем вашу точку зрения; К сожалению, приходится возразить.*

5. Уклонение от ответа, нежелание высказывать свое мнение: *Трудно сказать конкретно; Я бы не хотел это обсуждать сейчас; На данный момент мне это неизвестно; Я сейчас не могу дать Вам четкого ответа; У меня пока не сложилось окончательного мнения по этому поводу; На Ваш вопрос трудно дать однозначный*

ответ; К сожалению, точной информацией мы не располагаем; Я затрудняюсь дать Вам точный ответ и др.

6. Оценка мнений: *Давайте еще раз коротко сформулируем каждое предложение (мнение); Оценим сказанное по имеющимся критериям.*

Предложенные параметры типологии профессионально востребованных жанров деловой речи экономистов помогут как при обучении, так и при самостоятельном освоении "законов" создания риторических жанров, свободное владение которыми является необходимой частью эффективности делового общения, необходимым составляющим не просто коммуникативной, но и в целом профессиональной компетентности будущего специалиста.

¹ См.: Сиротина О. Б. Некоторые размышления по поводу терминов "речевой жанр" и "риторический жанр" // Жанры речи. - Саратов, 1999. - Вып. 2.

² Бахтин М. М. Проблема речевых жанров// Литературно-критические статьи. - М., 1986.

³ Сопер П. Основы искусства речи. - Ростов-на-Дону, 1998.

⁴ Вежбицка А. Речевые жанры// Жанры речи. - Саратов, 1997. - С. 103. стр. 64

Зарецкая И.И., Бруссер А.М. Устная речь и культура общения¹²

*И. И. ЗАРЕЦКАЯ, доктор педагогических наук,
А. М. БРУССЕР, кандидат педагогических наук*

В реальной жизни далеко не всегда совпадают профессиональная и общая культура личности. Обладающий высоким уровнем профессионализма работник производственной сферы по своей общей культуре, в частности, культуре общения, может оказаться на невысоком уровне. Мы готовы простить иному руководителю грубость, несдержанность, признавая, что он прекрасный организатор. Мы прощаем сквернословие, невоспитанность иному строителю, сантехнику, рабочему под влиянием аргумента: "Но у него золотые руки", "Он мастер своего дела".

Возможна ли такая позиция в оценке профессиональной культуры педагога, врача, юриста, актера, журналиста, т.е. профессионалов, для которых культура общения или, как говорят, коммуникативная культура, - показатель их профессиональной компетентности? Их профессиональная этика связана прежде всего с проявлением гуманности, такта, эмпатии и толерантности. Восприятие их профессиональной культуры зависит от того, как они владеют словом, умением убеждать, понимать и принимать другого. А это проявляется в речевой деятельности специалиста.

С развитием рыночных отношений, когда расширяется сфера деловых контактов и повышается ценность активности личности, особое значение приобретает коммуникативная культура любого специалиста. В каждом социально-профессиональном сообществе, будет ли это студенческая группа, научный коллектив, кадровый состав предприятия, фирмы, педагогический коллектив образовательного учреждения, от культуры межличностного взаимодействия, культуры общения во многом зависят и успешность деятельности, и благополучие каждого члена коллектива.

стр. 63

Культура общения имеет особое значение в связи с развитием предпринимательской деятельности, в которой немаловажную роль играет умение устанавливать контакты

¹² Зарецкая И.И., Бруссер А.М. Устная речь и культура общения / И.И. Зарецкая, А.М. Бруссер // Русская речь, 2007, №1. - С. 63-68.

между партнерами, производителями товаров и услуг, инвесторами, заказчиками, клиентами, поставщиками, потребителями.

Возрастает значимость коммуникативной культуры и в связи с переходом к информационному обществу. Характеризуя его, психологи отмечают парадоксальность информационного общества, проявляющуюся в том, что технически оно объединяет людей, а психологически все более трансформируется в общество тотального одиночества. Это приводит к преобладанию поверхностного, ритуализированного общения над душевным, эмоционально богатым, вытеснению реального общения виртуальным.

В этих условиях культура общения как проявление общей культуры личности служит своего рода компенсаторным механизмом, предотвращающим или, по крайней мере, нивелирующим проявление негативных явлений в общественной жизни и сфере бизнеса, позволяя сохранять нравственно ценные взаимоотношения между людьми.

Живое слово - какое образное определение звучащей, устной речи! Владеть живым словом - значит, уметь передавать свои мысли, чувства; уметь убеждать, склонять к своему мнению; быть интересным и продуктивным в общении. В бытовом, повседневном общении мы редко задумываемся о проявлении культуры нашей речи. Но в деловых, официальных контактах, особенно в публичных выступлениях, соблюдение правил культуры речи - залог того, что вас будут внимательно и с интересом слушать, будут готовы понять, принять и положительно оценить.

Сила устной речи прежде всего в ее эмоциональности, в способности передать тончайшие оттенки мысли и переживаний, что не всегда под силу письменной речи. Интонация живой речи - дополнительный, "паралингвистический код" в устном общении; он позволяет вызвать определенную реакцию собеседника или аудитории слушателей. Дополнительным каналом связи в устной речи становится визуальный канал - мимика, жесты, телодвижения. Они могут выражать чувства человека: радость, изумление, недоверие, могут подчеркивать, усиливать отдельные мысли говорящего.

Любое устное выступление - это разновидность **прямой коммуникации**, когда между общающимися нет преград. Преимущество прямой коммуникации - возможность **обратной связи**, благодаря чему можно своевременно скорректировать свою речь, если заметили непонимание, несогласие, неожиданную реакцию слушателей. Значение обратной связи в процессе непосредственной коммуникации очень убедительно обосновал известный российский физиолог А. Ф. Самойлов: "Если кто-нибудь смотрит на живого человека и разговаривает с ним, то оба эти че-

стр. 64

ловека образуют вместе систему колец, по которым возбуждение бежит, переправляясь с одной клетки на другую... Лектор, читающий лекцию и старающийся по виду и поведению слушателей дать себе отчет о том, как воспринимается лекция, слушатели, вникающие в слова и смысл лекции, образуют все вместе одно целое, одну систему кольцевых путей возбуждения [1].

Владеющие культурой устной речи лектор, менеджер, педагог строят свои отношения с собеседниками, с аудиторией как живое взаимодействие, по принципу отношений не "я" и "они", а "мы". И тогда не только содержание речи, но и чувства, убежденность, эмоциональное состояние говорящего передаются слушателям. Проявляется еще одна особенность живого общения благодаря устной речи - возможность **личного воздействия** говорящего на партнеров по общению.

Жизненные обстоятельства и ситуации в профессиональной деятельности, связанные с необходимостью живого общения, чрезвычайно разнообразны, но вне зависимости от цели непосредственного взаимодействия: предполагаете ли вы донести определенную информацию; хотите в чем-то убедить коллег или руководителя; стремитесь договориться

с оппонентами, - успешность коммуникации во многом будет определяться культурой речи.

В экономической сфере надо уметь вести переговоры с партнерами, клиентами, конкурентами; проводить аналитическую, маркетинговую деятельность; организовывать презентации, убеждать в перспективности и целесообразности ваших предложений. Менеджеру любого уровня важно уметь вдохновить, мотивировать подчиненных; его педагогические функции включают обучение инновационным методам работы, разъяснение ценности новых технологий, обоснование выдвигаемых задач. Он должен уметь проводить оперативные совещания, консультации, практикумы и т.п.

Для радио- и тележурналистов профессионально значимо умение грамотно построить интервью, вызвать расположение приглашенных на собеседование, выступать в качестве ведущих теле-шоу или дебатов.

В педагогической практике речевое общение лежит в основе профессиональной деятельности. Общение учителя с учащимися, преподавателя со студентами, ученого со своими коллегами, аспирантами - это и процесс передачи информации, и постановка проблемных задач, и активизация творческого потенциала слушателей, и консультирование, и научная дискуссия.

В юридической сфере деятельности владение логикой и культурой речи - обязательная характеристика компетентности специалиста. Есть такое понятие - **судебная речь**. Судебная речь должна оказать целенаправленное и эффективное воздействие на суд, на убеждения судей и граждан, присутствующих в зале суда. Обвинительная речь прокурора и защитная речь адвоката выполняют три взаимосвязанных функ-

стр. 65

ции - выяснить, доказать и убедить. Эти функции определяют особенности судебной речи: строгое следование фактам, обоснованная аргументация, логика изложения и убедительность.

В любой сфере деятельности профессионал оказывается перед необходимостью быть готовым к произнесению живого слова, различного по цели, назначению и уровню официальных требований к конкретному виду речи. Но при этом следование законам логики и красноречия - важное условие достижения успеха. А ведь каждый выступающий стремится к тому, чтобы быть понятым, принятым, оцененным по заслугам.

Что же нужно, чтобы овладеть культурой устного выступления, каким бы по цели и статусу оно ни было?

Первое условие - не нарушать грамматических правил языка, не допускать речевых ошибок.

Второе условие - помнить правила построения речи: соблюдать законы логики и учитывать особенности стиля при построении фраз.

Третье условие - добиваться выразительности, эмоциональной насыщенности речи, используя образное богатство языка, развивая способности к ассоциациям.

Герцену, например, в "Былом и думах" достаточно было сказать "зимние глаза Николая", чтобы дать представление о его облике, а Толстому - "глаза как мокрая смородина" у Катюши Масловой. Как достигается выразительность? Благодаря использованию эпитетов, сравнений, метафор, олицетворения, гиперболы, фразеологических оборотов и других художественных средств языка. Обращая внимание на смысл образной речи, И. Б. Голуб приводит слова Н. В. Гоголя: "Нет слова, которое было бы так замашисто, бойко, так вырывалось бы из-под самого сердца, так бы кипело и животрепетало, как метко сказанное русское слово" [2].

Как рождается это меткое слово, выразительное воплощение мысли? В основе нашего восприятия лежат ассоциации. К. Ф. Ушинский говорил, что мы можем воспринять только то, что можем с чем-нибудь сравнить. Это объясняется тем, что восприятие подчиняется законам **апперцепции**. Апперцепция - это связь восприятия с

предшествующим запасом представлений. Не отдавая подчас себе в этом отчета, не замечая, мы сопоставляем то, что воспринимаем в данный момент, со сложившимся у нас опытом: воспринимаем по аналогии, по контрасту, т.е. сравнивая с тем образом, который вызвал в сознании конкретный предмет или жизненное явление.

Прекрасно раскрыл суть ассоциации К. С. Станиславский. Он обратил внимание на то, что если спросить у человека: "Холодно сегодня или нет?", то прежде чем ответить "холодно", "тепло", "не заметил", человек мысленно побывает на улице, проверит свои ощущения, вспомнит, как кутались и поднимали воротники встречные прохожие, как хрустел снег под ногами, и тогда он скажет одно нужное слово. Ста-

стр. 66

ниславский подчеркивает, что эти картины промелькнут мгновенно, и со стороны будет казаться, что человек ответит не думая, но картины были, ощущения были, и только в результате работы воображения появился ответ.

У одних эта ассоциативная способность развита в большей мере, у других - в меньшей. Это связано со степенью развития воображения, даже фантазии. Но если чаще задумываться над способами образного выражения своих мыслей, эту способность можно развить. Тем, кому приходится в своей деятельности пользоваться звучащим словом, образность языка поможет стать более убедительным и интересным для слушателей. Правда, например, во время деловых переговоров, требующих определенной строгости, вы вряд ли будете думать об оснащении своей речи художественными средствами, хотя остроумное замечание может внести разрядку при обострении прений и помочь в аргументации ваших идей.

А вот при подготовке к семинарам, конференциям, консультациям, когда цель - не просто передача информации или необходимость убедить руководство, оппонентов, партнеров, но еще и самоутверждение, эмоциональное воздействие на слушателей, образность речи не лишняя. Тем более, если предстоит презентация, теле-шоу или пресс-конференция. Особенности выступления в этих случаях - лаконичность, нестандартность суждений, иногда и полемический задор.

Остановимся и на некоторых других особенностях публичной речи, не менее важных.

На протяжении всего выступления опытный оратор ведет со слушателями **скрытый диалог**, который помогает достичь **эффекта сопереживания**. Возможны две формы сопереживания - интеллектуальная и эмоциональная.

Интеллектуальное сопереживание достигается благодаря тому, что оратор излагает свою точку зрения, рассуждая, как бы публично мыслит. Слушатели следят за его рассуждениями и производят ту же мыслительную работу. Этот ораторский прием так и называется - "**мышление вслух**".

Эмоциональное сопереживание возникает тогда, когда эмоционально насыщенная речь выступающего, его внутренний подъем вызывает ответную реакцию слушателей. Проявляется "эффект заражения", который можно наблюдать на митинге или на концерте популярной рок-группы. Эмоциональное сопереживание может стать источником для творчества у слушателя. Известный философ А. Ф. Лосев вспоминал, как под впечатлением вступительного слова А. В. Луначарского перед одним из скрябинских концертов у него было такое состояние, словно все сказанное было обращено именно к нему. Впечатление было таким сильным, что, вернувшись домой, Лосев тут же начал писать статью о Скрябине.

стр. 67

Историк В. О. Ключевский, который был превосходным оратором, так говорит о значимости интеллектуального и эмоционального сопереживания: "Развивая мысль в речи, надо ее сперва вложить в ум слушателей, потом в наглядном сравнении предьявить

ее воображению и, наконец, на мягкой лирической подкладке осторожно положить ее на слушающее сердце. И тогда слушатель - Ваш военнопленный и сам не убежит от Вас, даже когда вы отпустите его на волю, останется вечно послушным Вашим клиентом" [3].

Литература

1. Самойлов А. Ф. Избранные труды. М., 1967. С. 146.
2. Голуб И. Б. Основы культуры речи. М., 2005. С. 239.
3. Цит. по: Кохтев Н. Н. Риторика. М., 1994. С. 131.
стр. 68

Панова М.Н. Этика речевого общения на государственной службе¹³

М. Н. ПАНОВА, кандидат филологических наук

Как известно, соблюдение языковых норм и правил - важное, но не единственное условие речевой культуры. Она предполагает также и умение партнеров строить свое речевое поведение с соблюдением норм этики. Речевая этика - это правила должного речевого поведения, основанные на нормах морали, национально-культурных традициях (Культура русской речи. М., 1998. С. 90).

Рассмотрим причины значительного "снижения планки" культуры общения в государственных институтах, в сфере управления в последние годы.

По мнению многих лингвистов, все кардинальные социально-экономические изменения, в том числе революции, различные реформы, перестройки общественной системы и т.д., отражаются на состоянии языка: он становится другим "в связи с изменением контингента носителей" (формулировка Е.Д. Поливанова). В нашей стране, находящейся на крутом повороте истории, в течение уже полутора десятка лет происходят бурные и существенные изменения, затрагивающие все стороны общественной жизни.

Обычно подобные изменения характеризуются обострением идеологической борьбы, вспышками социальной нетерпимости и неприязни. В служебных отношениях, а тем более в политической дискуссии часто используются "сильные выражения", экспрессивные оценочные языковые средства с целью дискредитации, оскорбления, унижения собеседника. Участники устных дискуссий и авторы полемических статей в периодических изданиях обмениваются весьма нелестными высказываниями типа: "правлящий антинародный режим"; "коммунисты являются преступной организацией", "мы вас будем молотить" и т.д.

стр. 31

Возможно, участвовавшее использование в публичной речи бранных слов - это естественная расплата за прежнюю ненормальную стерильность, безликость публичной речи. Но скорее всего, это связано с распушенностью, вседозволенностью, нередко - с популизмом, желанием выглядеть перед рядовыми гражданами "своим в доску", принципиальным и смелым.

Так, выступая в средствах массовой информации и комментируя точку зрения оппонента, современные чиновники и общественные деятели нередко оценивают ее с помощью таких слов, как "бред", "словоблудие", "чушь", "болтовня", "маразм". Подобные "издержки демократизации" часто свидетельствуют о невоспитанности, несдержанности, о конфликтной направленности сознания говорящих, в том числе некоторых служащих госаппарата, которые зачастую следуют так называемому советскому риторическому идеалу, сутью которого было решительное разоблачение оппонента.

Многие чересчур эмоциональные высказывания в недавнем прошлом были также связаны с частыми кадровыми перемещениями в высших эшелонах власти (*кадровая*

¹³ Панова М.Н. Этика речевого общения на государственной службе /М.Н. Панова // Русская речь, 2002. №5. - С. 31-39.

чехарда, неразбериха, подковерная борьба, кукловоды, дворцовая политика), в них проявлялось недовольство нестабильностью аппарата государственной службы.

Итак, резкое изменение социокультурной ситуации в обществе, переоценка ценностных систем и нравственных ориентиров и, как следствие, нравственный релятивизм, усиление политической борьбы в условиях складывающейся многопартийной системы, недостаточно высокая культура участников общения, превратно понятые "свобода слова" и "демократизация" общественной жизни - главные причины снижения уровня культуры и этики общения.

Для современного речевого общения характерно использование слов, находящихся за пределами литературного языка: это инвективная и обценная лексика. Одной из печальных примет нашего времени является фактическая "легализация" мата, который В. Даль называл "похабством, мерзкой бранью". На публичное употребление этой небольшой группы слов в культурном обществе накладывается табу. Однако в наши дни мат буквально пронизывает все слои населения, щегольнуть нецензурным выражением некоторые образованные люди, включая и представителей государственного административного "истеблишмента", считают едва ли не шиком, "оживляем", проявлением раскрепощенности, деловитости, сильного характера и незаурядной воли.

В любом языке существует жаргонная лексика, то есть специальные слова, используемые определенной социальной или профессиональной группой. Однако изобилие жаргонной лексики в речи государственных служащих - людей, занимающих заметное положение в общественной иерархии, вызывает обоснованный протест со стороны интеллигенции, деятелей образования и науки.

стр. 32

В повседневное деловое общение и в публичные выступления некоторых ораторов проникли слова из молодежного сленга - *крутой, тусовка, тусоваться*, из языка наркоманов - *крыша поехала, быть в отключке* и другие. Но особенно часто речи выступающих изобилуют лексикой из уголовного жаргона: *нахапать, разборки, наехать, общак, кинуть, обуть, замочить* и т.п.

Лингвисты и психологи убеждены, что засорение языка подобными словами - это не только отражение криминализации общества, но и свидетельство активного проникновения криминальных элементов в общественную и политическую жизнь страны. Кроме того, эти слова несут в себе "заряд" психологии и мировоззрения криминального мира, поэтому их массовое использование в речи далеко не безобидно. Вполне логично выглядит такое развитие событий: от ненормативной лексики - к ненормативным действиям.

К сожалению, надо признать, что приведенные примеры грубейшего нарушения норм этики и культуры речевого общения свидетельствуют о проявлении говорящими не только невысокой речевой, но и общей культуры. По мнению В.Г. Костомарова, современный русский язык "...отражает дремучую неграмотность и грубость некоторых парламентариев, сознательную ставку на "блатную музыку" многих газет, бездарность популистской фразеологии и рождающегося рекламного языка, а также уродливое подражание части молодежи зарубежному сленгу, а деловых людей - речи иностранных бизнесменов". Он объясняет сегодняшние речевые ошибки "терпимостью языкового вкуса эпохи, либеральностью речевой жизни граждан уходящего от одномерного авторитаризма общества" (Костомаров В.Г. Языковой вкус эпохи. М., 1997. С. 288). И речевое поведение госслужащих в этом смысле не является исключением.

Мы рассмотрим некоторые вопросы, связанные с культурой и этикой служебного общения, используя в качестве иллюстраций примеры из речи государственных служащих, проходивших обучение в Российской академии государственной службы (РАГС). Кроме того, нами был проведен эксперимент в одном из министерств: по нашей просьбе сотрудник центрального аппарата этого министерства записывал на диктофон

свою речь на протяжении рабочего дня. В статье используются также примеры из выступлений госслужащих в СМИ. Мы не всегда называем имена авторов отдельных высказываний, приводимых в качестве иллюстраций, так как считаем, что типичные явления, обнаруженные в речи этих чиновников, можно экстраполировать и на речевое поведение других государственных служащих. В данном случае важна тенденция - участвовавшие случаи несоблюдения этических норм служебного общения. Эта тенденция является знаковой для современной языковой ситуации.

Каждому периоду истории, типу управления соответствует свой образ государственного служащего. Что касается нарушения этических-

стр. 33

ких норм делового общения власть имущими, то они не могут быть атрибутированы как явления только нашего времени. На самом деле эти явления имеют свою предысторию. Из исторической и художественной литературы известно, что любили крепко выражаться многие высокопоставленные и рядовые чиновники, государи и их приближенные.

Обратившись к советскому периоду истории, мы вновь убедимся в том, что представители власти, работники госаппарата довольно часто использовали нелитературную лексику. По словам внука Н.С. Хрущева, "в советском руководстве было много людей, которые не только говорили, но и мыслили "по-матерному"". Ворошилов, Буденный, да и Сталин оставляли резолюции с нецензурными словами на документах (АиФ. 1999. N 16).

Здесь уместно вспомнить и знаменитый эпизод на Генеральной Ассамблее ООН в 1960 г., когда представитель Филиппин позволил себе покритиковать тогдашние порядки в СССР, а Н.С. Хрущев, стуча ботинком по трибуне, пообещал показать "кузькину мать".

В наши дни в выступлениях некоторых деятелей можно услышать не менее "яркие" выражения. Однако сейчас благодаря СМИ они тут же становятся достоянием общественности, и политики, заботящиеся о своей репутации и имеющие представление о существовании этики поведения должностных лиц, неписаного кодекса делового поведения, корпоративной чести, стараются не допускать промахов, а если допускают, потом сожалеют об этом. Конечно, можно при желании объяснить обращение должностных лиц к нецензурщине "нервной" работой, желанием снять стресс, но оправдать это все-таки нельзя и следует расценивать как оскорбление общественной морали.

Разумеется, на государственной службе всегда были и есть люди воспитанные, подлинные интеллигенты, осознающие свою нравственную ответственность перед обществом и служащие ему.

Словарь русского языка в 4-х томах отмечает девять значений глагола *служить*, среди которых:

- работать по найму, исполнять обязанности служащего;
- быть слугой, прислугой;
- исполнять обязанности по отношению к кому-либо, выполнять чью-то волю, находясь в чьей-то власти, подчиняясь кому-либо;
- работать, трудиться во имя чего-либо, на благо кого-, чего-либо;
- быть, являться чем (например, служить примером) и др. В.И. Даль в своем "Толковом словаре живого великорусского языка" приводит следующие значения глагола *служить*:

- годиться, пригождаться, быть пригодным, полезным, быть орудием, средством для цели, идти в дело, на дело, быть нужным, надобным;

- оказывать услуги, услуживать, прислуживаться;

стр. 34

- состоять на государственной либо общественной службе, при должности, занимать место с известными обязанностями, быть при месте.

Все эти значения глагола *служить*, а также однокоренных - *обслуживать*, *выслуживаться*, *прислуживать(ся)* - определяют многообразие отношений на государственной службе, самоощущение госслужащим своей роли, своего социального престижа.

Интересно сравнить и толкования других понятий, актуальных для госслужбы. Например, в словарях современного русского языка словоуправление означает "деятельность органов государственной власти" (от глагола *управлять*, то есть "руководить, направлять деятельность кого(чего)-нибудь" - Ожегов С.И. Словарь русского языка. М., 1983), а заимствованное слово *администрирование* (от лат. *administrare*) часто определяется как "бюрократические, формальные методы управления посредством командования вместо конкретного руководства" (Васюкова И.А. Словарь иностранных слов. М., 1998). Значения, выражаемые этими словами, определяют (иногда, возможно, подсознательно) этику деловых отношений на государственной службе, в том числе и речевое поведение чиновников, и культуру служебного общения.

Язык для госслужащего - это инструмент его профессиональной деятельности, и чем он совершеннее, тем эффективнее труд чиновника. От культуры служебных отношений, которую демонстрирует чиновник, зависят его авторитет и имидж. Но, к сожалению, не всегда речевое поведение госслужащих может быть примером для подражания.

В административных учреждениях нередко можно наблюдать отношения формализма, бюрократизма, царящие среди самих служащих, а также высокомерное, а порой и грубое поведение начальства по отношению к своим сотрудникам.

Разумеется, хамской манеры поведения, грубости, неуважительного отношения к сослуживцу или посетителю никогда не допустит культурный, высокообразованный специалист. Более того, вряд ли он совершит и другие неэтичные поступки на службе. И не случайно, по данным социологического исследования, проведенного кафедрой государственной службы и кадровой политики, на вопрос: "В чем причина аморального поведения определенной части государственных служащих?" 24% опрошенного населения и 22.7% самих госслужащих ответили: "Недостатки воспитания госслужащих, их низкая общая культура" (Отчет по НИР "Разработка свода этических правил государственного служащего". М., 1997. С. 166).

По данным исследования, 15.1% госслужащих не удовлетворены морально-психологическим климатом в коллективе, 26.1% чиновников оценивают моральную атмосферу в аппарате органов государст-

стр. 35

венной власти как "относительно напряженную", где каждый сам по себе". Вместе с тем вызывает сожаление отношение значительной части служащих к этическим нормам поведения в коллективе: почти 40% из них считают, что манера поведения государственного служащего, в том числе грубая речь, - "это его личное дело" и "никто не должен в это вмешиваться". Такое непонимание важности этики общения в государственных органах власти следует оценивать как тревожный симптом.

Служебное общение бывает межличностным (при общении сотрудников, руководителя и подчиненного) и публичным (выступление перед аудиторией на совещании, в средствах массовой информации и т.д.).

Публичное деловое общение - это общение с целью привлечь внимание. Поэтому речь выступающего, как правило, эмоциональна, в ней используются яркие, броские обороты. Говорящий прогнозирует и планирует определенное воздействие своей речи на аудиторию, с этой целью он использует приемы риторики - искусства убеждать, выбирает образные, выразительные языковые средства.

Типичные нарушения этических норм общения в публичной речи чиновников и политиков - это, в частности, недопустимый тон обращения к оппоненту, использование грубо-просторечной лексики, "навешивание ярлыков", использование метафор, имеющих отрицательный смысл.

Ужесточается риторика политических оппонентов обычно перед очередными выборами, в периоды обострения "классовой ненависти", в сложной политической ситуации.

Естественно, что обсуждение серьезных вопросов, например внешнеполитических, происходит очень эмоционально, характеризуется столкновением различных точек зрения, высоким уровнем накала страстей. Однако даже в этих случаях следует различать патриотизм и нетерпимость, принципиальность и грубость, эмоциональность и несдержанность.

Вот, например, некоторые высказывания, выражающие мнение депутатов Госдумы о своих коллегах - парламентариях и некоторых других политиках при обсуждении на заседании Госдумы ситуации в Югославии: "натовский шпион", "негодяй", "пес", "эти три политических попугая летают по Европе", "три обанкротившихся политика, разжиревших на страданиях народа", "политические ворюги и шестерки", "голова у него чугунная", "занимается политической проституцией".

Конечно, можно понять оратора, когда он хочет внести в свое выступление "изюминку", придать ему образность и выразительность. Да и не следует стремиться к стерильной, безвкусной, как дистиллированная вода, речи, не оставляющей следа в сознании слушающих.

стр. 36

Однако важно отличать подлинную образность от ложной, и совершенно необходимо, чтобы яркость речи не вступала в противоречие с этическими нормами общения, с принципом вежливости, которая по словам Н.А. Бердяева, "есть символически условное выражение уважения ко всякому человеку".

Вежливость в речевом общении выражается в безусловном запрете грубых, тем более нецензурных выражений, замене их эвфемизмами. Напротив, постоянное и целенаправленное использование дисфемизмов, в частности, инвективной и обценной лексики в речи - проявление бестактности, невысокой речевой культуры.

Существуют непреходящие нравственные, этические ценности, принципы делового общения, безусловное соблюдение которых - обязательное условие грамотного администрирования. Среди них - расовая и национальная терпимость, уважение к женщине, людям старшего возраста, к своей родине, которую некоторые чиновники, выступая в СМИ, часто равнодушно, отстраненно называют "эта страна".

Совершенно недопустимы проявления ксенофобии - высказывания, оскорбляющие человека определенной национальности, а также выпады в адрес представителей определенной социальной группы: они задевают чувства многих людей. "Вы, колхозник, не можете этого понять...", - заявил своему коллеге один политик. Корреспондент "Независимой газеты", рассказывая о молодом, динамичном политике, бывшем высокопоставленном чиновнике, пишет, что его "раскованность сплошь и рядом оборачивается хамоватостью, интеллектуальность оказывается весьма поверхностной...". В качестве примеров приводятся высказывания героя статьи: "Зачем же оскорблять женщину? Женщина ведь тоже человек"; "Они (депутаты. - М.П.) как позор нации вещают всякую глупость. Некоторые за время сидения в Думе поглупели, а некоторые просто стали идиотами". "Чиновник высокого ранга, - считает корреспондент, - не должен позволять себе персональных выпадов, за которые во времена Пушкина требовали к барьеру. Если он позволяет себе это., то, значит, уповает на привилегию безнаказанности, которую дает ему должность" (Независимая газета. 1999. N 10).

В отличие от публичной речи повседневное служебное общение не предполагает внимания большой аудитории, наличия зрителя, поэтому устная деловая речь в узком кругу коллег более интимна и камерна, с одной стороны, а с другой - нередко более откровенна.

Анализ этического аспекта речевого поведения государственных служащих, основанный на наблюдениях за речью государственных служащих в РАГС, а также результатах упомянутого выше лингвистического эксперимента, показал следующее: инвективы и обценнизмы в повседневной устной деловой речи встречаются нечасто.

стр. 37

В основном, они используются в узком кругу сослуживцев в функции вводных слов или слов-паразитов. Удельный вес собственно уголовного жаргона в устной деловой речи тоже незначителен, и, конечно, подобная лексика употребляется только в разговоре с коллегами-приятелями. Причем реакция собеседника не реплика коллеги "...потому что они с ним в одной камере сидят и делят пайку" явно осуждающая: "Не болтай!"

Следующая, причем довольно обширная лексическая группа - это грубопросторечные слова, часто имеющие словарную помету: "бранное", "неодобрительное", "пренебрежительное", "презрительное", "уничижительное": *дурдом*, *шкурные интересы* и др. Подобные слова также используются в узком кругу коллег; в ситуациях служебного полуофициального общения: "Мне плевать, что он так думает"; "Какой козел составил этот список!"; "Ч. молот такую чепуху!"; "Он выпендривается".

Довольно много было обнаружено слов так называемого общего жаргона. Под термином "общий жаргон" мы вслед за авторами "Толкового словаря русского общего жаргона" (Ермакова О.П., Земская Е.А., Розина Р.И. Слова, с которыми мы все встречались. М., 1999) понимаем тот пласт современного русского жаргона, который, не являясь принадлежностью отдельных социальных групп, с достаточно высокой частотностью встречается в языке СМИ и употребляется (или, по крайней мере, понимается) всеми жителями большого города, в частности, образованными носителями русского литературного языка. Впрочем, в общий жаргон нередко входят слова из маргинальных субкультур (*завязать, чернуха, кайф, расслабляться, дина-мить, вклеить, заколебать, совок, фигня, беспредел* и др.).

На периферии общего жаргона находится часто употребляемое *блин* - эвфемизм известного нецензурного слова, явный фонетический намек на него. Есть и другие примеры использования в устной деловой речи общего жаргона: "Я понимаю, что это совок"; "Не буду вас напрягать"; "Потом бы выяснилось, что это не так - он бы мне вклеил!"; "У нас уже был прецедент, когда П.П. прикладывали"; "...а то, что меня нагрузят, так это, как говорится, вопросов нет"; "Он постоянно кого-то чем-то загружает"; "Я от него сегодня получил по полной программе"; "Мне до фонаря их вредность".

Последняя группа - слова литературного языка с отрицательной эмоциональной оценкой: *дурак, врать* и др.

Считается плохим тоном менторски исправлять в речи собеседника ошибки, связанные с нарушением языковых норм - норм современного литературного языка, хотя, безусловно, такие ошибки не украшают говорящего. Думается, что на нарушение этических норм служебного общения, в первую очередь официального, публичного, нельзя не обращать внимания.

стр. 38

В обсуждаемом сейчас Госдумой законопроекте "О русском языке как государственном языке Российской Федерации" подчеркивается: "В официальных сферах использования русского языка как государственного языка Российской Федерации сквернословие, употребление вульгарных, бранных слов и выражений, унижающих человеческое достоинство, не допускается". Кроме того, предполагается, что нарушение

закона повлечет за собой гражданскую, административную и уголовную ответственность. Однако не менее важно, чтобы у каждого чиновника был еще и свой "внутренний цензор".

Государственная служба как социальный институт должна представлять собой не только образцовый тип управления, но и быть примером нравственности и культуры отношений. От престижа власти в глазах общественности, от степени доверия к ней зависит успех реформирования общества.

стр. 39

ГЛАВА 3. НЕВЕРБАЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ ПРИ ПЕРЕГОВОРАХ

Крейдлин Г.Е., Чувилина Е.А. Улыбка как жест и как слово (к проблеме внутриязыковой типологии невербальных актов)¹⁴

*Еще в ребячестве, бессмысленный и злой,
Я встретил старика с плешивой головой.
С очами быстрыми, зеркалом мысли гибкой,
С устами, сжатыми наморщенной улыбкой.*
А. Пушкин

ВВЕДЕНИЕ

Примерно сорок лет тому назад замечательный русский лингвист А. А. Реформатский впервые в отечественной научной литературе поставил вопрос о характере и способах совместного существования в одном коммуникативном акте нескольких знаковых систем [Реформатский 1963]. В его статье были затронуты самые разные проблемы, относящиеся к особенностям функционирования в речи знаков разной природы и к анализу их поведения в интерактивной деятельности. По мнению А. А. Реформатского, в акте устного общения никогда не происходит простое кодирование или перекодирование смысла. В нем сосуществуют параллельно разные системы обработки знаковой информации, и, процитируем ученого, "хотя они как-то и конкурируют в принципе, но не накладываются друг на друга, а представляют собой более сложное соотношение". Особенно важным для построения лингвистической теории диалога и общей теории знаковой коммуникации А. А. Реформатский считал выявление и описание разных возможных соотношений между языковыми и неязыковыми знаковыми кодами и построение типологии выделяемых в ходе такого анализа единиц и категорий.

Именно проблеме соотношения вербальных и невербальных знаков и посвящена наша работа. Основное содержание ее составляет описание относительно небольшого фрагмента научного проекта, который был задуман и начат два года тому назад и главной целью которого является построение **внутриязыковой (русской) семантической типологии невербальных жестов и невербальных актов в их соотношении с вербальными**. Исследование русских жестов и жестовой коммуникации проводилось и проводится нами по сей день вместе с группой студентов и аспирантов-лингвистов из Российского государственного гуманитарного университета (РГГУ) и Московского государственного университета (МГУ). Все они являются участниками еженедельного рабочего семинара по невербальной семиотике, заседания которого проходят на кафедре русского языка Института лингвистики РГГУ в течение уже восьми лет под руководством одного из авторов доклада.

Предлагаемое ниже **аналитическое описание основных типов русских жестов-улыбок и их естественно-языковых номинаций** является необходимым начальным этапом на пути построения семантической типологии русских улыбок. Оно родилось на перекрестке нескольких научных традиций, среди которых назовем в первую очередь работы по невербальной семиотике - паралингвистике, кинесике, гаптике, окулесике и

стр. 66

др. (см., например, [Крейдлин 2001; Крейдлин, Григорьева, Григорьев 1996; Григорьева, Григорьев, Крейдлин 1996; Григорьева, Григорьев, Крейдлин 2001]) и исследования по семантике, выполненные в рамках Московской и Польской семантических школ (И. А. Мельчук, А. К. Жолковский, Ю. Д. Апресян и их коллеги и

¹⁴ Крейдлин Г.Е., Чувилина Е.А. Улыбка как жест и как слово (к проблеме внутриязыковой типологии невербальных актов) / Г.Е. Крейдлин, Е.А. Чувилина // Вопросы языкознания, 2001. №4. - С. 66-93.

ученики; А. Вежбицкая и А. Богуславский), а также Московской типологической школы (А. Е. Кибрик, его сотрудники и ученики).

В основе представляемого здесь исследования лежит целый ряд теоретических и методологических положений, и одной из важных задач мы считаем эксплицитное формулирование и обоснование большей части из них.

Выдвигаемые положения удобно разделить на две группы. В первую группу попадают утверждения и гипотезы, касающиеся невербальных знаков и невербальных коммуникативных актов вообще, а во вторую - допущения, относящиеся непосредственно к улыбкам.

I

(1) Невербальные семиотические коды в коммуникативном акте тесно взаимодействуют с естественным языком, а потому моделирование интерактивной коммуникативной деятельности невозможно без изучения и описания механизмов такого взаимодействия.

(2) Базой для внутриязыковой типологии невербальных актов и метаязыком для их описания должен стать особый **семантический язык**, один и тот же как для невербальных, так и для вербальных актов. Мы убеждены, что только на общем и прочном **семантическом фундаменте** можно достичь внутренней целостности невербальной семиотики и не менее желательной **интеграции невербальной семиотики и лингвистики в рамках общей теории коммуникации**. Этот метаязык должен быть семантическим языком **пропозиционального типа**, призванным отражать мыслительные, психологические, ценностные или какие-то иные установки жестикулирующего (говорящего). Таким образом, в качестве единиц языка описания значений улыбок не могут выступать выражения типа "жесты приветствия" или "улыбки радости", каковые присутствуют в подавляющем большинстве известных нам жестовых словарей и описаний. Подобные выражения годятся только для обозначения лексикографических типов (в смысле Ю. Д. Апресяна) соответствующих знаковых кинематических единиц и не могут служить толкованиями отдельных элементов жестовых языков. Действительно, если строить толкование только с помощью подобных, так сказать, семантических "атомов" или "молекул", то получается, что все жесты, объединенные, например, под рубрикой "улыбки радости" или под рубрикой "жесты прерывания контакта", следует рассматривать как полностью синонимичные, что заведомо неверно.

(3) Выдвигая тезис о целесообразности и возможности построения единого метаязыка для описания значений невербальных и вербальных единиц, мы вполне осознаем **качественное отличие невербальных знаков от вербальных**, а потому отдаем себе отчет в том, что семантическое описание слов и словосочетаний, обозначающих улыбки, вообще говоря, отличается от семантического описания самих улыбок.

В данной работе, и это крайне существенно, описываются именно **невербальные единицы** (хотя они и постоянно соотносятся с языковыми выражениями).

(4) Необходимо отличать анатомию и физиологические свойства лица, а также психологические характеристики человека, которые передаются мимическими жестами, от **семантики самих выражений лица**, или, в нашей терминологии, **мимических жестов**. По этой причине структурные и психологические типы улыбок могут вполне расходиться с семантическими.

(5) Жесты, которые мы понимаем достаточно широко и под которыми имеем в виду кинемы рук, ног и головы (термин *кинема* впервые ввел в научный обиход основатель науки о жестах - кинесики, американский антрополог Р. Бирдвистел), выражения лица,

стр. 67

или мимические жесты, знаковые статические положения тела - позы - и знаковые телодвижения, имеют свой собственный синтаксис, причем двух типов: **внутренний**, задаваемый правилами комбинаторики и упорядочивания разных

видов жестов, и **внешний**, обуславливающий правильную сочетаемость в устном коммуникативном акте невербальных единиц с единицами естественного языка - словами, словосочетаниями, предложениями.

б) Для более строгого и адекватного описания семантики жестов, в том числе с позиций "человека с улицы" (термин А. Вежбицкой), часто бывает необходимо **выйти за пределы лингвистики и прибегнуть к помощи других наук**¹. Сказанное отнюдь не означает, что успешный результат в виде экстралингвистического анализа языкового или семиотического явления должен непременно найти именно **лексикографическое отражение**, соответственно, в лингвистическом или жестовом словарях, ориентированных на рядового носителя языка и культуры. Однако внелингвистические научные интерпретации и объяснения, подкрепляющие и поддерживающие языковую интуицию, на наш взгляд, почти всегда помогают вскрыть побудительные причины и - независимо от интуиции и опыта конкретного исследователя - более аргументированно обосновать необходимость включения тех или иных смысловых единиц в толкование или в другие части семантического представления жестовой лексемы. Мы полагаем, что подобные объяснения способствуют большей объективизации, а тем самым большей точности и формальной строгости описания, и потому их поиск может и должен стать одним из важных инструментов и принципов современной не вербальной семиотики и лингвистики.

Теперь сформулируем ряд гипотез и положений, относящихся к собственно улыбкам.

II

(7) У **жестов-улыбок** имеется контекстно-независимый смысловой инвариант, по всей видимости, универсальный, не зависящий от культурных и языковых локальных конвенций (гипотеза А. Вежбицкой), что объясняет, в частности, почему эти жесты объединились в один языковой класс под именем *улыбки*.

Однако

(8) улыбка для нас это не один жест, как, например, для А. Вежбицкой, а **класс семантически разнородных жестов**, причем смысловое разнообразие и соответствующее ему разбиение всех жестов-улыбок на классы является, по всей видимости, **культурно специфичным**. Русские улыбки, вообще говоря, отличны от китайских, польских или французских улыбок по смыслу и по функциям, по формальному строению и коммуникативному поведению, а также по ситуациям использования.

Действительно, исполнение и использование многих жестов, включая улыбки, являются культурно обусловленными, то есть зависят от культурных требований и предпочтений [Эфрон 1972; Кендон 2000]. Так, в отличие от европейских, азиатские культуры ориентированы не столько на раскрытие индивидуальности каждого отдельного ребенка, на идеалы просвещения и цивилизации и на жизненный успех как на основной результат, сколько на **нормативное воспитание личности**, то есть на воспитание в соответствии с существующими в обществе принципами и моделями жизни: религиозными и культурными традициями, духовными и моральными ценностями, поведенческими стереотипами и человеческими образцами. Такое воспитание предполагает и в последующей жизни следование особому устойчивому укладу, стилю отношений и поведения, а также способам и приемам этикетного общения, плохо понятным, например, европейцам.

¹ Формулируемое положение - гуманитарная интерпретация теоремы Геделя о неполноте - *mutatis mutandis* становится постепенно важнейшим принципом современной науки вообще.

Вот что пишет, например, о японском этикете, японской улыбке и соответствующем невербальном коммуникативном акте О. Клинеберг: "Японская улыбка вовсе не обязательно является самопроизвольным выражением удовольствия; она подчиняется

нормам и законам японского этикета, развиваемого и культивируемого в обществе с самых юных лет. Этот молчаливый язык, по-видимому, бывает часто плохо понятен и трудно объясним европейцам, и, как следствие, может вызывать у них непреодолимую неприязнь и ярость. Японский ребенок с детства учится улыбаться как некой социальной обязанности точно так же, как он учится кланяться или падать ниц. На лице японца всегда должно быть выражение радости, чтобы не навязывать друзьям и знакомым свою грусть или печаль" [Клинеберг 1935: 285 - 286].

В другой статье отмечается следующее различие в ситуациях употребления улыбок у американцев и корейцев: "Американские жених и невеста во время брачной церемонии улыбаются, выглядят счастливыми, а в Корее ни жениху, ни невесте улыбаться не положено. Если невеста улыбается, то у нее первой родится девочка, а это совсем не желательно. Поэтому отсутствие улыбки на лице, помимо того, что отражает идею подчеркнутого приличия и скромного поведения, идущую от давнего этикета времен Конфуция, служит также вполне осознанным и практически полезным инструментом, предотвращающим появление нежелательного события. По этой причине корейские жених и невеста остаются серьезными и до, и во время, и непосредственно после брачной церемонии" [Ким 1978: 2 - 3]. А в некоторых культурах, например в малайской, в целом ряде формальных ситуаций запрещены все жесты, даже взгляды, выражающие добрые чувства к адресату. В малайской культуре, как и в корейской, жених и невеста на свадьбе не должны улыбаться друг другу. Когда мужчина еще только начинает ухаживать за женщиной, обоим тоже предписывается тщательно скрывать свои чувства и не улыбаться. В противном случае "им же самим будет *стыдно (malu)*", а оценка *malu* 'стыдно' является резко отрицательной характеристикой поведения в малайском обществе.

Приведем, наконец, один литературный пример, показывающий восприятие французских улыбок русским человеком, оказавшимся в Париже: (1) *Никто здесь не знал ни его имени, ни национальности, ни положения, и Тamarin понимал, что, если он скоропостижно умрет в кофейне, то и приветливая хозяйка, и приветливый гарсон несколько не огорчатся - разве что пожалеют, что стало одним клиентом меньше. Но в самых формах этих, в радостных улыбках... была человеческая приветливость, от которой он совершенно отвык в Москве*(Алданов. Начало конца).

(9) Русские улыбки тоже семантически отличаются друг от друга. Ср. в этой связи очень важное для нас замечание Е. В. Урысон, сделанное ей в словарной статье синонимического ряда **слов** *улыбка, усмешка, ухмылка* в [НОСС 2000: 366]: "Обычно *улыбка* выражает радость или другое подобное чувство, приятное субъекту, ср. *Он смотрел на нее с радостной <влюбленной, веселой> улыбкой*. Однако это может быть и весьма сложное чувство, в котором достаточно велика доля интеллектуальной оценки, причем радость переплетается с чувствами, неприятными субъекту, например, с печалью или злостью. Ср. *Он слушал ее с горькой <печальной> улыбкой; Он смотрел на нее со злорадной <издевательской, насмешливой> улыбкой*. В связи с этим *улыбка* может оцениваться как положительно, так и отрицательно. Ср. *На ее лице появилась приятная <неприятная> улыбка; От этой ужасной улыбки ее бросило в дрожь*".

Действительно, хотя улыбка - это типичное, стереотипное проявление счастья, радости, удовольствия, благодарности, восторга и других позитивных чувств, люди не так часто в каждый данный момент испытывают ровно одно, причем именно положительное, чувство, и улыбка передает всю сложность и разнообразие испытываемых переживаний и ощущений. Вообще, мимические выражения по большей части представляют собой комбинацию чувств, и именно поэтому разные улыбки воспринимаются людьми как разные жестовые единицы, что подтверждается многочисленными полевыми и лабораторными исследованиями. Так, **нервная улыбка**, как и

стр. 69

нервный смех, в отличие, скажем, от **веселой улыбки**, больше говорит о напряженном актуальном состоянии улыбающегося или даже о том, что он все время находится в нервном напряжении, чем о том, что он чувствует что-то хорошее (у некоторых людей такая улыбка вообще стала постоянной привычкой и *не сходит с их лица*). Смысловые компоненты, отвечающие за передачу позитивных чувств, тут как бы уходят на задний план, а в фокусе жеста **нервной улыбки** выступают совсем иные элементы.

Разумеется, восприятие улыбок зависит от самых разных факторов, а не только от конкретного значения, которое имеет та или иная улыбка. В частности, интерпретация улыбки зависит от ситуации, в которой возникает жест, от состояния адресата, воспринимающего улыбку, от степени его знакомства с субъектом, от того, как адресат к субъекту относится, и т.п. С одной стороны, многие улыбки, например **нормальная, искренняя, приветливая улыбка**, обладают в акте коммуникации огромной силой иллюкутивного вынуждения и связанным с ней любопытным свойством: встречаясь с **искренней, приветливой улыбкой**, ей очень трудно противостоять и, как мы говорим, *не улыбнуться в ответ*. Отсутствие улыбки в таких случаях воспринимается как непонятное или агрессивное поведение, см. (2) *Это был очень старый, видимо, с трудом передвигающийся человек угрюмого вида. Он почти не улыбнулся в ответ на улыбку Кангарова и не объяснил цели своего приезда: ясно и без того. "Кажется, немой из Портичи", - шепнул по-русски Базаров. Посол на него покосился и торопливо пошел навстречу входившему в вестибюль церемониймейстеру* (Алданов. Начало конца). Больше того, отсутствие ответной улыбки может даже привести к коммуникативному провалу, подобному тому, какой бывает в ситуации незамеченной или как бы незамеченной руки, протянутой в знак приветствия. С другой стороны, люди на улыбки часто никак не реагируют - хотя бы по той простой причине, что они вообще довольно сильно отличаются по своим способностям откликаться на чувства и переживания других. А еще бывает и так, что человек, квалифицирующий данную конкретную улыбку, обращает внимание на одни эмоции, пренебрегая другими, например, видит в направленной на него улыбке проявление самодовольства, а не, скажем, радости. Именно в этих случаях при языковом описании улыбок появляются разного рода слова, чаще всего прилагательные, обозначающие, по мнению говорящего, главные эмоции, испытываемые в данный момент человеком, ср. *самодовольная улыбка vs. радостная улыбка*.

Между тем - и это принципиальное для нас положение - иное словесное обозначение улыбки еще не означает, что перед нами другая улыбка, другой жест. Разные словесные обозначения улыбок могут вполне соответствовать одной жестовой форме, ср., например, **широкая улыбка, открытая улыбка, белоснежная улыбка** или **белозубая улыбка**, как в предложении (3) *Здравствуйте, друзья - промолвил обладатель белозубой, открытой улыбки и национальной гордости; именно промолвил - трудно было применить другой глагол к его неторопливому аккуратному выговору с заметным акцентом*.

С другой стороны, улыбки могут существенно различаться по смыслу, и главным поверхностным показателем смысловых расхождений, как и в естественном языке, является модифицированная форма. Кроме того, у разных смысловых типов русских улыбок, бывают, вообще говоря, разные контекстные жестовое, а возможно также языковое или параязыковое, сопровождения. Например, при **широкой улыбке** обнажены оба ряда зубов, что придает лицу несколько агрессивный вид, о чем писал еще Ч. Дарвин [Дарвин 1872/1965]; при этом **заширокой улыбкой** часто следует смех, а глаза улыбающегося смотрят на адресата или на объект, вызвавший улыбку. В то же время **застенчивая улыбка**, ср. (4) - *Фамилия твоя какая? - спрашивает он. - Кривомазов, отвечал я, поддельвая застенчивую улыбку, и он гладил меня по голове и кормил конфетами* (В. Пелевин. Омон Ра), больше похожа не на **широкую**, а на **нормальную, обычную**, или, как ее еще называют, **естественную улыбку**, поскольку-

ку и при **застенчивой** и при **нормальной улыбках** виден только верхний ряд зубов. Однако **застенчивая улыбка** отличается по своей форме также и от **нормальной улыбки**: при производстве **застенчивой улыбки**, в противоположность **нормальной**, верхние зубы обычно приходят в контакт с нижней губой, а в некоторых вариантах физической реализации даже чуть ее прикусывают. К тому же голова улыбающегося **застенчивой улыбкой** всегда слегка опущена, и он никогда не смотрит партнеру в глаза.

Смысловые элементы, которые различают русские улыбки и которые составляют базу для семантической типологии, образуют дополнение инварианта до конкретного смыслового наполнения того или иного вида улыбок.

(10) Семантический анализ **улыбок**, понимаемых как жестовые знаки, должен быть непосредственно связан с их морфологическим и структурным анализом, с выделением и описанием типовых кругов употреблений каждой из выделяемых единиц. У русских **улыбокразных** видов круг употреблений и набор согласующихся с улыбкой жестовых и речевых выражений, вообще говоря, разный.

* * *

Обоснование сформулированных гипотез и утверждений непосредственно связано, во-первых, с практической ориентацией нашей работы на будущее лексикографическое, словарное, представление собранной кинетической информации в особом словаре русских улыбок, о котором мы еще скажем чуть позже, во-вторых, с естественноречевым отображением жестов-улыбок и на возможность параллельного этим жестам кинетического, речевого и параречевого сопровождения, и в-третьих, с определением особенностей функционирования русских улыбок в текстах разных жанров и стилей.

Пар. 1. АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОБЗОР ОСНОВНЫХ ИДЕЙ И РЕЗУЛЬТАТОВ, СВЯЗАННЫХ С АНАЛИЗОМ УЛЫБОК

Итак, основным объектом нашей работы являются невербальные единицы - **улыбки**.

С физиологической точки зрения **улыбку** можно описать как деятельность мускулов лица, в результате которой растягиваются губы. Авраам Линкольн как-то сказал: "The Dear Lord gave us our face, but we make our own mouth" 'Наше лицо нам дал Господь, но рот мы делаем себе сами'. С улыбки матери, с улыбки и голоса ребенка начинается жизнь человека на земле. Улыбающееся лицо матери является наиболее эффективным стимулом, на который способен реагировать младенец на самой ранней стадии своей жизни. Крупнейший теолог нашего времени Ганс Урс фон Балтазар во время своей последней лекции в 1988 году произнес такие слова: "Ребенок пробуждается к сознанию только любовью, улыбкой своей матери. В этой встрече открывается горизонт бесконечного бытия".

Первую улыбку на лице младенца можно заметить на 8-ой -10-й день его жизни, однако на такой ранней стадии развития улыбку бывает очень трудно каждый раз соотносить с каким-то одним, строго определенным стимулом: как показали многочисленные наблюдения, улыбки младенца возникают как реакции на самые разнообразные факторы. Между тем есть много данных, говорящих о том, что даже в этот период улыбка является знаком, обращенным к адресату, и всегда выражает желание ребенка получить что-то или от чего-то избавиться. По мере взросления человека его улыбки становятся еще более определенным знаком, и в норме улыбка означает 'удовольствие, радость, счастье'. Жесты **широкая улыбка** и **обычная улыбка** являются как раз носителями этих позитивных смыслов.

Большая часть улыбок представляет собой **прагматически освоенные жесты**, то есть единицы, ставшие устойчивыми и привычными для людей данного этноса или

данной культуры. Они сравнительно часто используются и стандартно интерпретируются людьми в процессе устного общения, в то время как противопоставленные им **прагматически неосвоенные единицы** употребляются в коммуникативном акте в гораздо меньшей степени и даже далеко не всегда распознаются как жесты. Прагматически освоенные улыбки входят в центр невербальной системы русского языка тела, а неосвоенные - в ее периферию или вообще еще только находятся на пути в лексикон рассматриваемого невербального языка. Важным показателем того, что улыбка относится к прагматически освоенным жестам, является наличие у нее стандартного языкового обозначения в виде закрепленной номинации (а чаще - нескольких синонимичных номинаций). Прагматически неосвоенные или плохо освоенные единицы не имеют общепринятого языкового имени (укажем, впрочем, что некоторые освоенные улыбки тоже не имеют стандартного языкового наименования, ср., например, разбираемый ниже жест "**улыбнуться одними уголками рта**").

Мы считаем здесь важным подчеркнуть, что улыбка как таковая является исключительно важным социальным и культурным феноменом, причем роль этого жеста постоянно растет. И в первую очередь это связано с увеличением числа и значимости социальных и культурных ритуалов в современном обществе. Речь идет о таких важных социальных ситуациях общения, как официальное представление-знакомство, деловые встречи, ведение коммерческих, дипломатических и политических переговоров, ритуализованные визиты и приемы, посещение банков, магазинов, юридических контор, медицинских и других общественных учреждений, и др. Отметим и сегодняшнюю исключительно важную общественную роль рекламы, где улыбка человека стала чуть ли не обязательным элементом. В этих и подобных им случаях мы всегда сталкиваемся с **социальными улыбками** разных типов, видов и форм. По-видимому, во всех без исключения культурах улыбки играют первостепенную роль в организации и поддержании социальной жизни и коммуникации людей. Каждая дружеская встреча и диалог начинаются с первой улыбки, с первого дара любви, дружбы или просто хорошего отношения, которые, впрочем, рожают у другого ответственность за такое отношение. Мы все любим искренние улыбки, считая их хорошим знаком, ср. пушкинское *Как уст румяных без улыбки. Без грамматической ошибки Я русской речи не люблю.*

Основное социальное назначение и мотивация русских улыбок - оказывать положительное влияние на адресата, в частности, успокаивать его и показывать добрые чувства к нему. Многие улыбки создают у партнера хорошее настроение или побуждают его к определенным действиям, ср. (5) *Он добрый? Вроде да - все время улыбается, говорит приятные вещи* (Тростников. Сильные мира сего).

Будучи употребленными как **коммуникативные мимические эмблематические жесты**, улыбки в своей семантической структуре содержат компонент 'я хочу, чтобы ты знал...'. Некоторые коммуникативные улыбки используются как знаки приветствия и прощания, люди их *дарят* другим в знак установившегося контакта или как обещание на будущее, ср. (6) *Она еще раз сжала ему руку и ушла, подарив на прощанье чудную, но настолько несчастную улыбку, что я удивился* (Леру. Духи Дамы в черном). С другой стороны, по своей изначальной физиологической природе улыбки являются **симптоматическими знаками-эмблемами** согласно терминологии работ [Григорьева, Григорьев, Крейдлин 1996; Крейдлин 2001]. Иными словами, они являются такими жестами, которые в пределах данного невербального языка обладают собственным лексическим значением и способны выступать в коммуникативном акте изолированно от речи, выражая эмоциональное состояние субъекта, ср. характерные русские улыбки радости, смущения, растерянности, грустной иронии и под. Симптоматические улыбки дают выход чувствам наружу, представляя собой мимический сигнал, который свидетельствует, в частности, о позитивных чувствах, испытываемых улыбающимся человеком в настоящий момент. Человек может улыбаться своим мыслям и чувствам, даже оставаясь один.

Отметим особо, что там, где нет какого-либо, вербального или невербального, показателя **негативной эмоции**, там мы либо имеем дело с ситуацией физического или психического нездоровья человека, либо сталкиваемся с отсутствием полного проявления самой эмоции. Жестикулирующий, как часто говорят, сознательно *сдерживает* или *подавляет свои чувства*. Умение человека не показывать своим поведением испытываемое им горе или демонстрировать сдержанность перед лицом опасности, то есть *сохранять* (sic!) *хладнокровие*, обычно оценивается другими людьми как положительное качество. Однако в случае испытываемых человеком позитивных эмоций ситуация иная: *неулыбающееся, деревянное или невыразительное лицо*, как и *окаменевший взгляд* или абсолютно *застывшая, неподвижная поза*, создают представление о "неживом человеке", и все эти невербальные манифестации оцениваются отрицательно. Кстати, совсем иное дело *непроницаемое лицо*, тоже не предполагающее появления на нем улыбки. Возможно, далеко не всегда приятное друзьям, оно не выдает информацию недругам, причем не только эмоциональную, но и когнитивную. Контроль за выражениями лица, в частности за улыбками, является одной из важнейших форм общего контроля человека за коммуникативной ситуацией.

Итак, у русских улыбок, как и у других симптоматических жестов, есть **два типа употреблений** - *физиологически* исходное, **симптоматическое**, употребление в качестве средства выражения эмоции и производное, **коммуникативное**, употребление - сознательная передача адресату некоторой информации. Однако для улыбок последний круг употреблений, в особенности социально-информативная и этикетная сферы, имеет значительно более высокую функциональную значимость и частоту, о чем свидетельствуют например, многочисленные языковые выражения типа *спрятать улыбку, сдержать улыбку, удержаться от улыбки, убрать* (или: *снять, стереть*) *с лица улыбку*, ср. (7) *Посольство уже встало. Секретарь прошел мимо двери, стер с лица улыбку и холодно бросил: "Доброе утро товарищ Дакочи..."* (Алданов. Начало конца), а также сочетания *встретить кого-либо улыбкой, выдавить* (или: *выжать*) *из себя улыбку*, ср. (8) *Надо будет выдавать из себя улыбку, выйдет натянутой, но, если очень постараться, можно улыбнуться вполне прилично* (Алданов. Начало конца), *одарить* (или: *наградить*) *кого-либо улыбкой, раздвинуть губы в приветственной* (или: *прощальной*) *улыбке*.

Приведенные и аналогичные им языковые единицы показывают, что как коммуникативные жесты улыбки являются сознательными и контролируруемыми выражениями лица, хотя, разумеется, и у разных людей, и у одного человека в разных жизненных ситуациях степень осознанности и контроля над улыбками может быть различной, о чем мы еще поговорим позже.

Как известно, многие культуры обладают особыми социальными и культурными моделями, или сценариями, невербального поведения, в том числе эмоционального. Человек, относящийся к конкретной культуре, хорошо знает ее правила и нормы, утверждаемые соответствующими сценариями, и обычно действует, согласуясь с ними. В тех же случаях, когда поведение представителей данной культуры происходит с явным нарушением норм, то это делается ими либо осознанно - обычно с намерением выполнить определенное коммуникативное задание, - либо неосознанно. А тогда ненормативное поведение либо получает нестандартную интерпретацию, либо просто осуждается другими людьми как этически или эстетически нехорошее, как физически или психологически неприятное, а потому не благоприятствующее общению.

Американская культура, например, известна всему миру как система ценностей, одобряющая и высоко оценивающая улыбки на лицах людей, в том числе и в ситуациях, когда человек вовсе не испытывает положительных чувств. Многие русские, например, оценивают такое невербальное поведение американцев как неприятное, неискреннее и

фальшивое. Между тем, как нам представляется, мы здесь просто имеем дело с серьезными межкультурными различиями. Целью подобного поведения улыбающегося американца является показать другому человеку, пусть

стр. 73

совсем незнакомому, что ему, например, приятна встреча с ним; да и вообще это хорошо, когда люди думают, что тебе сейчас хорошо. Американские коммуникативные улыбки по своей ориентации являются активными, так как многие из них содержат в семантической структуре компонент, отражающий некое моральное обязательство: 'я готов сделать для вас что-то хорошее'. А, скажем, в японской культуре достойным считается поведение, при котором адресат не должен видеть проявления плохих чувств на твоём лице, в частности потому, что ему от этого тоже может быть плохо, и по этой причине говорящему предписывается улыбаться даже в тех ситуациях, когда ему плохо. Таким образом, если одна из основных функций и задач американской улыбки состоит в налаживании и поддержании нормальной коммуникации, то у социальной японской улыбки **mikoniko**, о которой идет речь, главная функция - охранная, "сберегающая" чувства другого. Японская улыбка **mikoniko**, продукт с давних времен культивируемого этикета, чрезвычайно сложного и изысканного по исполнению, является более пассивной, чем разобранная американская, поскольку содержит компонент 'не хочу сделать вам что-то плохое'. Кроме того, согласно японским этикетным нормам коммуникативного поведения, информацию, болезненную или тревожную для адресата, тоже следует передавать с улыбкой, которая, однако, в этом случае является уже не просто знаком успокоения, но и, как говорят сами японцы, проявлением вежливости, выражающейся в высшем самоотречении.

* * *

Улыбкам как семиотически нагруженным единицам посвящено довольно много исследований. По всей видимости, человеком, с которого началось систематическое изучение движений тела и мимики лица, включая улыбки, был Джон Каспер Лафатер, пастор из Цюриха, опубликовавший в 1792 году "Эссе по физиогномике". Он был первым, кто провел подробное наблюдение и описание корреляций между выражениями лица, позами и жестами, с одной стороны, и типами личностных характеристик человека, с другой. (Следует, правда, напомнить, что Петроний, еще примерно за тысячу лет до труда Дж. Лафатера, в своем романе "Сатирикон" написал: "По лицу человека я узнаю его характер, а по походке могу прочесть его мысли".)

Каждое умственное, моральное или психическое качество души, по мнению Дж. Лафатера, находит отражение в "эстетических", как он их называл, свойствах тела. Красота, безобразие, физическая немощность, чрезмерные худоба или полнота рассматривались им как знаки, непосредственно указывающие на те или иные черты человеческого духа, то есть утверждалось прямое соответствие между физическими и психическими свойствами. Дж. Лафатер считал, например, что неприятное лицо указывает на то, что его обладатель - плохой человек вообще или человек, замысливший что-то нехорошее. Внешность человека, а также такие его качества, как обаяние, красота или уродство, имеют, по мнению Дж. Лафатера, свои корреляты в невербальном поведении человека; например, красота обусловлена не только чертами лица или характеристиками фигуры, но также свободой и уверенностью в движениях, умением держать и носить тело, изысканными жестами и взглядами. Человек со стиснутыми зубами, со злоеде сжатыми кулаками (любопытно, что в ряде языков, например в английском, для обозначения сжатых кулаков и стиснутых зубов или челюсти существует один и тот же глагол *to clench*) и вялыми, неуклюжими движениями едва ли может быть признан красивым, а человека, на лице которого не бывает улыбки, мало кто сочтет приятным.

Самым известным оппонентом пастора был выдающийся немецкий ученый и писатель Георг Кристоф Лихтенберг, который критиковал Дж. Лафатера за чересчур

упрощенный подход к физиогномике (ср. "<...> Иногда злобой называют то, что делается с некрасивым выражением лица" [Лихтенберг 1965: 154]), за стремление объяснить мир, только исходя из сознания и из практической человеческой деятель-

стр. 74

ности, ср. "Как танцмейстер и учитель фехтования никогда не начинают изучения анатомии рук и ног, так и здоровая полезная философия должна брать свое начало из чего-то более высшего, чем эти отвлеченные умствования. Ногу надо ставить именно так, ибо иначе упадешь" [Лихтенберг 1965: 266]. Особенно беспокоили его те опасные следствия, которые может повлечь за собой подобный подход. Он писал, что "если физиогномика станет тем, что ожидает от нее Лафатер, можно будет вешать детей задолго до того, как они совершат поступки, заслуживающие виселицы". Г. Лихтенберг всегда подчеркивал, что правильное изучение выражений лица, в частности улыбок, и жестов должно сочетать в себе анатомический, физиологический и психологический анализы форм и способов движений человеческого тела.

Чарльз Белл, английский анатом, физиолог, хирург и художник, был одним из тех, кто первым заинтересовался выражениями эмоций на человеческом лице [Белл 1844]. Его работы в области функционального анализа нервной системы заставили обратить внимание на соотношение различных частей тела и деятельности отдельных групп мышц и нервов, функционально ответственных, как тогда считали, за выражаемые с их помощью эмоции. В частности, Ч. Белл пришел к заключению, что все сильные чувства, такие как страх, ярость, радость или горе, сопровождаются изменениями в дыхании, а также мускульной активности лица и корпуса (поскольку мускульная активность сама находится под действием изменившихся моделей дыхания). Как пишет он сам, "чтобы понять, как выражается эмоция, требуется тщательное изучение анатомии лица и органов дыхания". Что же касается улыбок, то ученый считал, что они передают тысячи различных значений, от "безмятежной улыбки доброты и презрительного изгиба в улыбке нижней губы до улыбки самодовольного тщеславия или улыбки сожаления".

Исследованием эмоций и их проявлений на лицах у человека и животного занимался и Чарльз Дарвин. В своей знаменитой книге [Дарвин 1872/1965] он специально останавливается на улыбке и отмечает, что наиболее яркие эмоции у человека проявляются в выражениях глаз и мимике, а из мимических жестов самым экспрессивным является улыбка.

В особенности много исследований было посвящено происхождению улыбки и ее эволюционному развитию. Так, в статье [Хофф 1976] речь идет о возникновении улыбок у высших приматов. Утверждается, что жест восходит к мимике обнаженных зубов, которая у всех обезьян связана с подчинением и легким испугом. В то же время противопоставленный улыбке, но тесно с ней связанный смех филогенетически соотнесен с игровым лицом (с так называемым игровым покусыванием, легкой агрессивностью и демонстрацией дружественных намерений субъекта).

О происхождении улыбок говорится и в работе [Блертон-Джоунз 1972], где представлены результаты наблюдений над улыбками у дошкольников и констатирована значимость социальной функции улыбок у детей при установлении ими коммуникативных контактов. Там же выявлена важная функция улыбок - функция **умиротворения** (ср. русские сочетания *успокаивающая улыбка, примирительная улыбка, обезоруживающая улыбка*). В этой функции улыбка у детей сходна с мимикой подчинения и страха у обезьян.

Р. Краут и Р. Джонстон [Краут, Джонстон 1979] тоже обращают внимание на то, что улыбка у животных возникла как сигнал, призванный сгладить напряженность во взаимодействиях между представителями одного биологического вида, живущими в одном коллективе, а потому "можно вполне предположить, что улыбки у людей тоже часто должны появляться в тех ситуациях, когда кто-то из них пытается успокоить или

умиротворить другого, например, когда он или она сделали что-то неправильно или нарушили какие-то социальные нормы и приносят за это извинение" [Краут, Джонстон 1979: 1550]. 3. Фрейд, однако, возводил улыбку к мимике грудного ребенка, которого только что накормили молоком и который показывает матери, что наелся.

Эти, а также последующие исследования Ван Хоффа вместе с С. Пройшофтом, посвященные социальным функциям улыбок и смеха (см., например [Пройшофт, стр. 75

Хофф 1997]), показали исключительно важную роль формы и положений губ, открытого рта и обнаженных зубов при исполнении основных видов улыбок.

Симптоматические улыбки-эмблемы составили предмет многочисленных трудов известного психолога, специалиста по эмоциям и их лицевому выражению П. Экмана и его коллег. Среди них выделим работы [Экман 1992; Экман, Фризен 1982; Экман, Дэвидсон, Фризен 1990], которые, однако, как и упомянутые выше исследования других ученых, лежат исключительно в области антропологии, психологии, этологии и физиологии, но не лингвистики.

Коммуникативные улыбки-эмблемы изучались в основном в связи с их интерактивными и социальными функциями. Так, в уже упомянутой работе [Краут, Джонстон 1979] было продемонстрировано одно любопытное соотношение между чувством радости и ее проявлением в виде обычной улыбки. Авторы наблюдали за поведением людей в естественных жизненных ситуациях, таких как встреча с другими людьми в учреждениях, театрах и иных общественных местах, приветствие любимой команды на стадионе или спортивной арене, игра в кегли в кегельбане и пр., и пришли к выводу, что люди редко улыбаются во время тех событий, которые предположительно являются каузаторами эмоций радости или счастья, то есть, например, когда производился успешный бросок шара во время игры в кегли или когда любимая команда забивала гол. Но улыбки всегда были спутниками людей во время коммуникативных взаимодействий, например, при встрече знакомых, при обращении к болельщикам той же команды со своей радостью, соседям по трибуне, или во время беседы в процессе игры в кегли. Такие улыбки рассматриваются как жесты, призванные выразить удовольствие от встречи или разделить успех, как призыв прокомментировать событие, происходящее на поле, и под. В то время, однако, оставалось неясным, были ли все это улыбки радости, - возможностей объективной проверки еще не было, да к тому же в естественных условиях это и сегодня не просто. Р. Краут и Р. Джонстон пишут (с. 1551), что они не знали также, одинаково ли исследуемые ситуации действовали на людей, за которыми велось наблюдение. Даже если предположить, что люди испытывали чувство радости, то часто возникавшие перепалки и потасовки с болельщиками другой команды во время матчей, подсчет очков после завершения партии в кегли и даже жаркое солнце могли для разных людей оказывать существенно разное влияние на интенсивность и длительность испытываемого чувства.

Одно из самых известных экспериментальных исследований последнего десятилетия, относящихся к сфере человеческих эмоций и эмоционального поведения, представлено в статье [Фернандес-Доле, Руиз-Белда 1995]. В ней описаны результаты анализа невербального мимического поведения 22 спортсменов разных стран (14 женщин и 8 мужчин), победителей летних Олимпийских игр в Испании, во время церемонии их награждения золотыми медалями. Авторы интересовали прежде всего улыбки на лицах чемпионов. Было выдвинуто, на первый взгляд очевидное, предположение, что эти люди испытывают чувство огромной радости от победы и что это чувство должно проявляться прежде всего в радостных улыбках на их лицах. Однако все оказалось не столь просто.

В ситуации награждения, уже самой по себе эмоционально накаленной, были выделены три фазы поведения, или три разных подтипа эмоциональных ситуаций, - поведение спортсменов перед пьедесталом (ситуация ожидания), нахождение на пьедестале во время награждения (ситуация коммуникативного взаимодействия с

официальными лицами и публикой) и спуск с пьедестала и стояние перед флагом во время его подъема и исполнения национального гимна (некоммуникативная ситуация снятия предшествующего сильного эмоционального напряжения). Важные для нас выводы, к которым пришли авторы, таковы: (1) сами по себе радость и счастье от победы к улыбкам не приводят; испытываемых эмоций не достаточно для того, чтобы на лицах людей появились улыбки. Дело в том, что улыбки у подавляющего числа спортсменов наблюдались только во второй фазе, а именно в ситуации коммуникативного взаимодействия; (2) возможно, что в первой и третьей фазах многие вообще не

стр. 76

испытывали эмоций радости и счастья или умело их сдерживали, поскольку у большинства чемпионов улыбок в этих ситуациях не наблюдалось (в первой стадии было зафиксировано всего 4 улыбки из 22, а в третьей - вообще ни одной); (3) прототипическое выражение эмоции радости напрямую связано с коммуникативными и социальными задачами.

Иначе говоря, за улыбкой как невербальным средством выражения испытываемого чувства или переживания всегда стоят социальные мотивы, связанные, главным образом, с коммуникативным взаимодействием людей.

Исследования улыбок разных жестовых языков и культур показывают, что симптоматическая функция улыбки, которая отражает **когнитивный** - 'мысль о чем-то' и **эмоциональный аспект** - 'это что-то улыбающемуся приятно' и которая передается в толковании улыбки смысловым жестовым примитивом 'выражает', постепенно отходит на второй план как вторичная по степени своей употребительности и важности, а **главной начинает становиться коммуникативная и социальная составляющие**, о чем мы уже говорили. Коммуникативная функция улыбок тоже необходимо должна отражаться в их семантических представлениях, а потому смысловой инвариант улыбок содержит не только компонент 'я чувствую нечто хорошее', как вполне справедливо полагает А. Вежицкая, но и коммуникативную пропозицию 'я хочу, чтобы ты знал...', вводимую жестовым семантическим примитивом 'показывает' (о жестовых семантических примитивах см., например, в работе [Крейдлин, Григорьева, Григорьев 1996]).

Данный вывод, впрочем, следует пока что рассматривать не как окончательное утверждение, а как предварительную гипотезу. Ведь **лингвистический анализ жестов-улыбок** еще только начинается; до сих пор он остается совершенно в стороне от основного русла исследований в области кинесики и лингвистики. Ни семиотический анализ жестов-улыбок и их вариантов, ни соотношение языковых номинаций улыбок с реально воспроизводимыми жестами, за исключением ряда работ А. Вежицкой по семантическому анализу выражений лица, в частности, поиску семантического инварианта жестов-улыбок (см. [Вежицкая 1993; Вежицкая 1995] и особенно [Вежицкая 1999]), не были, насколько нам известно, предметом специальных работ, причем сказанное касается как русских жестов- улыбок, так и иных. Между тем легко показать, что даже одна только вариативность в составе русских жестов-улыбок, как видно из разнообразия их названий и способов физических реализации, могла бы стать объектом отдельного семиотического или лингвистического анализа. Русские люди последовательно различают, например, такие жесты, как **улыбка, усмешка, гримаса, оскал и ухмылка**, и такие слова, как глаголы *усмехаться, скалиться, лыбиться* и *осклабиться*.

В ряде исследований А. Вежицкая дает толкование **улыбке** исходя из того, что улыбка как жест представляет собой нечто цельное и единое, что это не класс единиц, а одна единица. Так, в своей монографии [Вежицкая 1999: 173] она пишет: "... a smile is not polysemous (it doesn't have a fixed number of distinct meanings), and it does have one semantic invariant identifiable independently of context ('улыбка - не является полисемантической единицей (она не имеет фиксированного набора отдельных значений) и обладает

смысловым инвариантом, устанавливаемым независимо от контекста)". И далее продолжает: "... the core meaning of a smile (that is, roughly speaking, of the configuration of facial muscles in which the corners of the mouth are raised, and of the movement which produces this configuration) can be stated as follows: "I feel something good now" ("основное значение улыбки (то есть, грубо говоря, конфигурация мышц лица, при которой подняты уголки рта, а также движение, благодаря которому такая конфигурация достигается) можно сформулировать следующим образом: 'я чувствую сейчас что-то хорошее)'). Ко многим аргументам, представленным А. Вежицкой в защиту именно так формулируемого смыслового инварианта, можно добавить еще один, связанный со смысловым согласованием прямой речи и комментария к ней, ср. два комментария

стр. 77

к прямой речи - нормальное предложение "*Хорошо, что старик уехал: его от этой музыки разбил бы паралич*", - с улыбкой подумал он и неправильное *"*Плохо, что Дима не приехал*", - с улыбкой подумала она.

Между тем, полностью соглашаясь с формулировкой единого смыслового инварианта для всех улыбок, мы хотели бы все же выразить сомнение по поводу двух из высказанных А. Вежицкой положений.

Во-первых, как показывают наши собственные видео- и визуальные наблюдения, а также целый ряд полевых и лабораторных исследований по описанию выражений лица, выполненных другими людьми, **не при всяких улыбках поднимаются уголки рта**, хотя соответствующие жесты продолжают **называться улыбками** (ср. *кривая улыбка*, которая стоит даже ближе к *ухмылке*, чем к стандартной настоящей улыбке, или *обиженная улыбка*, также сильно модифицированная форма по сравнению с улыбкой обычной). Г. Сифорд [Сифорд 1978] отмечает, в частности (с. 7), что форма "уголки рта подняты", которая обычно называется U-образной формой, не характерна для улыбок американцев, живущих на юге Америки, - там улыбки исполняются без поднятых уголков рта ("*unralsed corners*").

Мы, однако, абсолютно солидарны с Е. В. Урысон [НОСС 2000: 365 - 368] в том, что при всякой улыбке **рот растягивается**, и именно этот признак является общим для всех форм улыбок.

Во-вторых, из наличия у **улыбок** смыслового инварианта еще не следует, что жест улыбки имеет одно значение: смысловой инвариант может оставаться таковым для каждого отдельного значения, для каждой отдельной улыбки, "перетекая" от одного значения к другому. При анализе улыбок следует учитывать не только ранее приведенные различия в именах жестов, но и наличие языковых операторов, видообразующих и модифицирующих улыбку, например, прилагательные при именах и наречия при глаголах. Именно различные типы смысловых наращений, модификаций и других смысловых когнитивных операций над инвариантом создают разнообразие смысловых типов русских улыбок, часто даже размывая границы между улыбками и другими видами жестов (подобно тому как прилагательное *пивная*, приложимое к имени *кружка*, выводит, как считает А. Вежицкая, *пивную кружку* за пределы настоящей, или прототипической, *кружки*; см. об этом подробно в книге [Вежицкая 1985]).

Еще раз подчеркнем, что речь идет именно о смысловых, а не, например, о психологических, особенностях улыбок (хотя, заметим попутно, нам интересна не только семантика, но также и прагматика улыбок, их употребление, функции и роли в коммуникации людей). Ср. такие разные жесты, как **голивудская улыбка**, которую все носители русской культуры воспринимают как неискреннюю, ненастоящую улыбку, как **кривая улыбка** или, например, **холодная улыбка**, не передающие в целом именно того смысла, который, по мнению А. Вежицкой, имеет жест **улыбки**, ср. (9) *Он был выше меня на полголовы и, вероятно, чуть постарше; войдя в освещенную прожектором зону, он поднял ладонь в черной перчатке, растянул губы в холодной улыбке, и перед моими*

глазами на секунду мелькнул летчик в кабине истребителя с пиковым тюзом (Пелевин. Омон Ра).

Пар 2. СЕМАНТИЧЕСКАЯ ТИПОЛОГИЯ РУССКИХ УЛЫБОК: МЕТОДИКА И СПОСОБ РЕШЕНИЯ ЗАДАЧИ

Вопрос о внутриязыковой семантической типологии невербальных единиц, и в частности улыбок, насколько нам известно, до сих пор никогда не ставился. Не рассматривалось и соотношение между названием классов жестов - *улыбка* - и глаголом *улыбаться*, хотя это соотношение достаточно нетривиальное и интересное для изучения, ср. *широкая улыбка* - *широко улыбаться*, *счастливая улыбка* - *счастливо улыбаться*, *глупая улыбка* и *глупо улыбаться* и *умная улыбка* - **умно улыбаться*, стр. 78

знакомая улыбка - ** знакомо улыбаться*, *улыбнуться в знак прощения* и **улыбка прощения*. *Постоянная улыбка* - это не то же самое, что *постоянно улыбаться*, предложение *Она приветливо улыбалась* обозначает активные действия субъекта, субъект контролирует ситуацию, а фраза *На ее лице появилась приветливая улыбка* означает, что что-то произошло с субъектом, и он ситуацию не контролирует. По-русски можно сказать *Быть две недели в обществе Викторова ей не очень улыбалось, но когда же появится еще одна возможность увидеть Лондон?*, однако для этого значения глагола *улыбаться* в русском языке нет соответствующего деривата - существительного, и т.п.

Несмотря на то, что сама типология улыбок до сих пор не попадала в сферу внимания ученых, некоторые психологи и специалисты в области социальной коммуникации выделяли и описывали отдельные важные разновидности улыбок. Из известных нам исследователей, которые, по всей видимости первыми, пытались выделить и описать наиболее часто встречающиеся улыбки, были Ч. Брэнниган и Д. Хэмфрис [Брэнниган, Хэмфрис 1967]. Они рассматривали как отдельные три разновидности улыбок (названия терминологические, а не реально языковые): **simple smile** 'обыкновенная, нормальная улыбка', **upper smile** 'верхняя улыбка, или улыбка, приоткрывающая верхние зубы', **broad smile** 'широкая улыбка' (с. 44), и это деление жестов, основанное исключительно на их физических признаках, может служить основой для формальной, или морфологической, классификации улыбок. Мы надеемся, впрочем, показать, что эти формы довольно жестко соотносятся с определенными семантическими типами улыбок.

Наша работа по созданию семантической типологии русских улыбок строилась следующим образом. Из данных, собранных в процессе наблюдений за улыбками людей, а также из анализа номинаций улыбок, взятых из большого массива текстов, были получены дифференциальные признаки, по которым в дальнейшем осуществлялась классификация. Более конкретно, невербальный материал был взят из различных видеозаписей, сделанных любительской камерой, а также из повседневных визуальных наблюдений, а вербальный материал - из произведений русских писателей первой и второй половины XX века.

На начальном этапе построения семантической типологии, о котором пойдет далее речь, мы решили уделить больше внимания **соотношению жестов-улыбок и их языковых обозначений**. Нам хотелось прежде всего решить две задачи: во-первых, выяснить, как обозначают разные виды улыбок носители языка, прежде всего русские писатели, и, во-вторых, можно ли реконструировать конкретный вид жеста-улыбки по его языковому описанию.

Мы исходили из того,

- что за каждым видом улыбок стоят не только конкретные значения дифференциальных признаков, определяющих лексикографический портрет одной улыбки, но и интегральные признаки, задающие лексикографический тип улыбок;

- что русские улыбки многофункциональны и скрывают за собой ряд смыслов, обеспечивающих нормальное протекание речевой коммуникации, в частности такую

важную ее социальную функцию, как установление контакта или желание поддерживать его, а также обозначают такие смыслы, как 'приветливость', 'искренность', 'теплота' и ряд других;

- что вариативность присуща не только самим улыбкам, но и их языковым обозначениям. Имена русских улыбок допускают вариативность разного плана: синтаксическую, лексическую и стилистическую, о чем, помимо наших наблюдений, убедительно свидетельствуют, например, недавние замечательные лексикографические работы Е. В. Урысон [НОСС 2000: 365 - 368] и Л. Н. Иорданской и С. Паперно [Иорданская, Паперно 1996: 367 - 372]. Ср., хотя бы такие слова и словосочетания, как *улыбка счастья и счастливая улыбка, улыбка и улыбочка, улынулся, одарил улыбкой и расплылся в улыбке, скривил губы в улыбке и кривая улыбка, заученно улы-*
стр. 79

баться и улыбаться заученной улыбкой, выразить улыбкой благодарность и улыбнуться в знак благодарности и др.;

- что названия русских улыбок дают богатые по численности и лексическому разнообразию синонимические ряды, соответствующие, по всей видимости, одному жесту. Рассмотрим ряд *радостная, веселая, радужная, счастливая, восторженная улыбка*. Эти номинации отражают значение и функцию **улыбки** как жеста радости, что составляет смысловый инвариант ряда: 'я чувствую сейчас нечто очень хорошее'. Интересно, что так улыбаются, например, даже слепые дети, которые не могли видеть улыбку вообще и которых этому жесту никто не учил; они воспринимают ее как бы "мышечно". Как утверждает К. Мори- Руан [Мори-Руан 2000], слепые дети радостной улыбкой реагируют на некое приятное событие или на что-то смешное. Это наблюдение подтверждает также Г. Уэйнрайт, которая пишет: "Даже слепые от рождения дети, никогда не видевшие чужого лица, улыбаются, когда что-то им нравится" [Уэйнрайт 1999: 52]. Впрочем, в обеих цитируемых работах не проводилось четкого различия между улыбкой и смехом, что, на наш взгляд, следовало бы сделать.

* * *

В предыдущих параграфах речь шла, главным образом, о теоретических положениях и методологических предпосылках построения внутриязыковой семантической типологии невербальных единиц. В последующих разделах работы описываются основные семантические типы русских улыбок.

Сначала в пар. 3 мы обратимся к важнейшим признакам, различающим улыбки, разбивая их на классы: физические признаки, социальные признаки, психические признаки, оценочные характеристики и др. Поскольку все эти признаки в русском языке регулярно выражаются прилагательными, классификация улыбок, будучи окончательно построенной, может одновременно служить и семантической классификацией соответствующих русских прилагательных². Наряду с сочетаниями слова *улыбка* с видообразующими прилагательными рассматриваются также и другие атрибутивные конструкции с этим словом. Далее, в пар. 4, на базе полученной классификации определяются главные семантические типы русских улыбок. Заметим сразу, что отнюдь не про каждую улыбку сегодня можно с полной уверенностью сказать, в какой семантический класс она входит, или образует ли данная улыбка самостоятельный тип. Окончательный ответ на эти вопросы можно будет дать только после того, как будет построено исчерпывающее семантическое описание всех улыбок и их имен. Наконец, в пар. 5 ставится задача реконструкции жеста по его языковому описанию и намечаются некоторые пути ее решения.

Одна из причин выбранной композиции дальнейшего изложения материала заключается в следующем. Нам бы хотелось по возможности сохранить сложившуюся традицию обозначения некоторых классов, уже выделенных ранее в научной литературе, однако эти классы обозначаются иногда с помощью элементов физической реализации

улыбок, а иногда с помощью элементов семантического описания. Именно поэтому сначала нами описывается атрибутивная сочетаемость, а потом указываются семантические классы улыбок. Элементы каждого из классов улыбок в общем случае собираются из единиц различных групп сочетаемости.

Пар 3. СЕМАНТИКА АТТРИБУТИВНЫХ СОЧЕТАНИЙ СО СЛОВОМ УЛЫБКА

1. Физические признаки

Из физических признаков назовем прежде всего (а) форму и степень открытости рта и положение губ.

² Многие из приводимых ниже сочетаний прилагательных со словом *улыбка* содержатся также в работах [Иорданская, Паперно 1996] и [Урысон 2000].
стр. 80

Наши языковые данные подтверждают гипотезу этологов и антропологов о решающей роли формы рта и зубов в формировании жестов-улыбок. Мы различаем **две разновидности русских улыбок**: улыбки, в названиях которых отображается **участие тех или иных органов** при их производстве, и улыбки, в названиях которых отражается **восприятие** адресатом или третьим лицом формы рта, губ, зубов и пр. улыбающегося.

К первой группе относится, например, **белозубая улыбка**. Это улыбка с достаточно широко открытым ртом, открывающим зубы, ср. (10) *В этот момент дверь открылась и из соседнего помещения вышел высокий представительный джентльмен с белозубой улыбкой, сразу выдававшей в нем иностранца*. Сюда же попадают жест "**улыбнуться одними уголками рта**", не имеющий стандартной номинации и представляющий собой своеобразную, едва заметную улыбку, при которой степень растянутости рта максимально низкая и в образовании которой участвуют только уголки рта, жест "**улыбаться сомкнутыми губами**", тоже не имеющий идиоматического названия, и некоторые другие.

Ко второй группе принадлежат, например, **улыбка на тонких губах**, выражающая эффект от восприятия почти сомкнутых, растянутых и вытянутых в одну линию губ, при этом зубы не видны, **белоснежная улыбка, открытая улыбка и широкая улыбка**, когда рот широко раскрыт, видны оба ряда зубов, глаза улыбающегося обычно светятся радостью, см. также (11) *Обнажив в улыбке зубастый рот, он двинулся в нашу сторону, заранее распахнув объятия, которые, как мне подумалось с облегчением, были предназначены зятю* (Искандер. Табу), и ряд других улыбок.

Многие из подобных улыбок в своей смысловой структуре содержат элемент оценки. Отметим, что наличие оценочных компонентов в семантике русских улыбок является характерным признаком этого класса жестов. Прилагательные *кривая, натянутая, дрожащая* являются языковыми характеристиками формы улыбки (например, форма **натянутой улыбки** близка по форме **тонкой улыбке**, но зубы **принатянутой улыбке** часто сжатые), однако это не исключительно показатели формы, но также слова, передающие ее отрицательную оценку со стороны говорящего. Приведем пример: (12) *У меня отнялся язык. И они, кажется, это почувствовали. - Ты, тоже без дела не останешься! - генерал улыбнулся, но улыбка его была натянутой и неохотной*.

Еще одним физическим признаком, характеризующим улыбки, является (б) интенсивность.

Параметр интенсивности биологически обусловлен действием большого скулового. или, как говорят физиологи, зигоматического. мускула лица (*zygomatic major*). Изучавший социальную функцию улыбок А. Фридланд [Фридланд 1994] показал, что как в случае воображаемого, так и в случае реального партнера по коммуникации главную роль в улыбке играет именно этот мускул, который идет вдоль лица от угла губ вверх к передней части уха. А. Фридланд пишет, что при воспроизводстве улыбки "наблюдающий ее

адресат физически может отсутствовать: активная работа большого скулового мускула точно так же происходит и при психологическом наблюдателе (psychological coviewer)" [Фридланд 1994: 236]. Отметим, что, строго говоря, степень интенсивности создается не одной улыбкой, а целым комплексом "улыбка + отдельные компоненты некоторых других мимических, и не только мимических, жестов, прежде всего жестов глаз".

Известно, что в производстве **слабой улыбки**, равно как и **вымученной, вялой, блеклой** и т.п., участвуют только скуловые мышцы. Рот жестикулирующего лишь слегка растянут и почти совсем не раскрывается, глаза грустные, мануальная и мимическая жестикуляция резко ограничены. И эти улыбки, составляющие отдельный тип, несут в себе соответствующие смыслы нездоровья, угнетенного состояния, личной или социальной зависимости ("улыбки снизу вверх"). Например, **слабая улыбка** является лишь подобием обычной, стандартной улыбки, то есть является жестом, свидетель-

стр. 81

ствующим о болезненном состоянии человека, его физической немощи, об особом психическом состоянии субъекта или об отношении к адресату ('робость', 'почтение'). Близкие к **слабой улыбке** *бледная, тусклая, вымученная, вымороченная улыбки* подчеркивают в своем названии разные оценки, связанные с тем или иным состоянием жестикулирующего, но при этом все они передают слабую по интенсивности улыбку и образуют вместе с ней отдельный тип.

В то же время большая степень открытости рта, и, соответственно, большая интенсивность, влечет за собой активизацию расположенных около глаз, или околоорбитных, мускулов. Для улыбок с подобной физической реализацией в теории эмоций существует даже особое видовое, терминологическое, понятие - **улыбка Дюшена** - по имени физиолога, описавшего ее форму [Дюшен 1862/1990]. В работе [Экман, Дэвидсон, Фризен 1990] показано, что улыбка Дюшена является подлинным проявлением положительных эмоций радости и счастья, а потому может служить невербальным ключом к распознаванию этих эмоций. Основными компонентами ее физической реализации являются: (а) растянутый, приоткрытый или открытый, рот с приподнятыми вверх уголками рта - результат действия основного скулового мускула; (б) сопутствующее движению губ поднятие щек и (в) появление складок кожи около глаз (действие околоорбитных мускулов).

2. К физическим признакам примыкает признак '**время**'. Прилагательные времени, как и прилагательные интенсивности, тоже не являются видообразующими.

Применительно к улыбке мы предлагаем различать два разных признака '**время**' - **абсолютное и относительное время**.

Абсолютное время характеризует улыбку по времени ее исполнения (ср. *утренняя улыбка*) или по ее длительности (ср. *быстрая улыбка, мимолетная улыбка*). Прилагательные при слове *улыбка* обычно выражают признак длительности как вторичный по отношению к другим свойствам, таким, как например, статичность или изменчивость, и передают особенности восприятия того или иного типа улыбки адресатом или сторонним наблюдателем: *неуловимая улыбка* - это 'настолько быстрая улыбка, что как бы незаметная и потому трудно фиксируемая', *постоянная улыбка* (в одном из пониманий этого сочетания) отличает человека, улыбающегося все время в течение беседы, а близкая к ней *неизменная улыбка* говорит о том, что улыбка не сходит с лица и что форма ее не меняется.

Относительное время представляет собой параметр, назначение которого показать, что произведенная улыбка совершается вовремя или не вовремя. Например, **запоздалая улыбка** свидетельствует о том, что произведший ее человек совершил неуместное действие, поскольку, по мнению говорящего, время, когда было уместно улыбаться, прошло; ср. (13) *На другой день был к обеду его шурин, говорили как раз об иске Горна, дочка с некрасивой жадностью пожирала шоколадный крем, жена ставила вопросы*

невпопад. "Что ты, с луны, что ли, свалилась?" - сказал он и **запоздалой улыбкой попытался смягчить** выказанное раздражение (Набоков. Защита Лужина).

Прилагательные времени занимают в известной степени промежуточное положение между словами, характеризующими **улыбку** как жестовый знак, который имеет определенную форму, то есть обозначающими разнообразные физические параметры, и словами, характеризующими ментальное, психическое или физическое состояния субъекта - носителя **улыбки**. Действительно, сочетание *постоянная улыбка*, как мы уже говорили, характеризует человека, с лица которого **улыбка** во время разговора не сходит. Вместе с тем прилагательное *постоянный* обозначает также свойство самой улыбки, а именно ее длительность. Прилагательные относительного времени, такие как *преждевременная улыбка*, *запоздалая улыбка*, *несвоевременная улыбка* и им подобные, саму **улыбку семантически не определяют**; они говорят нам нечто о ситуации

стр. 82

в целом, то есть и о самом жестикулирующем, и об отношении времени появления на его лице улыбки ко времени описываемых в предложении событий.

3. Перейдем теперь к социальным признакам.

Кинетическими переменными, не только определяющими конкретный вид улыбки, но и фактически задающими контекст ее употребления, являются стандартные социальные характеристики жестикулирующего - (i) возраст, (ii) профессия (в том числе обозначение местности, где распространена данная профессия, ср. жест **голливудская улыбка**), (iii) вид ситуации, в которой появляется улыбка, а также (iv) тип социальных и межперсональных отношений между жестикулирующим и его партнером по коммуникации.

Что касается (i) возраста, то в русском языке жестов выделяется как особая **детская улыбка**, свойственная только взрослым (при этом **взрослой улыбки** нет) или **младенческая улыбка**, см. (14) *Итак, граждане, -заговор ил Бенгальский, улыбаясь младенческой улыбкой,сейчас перед вами выступит...* (Булгаков. Мастер и Маргарита); есть также **старческая улыбка**.

Скажем несколько слов и по поводу отражения в названиях улыбок (и) профессии их носителя. Есть профессиональная **клоунская улыбка**, есть, как мы уже говорили, **голливудская улыбка**, ср. (15) *Перехватив заинтересованный взгляд Савелия, он расплылся вголливудской улыбке*.

Последнее имя явно заимствовано, однако жест и по форме и по семантике прочно вошел в центр русского языка жестов. **Голливудской** мы называем **улыбку искусственную, деланную или фальшивую**, однако, поскольку в намерения жестикулирующего входит показать ему хорошее отношение к адресату или (возможно, в действительности не испытываемые в данный момент) хорошие чувства, ее физическая реализация должна максимально походить на настоящую улыбку. Так обычно улыбаются красавицы с обложек журналов, ведущие телепрограмм, продавцы.

Помимо названий улыбок по некоторым видам профессий, имеется и родовая **профессиональная улыбка**. Она свойственна продавцам, банковским служащим, врачам, психологам, юристам, работникам ЗАГСов и многим другим чиновникам: (16) *При этом все встали. После чего, с профессиональной улыбкой, чиновник почтил новобрачных сырым рукопожатием, и все было кончено* (Набоков. Защита Лужина). Интересно, что не существует таких видовых профессиональных, стереотипных для русского языка, улыбок, как "**командирская, тренерская, учительская улыбка** и т.п.; ср. существование **командирского, тренерского, учительского голосов** [Крейдлин 1999].

Важное место в ряду кинетических параметров, выражаемых улыбкой, занимают (iii) вид ситуации общения, в которой появляется улыбка, ср. **прощальная улыбка**,

приветственная улыбка, и (iv) социальные и межперсональные отношения между партнерами по коммуникации, ср. **отеческая, материнская, дружеская, приятельская улыбка; начальственная, барская, хозяйская или холуйская улыбка**. Приведем лишь один пример. Д. М. Погодин вспоминал о салоне Е. П. Растопчиной, что для каждого, кто входил в ее гостиную, *"находилось ласковое слово, привет, дружеская улыбка, пожатие руки и каждому у ней было тепло, весело, приятно..."*.

Выражение отношений с помощью улыбок является типичным коммуникативным приемом, который с высокой частотой фиксируется в русских текстах. 'Вежливость', 'почтительность', 'предупредительность', 'учтивость' и некоторые другие качества - все они могут передаваться с помощью соответствующих улыбок. А признак пола сам по себе, обособленно от других признаков, не выражается - нет *ниженских*, ни *мужских улыбок*, хотя пол вместе с возрастом, например, уже вполне могут обозначаться: *существуют* и мальчишеская улыбка и девичья улыбка.

стр. 83

4. Зато физическое состояние человека свободно передается с помощью этих жестов, и мы говорим о *болезненной улыбке, нездоровой улыбке* или о *вялой улыбке*. При этом обычно выражается только **плохое** физическое состояние, ср., например, неправильное сочетание **здоровая улыбка*. Прилагательные физического состояния могут описывать также некоторые психологические состояния человека - робость, застенчивость, нерешительность и т.п., и в этом они сходны с прилагательными интенсивности. Ср., например, следующий текст: (17) *Я увидел этого человека через несколько дней. Он был невысок, хрупок, светловолос, с предупредительными, без угодливости, манерами. Говорил тихо и немного, улыбка у него была неуверенная, застенчивая, болезненная какая-то.*

5. Наибольшую по численности группу занимают психологические признаки и выражающие их прилагательные. Эти слова бывают нескольких смысловых типов.

А. Первую группу составляют определяющие улыбку прилагательные, которые обозначают актуальное эмоциональное состояние субъекта. Соответствующие улыбки выражают либо сочетание двух и более чувств, испытываемых человеком, либо быструю смену одного чувства другим. **Грустная улыбка** - это улыбка на лице грустящего человека или, точнее, улыбка, подобная той, которая бывает у человека, когда тот грустит, - потому что, когда мы решаем, действительно ли человек с данной улыбкой грустный, мы автоматически производим умственное сопоставление с известным нам эталоном, ср. (18) *Я вспомнил о том, как я не собирался дожить до этой зимы, до первого снега. Это вызвало у меня грустную улыбку.*

Рассеянная улыбка - это улыбка человека, погруженного в свои мысли, а **удивленная улыбка** обычно возникает, когда происходит какое-то неожиданное событие, к которому или к возможному результату которого у жестикулирующего хорошее отношение (например, человек случайно встречает на улице друга детства, с которым много лет не виделся). **Удивленную улыбку** отличает слегка приоткрытый рот, что почти всегда бывает при выражении удивления, но губы растянуты в улыбку, а их уголки чуть оттянуты назад; кроме того, брови подняты, а глаза улыбающегося человека несколько расширены по сравнению с нормой. Чувство удивления обычно быстро проходит, и форма лица меняется: на нем остается **обычная** или **широкая улыбка**. См. также такие улыбки, как *страдальческая, задумчивая, глупая, довольная, тревожная, смущенная, злая, угрюмая, хитрая, лукавая, озорная, злобная улыбки*, ср., например, (19) *обратил внимание на его улыбку: она была жестокая и глупая, словно улыбка ребенка, приклеенная к лицу взрослого* (Леру. Духи Дамы в черном). Многие из приведенных сочетаний образуют отдельные смысловые типы улыбок.

Б. Вторую группу образуют психологические прилагательные, выражающие постоянное свойство, - а не временное состояние: *мудрая, добродушная, умная,*

надменная, наглая улыбка. Впрочем, как хорошо известно, между первой и второй группой нет непроходимой границы: в ту же вторую группу могут войти, например, рассмотренные выше *страдальческая улыбка* и *рассеянная улыбка*, если эти улыбки, соответственно, характеризуют людей, по натуре склонных к страданиям и мечтательных, и потому постоянно им присущи.

В. В третью группу входят слова, обозначающие отношение жестикулирующего а) к адресату, б) к ситуации или предмету речи а, возможно, и к третьему лицу. Имена *добрая, ласковая, любезная, нежная, заискивающая, недоверчивая, дружелюбная, презрительная, благосклонная, обольстительная, кокетливая, милостивая, сладкая, снисходительная* и под. применительно к улыбке выражают отношение к адресату, *торжествующая, деловая, победная, скептическая, невозмутимая* - к ситуации, предмету речи или третьему лицу. Ср. например, (20) - *В Таллинне опохмелимся, - сказал Жбанков, - есть около шести рублей. А хочешь, я тебе приятную вещь скажу? Жбанков подмигнул мне. Радостная, торжествующая улыбка преобразила*
стр. 84

его лицо. - Сказать? Мне еще Жора семьдесят копеек должен! (Довлатов); (21) *Он опять со снисходительной улыбкой направлял на нее токующий взгляд, под которым она еще больше выпрямлялась...* (Искандер. Табу); (22) *Странная, медленная, нежная улыбка всплыла из глубины существа Барского и завладела лицом, наделив его непривычной мягкостью* (Нагибин. Поездка на острова); (23) *Улыбка у него была всегда сладкая: степень ее сладости зависела не от содержания разговора, а от того, с кем он говорил. Но коричневые глаза его никогда не отвечали улыбке, в них постоянно было беспокойство; иногда они желтели и сразу становились очень злыми. В этом полном несоответствии глаз и улыбки заключалась особенность его лица, вызывающая у наблюдательных людей смутную тревогу* (Алданов. Начало конца); (24) *"Пожертвовав четвертью акций, концерн перестанет быть белой вороной в сферах реального бизнеса... Это высокая, но разумная плата", - подчеркнул Андрюша, улыбаясь господам безжизненной деловой улыбкой* (Гер. Сказки по телефону).

Описываемые здесь улыбки нередко смягчают отрицательные чувства и отношения к адресату, а иногда даже ловко маскируют отрицательные и - реже - нейтральные эмоции. Так, улыбка на лице говорящего, появившаяся сразу же вслед за резкими словами, брошенными в адрес собеседника, имеет ясную прагматическую цель - по возможности успокоить адресата, показать ему, что говорящий не намеревался его обидеть, что резкие слова говорящего не стоит воспринимать слишком серьезно, что адресат уже прощен, что к нему хорошо относятся, и под. Но в другой ситуации улыбка уже может быть вызвана совсем другими причинами. Например, в европейской культуре человек (как правило, это бывает мужчина) часто *натягивает на лицо улыбку*, как маску, стремясь в данной ситуации общения "сохранить лицо", то есть следовать этической установке не демонстрировать в разговоре мысли и чувств, не вписывающихся в принятые обществом нормы поведения. (Не случайно, в одном из "Писем к сыну" граф Честерфилд, всегда наставлявший сына, как тому следует вести себя в светском обществе, писал, что превыше всего человеку нужно иметь *volto sciolto e pensieri stretti*, то есть открытое лицо и скрытые мысли.) В этих случаях человек не хочет показать собеседнику, какие у него возникли переживания, не хочет раскрыть перед ним своей истинной обиды, сожаления, злости, боли, недоверия, удивления или еще какого-либо реально появившегося отрицательного или нейтрального чувства. Такое невербальное поведение вызвано "требованиями момента" и может быть связано, в частности, со стремлением улыбающегося извлечь для себя какую-то выгоду, однако изначально оно всегда обусловлено существующими социальными нормами и правилами этикетного поведения. И хотя во всех случаях улыбки означают, что человек чувствует что-то хорошее, ситуации

и мотивы возникновения улыбок, а также форма передачи и степень проявления испытываемых чувств могут быть самыми разными.

Г. Четвертая группа слов состоит из психологических прилагательных, которые отражают намерения жестикулирующего по отношению к собеседнику, например, желание его успокоить, утешить, приободрить, посочувствовать, поблагодарить, польстить, пококетничать или, наоборот, причинить зло, обмануть, войти в доверие, соблазнить и многое другое; ср. *успокаивающая, ободряющая, льстивая, подкупающая, сочувственная, благодарная, кокетливая, коварная, угодливая, предательская, соблазнительная, призывная улыбки.*

Д. Пятая группа - это слова, описывающие соответствие или несоответствие улыбки реальному психологическому состоянию улыбающегося: *искусственная, деланная, (не)естественная, (не)натуральная, фальшивая, неуместная, притворная, (неискренняя, заученная, отработанная, натянутая* и т.п. улыбки. Часть из перечисленных прилагательных, например, *искусственная*, является видообразующими. **Искусственная** (а также: **фальшивая, ненатуральная, неестественная, деланная**) улыбка напо-

стр. 85

минает **верхнюю улыбку**, разновидность **естественной**, однако между ними, помимо очевидных смысловых, имеются и некоторые структурные различия.

Поставив важный и интересный вопрос о том, можно ли по выражениям лица отличить искренние проявления чувств от притворных, и анализируя различные формы и конфигурации лица, которые могли бы служить достаточно надежными невербальными ключами к распознаванию обмана и лжи, известные в мире специалисты в области теории эмоций П. Экман и У. Фризен исходили из того, что мимику рта физиологически легче контролировать, чем, например, движения глаз или движения мышц верхней части лица. Поэтому именно в верхней части лица следовало, по их мнению, искать непроизвольно возникающие и не контролируемые черты, свидетельствующие о неискренности воспроизводимых жестов. В частности, изучая разного рода улыбки, им удалось показать (см., например [Экман, Фризен 1982]), что **искусственная, или фальшивая, улыбка** не образует под глазами тех кожных складок, что появляются при обычной **верхней улыбке**, и что человек, улыбающийся **фальшивой улыбкой**, не способен намеренно воспроизвести эти складки под нижними веками. П. Экман и У. Фризен утверждают, что даже малоискушенный, но достаточно внимательный человек после некоторой тренировки сумеет отличить **фальшивую улыбку** от **естественной**. И в этом ему может помочь также то обстоятельство, что, как показала многолетняя практика наблюдений над бытовым поведением людей разных культур, **фальшивая улыбка** на лице человека чаще всего возникает невовремя, то есть раньше или позже, чем можно было бы ожидать.

Е. Шестая группа - это имена прилагательные, передающие стилистические особенности поведения человека или стилистические особенности текста, например *ироничная, (не)выразительная, шутливая, ехидная, игривая, неофициальная или официальная улыбки.*

Ж. Наконец, последняя, седьмая, группа психологических прилагательных образована словами, дающими улыбке оценку при ее восприятии: *неприятная, безобразная, уродливая, отвратительная, омерзительная, гадкая, гнусная, вымученная, скверная, маразматическая, раздражающая, ядовитая улыбки, а также приятная, изумительная, восхитительная, обворожительная, очаровательная, чарующая, обаятельная, ангельская, привлекательная, пленительная, божественная, неотразимая улыбки* и др. Конечно, компонент оценки присутствует и у многих непсихологических прилагательных, о чем уже говорилось выше, но у слов данной группы оценочная функция является основной. Эти слова, как правило, прямо не связаны с отдельными семантическими классами улыбок, то есть не являются видообразующими, хотя в норме,

например, **восхитительная улыбка** едва ли может быть **фальшивой** или **натянутой**; скорее всего, это **улыбка открытая, приветливая**.

Иногда, как все мы знаем, однозначно установить сферу действия прилагательного не удастся. Так, у сочетания *злобная улыбка* наблюдается контаминация двух смыслов: с одной стороны, *злобная улыбка* может выражать злобное отношение к адресату, а с другой стороны, быть вызвана какими-то аспектами ситуации. Аналогичное утверждение можно высказать и относительно сочетаний *ироничная улыбка*, *снисходительная улыбка* или *равнодушная улыбка*; ср. (25) *И Чорба облегченно вздохнул и понял, что искусокончен. Он перебрался на кушетку и, сжимая руками волосатую голень, с равнодушной улыбкой смотрел на женщину* (Набоков. Возвращение Чорба).

6. Еще один класс составляют прилагательные, являющиеся метафорическими описаниями улыбок. Культурная маркированность лица как части тела широко отражается в устойчивых полусвободных сочетаниях, и применительно к улыбке используется целый ряд метафор. Во-первых, это **метафора света**: *светлая улыбка*, ср. (26) *Молодая женщина тащила с речки корзину белья. Она шла и улыбалась такой светлой улыбкой, что Чонкин поневоле тоже заулыбался* (Войнович. Жизнь и не-
стр. 86

обычайные приключения солдата Ивана Чонкина), *ослепительная улыбка*, *сияющая улыбка*, *яркая улыбка*, *солнечная улыбка*, *лучезарная улыбка* (примерно соответствует русскому выражению *рот. до ушей*), *хмурая улыбка*, *мрачная улыбка*, *тень улыбки*. Когда у человека *лицорасплылось в улыбке*, то есть когда он "переполнен приятными эмоциями", когда его лицо *сияет от радости* или *освещается радостью*, когда улыбка *озарила его лицо*, то мы понимаем, что он улыбается настоящей улыбкой. Напротив, отсутствие света, то есть когда человек нахмурился, когда его лицо омрачилось, потемнело или *тень пробежала по лицу* и т.п., говорит о том, что улыбки на лице нет. Во-вторых, это **метафора движения улыбки** - скольжения, хода, бега, плавания: *ускользающая*, *скользящая по лицу улыбка*, *убегающая улыбка*, см. также *расплыться в улыбке*, *улыбка пробежала по ее лицу*, *улыбка сошла с его губ*, *застывшая улыбка*. Далее назовем **метафоры вкуса** - *сладкая*, *слащавая*, *приторная*, *сладенькая*, *кислая* и *горькая улыбки*, ср. (27) (Джувьетта) *Ну, няня... Чем ты так огорчена? Дурных вестей не множишь угрюмым видом. Но если сообщенья хороши. Их портит кислая твоя улыбка* (Шекспир. Ромео и Джувьетта, перев. Б. Пастернака), **метафоры мягкости** - *мягкая улыбка*, *жесткая улыбка*, ср. (28) *"Фрейлейн Петере, - с мягкой улыбкой обратился к ней Кречмар, - я хочу вам представить создателя знаменитого зверька"*, **температуры** - *ледяная улыбка*, *холодная улыбка*, *теплая улыбка*, *застывшая улыбка*, **тяжести** - *легкая улыбка*, *тяжелая улыбка*, ср. (29) *Прежде он упоминал о начальстве не иначе как с серьезным видом, потом - с легкой улыбкой, которую можно было понимать разное, а еще позднее заговорил почти откровенно* (Алданов. Начало конца).

Сделаем один важный вывод. Все описанные метафоры говорят о том, что в норме русское "позитивное" лицо должно быть теплым, подвижным и экспрессивным; ср. сочетания *теплое лицо*, *живое лицо*, *оживленное лицо*, *выразительное лицо*. Если же лицо человека не выражает эмоций, то оно метафорически обозначается в русском языке с помощью выражений образа застывшей жидкости или твердого статуарного предмета, ср. *застывшее*, *неподвижное*, *деревянное*, *каменное лицо*. На таком лице улыбки также быть не может, и оно обычно оценивается как плохое (похожие замечания про метафоры тепла и жесткости и про их применение в других языках можно найти в книге [Вежбицкая, 1999: 226 - 227]).

* * *

Выше мы перечислили наиболее употребительные типы языковых номинаций русских улыбок, связанные с семантическими свойствами прилагательных. Всего нами было собрано порядка 160 прилагательных, и среди них: *белозубая* <улыбка> (форма,

зубы), *дрожащая* (форма, губы), *натянутая* (форма, восприятие), *слабая* (физический признак, интенсивность), *мигомлетная* (абсолютное время), *запоздалая* (относительное время), *детская* (социальный признак, возраст), *клоунская* (социальный признак, профессия), *дружеская* (социальный признак, отношение к коммуникативному партнеру), *приветственная* (социальный признак, тип ситуации общения), *болезненная* (физическое состояние), *грустная* (психологический признак, актуальное эмоциональное состояние жестикулирующего), *выжидательная* (психологический признак, актуальное эмоциональное состояние жестикулирующего или относительное время), *рассеянная* (психологический признак, актуальное эмоциональное состояние или свойство жестикулирующего), *доброжелательная* (психологический признак, отношение жестикулирующего к адресату), *деловая* (психологический признак, отношение жестикулирующего к ситуации), *гадкая* (психологический признак, оценка при восприятии), *вежливая* (социальный признак, социальные отношения между говорящими), *официальная* (стилистические особенности ситуации общения), *ненатуральная* (несоответствие улыбки

стр. 87

реальному психологическому состоянию субъекта), *мрачная* (метафора света), *ускользающая* (метафора движения), *кислая* (метафора вкуса), *легкая* (метафора тяжести), *холодная* (метафора температуры).

Эти примеры, как нам кажется, дают наглядное представление о семантическом богатстве и самих русских улыбок и их имен.

Пар. 4. РУССКИЕ УЛЫБКИ: ФРАГМЕНТ СЕМАНТИЧЕСКОЙ ТИПОЛОГИИ

Теперь мы можем представить фрагмент семантической типологии русских улыбок. Основные семантические типы русских улыбок - это **улыбки-чувства**, которые распадаются на два класса: позитивные и нейтральные/отрицательные, **улыбки-состояния/свойства**, которые, как у улыбки-чувства, имеют свои морфологические и структурные признаки и отображают два вида состояний/свойств: физические и психические, и **улыбки-отношения**, также имеющие свои формальные показатели и разбивающиеся на четыре класса: эмоциональные, обще коммуникативные, этикетные и социальные. Улыбки каждого из выделенных классов могут оцениваться с помощью стандартных языковых средств, часть из которых указана в конце приводимой ниже таблицы.

СЕМАНТИЧЕСКИЕ ТИПЫ РУССКИХ УЛЫБОК:

1. Улыбки-чувства

а) позитивные

высокая интенсивность

Пример: тип открытая улыбка

физические свидетельства и/или степень проявления чувства

- *белозубая, открытая, широкая* отображения чувств

- *блаженная, веселая, радостная, счастливая* метафоры

- *белоснежная, светлая, сияющая*

нормальная интенсивность

Пример: тип нормальная улыбка *довольная, естественная, обыкновенная, обычная* метафоры

- *легкая, теплая*

б) нейтральные/негативные

Пример: тип кривая улыбка

физические свидетельства

- *кривая, 'улыбка уголками губ'*, отображения чувств

- *несчастливая, печальная, робкая* метафоры

- горькая, жесткая, кислая

2. Улыбки-состояния/свойства

физические свидетельства и/или степень проявления чувства

- тонкая, 'улыбка с втянутой губой' отображения физических состояний/свойств

- большая, изможденная, измученная, нездоровая, усталая отображения психических состояний/свойств

- беззаботная, наглая, нервная, равнодушная, спокойная метафоры

- легкая, слабая

стр. 88

3. Улыбки-отношения

эмоциональные

- злорадная, коварная, приветливая, метафоры: ледяная, теплая (обще)коммуникативные

- искусственная, неискренняя, притворная, фальшивая этикетные

- вежливая, официальная, приветственная, прощальная, фамильярная

социальные

возраст

- детская, младенческая, старческая

профессия

- голливудская, клоунская, профессиональная

ранг (статус)

- барская, начальственная, холуйская степень родства/знакомства

- дружеская, материнская, отеческая

ОЦЕНКИ (ПРОЯВЛЕНИЯ) ЧУВСТВ/СВОЙСТВ/СОСТОЯНИЙ

Положительная оценка	Отрицательная оценка
хорошая	неприятная
обаятельная	глупая
обворожительная	отвратительная
обезоруживающая	ужасная
приятная	омерзительная
умная	жалкая
мудрая	скверная
Метафоры	Метафоры
мягкая	приторная
солнечная	слащавая

Пар. 5. РЕКОНСТРУКЦИЯ УЛЫБОК ПО ИХ ЯЗЫКОВОМУ ОПИСАНИЮ (К ПОСТАНОВКЕ ЗАДАЧИ)

При любом способе построения типологии улыбок встает правомерный вопрос: как соотносятся языковые обозначения улыбок, характеризующие жестикулирующего, с реальными русскими улыбками? Иными словами, речь идет о задаче восстановления жеста по его языковому описанию. На практике с такой задачей всегда сталкивается, например, режиссер при постановке пьесы или фильма. В особенности трудной и вместе с тем чрезвычайно актуальной является данная задача в случае, если произведение, выбранное для сценической или экранной реализации, является иностранным.

Поясним, что именно мы имеем в виду под реконструкцией улыбки. Допустим, что мы встретились со следующим текстом:

(30) *Левий улыбнулся столь недоброй улыбкой, что лицо обезобразилось совершенно* (Булгаков. Мастер и Маргарита).

Сам по себе факт кардинального преобразования лица, о котором идет речь в этом предложении, - независимо от языковой характеристики улыбки как *недоброй*, -

свидетельствует о том, что вызвавший трансформацию лица жест не является стереотипным, то есть естественным, обыкновенным. По сравнению с обычной улыбкой меняются и семантический тип и физическая реализация жеста. Что же имеется в виду под языковым сочетанием *недобрая улыбка*? Очевидно, что это название улыбки, которая кодирует определенный смысл - отношение к адресату - и характеризуется определенными формой рта - почти закрытый рот - и положением губ - вытянутые губы, не направленные вверх. Кроме того, *недобрая улыбка* всегда сопровождается определенным, злым, выражением глаз и фиксированной формой бровей, лицо и,
стр. 89

возможно, поза жестикулирующего напряжены. Иными словами, за языковым выражением *недобрая улыбка* скрывается не один жест улыбки, а целый **жестовый комплекс**.

Такого рода ситуация по нашим наблюдениям имеет место во всех случаях с психологическими и социальными прилагательными, на что указывают сразу несколько факторов: 1) языковой контекст номинации жеста; 2) улыбки, наблюдаемые в конкретных ситуациях общения, и 3) комментарий лиц, наблюдающих ту или иную улыбку (такой комментарий можно увидеть в сценариях к фильмам, в рекомендациях режиссеров или в ремарках, содержащихся в текстах сценических произведений).

Приведем еще несколько примеров того, как может идти реконструкция жеста улыбки.

А. Начнем с того, что рассмотрим, как под действием отдельных элементов языкового контекста восстанавливается определенный вид улыбки. Возьмем следующий текст:

(31) - *Павел Константинович?* - проговорил он умоляющим голосом. - *Не успокаивайтесь, не давайте усыплять себя! Пока молоды, сильны, бодры, не уставайте делать добро!... И все это Иван Иванович проговорил с жалкой, просящей улыбкой.*

В авторской ремарке, вводящей слова обращения, указан тип голоса, которым оно произносится. Умоляющий голос как параязыковой элемент жестко привязан к определенным русским жестам, например, таким, как **прикладывание рук к груди** или **наклон корпуса в сторону адресата**. Физическая дистанция между говорящим и адресатом при этом уменьшена по сравнению с нормой (русская культура является неконтактной или мало контактной). Сюда же можно отнести и конкретную улыбку, а именно ту, о которой говорится в тексте. Таким образом, здесь наблюдается тройное семантическое согласование: жеста, голоса и языковых обозначений того и другого.

Некоторые виды улыбок уже прочно вошли в центр русской невербальной этикетной системы. Они допускают сравнительно небольшую вариативность как в названии, так и в форме исполнения. Они высокочастотны, хотя и являются ситуативными, то есть привязанными к строго фиксированным ситуациям и невербальным актам. Так, приветствия и знакомства, поздравления и пожелания - все эти коммуникативные семиотические, а отнюдь не только речевые, акты канонически совершаются с **приветливыми улыбками**. **Приветливая улыбка** в таких ситуациях появляется почти всегда, то есть невербальное общение в указанных семиотических актах в сильной степени лексикализировано. Так, например, за **приветливой улыбкой в ситуации приветствия (приветственная улыбка)** скрываются важные, культурно и социально нагруженные, интерактивные, фактические и эмоциональные смыслы. Среди них 'предложение установить коммуникативный контакт', 'добродушие', то есть 'теплое, доброжелательное отношение к адресату' (= 'я хочу, чтобы ты знал, что я сейчас чувствую к тебе нечто хорошее'), 'надежда получить в ответ аналогичную улыбку', то есть 'оптимистичное ожидание от адресата ответной приветливой улыбки', и, тем самым, 'неприятие какой-либо негативной, жестовой или словесной, реакции с его стороны', 'радушие' (= 'доброе отношение, выражаемое при встрече, какое обычно бывает при

радостной и сердечной встрече гостя хозяином') и др. Отсюда легко устанавливается близость **приветливой и приветственной улыбок** к другому виду улыбок - **широкой (открытой, доброжелательной и пр.)**. Иными словами, эти улыбки объединяются в один жестовый синонимический ряд.

По своей форме **приветливая улыбка** - это улыбка с открытым ртом, поза человека при этом свободная, корпус устремлен к адресату, глаза радостно смотрят на него. Такая улыбка часто сопровождается словами, передающими радость от встречи с адресатом или радость за него, а также жестами типа 'раздвинуть руки в знак приветствия', 'помахать приветственно рукой' и т.п.

Б. Обратимся теперь к комментариям в пьесах. Мы обсудим лишь один пример.
стр. 90

В пьесе Ж. -П. Сартра "Дьявол и Господь Бог" происходит диалог, в котором банкир предлагает архиепископу сделать то, что тот и сам бы хотел сделать, но не может, а потому в ответ, как сказано в ремарке, "**печально улыбается и пожимает плечами**". Читатель понимает, что улыбка архиепископа меньше всего похожа на прототипическую, обычную, на что указывает наречие *печально*. Русские жесты печали - **этонахмуренный лоб, напряженный рот, немигающие**, или, напротив, **закрытые глаза, сжатые губы, скованная поза**, и они никак не сочетаются с **открытой, широкой улыбкой**. **Печальная улыбка** должна соответствовать всем этим элементам: она образуется из комбинации почти прикрытого рта, губы при этом чуть скривлены, а их уголки направлены вниз, глаза улыбающегося могут не смотреть на адресата.

* * *

Для правильной интерпретации улыбки часто необходимо исследовать не только вербальный, но и **невербальный** контекст ее номинации.

В. Рассмотрим пример (32): - *Телохранитель?* - *удивленно переспросила Розочка.* - *Зачем он нам?* - *Да и дорого, наверное?* - *подхватила Зинаида Александровна.* - *Не беспокойтесь, все оговорено в вашем контракте!* - **с вежливой улыбкой поклонился им Эммануэль.**

Здесь мы видим совместное исполнение двух жестов - мимического (**улыбки**) и знакового телодвижения (**поклона**), причем имеется в виду не очень низкий поклон, то есть выражение именно вежливости, а не, скажем, раболепия или подобострастия. **Поклон** для большинства культур, включая русскую, является жестом почтительной вежливости, и в нормальной ситуации улыбка должна соответствовать исполняемому телодвижению, согласованному с контекстом. Таким образом, если бы даже в разбираемом тексте не было прилагательного, характеризующего улыбку, можно было бы сравнительно легко реконструировать семантический тип и форму улыбки. Вообще, улыбка всегда должна сочетаться с выражением глаз, всего лица, позой, жестами рук, иначе она выглядит неестественной.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В настоящей работе был построен фрагмент семантической типологии определенного вида жестов - русских улыбок. Кроме того, показано, как на основе конкретно-языковых описаний улыбок можно проводить реконструкцию стоящих за ними реальных жестов. Нам кажется, что подход от лингвистики позволит успешно прийти к конечной цели нашего исследования этого вида жестов - составлению словаря русских улыбок и выявить некоторые тонкие различия между его отдельными единицами.

В будущем намечается: 1) описание функций и ролей русских улыбок в акте коммуникации; 2) составление словаря русских улыбок, где будут предложены развернутые толкования основных русских улыбок, описаны их основные круги употреблений и указаны смысловые соотношения между этими жестами и их номинациями; 3) изучение метафор, используемых при описании улыбок и 4) построение полной семантической типологии русских улыбок. Кроме того, в качестве одной из более

отдаленных, перспективных, задач можно назвать 5) аналитическое исследование явления смеха как жеста, наиболее близкого к улыбке, - выделение видов смеха, описание условий их функционирования, исследование способов и механизмов вербальной и невербальной концептуализации смеха в русском языке и русском языке тела и 6) компаративный анализ типов улыбок и смеха в различных языках и культурах, выявление лингвистических культурных сходств и различий в самих этих невербальных единицах, а также в их наименованиях и физических реализациях.

стр. 91

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

- Апресян Ю. Д.* 1986 - Интегральное описание языка и толковый словарь // ВЯ. 1986. N 2.
- Григорьева С. А., Григорьев Н. В., Крейдлин Г. Е.* 1996 - Словарная статья в новом экспериментальном словаре русских жестов, мимики и поз // Московский лингвистический журнал. 1996. N 2.
- Григорьева С. А., Григорьев Н. В., Крейдлин Г. Е.* 2001 - Словарь языка русских жестов. М., 2001.
- Крейдлин Г. Е.* 1999 - Голос и тон в культуре и языке // Язык о языке / Под ред. Арутюновой Н. Д. М., 1999.
- Крейдлин Г. Е.* (в печати) - Невербальная семиотика. М., 2001 (в печати).
- Крейдлин Г. Е., Григорьева С. А., Григорьев Н. В.* 1996 - О новом экспериментальном словаре русских жестов, мимики и поз // Гуманитарная наука России. Соросовские лауреаты (лингвистика). Материалы Всероссийского конкурса научно-исследовательских проектов в области гуманитарных наук. М., 1996.
- Лихтенберг Г. К.* 1965 - Афоризмы. М., 1965. НОСС 2000 - Новый объяснительный словарь синонимов русского языка. Второй выпуск / Под общим рук. Ю. Д. Апресяна. М., 2000.
- Реформатский А. А.* 1963 - О перекодировании и трансформации коммуникативных систем // Исследования по структурной типологии. М., 1963.
- Уэйнрайт Г.* 1999 - Язык тела. М., 1999.
- Bell Ch.* 1844 - Visible speech: the science of universal alphabets. London, 1844.
- Blurton-Jones N.G.* 1972 - Categories of child-child interaction // Blurton-Jones N.G. (Ed.) Ethological study of child behavior. Cambridge, 1972.
- Brannigan Ch., Humphries D.* 1972 - Human non-verbal behavior: a means of communication // Blurton-Jones N.G. (Ed.) Ethological studies of child behavior. Cambridge, 1972.
- Darwin Ch.* 1872 - The expression of the emotions in man animals. New York, 1872 [3rd edition - 1965].
- Duchenne G.B.* 1990. - The mechanism of human facial expression or an electro-psychological analysis of the expression of the emotions. Cambridge, 1990.
- Efron D.* 1941 - Gesture and environment. New York, 1941 [в 1972 году книга вышла под названием Gesture, Race and Culture].
- Ekman P.* 1992 - Facial expressions of emotion: new findings, new questions // Psychological science. 1992. N 3.
- Ekman P., Davidson R., Friesen W.V.* 1990 - Duchenne's smile: emotional expression and brain physiology II // Journal of personality and social psychology. 1990. V. 58.
- Ekman P., Friesen W.V.* 1982 - Felt, false, and miserable smiles // Journal of nonverbal behavior. 1982. N 6.
- Fernando-Dols J.M., Ruis-Belda M.A.* 1995 - Are smiles a sign of happiness? Gold-medal winners at the Olympic games // Journal of personality and social psychology. 1995. V. 69. N 6.
- Fridlund A. J.* 1994 - Human facial expression. San Diego, 1994.

- Hooff J.A.R. van.* 1976 - The comparison of facial expression in man and higher primates // Cranach N. (Ed.) *Methods of inference from animal to human behavior.* Chicago, 1976.
- Jordanskaja L., Paperno S.* 1996 - A Russian-English collocational dictionary of the human body. Columbus (Ohio), 1996.
- Kendon A.* 2000 - Studying gesture in Naples and elsewhere // *Gestures: meaning and use.* Porto, 2000.
- Kim Ki-hong* 1978 - Misunderstanding in nonverbal communication: America and Korea // *Papers in linguistics.* 1978. N 1 - 2.
- Klineberg O.* 1935 - Emotional expression // *Race differences.* New York, 1935.
- Kraut R.E., Johnston R.E.* 1979 - Social and emotional messages of smiling: an ethological approach // *Journal of personality and social psychology.* 1979. 37. N 6.
- Maury-Rouan C.* 2000 - Audible facial expressions and the case of the smile in blind-born children // *Gestures: meaning and use.* Porto, 2000.
- стр. 92

-
- Posner R., Kruger R., Noll T., Serenari M.* 1998 - The Berlin dictionary of everyday gestures // *The semantics and pragmatics of everyday gestures. Abstracts.* Berlin, 1998.
- Preuschoft S., Hooff J. A.R. van.* 1997 - The social function of "smile" and "laughter": variation across primate species and societies // *Segestråle U., Molnar P. (Eds.) Nonverbal communication: Where nature meets culture.* Mahwah (New Jersey), 1997.
- Seaford H.W., Jr.* 1978 - Maximizing replicability // *Semiotica.* V. 24. N 1 - 2. *Wierzhicka A.* 1985 - Lexicography and conceptual analysis. Ann Arbor, 1985. *Wierzhicka A.* 1995 - Kisses, handshakes, bows. The semantics of nonverbal communication // *Semiotica.* V. 103. N 3 - 4. 1995.
- Wierzhicka A.* 1999 - Emotions across languages and cultures: diversity and universals. Cambridge, 1999.

Лагун А.Е. Невербальное поведение: к методике использования в социологическом исследовании¹⁵

ЛАГУН Антон Евгеньевич - аспирант Института социологии РАН, ведущий менеджер Альфа-банка.

В процессе изучения человека исследователи ставят перед собой все более сложные задачи, пытаются глубже проникнуть в его личностно-психологическую сферу, полнее изучить мотивацию, ценностные установки, потребительские привычки. Результатом быстрого накопления практических знаний нередко становится разрыв между применением того или иного метода на практике и его теоретическим обоснованием. Невербальные проявления в общении и методика работы с ними оказались в одном из таких "разрывов".

Анализ литературы показал, что в отечественной исследовательской ситуации проблема невербального поведения не привлекает внимания методологов, что и определило содержание данной статьи. Ее целью является рассмотрение невербального общения на фоне ретроспективного междисциплинарного контекста. При этом автор не претендует на исчерпывающую полноту охвата последнего. Рассматриваются лишь некоторые, наиболее заметные, повлиявшие на изучение невербального языка и близкие к социологии дисциплины и научные теории.

Мы попытаемся также внести ясность в терминологию и наметить возможные пути применения знаний о невербальных проявлениях в социологии, в частности, в групповом фокусированном интервью. Метод группового фокусированного интервью (фокус-группа)

¹⁵ Лагун А.Е. Невербальное поведение: к методике использования в социологическом исследовании /А.Е. Лагун // *Социологические исследования*, 2004. №2. - С. 115-123.

- один из наиболее динамично развивающихся методов качественной социологии. На эмпирическом уровне социологи сталкиваются с тем, что невербальный язык очень важен для успешного использования этого метода. Например, одним из факторов его эффективного применения является групповая динамика, а невербальное поведение - важный компонент ее проявления и одновременно инструмент контроля.

Ретроспектива развития знаний о невербальном языке в междисциплинарном контексте

Невербальный язык был известен и использовался с древних времен. Один из ярких примеров - древнегреческий театр масок, в котором внешнему выражению внутренних состояний придавалось большое значение. Актеры по ходу пьесы меняли маски, которые изображали различные застывшие эмоциональные состояния: радость, страх, гнев. Знания о невербальном выражении эмоций описывались в древних трактатах по ораторскому мастерству. Немаловажную роль позы, жесты и мимика играли и в античной скульптуре.

стр. 115

В период расцвета древнегреческого театра к изучению внешних проявлений внутренних состояний человека обратился Аристотель, посвятив этому свой труд "Физиогномика". Это стало первой попыткой систематизации знаний о внешности человека и ее связи с чертами характера. Среди признаков, по которым, по мнению Аристотеля, можно распознать характер человека, преобладают: тип тела, фигура, цвет, волосатость, гладкость, мясистость и т.п. Он писал, что "искусство физиогномиста требует тонкой наблюдательности и глубокого ума, умения анализировать и помощи всевышнего" (см: [1, с. 6]), т.е. указывал на границы получения и использования физиогномического знания. Существует мнение, что физиогномикой еще до Аристотеля занимался Пифагор, хотя история не донесла до нас эти труды. Сохранились также исторические данные, что искусством читать человеческое лицо обладали бедуины на Дальнем Востоке - это искусство называлось "кийяфа".

У Аристотеля было множество последователей, среди которых Цельс, Цицерон, Квинтилиан. В средние века развитием этого направления занимался Ибн Сина, в эпоху Возрождения - Леонардо да Винчи и И. Скотт, позже - Ф. Бэкон и один из самых заметных физиогномистов XVI-XVIII столетий И. Г. Лафатер. И хотя физиогномику нельзя причислять к системе знаний, которая занимается невербальным поведением как таковым, она оказала существенное влияние на развитие знаний о невербальных проявлениях в поведении человека¹.

Физиогномика так и не стала наукой, оставшись скорее искусством. Но знания, накопленные в этой сфере, легли в основу некоторых научных направлений. Например, френология легла в основу биокриминалистики. Направлением физиогномики, которое в XX столетии получило статус самостоятельного и признанного медицинского метода, является иридодиагностика - диагностика состояния здоровья человека по радужной оболочке глаза.

Здесь следует остановиться и провести воображаемую черту, которая отделяет различные типы знаний в обозначенном русле. Застывшие выражения масок древнегреческого театра, творения древнегреческих скульпторов и художников, работы физиогномистов - это знания о статических невербальных проявлениях. Ниже речь пойдет о *динамических выразительных невербальных компонентах*. В исторической перспективе именно подход, поставивший во главу угла изучение динамических показателей внешности человека (жесты, позы, мимика, вокальные характеристики и т.п.) раскрыл перед исследователями множество тайн человеческого поведения.

Проблема внешнего выражения внутреннего состояния, а точнее, понимания того, что скрывается за теми или иными динамическими невербальными проявлениями человеческого поведения, привлекала внимание многих исследователей. Попытку понять и объяснить динамические аспекты невербального поведения с научной точки зрения

предпринял Ч. Дарвин. И хотя он был не первым ученым, попытавшимся сделать это (до него были Пидерит, Дюшен, Белл, на которых ссылался сам Дарвин), его работа стала своеобразной точкой отсчета в истории исследования невербального языка, от которой отталкивалось большинство специалистов в этой области.

В конце XIX века Дарвин попытался определить, что же такое невербальное поведение (он называл его "*выражением ощущений*"). Он посвятил этой теме целый труд [3]. Будучи биологом, Дарвин наблюдал за тем, как ведут себя животные в тех или иных ситуациях, как проявляются их эмоции (например, "выказывание собакой своей преданности хозяину или переживание животным сильной боли"). Результатом этих наблюдений было выделение неких последовательностей невербальных символов экспрессивного поведения у животных. Но Дарвин пошел дальше и сравнил экспрес-

¹ Так, на рубеже XVIII-XIX веков из физиогномики выделилось первое самостоятельное направление - френология. Создателем его является Ф. Галь, который считал, что "по форме и местонахождению выпуклостей и вдавлений на черепе человека можно определить его характер, наклонности и умственные способности" (см.: [2, с. 10]).

стр. 116

сивное поведение животных с экспрессивным поведением человека в однотипных эмоциональных ситуациях, обнаружив при этом значительное сходство. Возможно, этот факт стал одним из доводов в его известной теории о происхождении человека.

Вообще практика сравнения поведения человека с животными идет от Аристотеля. В своей "Физиогномике" он соотносит признаки, по которым можно распознать характер человека, с признаками животных. Например, по мнению Аристотеля, если у человека большие глаза - он ленив (сходство с волком), маленькие - малодушен (сходство с обезьяной), если у него рыжие волосы - хитрый (сходство с лисой) и т.д. Однако Дарвина в первую очередь интересовали механизмы перехода внутренних состояний во внешние выражения. Ученый ставил перед собой задачу понять причины возникновения невербальных символов экспрессивного поведения. Он попытался также объяснить механику возникновения тех или иных невербальных движений, проследить, работа каких мышц заставляет нас совершать эти движения (например, "причины косоного положения бровей при страдании")².

В XX столетии изучением невербального поведения стала заниматься в основном психология. Именно эта наука дала ответы на многие вопросы, смогла классифицировать это явление, описать его наиболее полно по сравнению с попытками, предпринимавшимися ранее в других областях знания.

Долгое время изучение невербального поведения в психологии осуществлялось в русле идей, сформулированных Дарвином. Одно из поворотных открытий психологии в отношении невербального поведения - признание его коммуникативной функции. Российский ученый С. Л. Рубинштейн сформулировал утверждение о том, что выразительные движения не являются простым сопровождением эмоций, как считал Дарвин; они выполняют "определенную актуальную функцию, а именно - функцию общения; они - средство сообщения и воздействия, они - речь, лишенная слова, но исполненная экспрессии"[4, с. 486].

Современные направления в исследовании невербального поведения

За последние несколько десятилетий возникали различные направления и школы, которые развивались, сливались, распадались, а на их месте возникали новые. Так, долгое время, до середины XX века, и в западной, и в российской психологии культивировался подход к невербальному общению как сопровождению вербального ряда - *паралингвистический* подход. В его рамках исследователей в основном интересовали такие явления, как частотный диапазон речи, громкость голоса, скорость и длительность речи, изменения мелодики, распределение пауз, речевые ошибки, звуковые заполнители пауз (звуки типа "м-м- м" или "э-э-э"). Исследователи данного направления полагали, что

невербальное поведение "иллюстрирует" наши слова, помогает лучше донести до собеседника их смысл, т.е. имеет вспомогательное значение по отношению к речевому поведению.

Помимо паралингвистического, в изучении невербального общения долгое время ведущую роль играл *лингвоцентрический подход*, в рамках которого невербальные средства изучались по образу и подобию человеческой речи, на основе лингвистических критериев.

Психологи Е. Фейгенберг и А. Асмолов объясняют причины доминирования лингвоцентрического подхода в изучении невербального поведения тем, что "современный человек живет в мире слов, в лингвистическом мире, а древнее высказывание "вначале было слово" во многом определяет логику исследований в поведенческих и социальных науках" [5, с. 59]. Весьма показательна точка зрения крупного лингвиста

² Позже, в русле биологических знаний, работы Дарвина особенно широко использовались в этологии, в изучении общения животных между собой (например, Даррелл, Хайнд и др.).
стр. 117

Э. Бенвениста, который писал, что "вне языка есть только неясные побуждения, волевые импульсы, выливающиеся в жесты и мимику" [6, с. 105].

Апогеем лингвоцентрического подхода стала *лингвистическая модель*, которую в 60-х годах предложил исследователь Бердвистл - один из представителей школы символического интеракционизма. По мнению Бердвистла, символические интеракции между людьми включают в себя ограниченный репертуар из 50-60-ти элементарных движений, жестов и поз тела. Поведение человека складывается из *кинем* -элементарных единиц движения (как бы "букв" движения тела), точно так же как человеческая речь организуется из последовательности слов. Именно Бердвистл первым ввел понятие *кинесики* (знания о невербальных движениях человека в процессе общения), которое продолжает использоваться в психологии.

Во второй половине XX века был проведен ряд исследований речевых нарушений, возникающих при локальных повреждениях мозга - афазиях. Психологами Келманом, России и Валенстайном были получены результаты, которые явно указывали на то, что многие люди с нарушениями речи сохраняют способность опознавать пантомиму. Россия делает вывод, что хотя нарушения речи и опознания пантомимы могут иногда коррелировать друг с другом, но представляют собой явления различного происхождения. Это говорит о том, что физиологически невербальный канал передачи информации может существовать автономно от речевого. Эти исследования пошатнули позиции сторонников паралингвистического и лингвоцентрического подходов.

Сильным аргументом против лингвоцентрического подхода стали исследования американского психолога П. Экмана, который долго занимался изучением универсальности основных человеческих эмоций (счастье, удивление, страх, гнев, отвращение и грусть) вне зависимости от культурных различий и уровня цивилизованности человека. Экман провел множество исследований и пришел к выводу, что практически во всем мире люди одинаково выражают и интерпретируют эти эмоции.

Наконец, американский исследователь Р. Харрисон внес определенность в статус невербального языка. Результаты его работ показали, что вербальный язык обладает следующими характеристиками - дискретностью, произвольностью, определенностью, в то время как невербальный язык имеет прямо противоположные характеристики - континуальность, произвольность, вероятностное происхождение. На основании этого Харрисон сделал вывод, что значительная часть невербальных текстов вообще не может быть переведена в код какого-либо языка без существенной потери их смысла для партнеров.

После серии исследований в этой области западные ученые отказались от лингвоцентрического и паралингвистического подходов в изучении невербального поведения. С этого момента (40-70-е годы) зарождается *деятельностный подход*, суть которого в том, что невербальная коммуникация представляет собой непосредственный канал передачи личностных смыслов. Сейчас деятельностный подход преобразовался в направление, которое современные психологи называют *личностным подходом*. В его рамках невербальное общение выступает формой существования, развития, а также способом целенаправленного формирования личности как индивидуальности и субъекта общения в социуме. Таким образом, еще одним важным достижением психологии можно считать включение социального контекста в изучение невербального поведения. Однако следует оговориться, что некоторые российские психологи до сих пор придерживаются в своих работах паралингвистического либо лингвоцентристского подхода в изучении невербального языка.

Становление понятийного аппарата

По мере появления все новых исследований оказалось, что полученной информации достаточно много, но она разрознена. Кроме того, в российской психологии процесс формирования понятийного аппарата до сих пор не завершен. Сложилось множе-

стр. 118

ство терминов, которые понимаются по-разному (невербальное общение, невербальное поведение, невербальные коммуникации, невербальные интеракции, язык тела и т.п.). Это связано в том числе с некорректным использованием терминов, переведенных с иностранных языков, а также с большим акцентом на определение "невербальный" и противопоставлением этого вида общения речи. На путаницу в терминологии повлияли также отличия в подходах к изучению невербальных явлений разных психологических школ и течений. Но, судя по всему, в последнее время наблюдается стремление к интеграции различных подходов. По мнению современных специалистов, можно говорить о появлении "психологии невербального общения" как области психологических знаний, аккумулирующей в себе различные школы, подходы и теории.

Разными психологами определяются отдельные понятия, предпринимаются попытки рассмотреть системы, группы понятий. Одна из наиболее удачных терминологических систем, на мой взгляд, предложена российским психологом В. Лабунской (приводится ниже).

Невербальное общение - наиболее широкое и абстрактное понятие. Невербальное общение - это средство передачи информации, организации взаимодействия, формирования собственного образа, представления о партнере, осуществления влияния на другого человека невербальными средствами. Невербальное общение в понимании социальной психологии влечет за собой изменения в когнитивной и эмоциональной сфере личности, в области отношений и взаимоотношений, в формах поведения и способах обращения к другим людям.

Невербальное поведение - включено в понятие невербального общения. Его характеризуют целостность, или континуальность, произвольность и вариабельность. Очень важной характеристикой является произвольность, которая подразумевает неосознанное использование невербальных символов, формирующих имплицитные, т.е. скрытые коммуникации.

Невербальные коммуникации - данное понятие включено в понятие невербального поведения. Под невербальными коммуникациями понимается "система невербальных символов, знаков, кодов, используемых для передачи сообщения с большой степенью точности, которая в той или иной степени отчуждена и независима от психологических и социально-психологических качеств личности, которая имеет достаточно четкий круг значений и может быть описана как лингвистическая знаковая система" [7, с. 16]. Иными

словами, это в основном произвольные жесты, телодвижения, позы, которые приняты в конкретном социуме и могут варьироваться в зависимости от культурной среды или места проживания (например, жесты приветствия). Основными характеристиками невербальных коммуникаций, отличающими их от невербального поведения, являются произвольность, дискретность и инвариантность.

Невербальная интеракция - единица невербального общения, единичное взаимодействие в процессе невербального общения, которое, в свою очередь, характеризуется протяженностью во времени. В основе невербальной интеракции "лежат механизмы согласования, подстройки, переноса программ невербального поведения" [7, с. 17]. Невербальная интеракция - это обмен программами невербального поведения или невербальной коммуникации и одновременно результат данного обмена.

Резюмируя, следует отметить, что основными заслугами психологии можно считать открытие и изучение коммуникативной функции невербального языка, признание невербального языка самостоятельным явлением, существующим вне зависимости от вербального, а также развитие исследований социальных аспектов невербального общения. Знания о невербальном поведении используются и развиваются многими разделами психологии - гендерной, детской психологией, психолингвистикой, психологией затрудненного общения, патопсихологией; а также в других науках и областях знаний - культурологии, этнографии, криминологии, антропологии, филологии. Знания о невербальном языке стали активно использовать во многих прикладных областях бизнеса - рекламе, менеджменте, деловом общении, ведении переговоров, управлении персоналом. Этой теме посвящаются специальные тренинги и множество книг.

стр. 119

Итак, наработки в области невербального поведения представляют собой довольно разрозненную картину. Каждая отдельная область знаний сначала заимствовала уже накопленные знания о невербальном языке, а затем развивала и дополняла их в соответствии со своими потребностями. Социологии также придется самостоятельно решать методологические задачи, связанные с невербальным языком.

Невербальное поведение в групповом фокусированном интервью

Необходимость применения знаний о невербальном поведении в социологии возникла в связи с появлением понимающей социологии и развитием качественных методов в социологических и маркетинговых исследованиях. Фокус- группы - частный случай таких исследований. Это метод, который широко используется не один десяток лет в маркетинговых исследованиях за рубежом и немногим больше десятилетия - в России. Его эффективное развитие крайне затруднительно без навыков работы с невербальным поведением. В процессе обсуждения может существенно затрагиваться мотивационная, ценностная и другие структуры личности. Необходимо всецело контролировать состояние участников в процессе исследования, создавая возможности для того, чтобы они "раскрылись", и соответственно отслеживать многие показатели состояния респондента - степень усталости, открытость, искренность и т.п., чувствовать изменения в состоянии респондента и сразу реагировать на них. Знания исследователя о невербальном поведении и умение работать с ним напрямую влияют на достоверность получаемой информации.

Однако проблема заключается в том, что в методологии группового фокусированного интервью до сих пор нет разработанных методик распознавания, интерпретации, анализа невербального поведения респондентов и реакции на то или иное его проявление. Все, что мне удалось найти в социологической литературе о невербальном поведении, можно отнести лишь к общим рассуждениям о важности этого аспекта в процессе проведения фокус-групп. Практические рекомендации диктовались здравым смыслом (например, указание на необходимость "хорошего" контакта глаз [8]). Как выяснилось, во время многих специализированных практических тренингов модераторов фокус-групп невербальное поведение рассматривается очень поверхностно.

Это можно отнести и к прочим качественным методам. Возникает вопрос, какие же знания о невербальном языке необходимы социологии? Какие аспекты данного феномена должен знать социолог, чтобы эффективно использовать эти знания при проведении группового фокусированного интервью?

Попытаемся ответить на поставленные вопросы. Если следовать приведенной выше терминологии, очевидно, что социолог должен обладать знаниями, в первую очередь, о таком явлении, как "невербальное поведение", - оно включает в себя произвольные невербальные компоненты, которые невозможно скрыть, а расшифровав, можно многое узнать об истинном состоянии, эмоциях или мнении человека. Кроме того, "невербальное поведение" включает в себя "невербальные коммуникации", которые дают возможность правильно анализировать произвольные, интенциональные невербальные символы.

Обратимся к более подробному описанию структуры невербального поведения, которая представлена Лабунской [7]. Невербальное поведение включает в себя четыре основные системы отражения невербального поведения человека: 1) акустическую; 2) оптическую; 3) тактильно-кинестезическую; 4) и ольфакторную (обонятельную).

В акустическую систему входят такие невербальные структуры, как экстралингвистика (вздохи, кашель, паузы в речи, смех и т.п.) и просодика (тембр, громкость и высота голоса). В оптическую систему включена кинесика, которая в свою очередь включает в себя экспрессию человека, невербальное поведение (стук, скрип) и контакт глаз. Экспрессия также делится на выразительные движения (позы, жесты, мимика, походка и т.п.) и физиогномику (строение тела, лица и т.д.). Тактиль-

стр. 120

но-кинестезическую систему составляет такесика, которая описывает статические и динамические прикосновения людей друг к другу в процессе общения (рукопожатия, поцелуи, похлопывания и т.п.). Наконец, ольфакторная система включает в себя запахи тела человека, косметических средств и т.п.

В дополнение к описанной структуре необходимо упомянуть такое явление, как *проксемика*, по каким-то причинам не вошедшее в приведенную структуру. Проксемика, или *пространственная психология* - термин антрополога Э. Холла, который первым провел детальный анализ закономерностей пространственной организации общения, влияния расстояния между людьми и их ориентации в пространстве на характер межличностных отношений. Проксемика включает в себя такие аспекты, как расстояние между собеседниками, ориентация корпуса каждого из собеседников друг относительно друга и т.п. На мой взгляд, проксемика входит в оптическую систему отображения невербального поведения наряду с кинесикой.

Поскольку одной из важнейших характеристик невербального языка является его коммуникативная функция, стоит отметить, что задача социолога - уметь "читать" невербальные коммуникации респондентов, передающие осознанные символы, а также видеть имплицитные, скрытые символы невербального поведения, которые используются неосознанно, но "выдают" реальные эмоциональные состояния респондентов.

Все вышеописанное дает хорошую основу для раскрытия эмпирической структуры понятия "невербальное поведение". Следующим нашим шагом стала попытка определить уровень знаний о невербальном поведении исследователей, которые ежедневно используют качественные методы в своей работе. Как они понимают невербальное поведение? Считают ли они его значимым фактором в своей работе? Какие его компоненты особенно важны на практике, а не в теории?

Для того чтобы ответить на все эти вопросы, было проведено специальное поисковое исследование, состоявшее из двух этапов. Целевой аудиторией стали специалисты, регулярно применяющие качественные методы в основном в области маркетинговых исследований. На первом этапе исследования было проведено 15 глубинных интервью с практикующими модераторами фокус-групп с разным стажем работы.

Мы хотели прежде всего выяснить, возникают ли спонтанные упоминания о невербальных факторах при описании модераторами своего исследовательского опыта. Оказалось, что среди наших респондентов не столь уж часто можно встретить исследователей с профильным социологическим либо психологическим образованием и, соответственно, необходимой теоретической базой знаний о невербальном поведении. Чаще всего техники работы с невербальным поведением респондентов - результат многолетней практики проведения исследований, найденные опытным путем эффективные приемы. Менее опытные модераторы получают подобные знания от коллег со стажем. И те, и другие используют такие техники как пригодный инструмент, зачастую не вникая глубоко в суть происходящего.

Углубленный анализ транскриптов интервью показал, что спонтанно никто из опрошенных не упомянул невербальные символы как важные, отмечаемые в ходе работы факторы. Косвенно некоторые модераторы упоминали различные невербальные символы, которые так или иначе присутствуют в процессе проведения фокус-группы, но объем таких упоминаний не превышал 1% от общего объема транскриптов интервью.

Для более углубленного изучения знаний модераторов о невербальном поведении был проведен второй этап исследования, который включал в себя еще 10 глубинных интервью с практикующими модераторами фокус-групп, которые не участвовали в первом этапе исследования. Практически все респонденты также специализировались на маркетинговых исследованиях.

Интервью второго этапа были сфокусированы на характеристиках информации о невербальном поведении: каким объемом знаний о невербальном поведении обладают исследователи? Как они его используют? насколько значимыми считают невербальные символы в процессе проведения группы? Какие компоненты невербального поведения учитывают и считают особенно важными?

стр. 121

Для опрошенных модераторов проведенные интервью стали тем случаем, когда им пришлось впервые задуматься о феномене невербального языка. По сути, все они по ходу беседы анализировали свой опыт с точки зрения работы с невербальными символами, что называется, "на ходу".

Результаты второй волны интервью показали, что исследователи чаще всего осознают лишь самые общие аспекты невербального поведения (они называют его "невербаликой" или "невербалкой") - собственного и респондентов. Анализируя свое невербальное поведение, модераторы наиболее часто упоминали:

- положение корпуса тела: подаваясь вперед или отклоняясь назад, поворачивая корпус, модератор усиливает и ослабляет свое влияние на респондентов ("*я замечала, что когда я поощряю, я к каждому подаюсь, приближаюсь*"),

- жестикуляцию руками ("*как бы помогаю респонденту руками - "давай, давай, говори"*"), при этом модераторы разделяют "открытые" и "закрытые" жесты рук;

- тембр голоса ("*на группе я говорю другим голосом, чем в жизни, я бессознательно завышаю уровень тона*");

- контакт глаз с респондентами.

Модераторы также упоминали и невербальное поведение респондентов:

- проксеимические компоненты ("*насколько они подаются ко мне*", "*кто отодвинулся, кто, наоборот, заслоняет собой пространство*" и т.п.);

- контакт глаз между респондентами и респондентов с модератором ("*я всегда слежу, кто на кого смотрит, как смотрит, доброжелательно или недоброжелательно*");

- паузы в речи, "*оттормаживание вербальной реакции*".

Мы получили возможность сравнить те невербальные компоненты, которые упоминали модераторы, с приведенной выше схемой составляющих невербального

поведения. Можно увидеть, что из четырех указанных выше систем отображения этого поведения модераторы упоминали составляющие двух из них: *акустической* - паузы (составляющая экстралингвистики), а также темп, тембр, громкость речи (составляющие просодики); *оптической* - положение корпуса тела (составляющая проксемики), мимика и жесты (выразительные движения), а также контакт глаз (составляющая кинесики).

Важно отметить, что рассуждения и знания модераторов фокус-групп о невербальном поведении основаны в большинстве случаев на практике использования навыков общения в повседневной жизни и работе. В качестве основных источников знаний о невербальном поведении они называли либо здравый смысл, либо книги из серии так называемой популярной психологии для всех. При этом отмечалось, что информация в такого рода изданиях не кажется вполне достоверной: *"там информации много, неизвестно, насколько она подтверждена, запомнить невозможно и пользоваться сложно"*, *"меня руки, скрещенные на груди, не пугают, потому что человек может забнуть, например"*.

Однако интерес к изучению невербальных компонент общения у модераторов достаточно велик. Они признают, что эти знания важны для их профессиональной деятельности.

Несколько слов следует сказать о коммуникативной функции невербального языка. Стоит упомянуть, что ценность этой функции заключается не только в умении "читать" невербальные символы, но и в том, чтобы использовать определенные невербальные знаки для передачи "сигналов" собеседнику.

Обобщение полученных данных помогает выделить практические методики работы, которые применяются модераторами при определенных состояниях группы или отдельных респондентов с целью блокирования или, наоборот, поддержания некоторых групповых процессов. Из таблицы видно, что осознанно применяются в основном техники, которые направлены на формирование групповой динамики в сложных ситуациях, когда особенно необходимо направлять группу, руководить ею.

Можно заметить, что проксемика - один из основных "инструментов" ведущих фокус-групп. Изменяя свое положение в пространстве либо перемещая в нем респон-

Виды реакций модератора на состояние группы в групповом фокусированном интервью

Состояние группы	Действия модераторов
Поведение группы выходит из-под контроля	Встаю и некоторое время веду группу стоя
	Меняю тон речи на более жесткий
	Не обращаю внимания на "выпады" и неконструктивные замечания
Дискуссия в группе идет медленно, "вязко"	Использую мимику (например, выражения недовольства)
	Встаю и некоторое время веду группу стоя
	Добавляю энтузиазма в голосе
	Говорю громче
	Более активно жестикулирую
	Увеличиваю темп обсуждения

	Стараюсь использовать больше позитивной мимики (улыбаюсь)
Группа "зажата" (например, преобладают закрытые жесты)	Стараюсь изменить положение людей в пространстве - прошу придвинуться или отодвинуться, меняю респондентов местами и т.п.
	Задаю несколько вопросов подряд респонденту, которого хочу расшевелить
Формированию групповой динамики препятствуют негативно настроенные респонденты	Не обращаю внимания на негативные и неконструктивные высказывания
	Могу мимикой продемонстрировать свое недовольство

центров, исследователи добиваются изменений в групповой динамике. Мимика и голос используются также достаточно часто. Однако эти компоненты невербального поведения сложнее отслеживаются самими модераторами, так как зачастую применяются бессознательно, рефлексивно.

Еще один интересный результат связан с психотипами опрошенных. Все модераторы, которые были проинтервьюированы во время второй волны исследования, прошли тестирование по опроснику Mayers-Briggs, который широко используется в психологии для определения типа личности и характера человека. По результатам тестирования выяснилось, что, несмотря на необходимость постоянно общаться с людьми, большинство опрошенных - ярко выраженные интроверты. В связи с этим возникают вопросы, требующие дальнейшего исследования, среди которых: зависят ли от психотипа модератора виды его реакций на различные состояния группы?

Проведенное поисковое исследование - первые шаги в адаптации материала о невербальном поведении для социологии. Обозначив существующий опыт и накопленные знания о невербальном языке, мы лишь определили междисциплинарную систему координат, на которую "нанесли" проблемную точку. Но чтобы разработать практические рекомендации на уровне методологии группового фокусированного интервью, необходимо развивать масштабные прикладные исследования.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Лосев А. Ф. История античной эстетики. М., 1975.
2. Вельховер Е. С., Вершинин Б. В. Тайные знаки лица. М., 1998.
3. Дарвин Ч. О выражении ощущений у человека и животных. СПб., 1896.
4. Рубинштейн С. Л. Проблемы общей психологии: в 2 т. Т. II. М., 1989.
5. Фейгенберг Е. И., Асмолов А. Г. Некоторые аспекты исследования невербальной коммуникации: за порогом рациональности // Психологический журнал. 1989. Т. 10. N 6. С. 58-66.
6. Бенвенист Э. Общая лингвистика. М., 1974.
7. Лабунская В. А. Экспрессия человека: общение и межличностное познание. Ростов-на-Дону, 1999.
8. Белановский С. А. Метод фокус-групп. М., 2001. стр. 123

Морозов В.П. Психологические портрет человека по невербальным особенностям его речи¹⁶

Морозов В.П. Доктор биол. наук, профессор, главный научный сотрудник, руководитель Группы невербальной коммуникации ИП РАН, Москва

Статья посвящена одному из основных направлений работы Лаборатории (с 1998 г. - Группы) невербальной коммуникации ИП РАН - экспериментально-теоретическому обоснованию возможности построения психологического портрета человека по особенностям его невербального поведения в процессе речи. Психологический портрет рассматривается как субъективный образ говорящего в сознании реципиента. Анализируется степень адекватности психологического портрета его реальному прототипу. Исследуются индивидуальные и типологические особенности говорящих и слушателей как субъектов поведения в системе невербальной коммуникации. Рассматривается психофизиологическая природа эмоциональной импрессивности, роль эмоционального слуха в общении, построении психологического портрета и музыкальном творчестве. Приводятся результаты построения психологических портретов людей разных профессиональных групп (бизнесменов, артистов, политиков) с применением различных методов, в частности метода инвертированной во времени речи, а также сопоставления слуховых и зрительных оценок говорящего субъектами восприятия.

Ключевые слова: речь, голос, невербальная коммуникация, субъект восприятия, художественный тип личности, эмоциональный слух и психологический портрет.

Научно-исследовательская работа Лаборатории/Группы невербальной коммуникации за последние годы развивалась в русле общей теоретико-методологической концепции Института психологии РАН - теории и методологии субъекта в контексте речь - личность - общение [6-9], по четырем основным направлениям: 1) Социально-психологический портрет человека по невербальным особенностям его речи (проект РГНФ N 98-06-08174). 2) Художественный тип личности в контексте особенностей восприятия различных видов невербальной информации речи и невербального речевого поведения. 3) Эмоциональный слух как важнейшая перцептивная часть системы невербальной коммуникации человека и его особенности у людей художественного типа личности. 4) Музыка разных жанров как средство невербального эмоционально-психологического воздействия на человека и психологические основы вокального искусства (проекты РГНФ N 94-06-19748 и N 01-06-00227а).

Все обозначенные направления органически взаимосвязаны между собой и объединены в рамках общей лабораторной проблемы, которую можно было бы обозначить так: "Личность как субъект поведения в системе невербальной коммуникации". Поскольку объем журнальной статьи не позволяет рассмотреть сколь-нибудь подробно работы по всем четырем направлениям, настоящая статья посвящена краткому обзору работ по первому из указанных основных направлений, неизбежно включающему в той или иной степени результаты исследований и по другим направлениям (художественный тип личности, эмоциональный слух, музыкальное искусство).

Основная задача статьи - привести ряд новых экспериментально-теоретических обоснований возможности построения портрета говорящего по невербальным особенностям его речи, показать зависимость портретных характеристик как от индивидуально-типологических особенностей субъекта речевого поведения, т.е. самого говорящего, так и от субъектов восприятия, т.е. экспертов-аудиторов.

¹⁶ Морозов В.П. Психологические портрет человека по невербальным особенностям его речи /В.П. Морозов // Психологический журнал, 2001. №6. - С. 48-63.

1. ПРОБЛЕМА АДЕКВАТНОСТИ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО ПОРТРЕТА¹ ЕГО РЕАЛЬНОМУ ПРОТОТИПУ

Более чем 40-летний опыт работы по исследованию эмоционально-эстетических и других невербальных особенностей звуковой речи убедил пишущего эти строки в том, что голос человека несет слушателю помимо слов и как бы между

*Работа выполнена при поддержке РГНФ (проект N 98-06- 08174).

В дальнейшем выражение "психологический портрет человека по невербальным особенностям его речи" в тексте статьи будет заменяться словами "психологический портрет", "портрет по голосу" или просто "портрет".

стр. 48

словами широчайший ассортимент информации о разнообразных психофизических свойствах, состояниях и намерениях говорящего.

Проблема состоит в том, как эта информация передается невербальными средствами от говорящего к слушателю и в какой мере она истинна, т.е. искажается или не искажается. Иными словами, в какой степени построенный по нашему методу психологический портрет человека по невербальным особенностям его речи отражает истинные свойства говорящего. Этот вопрос является центральным в наших работах по экспериментально-теоретическому обоснованию проблемы [29, 31-36, 73]. Впрочем, он относится и к любому другому методу психологического обследования личности (социологического, медицинского, юридического и т.п.).

Относительно метода сделаем два предварительных общих замечания. Во-первых, мы называем "психологическим" портрет не только потому, что он указывает на психологические свойства говорящего, но, прежде всего, потому, что он формируется в психике субъекта восприятия, является воображаемым субъективным отражением объективных свойств говорящего в сознании слушателя. Во-вторых, наш метод, по сравнению с распространенными в психологии вербальными опросниками, обладает тем преимуществом, что не подвержен влиянию фактора социальной желательности, поскольку обследуемый строит свой психологический портрет, отвечая по своему усмотрению на вопросы вербального теста-опросника, а в нашем методе его оценивают независимые эксперты- аудиторы. Оценка же другими, как известно, отличается от самооценки обследуемого, как правило, в сторону объективности (Кроник, 1986).

При построении психологического портрета по голосу информация передается акустическим путем. Ряд видов и разновидностей такой информации нам удастся выделить и доказать достаточно объективную их связь с психофизиологическими особенностями говорящего. Это касается, прежде всего, чисто физических свойств человека, которые легко проверить (например, возраст, пол, рост и вес) [31], поскольку акустические особенности голоса зависят от размеров голосовых связок, величины резонаторов голосового тракта обследуемого (чем больше эти размеры, тем ниже голос и "гуще" его тембр, и наоборот: чем они меньше, тем выше голос и "светлее" тембр [34]). По этим критериям хорошо различаются (на слух и с помощью специальной аппаратуры, особенно по разработанным нами компьютерным программам) мужские, женские и детские голоса разного возраста и, следовательно, их обладатели (таким образом мы получаем информацию о биофизических свойствах говорящего по нашей классификации) [34]. Недавно нам удалось показать, что субъект восприятия способен даже воссоздать общий облик говорящего по его голосу, нарисовать его портрет с довольно точным изображением деталей, например относительных размеров рта (рис. 1, 2).

Хорошо различимые на слух те или иные эмоциональные состояния говорящих (радость, печаль, гнев, страх и др.) также находят объективные подтверждения в результатах компьютерных исследований спектральных и интонационно-динамических особенностей речевых звуков. Связь их с эмоциональным состоянием легко доказывается

путем записи и анализа голосов людей, действительно находящихся в определенных эмоцио-

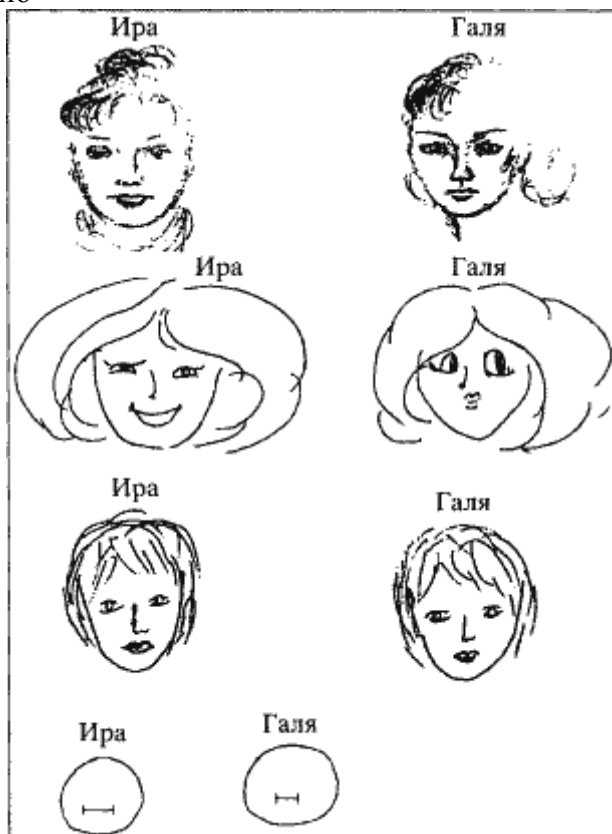


Рис. 1. Портреты по голосу методом схематических зарисовок. Зарисовки аудиторами лица и относительных размеров рта говорящих - Иры и Гали. Истинные размеры рта: у Иры 47 мм, у Гали 39 мм, т.е. на 18.6% меньше. Все аудиторы безошибочно определили как диктора с большей, так и с меньшей шириной рта. Помимо этого некоторыми аудиторами достаточно точно указан возраст, соотношение в росте, овале лица, полноте губ Иры и Гали.

Ошибки аудиторов в определении соотношений ширины рта Иры и Гали составляли от 5 до 22% от истинных различий. Оценка ширины рта и других особенностей тембра на слух основана на характерных изменениях спектра звука голоса, в частности на увеличении интенсивности высокочастотных компонентов спектра голоса при увеличении ротового отверстия (см. рис. 2).

стр. 49

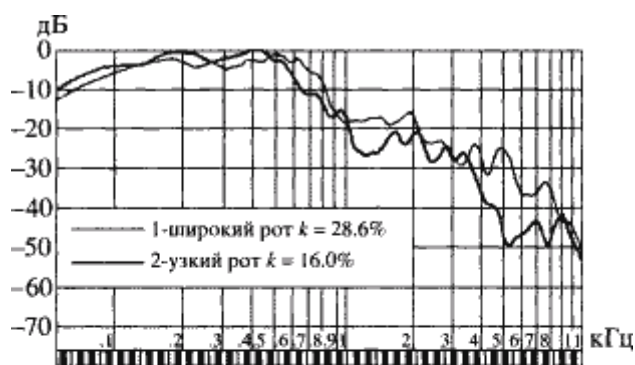


Рис. 2. Сравнительные интегральные спектры речи при разной ширине рта. Широкий рот: $k = (\Sigma\Delta F/\Sigma F) \times 100\% = 28.6\%$. Узкий рот: $k = (\Sigma\Delta F/\Sigma F) \times 100\% = 16.0\%$, где k – коэффициент, характеризующий процентное отношение акустической энергии высокочастотной части спектра звука в полосе $\Sigma\Delta F$ (1 кГц–11 кГц) к энергии всего звука в целом ΣF (0.1кГц–11 кГц). Информативными признаками распознавания аудитором ширины рта говорящего и других его особенностей являются не только значения k , но и расположение формантных максимумов в спектрах распознаваемых звуков. По горизонтали – частота спектральных составляющих (кГц); внизу – условное изображение клавиатуры рояля, соответствующей по звуковысотным отношениям логарифмической шкале (кГц). По вертикали – относительный уровень интенсивности (дБ).

генных жизненных ситуациях (см. [52, 53 и др.]). Гипнотическое внушение различных эмоциональных состояний также служит этим целям [10]. Наконец, метод актерского моделирования эмоций, примененный нами в ряде работ, например, по созданию теста наземotionalный слух [27, 29, 34] устанавливает связь "состояние-речь" (разумеется, с учетом талантности актера, моделирующего заданные экспериментатором эмоциональные состояния по методу К.С. Станиславского). В наших работах по созданию теста на эмоциональный слух принял участие нар. арт. СССР О.В. Басилашвили. Объективным доказательством различий моделируемых актером эмоций служит, в частности, спектральный анализ звука его голоса, указывающий на специфические для каждой эмоции акустические характеристики. В недавних работах было показано, что разные эмоциональные состояния отражаются не только в изменении амплитудного спектра голоса (см. [26]), но и в перераспределении частотных положений обертонов [35, 38, 73, 74]. Данный феномен, названный нами "квазигармоничность", лежит в основе различия нашим слухом эмоций радости, печали, гнева, страха и наряду с другими акустическими изменениями служит объективной основой для построения психологического портрета человека по его голосу.

Таким образом, в качестве объективного носителя невербальной информации, указывающего на различные психофизические свойства и состояния говорящего, выступает не какой-либо один признак в голосе человека, а целый комплекс такого рода акустических признаков (см. разд. 3).

Сложнее обстоит дело с доказательством объективно существующей связи между многообразными индивидуально-психологическими особенностями людей и акустическими характеристиками их речи и голоса, например, общительность-замкнутость, экстраверсия-интроверсия, чувствительность-жесткость, принадлежность к художественному или мыслительному типу и т.п. Тем не менее, и эта задача находит решение при обследовании говорящих с применением традиционных тестов-опросников (Кеттелла, Айзенка, Меграбяна, Изарда, Спилбергера-Ханина и др.) и сопоставлении полученных результатов с особенностями речи реципиентов (см. разд. 4).

Другой путь состоит в выборе групп испытуемых, заведомо принадлежащих к определенной категории по своим личностным свойствам. Такой метод был применен

нами, в частности, при обследовании людей художественного и мыслительного склада личности и др. (см. разд. 5, 6, 8).

Все вышеизложенное свидетельствует, что не только элементарные физические свойства людей (пол, возраст, рост, вес) и эмоциональные состояния (радость, печаль, гнев, страх и др.), но и сложнейшие, тончайшие психологические особенности личности и мимолетные движения души находят свое отражение в акустических особенностях речи и голоса говорящего (тембр, интонация, ударение, мелодика, темпоритмика, динамика силы и т.п.). Эта закономерность и составляет объективную основу для построения психологического портрета человека по невербальным особенностям его речи. Вместе с тем психологический портрет по голосу - это и субъективный образ говорящего в сознании слушателя. Как любой психический образ, он отражает свойства и объекта, точнее - объективных психофизических свойств и состояний говорящего, и субъекта восприятия, т.е. слушателя.

Наконец, в свете современных психологических исследований говорящий человек также предстает перед нами не только как независимый от субъекта восприятия источник невербальной информации о себе, а сплошь и рядом как весьма заинтересованный в том, чтобы в чем-то убедить слушателя и побудить его к определенным действиям (например, речь кандидата в депутаты перед избирателями; см. разд. 4,5 и др.). Следовательно, речевое общение представляется как весьма сложная картина субъект-субъектных отношений между говорящим и слушателем, где невербальные характеристики речи говорящего несут информацию и об особенностях таких отношений

стр. 50

[4,6,7,21,45,63]. Этой важнейшей проблемы мы еще коснемся в других разделах статьи.

2. МОДЕЛЬ ДВУХКАНАЛЬНОЙ СТРУКТУРЫ РЕЧЕВОГО ОБЩЕНИЯ И ПРОБЛЕМА НЕЙТРАЛИЗАЦИИ ВЛИЯНИЯ ВЕРБАЛЬНОГО КАНАЛА

Теоретической основой возможности построения психологического портрета человека по его голосу, как уже упоминалось, является отражение многих его психических, физических свойств и состояний в акустических характеристиках речи и голоса [28, 31-34]. Наиболее полно экспериментально-теоретические основы построения психологического портрета человека по невербальным особенностям его речи изложены в монографии "Искусство и наука общения: невербальная коммуникация" [34]. Согласно развиваемой в нашей лаборатории концепции, система речевого общения имеет двухканальную структуру (разумеется, в психологическом, а не в технологическом смысле) и состоит из лингвистического (собственно речевого, вербального) и экстралингвистического (неязыкового, невербального) каналов. В рамках невербального канала слушателю передается акустическим путем до девяти основных категорий (по нашей классификации) информации о говорящем {эмоциональная, эстетическая, индивидуально-личностная, биофизическая, социально-типологическая, пространственная, психологическая, медицинская), а также о воздействующих на него помехах, включающей сотни разновидностей этих категорий. Таким образом, невербальная коммуникация (НК) осуществляется в процессе речевого общения параллельно с вербальной и составляет как бы второй по отношению к слову канал системы общения.

В психологических исследованиях общения обычно изучается собственно речевой лингвистический канал, в рамках которого передается формально-содержательная сторона речевой информации. Экстралингвистический невербальный канал, по которому передается отношение говорящего к слушателю, предмету разговора и самому себе, и его влияние на психологию общения изучены в несравненно меньшей степени. Между тем, информационно-психологическая роль невербального канала весьма значительна: информация, передаваемая по каналу НК, способна значительно корректировать и

деформировать семантическое значение вербальной информации вплоть до ее полного отрицания субъектом (например, в ситуации восприятия слушателем фразы "Я рад Вас видеть", произнесенной раздраженным или насмешливым тоном). Естественно, что в систему НК входят не только голосовые средства ее выражения, но и кинетические, т.е. выразительные движения - жест, поза, мимика, играющие столь же важную роль.

В связи с этим в ряде психологических работ указывается на значимость канала НК как весьма информативного средства общения и взаимопонимания людей [4,14,15,20,21,23, 24, 43, 44, 46, 48, 54, 56, 62, 67, 71, 75, 76 и др.].

Невербальные свойства речи, как правило, созвучны ее вербальному смыслу. Вместе с тем канал невербальной коммуникации функционально независим от вербальной. Практически это проявляется: а) в возможности адекватного восприятия человеком всех видов НК вне зависимости от семантического значения слова (опознавание личности говорящего, его эмоционального состояния, пола, возраста и т.п.); б) в дивергенции между семантикой слова и значением невербальной информации (например, радушные слова, произнесенные холодным тоном).

Физиологической основой независимости невербальной функции речи от вербальной является функциональная асимметрия головного мозга человека (ФАМ). Исследования ФАМ, начатые еще в 1861 г. французским антропологом Брока (P. Broca), а также в 1874 г. Вернике (C. Wernicke) и блестяще продолженные в наше время Роджером Сперри (R.W. Sperry), который был удостоен за эти работы Нобелевской премии в 1981 г., и другими, привели к доказательству ведущей роли левого полушария мозга в обеспечении вербальной функции психики (центры Брока и Вернике). Вместе с тем ряд современных зарубежных и отечественных работ свидетельствует о ведущей роли правого полушария в переработке невербальной информации (см. [34, 39, 68, 69, 72 и др.]).

Специфичность вербального и невербального каналов речевого общения определяется также и особенностями обработки мозгом этих видов информации: если левое полушарие при обработке невербальной информации использует посегментный принцип (пофонемный, послоговый, пословесный), то для правого полушария характерен интегральный симультанный принцип оценки воспринимаемого сигнала и сопоставление его с хранящимися в памяти эталонами (паттернами) [34].

Несмотря на вполне очевидную специфичность вербального и невербального каналов в системе общения, каждый из них в определенной мере обладает свойствами другого канала. Например, вербальными средствами могут быть описаны характерные для НК эмоционально-образные представления о внешнем мире. Важным средством такого рода является метафора, используемая как в художественной речи, так и в ораторском искусстве (см. Алексеев по [63]). В поэтических произведениях этому служит метrorитмическая организация ударных и безударных слогов и рифма стиха. В то же время невербаль-

стр. 51

ными средствами могут передаваться и элементы смысловой информации, например интонацией вопроса, утверждения, завершенности-незавершенности высказывания [5, 55], а также знаки препинания, несущие важную смысловоразличительную функцию (как, например, во фразе "Казнить нельзя помиловать"). В этой связи и эмоционально-выразительные невербальные средства, некогда объявленные лингвистами неязыковыми (экстралингвистическими), признаются некоторыми фонетиками как принадлежащие к категории языка [18].

Все сказанное свидетельствует о тесной функциональной взаимосвязи и взаимодействии каналов вербального и невербального общения. Такая связь выражается как в однонаправленном, так и в разнонаправленном воздействии этих каналов друг на друга и на смысл высказывания.

Ввиду несомненного влияния вербальной информации на оценку слушателем невербальной возникает весьма важная проблема нейтрализации вербального канала в опытах по построению психологического портрета человека по невербальным особенностям его речи. В наших исследованиях ее решение осуществлялось разными средствами. Во-первых, ограничением информативности речевого текста (например, пересказом содержания известной сказки про репку в спонтанной речи, чтением одного и того же отрывка печатного текста или произнесением одной и той же фразы, как это было использовано нами в работах по моделированию эмоциональной выразительности речи актерскими средствами и созданию теста на эмоциональный слух). Во-вторых, применением инвертированной во времени речи



Рис. 3. Интегральные спектры голоса актера О. Басилашвили (из теста В.П. Морозова на эмоциональный слух) при произнесения фразы "Прости, я сам все расскажу" с разными эмоциональными оттенками показывают, что при выражении гнева значительно повышается уровень высокочастотных обертонов, что приводит к увеличению резкости, "металличности" голоса, а при выражении печали и особенностях страха уровень высоких обертонов снижается, голос становится "тусклым" и "глухим". По вертикали - относительный уровень спектральных составляющих (дБ), по горизонтали - их частота (кГц).

(осуществлялось ее компьютерное преобразование), при которой вербальный смысл оказывается полностью элиминированным при сохранности ее невербальной информации (см. разд. 6).

3. ОСОБЕННОСТИ АКУСТИЧЕСКИХ СРЕДСТВ ПЕРЕДАЧИ (КОДИРОВАНИЯ) НЕВЕРБАЛЬНОЙ ИНФОРМАЦИИ

Основными акустическими средствами передачи различных видов невербальной информации от говорящего к слушателю являются: а) тембр голоса, его физический эквивалент - спектр звука, т.е. графическое отображение амплитудно-частотного (обертонового) состава голоса (рис. 3); б) мелодика речи (изменение высоты голоса во времени); в) энергетические характеристики (сила голоса и ее изменение); г) темпоритмические средства речи; д) атипичные индивидуальные особенности произношения (смех, покашливание, заикание, дизартрии и т.п.). Важнейшая особенность кодирования невербальной информации речи состоит во взаимодействии различных акустических средств, иными словами, любой вид невербальной информации передается, как правило, не каким-либо одним акустическим средством, а одновременно несколькими. Например, информация о разном эмоциональном состоянии говорящего найдет выражение не только в изменении тембра (т.е. спектра) голоса, но и в сопровождающих каждую эмоцию изменениях высоты, силы, темпоритмических характеристик речевой фразы [34].

Новые данные о психоакустических механизмах передачи слушателю информации об эмоциональном состоянии говорящего получены в ряде совместных работ автора с Ю.М. Кузнецовым (см., например, [74]). С помощью специально разработанных компьютерных программ (В.Р. Женило) показано, что помимо известных в науке невербальных акустических средств эмоциональной выразительности (динамика силы и

высоты голоса, амплитудный спектр обертонов [26]) происходит смещение обертонов голоса по частотной шкале в зависимости от характера выражаемой эмоции. Так, при нейтральной интонации и умеренной радости обертоны носят гармонический характер, а при выражении гнева или страха - специфичный для каждой эмоции дисгармоничный характер за счет смещения от своего гармонического положения в сторону повышения или понижения. В вокальной речи (пении) такого рода характерными смещениями обертонов реализуются музыкальные категории минора и мажора, а в обычной разговорной речи - тембровые особенности гнева, страха, печали, радости.

Указанный эффект, названный авторами "феноменом квазигармоничности", лежит в основе формирования у слушателя психологического

стр. 52

портрета говорящего по невербальным особенностям его голоса (наряду с другими психоакустическими механизмами). Установлена идентичность механизма квазигармоничности для передачи информации как в вокальной, так и в обычной разговорной и публичной речи. Работы, выполненные авторами на модели вокальной речи (пения), опубликованы в трудах трех международных конференций [35, 38, 74].

4. ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ПОРТРЕТ КАК СУБЪЕКТИВНЫЙ ОБРАЗ ОБЪЕКТИВНЫХ СВОЙСТВ ГОВОРЯЩЕГО

Структуру психологического механизма распознавания слушателем (экспертом-аудитором) личностных свойств говорящего по его голосу можно представить в виде четырех основных блоков, или звеньев цепи (информационного канала), связывающей говорящего со слушателем (рис. 4).

Блок 1 - объективные (реальные) физические и психологические свойства говорящего как субъекта речевого поведения.

Блок 2 - объективные (реальные) акустические характеристики речи и голоса говорящего (интонационно- тембровые, темпоритмические и др.).

Блок 3 - субъективный образ речи и голоса говорящего, возникающий у субъекта восприятия - слушателя. Этот образ, как показали исследования, существенно зависит от жизненного опыта субъекта восприятия, его языковой и общей культуры, разрешающих перцептивных возможностей слуховой системы по отношению к акустическим характеристикам речи (мелодический, тембровый, фонематический, ритмический, эмоциональный слух и др.).

Блок 4 - субъективный образ говорящего, т.е. совокупность его индивидуально-личностных и типологических свойств, которыми он обладает в представлении субъекта восприятия (слушателя). Этот блок в сущности и есть психологический портрет говорящего по его голосу, возникающий у слушателя. Естественно, что 4-й блок так же, как и 3-й, существенно зависит от многих субъективных свойств слушателя (жизненного опыта, знания людей, ассоциативных свойств его мозга и памяти, позволяющих связать те или иные свойства личности с особенностями его речи и голоса).

Ввиду того, что в цепи передачи информации о личностных свойствах говорящего человеку-слушателю имеется два блока-посредника (2-й и 3-й), естественно возникает проблема адекватности психологического портрета говорящего, построенного слушателем, его реальному прототипу, т.е. соответствия объективных реальных свойств



Рис. 4. Блок-схема формирования психологического портрета человека по невербальным особенностям его речи и голоса включает четыре основных блока преобразования информации. Между объектом восприятия (блок 1)* и его субъективным образом в сознании слушателя (блок 4) имеется два блока- посредника: объективные свойства речи говорящего (блок 2) и их субъективная оценка слушателем (блок 3).

Стрелкой сверху (1-4) указан возможный канал априорной информации слушателя о говорящем (например, ранее полученные о нем сведения или получаемые непосредственно в процессе общения путем зрительного восприятия собеседника и т.п.), воздействующий на формирование слушателем образа говорящего по механизму психологической установки и др.

Стрелками снизу указаны каналы обратной связи, оказывающие влияние на характер речи говорящего, в зависимости от реакции слушателя (4-1) и восприятия собственной речи, например коррекция громкости, эмоциональной интонации и т.п. (по [34]).

*Как уже упоминалось, говорящего человека в системе общения в целом следует рассматривать в качестве субъекта речевого поведения, активно воздействующего на собеседника, изменяющего тактику своего речевого поведения в соответствии с реакцией слушателя и др. (интерактивная составляющая речевого поведения [45]). Однако говорящий как субъект поведения обладает в то же время и рядом объективных психофизических свойств (эмоциональное состояние, возраст, сила, уверенность, здоровье, акустика речи и др.), которые по отношению к субъекту восприятия и выступают объектом и предметом его оценки по голосу.

говорящего субъективным портретным характеристикам, которыми наделяет его слушатель (эксперт-аудитор).

Рассмотрим в этой связи результаты наших экспериментальных исследований с целью оценить, в какой степени предложенный нами метод построения психологического портрета соответствует традиционным психологическим тестам-опросникам Кеттела и Айзенка.

Группа обследуемых состояла из 30 чел. - людей разного пола, возраста (от 18-64 лет).

В первой серии были определены личностные характеристики говорящих по 16-факторному тесту-опроснику Кеттела и опроснику Айзенка. По-

стр. 53

Таблица 1. Сравнительная оценка портретов коммерсантов и артистов по психологическим особенностям личности*

Категории качеств	Коммерсанты	Артисты
Общая оценка	26.2 +/-13.1	71.3 +/-7.8
Отношение к собеседнику	15.9 +/-13.0	52.2 +/-17.9
Отношение к делу	41.2 +/-13.5	63.9 +/-8.8

Отношение к себе	29.5 +/- 19.6	67.5 +/- 14.9
Эмоциональность, в том числе:		
Радость (оптимизм)	20.0 +/-10.8	63.3 +/-23.5
Печаль (пессимизм)	26.7 +/-11.1	27.2 +/-20.1
Гнев (недовольство)	11.3+/-5.6	19.5 +/-9.3
Страх	18.0 +/-10.2	4.5 +/-5.4
Нейтрально	58.0 +/-12.8	21.0+/-13.8

* Цифры показывают средние значения балльных оценок портретных характеристик в % по отношению к максимальному баллу.

лучены также магнитофонные записи речи всех реципиентов (пересказ сказки "Репка").

Во второй серии группа экспертов-аудиторов давала каждому испытуемому психологические характеристики по невербальным особенностям их речи (по 5-балльной системе) в точном соответствии с характеристиками 16-факторного теста Кеттела.

В результате оказалось, что оценка личностных свойств говорящих по невербальным особенностям их речи в большей степени соответствует традиционному методу Кеттела, если балл экстраверсии данного обследуемого выше по Айзенку. Иными словами, определение личностных психологических свойств по голосу в наших опытах оказалось более доступно у экстравертов, чем у интровертов, что вполне согласуется с психологическим смыслом экстравертированности и интровертированности.

Следует отметить, что не только разные люди, но и различные личностные характеристики одного и того же человека, представленные балльными оценками по факторам Кеттела, также по-разному могут быть "прозрачны" для оценок по голосу. Так, некоторые факторы, характеризующие эмоциональность, например экспрессивность-сдержанность (F) или общительность- замкнутость (A), могут оказаться более точно определяемыми по голосу, чем, например, фактор Q₁ (консерватизм-радикализм) и т.п. Наконец, в формировании психологического портрета важнейшая роль принадлежит индивидуально-личностным характеристикам субъектов восприятия, т.е. аудиторов (слушателей), которые существенно различаются и по типологическим, и по индивидуальным особенностям [24, 29, 32].

В связи со сказанным психологический портрет человека по голосу носит не абсолютно адекватный (как, например, фотопортрет), а вероятностный характер (как, впрочем, и психологический портрет, построенный по традиционным тестам-опросникам). Тем не менее, психологическая сущность портрета по голосу представляется весьма значимой. Стереотипы восприятия человека по голосу склоняют слушателей наделять высокими достоинствами людей с более правильной в лексическом и экстралингвистическом отношении речью по сравнению с теми, чья речь несовершенна. Эта закономерность восприятия неслучайна, так как основывается на множестве ассоциативных связей голоса человека с его внешней (физической) и внутренней (психологической) сущностью. Поэтому психологический портрет по голосу, т.е. психофизический образ говорящего, возникающий у слушателя, хотя и носит вероятностный характер, тем не менее, имеет большое значение в формировании межличностных отношений. В определенном смысле он имеет значение самостоятельной психологической характеристики человека, т.е. представляет собой нечто вроде визитной карточки, причем со множеством личностных характеристик, которые говорящий, сам того, быть может, не желая, дарит слушателям.

5. О ВЗАИМОСВЯЗИ ПОРТРЕТНЫХ ХАРАКТЕРИСТИК ГОВОРЯЩЕГО И НЕВЕРБАЛЬНЫХ ОСОБЕННОСТЕЙ ЕГО РЕЧИ ПО ОЦЕНКАМ СУБЪЕКТА ВОСПРИЯТИЯ

Указанная взаимосвязь исследовалась на примере сравнительных психологических портретов коммерсантов, артистов, а также политиков [34]. В табл. 1 приведены

результаты обобщенных портретных характеристик коммерсантов и артистов. Как можно видеть, данные характеристики были оценены аудиторами существенно выше у артистов по сравнению с коммерсантами.

Выборочная компьютерная оценка коэффициентов взаимной корреляции между различными качествами обследованных показала сильные статистические связи основного качества - располагающий - с такими свойствами, как доброжелательность ($R = 0.6318$), искренность ($R = 0.9617$), заинтересованность ($R = 0.8354$), чувство собственного достоинства ($R = 0.8347$), и в то же время не обнаружила достоверных связей с чувством собственного превосходства ($R = 0.2273$).

Результаты показывают, что повышение уровня общей оценки свойств человека сопряжено с пропорциональным ростом оценок аудитора-

стр. 54

ми невербальных характеристик его речи (тембр голоса, интонация, дикция, орфоэпия, отсутствие недостатков и т.п.). Таким образом, человек (по совокупности многих психологических свойств) оценивается в целом тем более высоко, чем совершеннее его речь (по оценкам тех же аудиторов). И наоборот, чем больше речь и голос того или иного субъекта набирают отрицательных баллов (увеличиваются "минус-качества" речи), тем ниже его общая психологическая оценка (рис. 5). Анализ этой важной закономерности показал, что "плюс-качества" человека положительно коррелируют с "плюс-качествами" его речи с вероятностью $R = 0.98$ ($p = 0.0006$). В то же время "плюс-качества" человека сопряжены с "минус-качествами" его речи с отрицательным коэффициентом корреляции $R = -0.94$ ($p = 0.0057$), что еще раз подчеркивает обнаруженную закономерность [33, 34].

С полученными данными согласуются результаты работы, проведенной аспиранткой нашей лаборатории Е.А. Разореновой по теме ее кандидатской диссертации. Эксперимент был направлен на проверку гипотезы о том, что восприятие образа (имиджа) политического деятеля в значительной мере зависит от степени совершенства невербальных особенностей его речи и может определяться психологическими особенностями субъекта восприятия. В работе использовался описанный выше метод построения психологического портрета говорящего по невербальным особенностям его речи [28, 33, 34]. В результате показано, что имидж политика оценивается тем выше, чем выше оценка невербальных характеристик его речи (коэффициент корреляции $R = 0.81$ при уровне значимости $p = 0.0001$). Кроме того, была установлена зависимость портретных характеристик политиков от интенциональных особенностей ораторов как субъектов поведения.

В частности, группа кандидатов в депутаты как максимально заинтересованных в результатах выборов (табл. 2, гр. 2), а также парламентарии, дающие интервью корреспондентам ТВ (табл. 2, гр. 3), сознающие масштабность слушательской аудитории и также заинтересованные в максимальной эффективности своих речей, характеризуются более высокими оценками по сравнению с уже избранными депутатами Думы

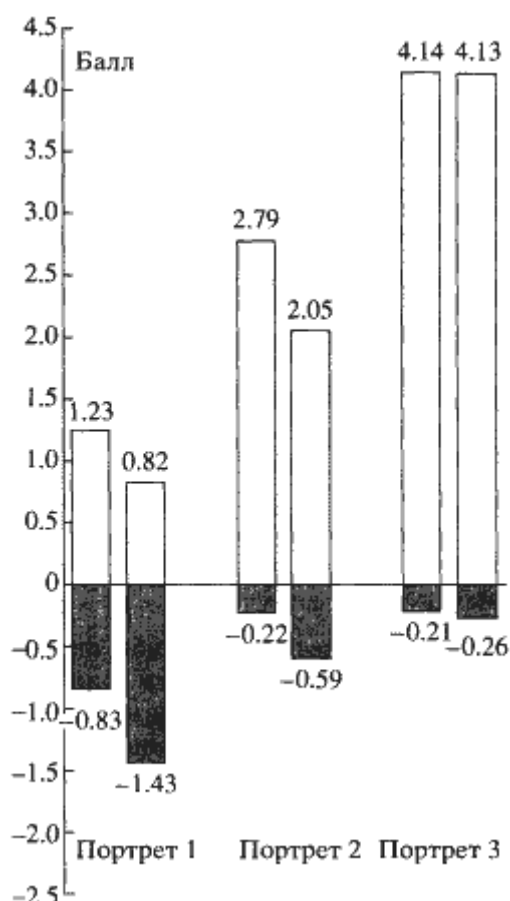


Рис. 5. Соотношение балльных оценок аудиторами свойств человека (левые столбики) и его речи (правые столбики) для двух коммерсантов (портреты N 1 и 2) и нар. арт. СССР В.И. Качалова (портрет N 3). Верхние столбики - "плюс-качества" семантически противоположных пар портретных характеристик. Нижние столбики - "минус-качества".

Таблица 2. Средние оценки (в баллах) аудиторами разных групп респондентов* по основным портретным характеристикам (средние данные +/- стандартное отклонение)

Основные категории портретных характеристик	Гр.1	Гр.2	Гр.3
Общая характеристика	3.007 +/- 0.2458	3.187 +/- 0.2418	3.319 +/- 0.2486
Отношение к слушателю	3.093 +/- 0.4369	3.162 +/- 0.1523	3.251 +/- 0.1609
Отношение к себе	3.034 +/- 0.2502	3.051 +/- 0.3187	3.273 +/- 0.2579
Отношение к делу	3.108 +/- 0.2846	3.143 +/- 0.3130	3.289 +/- 0.2092
Эмоц.-эстетич. характеристики	2.666 +/- 0.3703	2.836 +/- 0.1137	2.894 +/- 0.2615

*Гр. 1 - депутаты Думы, выступающие с трибуны Парламента, гр. 2 - кандидаты в депутаты, гр. 3 - депутаты Думы, выступающие в кулуарах (интервью корреспондентам ТВ). Разница в баллах между средними значениями: в гр. 2 и 1 - $M_2 - M_1 = 0.1797$ при $r = 0.05$; в гр. 3 и 2 - $M_3 - M_2 = 0.1316$ при $r = 0.01$; в гр. 3 и 1 - $M_3 - M_1 = 0.3113$ при $r = 0.002$.

стр. 55

(табл. 2, гр. 1), речи которых носят будничной, "рабочий" характер.

Обнаружены также существенные зависимости оценок политиков от индивидуально-психологических особенностей субъектов восприятия. Чем выше эмпатия аудитора (по Меграбяну), тем более он чувствителен к эмоциональной экспрессивности политика: гневу ($R = 0.52$, $p = 0.045$), печали ($R = 0.52$, $p = 0.04$) и др.

Балл нейротизма или конфликтности слушателя (по Айзенку) отрицательно коррелирует с вышеуказанными качествами. Несомненный интерес представляет выяснение типологических особенностей восприятия политиков по невербальным особенностям их речи различными социальными категориями субъектов восприятия (профессиональными, возрастными), что составит предмет дальнейших исследований [41, 51].

Установленная весьма значимая статистическая связь между свойствами речи и голоса человека и характеристиками его портрета обуславливает реальную возможность для людей, желающих улучшить свой психологический портрет, достигнуть этого путем совершенствования речи и голоса, их эмоционально-эстетических характеристик. Опыт артистов - мастеров художественного слова - является примером такого рода возможности.

6. ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ПОРТРЕТЫ ИЗВЕСТНЫХ ПОЛИТИКОВ И ДЕЯТЕЛЕЙ КУЛЬТУРЫ ПО ОСОБЕННОСТЯМ ИХ ИНВЕРТИРОВАННОЙ РЕЧИ

Как уже упоминалось, немаловажной проблемой в работах, цель которых - получение психологических портретов по невербальным особенностям речи, является минимизация влияния вербального канала на результаты эксперимента. Чтобы исключить возможность такого влияния, были проведены обследования с применением инвертированной во времени речи, что достигалось компьютерными преобразованиями нормальной речи участников эксперимента. Предыдущие исследования показали, что инвертированная речь, утрачивая смысловое содержание, сохраняет для слушателя невербальные особенности, а следовательно, и возможность оценки по ним психологических качеств респондентов [30]. Так были получены психологические портреты известных политиков (Путин, Зюганов, Явлинский, Жириновский, Ельцин, Скуратов, Памфилова, Примаков) в сравнении с психологическими особенностями представителей художественных профессий (кинорежиссер Рязанов, дирижер Гергиев, певцы Нестеренко, Петров, актриса Яковлева, писатель Успенский, диктор Прудовский). Исследования показали существенные типологические и индивидуальные различия портретов политиков и художников.

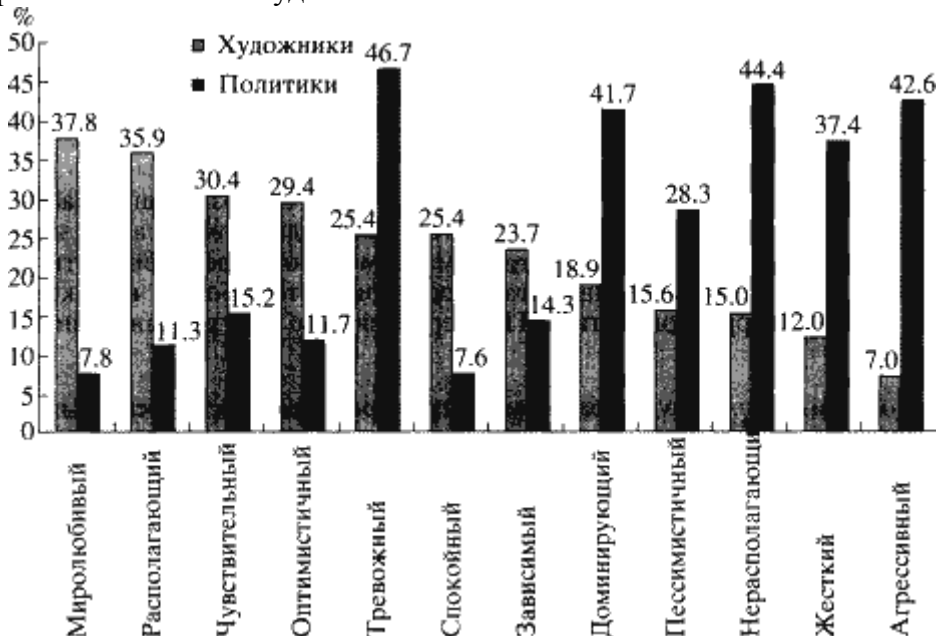


Рис. 6. Сравнительные значения социально- психологических характеристик "политиков" и "художников" по их инвертированной речи (средние значения в % по отношению к максимальному баллу выраженности). Характеристики "художников" расположены в порядке убывания степени их выраженности. Соответствующие качества "политиков", как оказалось, возрастают. У "художников" доминируют плюс-характеристики (миротлюбивый, располагающий, чувствительный, оптимистичный, спокойный), а у "политиков" в среднем - минус-характеристики (тревожный, жесткий, доминирующий, агрессивный, нерасполагающий).

Статистическая обработка выявила существенные среднегрупповые различия между "политиками" и "художниками" по 16 портретным характеристикам: миролюбие - 7.8 и 37.8%, агрессивность - 42.6 и 7.0%, тревожность - 46.7 и 25.4%, пессимизм - 28.3 и 15.6%, оптимизм - 11.7 и 29.4%, доминантность - 41.7 и 18.9%, зависимость - 14.3 и 23.7%, жесткость - 37.4 и 12.0%, чувствительность - 15.2 и 30.4%, нерасполагающий - 44.4 и 15.0%, располагающий - 11.3 и 35.9% (см. рис. 6).

Различия средних значений аналогичных показателей политиков и художников по критерию Стьюдента имеют высокую степень достоверности (вероятности нуль-гипотезы $p < 0.05$).

Указанные типологические особенности социально- психологических характеристик у данной группы известных политиков (преобладание "жестких" структур по сравнению с "мягкими" психологическими характеристиками "художников") детерминированы во многом условиями их профессиональной деятельности, связанной с высоким накалом предвыборной борьбы и неменьшей напряженностью работы на постах политических лидеров. Нерадостная тематика большинства современных политических речей, вызванная бесконечными трудностями нашей социальной и экономической жизни, а также межличностными конфронтациями, подогреваемыми и нагнетаемыми средствами массовой информации, невольно вызывает у многих ораторов негативные интонации и тембровые краски голоса. Надо иметь огромное самообладание и чувство самоконтроля, чтобы не поддаваться в речах чувствам гнева и возмущения.

Тем не менее, индивидуальные различия среди политических лидеров, как и у "художников", оказываются весьма значительными. Так, президент Путин обладает, по нашим показателям, далеко не самыми жесткими характеристиками, а скорее, наоборот - входит в число наиболее миролюбивых, располагающих, чувствительных, оптимистичных (13.3%) и наименее жестких (15%) и агрессивных (14.0%) из числа обследованных политиков (по оценкам студенческой молодежи).

Объяснением наиболее высоких баллов агрессивности В.В. Жириновского и соответственно низких баллов его плюс- характеристик служит, вероятно, особенность речевого фрагмента, выделенного из его весьма эмоционально- экспрессивного разговора с корреспондентом ТВ по поводу известного инцидента с квартирой депутата. Впрочем, в данном качестве речи Владимиру Вульфовичу трудно отказать и в других его выступлениях.

Отличительную черту "художников" - преобладание положительных оценок их психологических характеристик - можно объяснить доминирующим в их профессиональной деятельности положительным эмоциональным фоном, самой содержательной стороной художественного творчества музыкантов, актеров, режиссеров и др. Это, безусловно, оказывает влияние и на невербальные особенности их речи, прежде всего - психики.

Вместе с тем, выбор человеком самого направления профессиональной деятельности в значительной мере продиктован его природными склонностями и психологическими особенностями личности [9, 13].

Невербальные особенности речи - это эволюционно более древние и произвольные свойства голосовой функции человека по сравнению с его вербальной речью. Они и основываются в нашем мозгу на более древних подкорковых структурах [3, 58]. Вербальная речь произвольна и управляема. "Слова даны нам, чтобы скрывать наши мысли" - считал Талейран, и не только он. Однако говорящий выдает себя невербальными свойствами речи и поведения. Будучи произвольными по своему происхождению, невербальные особенности речи воспринимаются слушателем в значительной степени подсознательно, так как адресованы к тем же древним подкорковым структурам нашего мозга.

Инвертирование речи, лишая ее смыслового содержания, вместе с тем обнажает для слушателя, делая более явными, те особенности личности говорящего, которые в обычной, нормальной прямой речи замаскированы ее смысловым вербальным содержанием и нередко ускользают от восприятия слушателя. Поэтому применение метода инвертирования позволяет с большей вероятностью определить характерные для говорящего эмоционально- экспрессивные состояния, например скрытую тревожность, агрессивность или, наоборот, расположенность по отношению к слушателю и т.п. [30].

7. ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ПОРТРЕТ ГОВОРЯЩЕГО ПО КОМПЛЕКСУ СЛУХОВЫХ И ЗРИТЕЛЬНЫХ ОЦЕНОК ЕГО НЕВЕРБАЛЬНОГО ПОВЕДЕНИЯ

Проведены сравнительные исследования ряда психологических характеристик политиков по невербальным особенностям речи при восприятии их по аудио- и видеоканалам [35, 38].

На предварительном этапе анализировали выступления по ТВ группы депутатов Государственной Думы. Субъекты восприятия (студенты-психологи III курса РГЦО при Институте психологии РАН) оценивали ряд эмоционально- психологических особенностей говорящих (радость, печаль, гнев, страх, спокойствие, располагающий, общительный, доброжелательный). Оценка выраженности указанных качеств респондентов производилась методом психологического шкалирования (по 5-балльной системе).

стр. 57

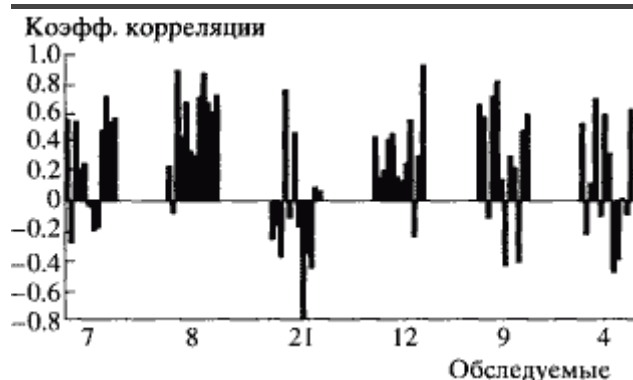


Рис. 7. Примеры индивидуальных различий респондентов (N 7,8,21,12,9,4) по коэффициентам корреляции между балльными оценками их психологических свойств при восприятии: по голосу и внешнему виду. Респонденты: политики - 6 чел. Субъекты восприятия: студенты-психологи - 12 чел. Свойства говорящего: радость, печаль, гнев, страх, спокойствие, располагающий, общительный, доброжелательный. Двенадцать вертикальных масштабов в пределах каждой из шести групп - значения коэффициентов корреляции по данным каждого из 12 субъектов восприятия для каждого из 6 респондентов.

В первой серии эксперимента субъектам восприятия предъявлялись фрагменты аудиозаписей речей политиков, а во второй - их изображения в процессе данного выступления (фото с экрана ТВ). Критерием соответствия оценок психологических свойств политиков по аудио- и видеоканалам служил коэффициент корреляции их балльных значений по Пирсону.

Полученные данные свидетельствуют о преобладании в основном положительных коэффициентов корреляции аудио- и видеооценок, т.е. об однонаправленности оценок психологических свойств говорящих, полученных по звуковому и зрительному каналам их восприятия (см. рис. 7).

Поскольку в данной работе визуальные оценки говорящих производились по их фотографиям, не отражающим динамику невербального поведения, было проведено новое исследование с использованием для зрительных оценок говорящих видеофрагментов их выступлений по ТВ (В.П. Морозов, П.В. Морозов, 2001). Авторы получили портреты

смешанной группы респондентов (11 чел.) на основе оценки их психологических свойств как по слуховому восприятию речи (первая серия эксперимента), так и путем зрительной оценки невербального поведения (вторая серия - видеофрагменты с отключенным звуком). Результаты показали в целом хорошее соответствие портретов по слуховым и визуальным оценкам говорящих (коэффициенты ранговой корреляции соответствующих элементов психологических портретов у большинства обследованных $R = 0.486-0.904$). Это говорит об однонаправленной значимости звуковых и зрительных форм невербального поведения участников эксперимента, которые характеризовались высокими баллами качеств искренности, открытости, убедительности. У меньшей их части обнаружены низкие и даже отрицательные коэффициенты соответствия аудио- и видеооценок психологических портретов ($R = -0.686-0.315$), а также низкие баллы искренности, открытости, убедительности, полученные при восприятии их экспертами в нормальных условиях (озвученные видеофрагменты). У такого рода обследованных интонация голоса как бы противоречит тому, о чем говорят их жесты, поза и мимика. Даны объяснения полученным фактам с позиций "психологического детектора лжи" [19, 34, 66].

8. ИНДИВИДУАЛЬНО-ТИПОЛОГИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ СУБЪЕКТОВ ВОСПРИЯТИЯ ПО КРИТЕРИЮ ЭМОЦИОНАЛЬНОЙ ИМПРЕССИВНОСТИ (ЭМОЦИОНАЛЬНОГО СЛУХА - ЭС)

К числу важнейших психологических особенностей говорящего, входящих в состав психологического портрета, следует отнести его эмоциональную экспрессивность, проявляющуюся в эмоциональной насыщенности, выразительности речи.

В этой связи возникает весьма важная проблема оценки эмоциональной импрессивности экспертов-аудиторов, т.е. способности их к адекватной оценке эмоционально- экспрессивных свойств речи говорящего, от которых в конечном итоге зависят многие штрихи портрета, определяемого по голосу. Рассмотрим для примера проведенные нами с этой целью сравнительные исследования эмоциональной импрессивности у людей, принадлежащих к двум различным категориям (по критерию художественный - мыслительный типы): а) абиту-

Таблица 3. Сравнительные уровни эмоционального слуха (%) "художников" и "мыслителей" при восприятии разных эмоций

Категория обследованных	Среднее М, %	ЭС к восприятию разных эмоций, %					
		радость	печаль	гнев	страх	нейтр.	коэфф. вар., %
Абитуриенты МГК	73.4	83.3	63.9	69.2	68.9	73.3	7.2
Студенты МГСУ	67.8	79.5	64.5	53.8	62.4	75.2	13.6
Разница	5.6	4.4	-0.6	15.4	6.5	4.1	-

стр. 58

риентов Московской государственной консерватории (МГК) 1997 г. (91 чел. "художники") и б) студентов Московского государственного социального университета (МГСУ) (39 чел. - "мыслители").

Исследование проводилось с применением разработанного автором теста на ЭС [27,29, 31,32,34].

В результате было установлено:

- Представители художественного типа личности - абитуриенты МГК - имеют в целом более высокий ЭС (73.4 +/- 3.85) по сравнению с мыслительным - студентами МГСУ (66.1 +/- 4.28). Различие статистически достоверно при вероятности нуль-гипотезы по критерию Стьюдента $p < 0.04$.

- Гистограмма распределения числа обследованных как функция степени выраженности ЭС у "художников" существенно сдвинута в сторону более высоких его уровней (см. рис. 8). Анализ гистограммы показывает, что общее количество "художников" с высоким ЭС (более 80%) составляет 39.6% от численности всего коллектива, а этот же показатель у "мыслителей" равен всего лишь 12.8%, т.е. на 26.8% меньше, чем у представителей художественного типа. Вместе с тем в коллективе "мыслителей" число лиц с низким ЭС (ниже 60%) составляет 17.9%, а у "художников" - всего 5.5%.

Существенные различия между "художниками" и "мыслителями" обнаруживаются и при сопоставлении профилей ЭС, т.е. особенностей восприятия различных эмоциональных контекстов речи (см. табл. 3). Как показал анализ, у представителей художественного типа наблюдаются более высокие уровни восприятия отдельных эмоций (радость, печаль, гнев, страх, нейтраль) и в целом меньшая неравномерность профилей ЭС (коэффициент вариативности 7.2%), т.е. почти в два раза меньше, чем у "мыслителей" (13.6%). У представителей мыслительного типа оказывается сильно заниженной чувствительность к восприятию "гнева" (53.8%) по сравнению с "художниками" (6.2%): на 15.4% ниже, что и приводит к значительному увеличению коэффициента вариативности восприятия разных эмоциональных красок (13.6%).

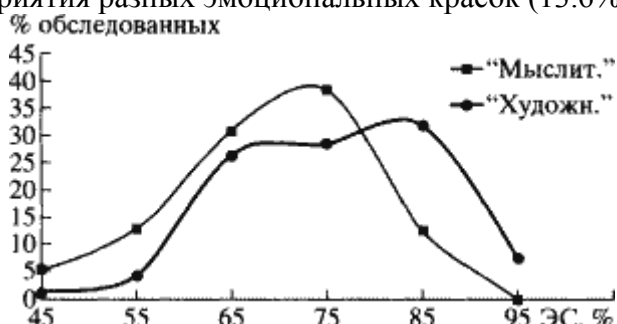


Рис. 8. Сравнительные гистограммы распределения числа обследованных (в %) "художников" и "мыслителей" по уровням ЭС (%).

Таким образом, в целом представители художественного типа личности отличаются от мыслительного более высокой эмоциональной импрессивностью (высоким уровнем ЭС) и большей адекватностью восприятия разных эмоциональных контекстов речи.

Взаимосвязь эмоциональной импрессивности субъектов восприятия с другими их психологическими свойствами является весьма важным аспектом наших исследований. Субъектами восприятия были студенты-психологи (53 чел. III курса МГСУ). Эмоциональная импрессивность оценивалась с помощью теста на ЭС В. Морозова. Параллельно с этим у всех аудиторов определялись: эмпатия по тесту-опроснику Меграбяна и баллы экстраверсии-интроверсии, нейротизма-психотизма по Айзенку.

Исследования выявили существенные различия аудиторов по степени чувствительности к восприятию эмоциональной экспрессивности речи - от 43.3 до 86.7%. Значительно варьировали и другие обследованные показатели (эмпатия, экстраверсия, психотизм и т.п.). Для наглядного представления взаимозависимости между всеми психологическими свойствами субъектов восприятия они были ранжированы по степени эмоциональной импрессивности, т.е. по ЭС (%), и разделены на 4 группы: 1-я - высокий ЭС (более 80%), 2-я - повышенный ЭС (70-80%), 3-я - средний ЭС

Таблица 4. Среднегрупповые значения психологических характеристик в зависимости от уровня ЭС

Психологические характеристики	Гр. 1 ЭС > 80%	Гр. 2 ЭС < 80% ЭС > 70%	Гр. 3 ЭС > 60% ЭС < 70%	Гр. 4 ЭС < 60%
ЭС общий, %	84.7 +/- 3.00	74.8 +/- 1.89	67.2 +/- 2.62	51.4 +/- 5.05
Чувствительность к	73.3 +/- 9.17	66.7 +/- 14.43	48.0 +/- 17.5	42.8 +/- 8.91

гневу				
Эмпатия, балл	47.2 +/-15.61	38.4 +/-11.98	34.3 +/-11.34	30.3 +/-11.00
Психотизм, балл	4.0 +/-1.41	5.0 +/-2.14	6.0 +/-3.12	9.1 +/-3.67
Экстраверсия, балл	15.8 +/-1.48	15.1 +/-3.98	12.9 +/-3.91	13.3 +/-4.96
Нейтротизм, балл	10.6 +/-5.50	13.4 +/-6.07	13.8 +/-3.81	10.0 +/-6.43

стр. 59

(60-70%), 4-я - пониженный ЭС (менее 60%); см. табл.4.

Можно видеть, что для группы 1 с наиболее высоким значением эмоционального слуха (ЭС = 84.7%) характерны: наиболее высокая чувствительность к гневу (73.3%), наиболее высокие значения эмпатии по Меграбяну (47.2 балла) и в то же время наиболее низкие баллы психотизма (4 балла по Айзенку), а также небольшое преобладание экстраверсии (15.8 балла) по сравнению с другими группами.

Межгрупповые коэффициенты взаимной корреляции (по Спирмену) по этим показателям выявили высокие положительные связи эмоциональной импрессивности аудиторов, прежде всего, с таким важнейшим психологическим качеством, как эмпатия ($R = 0.9518$, $p = 0.048$), чувствительность к гневу ($R = 0.9365$, $p = 0.064$), и столь же высокие, но отрицательные связи с психотизмом по Айзенку ($R = -0.9868$, $p = 0.013$).

Таким образом, данное исследование показало, что способность к адекватной оценке эмоциональной экспрессивности говорящего (т.е. его ЭС) положительно связана у субъекта восприятия с эмпатией как чувством сопереживания (по Меграбяну и Сирсу) и отрицательно - с психотизмом как мерой конфликтности личности (по Айзенку). Просматривается также тенденция к положительной связи с экстраверсией.

Вышеприведенные результаты подтверждают, что эмоциональная импрессивность является значимым психологическим свойством субъектов восприятия, связанным со многими другими его психологическими качествами и оказывающим большое влияние на формирование психологического портрета человека по его голосу. Поэтому весьма важно при формировании группы экспертов-аудиторов обследовать у них и степень развитости ЭС.

Замечания о психофизиологической природе ЭС и его связи с профессиональной деятельностью субъекта восприятия

Для характеристики эмоциональной импрессивности, т.е. способности человека к адекватному восприятию эмоциональной информации, предложено понятие "эмоциональный слух" [27, 29, 31, 32, 39]. Если фонетический речевой слух обеспечивает способность человека воспринимать вербальное смысловое содержание речи, то ЭС - способность к определению эмоционального состояния говорящего по звуку его голоса. В музыкальном искусстве ЭС - это способность к адекватному восприятию и интерпретации тонких эмоциональных оттенков музыкальных звуков.

В теоретическом плане ЭС определен как сенсорно- перцептивная часть системы невербальной коммуникации, специализированная к адекватной оценке эмоциональной информации в звуковой форме. В отличие от речевого слуха, центр которого расположен в левой височной зоне мозга (центр Вернике), центр ЭС находится в правой височной области. Нарушение этой зоны (например, при инсульте и др.) приводит к неспособности адекватно воспринимать и узнавать знакомые мелодии, голоса, эмоциональную интонацию речи [1,2].

Для оценки индивидуальных и типологических различий людей по степени развитости у них ЭС разработаны специальные психоакустические тесты, представляющие собой наборы эмоционально окрашенных фрагментов звуковой речи, пения, музыки, полученные с участием профессиональных актеров, певцов, музыкантов [27, 29, 31, 32, 34, 40, 56, 57, 64, 73 и др.].

Наши многолетние исследования эмоциональной импрессивности показали закономерную связь ЭС с принадлежностью человека к художественному типу личности, в частности к категории музыкального творчества [32, 34, 35]. Высокий профессионализм в музыкальном творчестве немыслим без тонкоразвитого ЭС. Б.М. Теллов справедливо писал: "Способность эмоционально отзываться на музыку должна составлять как бы центр музыкальности" [61, с. 53-54]. Трудно представить себе выдающихся мастеров музыкального искусства - композиторов и исполнителей (Шаляпина, Чайковского, Рахманинова, Рихтера) со слабо развитым эмоциональным слухом. Это нонсенс, если не сказать - абсурд. "Музыка должна говорить языком сердца", - писал С.В. Рахманинов [50], как бы вторя Теллову. Высокая эмоциональная импрессивность, как известно, необходимое условие эмоциональной экспрессивности [60]. Проведенные нами в последнее время специальные исследования эмоциональной импрессивности у ведущих музыкантов Московской государственной консерватории им. П.И. Чайковского - профессоров и докторов наук - показали у многих из них стоили почти стопроцентный ЭС (по тесту В.П. Морозова).

Наш опыт подтверждает, что у ряда профессиональных музыкантов (даже со стажем) и тем более у поступающих в МГК молодых абитуриентов нередки случаи весьма скромно развитого ЭС: 60-50% и ниже 40%. Об этом свидетельствуют и гистограммы распределения абитуриентов МГК по уровню ЭС (рис. 8). Низкий ЭС мало изменяется при его повторных исследованиях у некоторых абитуриентов, поступающих в МГК по 3-4 раза. Это обладатели так называемой формальной музыкальности, т.е. способности к формальному перекодированию нотной записи музыкальных произведений в звуковую форму или к теоретическому анализу и описанию феномена музыки, чем они часто занимаются с большим интересом. Такой тип формальной музыкальности описан в литературе [17, 25, 70]. С подобного рода музыкантами, по всей видимости, имели дело и авторы недавно опубликованной статьи [47], хотя они и делают попытки объяснить свои результаты малоубедительными доводами, вплоть до парадоксального утверждения о нецелесообразности высокоразвитого ЭС для профессии музыканта. По этому поводу можно лишь сказать, что, несмотря на все многообразие художественно-эстетических вкусов и видов музыкального творчества, отсутствие у музыканта высокоразвитого ЭС как важнейшего компонента музыкальности (по Теллову) представляется явно ущербным. Высокий профессионализм в музыке несовместим с посредственной эмоциональной импрессивностью. "Ничто не должно быть только удовлетворительным. Удовлетворительно только совершенство", - писал Шаляпин. Думаю, под этим высказыванием величайшего из певцов подпишутся многие мастера музыкального искусства - обладатели абсолютного эмоционального слуха.

Что касается психофизиологической природы ЭС, то неоднократно установленная его положительная связь с эмпатией, эмоциональностью по Изарду и другими психологическими характеристиками, свойственными представителям художественного типа личности, склоняет считать ЭС природным конституционным свойством человека, хотя и подверженным в определенной степени воспитательным воздействиям окружающей среды и профессиональной деятельности. В работе Е.П. Гусевой [16] на обширном контингенте лиц музыкальных профессий выявлены статистически достоверные корреляционные связи ЭС с выраженностью личностных качеств по тесту Кеттела, отражающих эмоциональность и художественность натуры человека, общительность, импульсивность, артистичность, а также мечтательность, склонность к фантазированию, богатство воображения,

стр. 60

свойственное творчески одаренным людям, наивность, естественность и другие черты, характерные для художественного типа личности, в частности связь ЭС с более высокой лабильностью нервной системы по показателю вызванных потенциалов.

Природная предрасположенность к большей или меньшей эмоциональной импрессивности (ЭС) определяется степенью развитости эмоциогенных структур мозга [3,58], в частности функций правого полушария [65]. Этими же факторами определяется и принадлежность музыканта к художественному или мыслительному (рационалистическому) типу творчества. Неоднократно показано, что принадлежность человека к музыкальной профессии еще не означает принадлежности его к художественному типу личности, так как среди представителей художественных профессий, включая известных музыкантов, есть значительная часть тяготеющих по комплексу показателей скорее к мыслительному (рационалистическому), чем к художественному типу [11, 32,49, 59].

Среди музыкантов-рационалистов - "мыслителей" в музыке, бывают и довольно известные личности, нередко осознающие свои творческие трудности. Пушкинский Сальери (реальная историческая личность, музыкант-ремесленник, "усильным напряженным постоянством ... перстам придавший послушную сухую беглость и верность уху, звуки умертвив ... достигший "глухой славы""). - Курсив мой. - В.М.) давно стал образом нарицательным как символ голого рационализма в музыке, профессиональной посредственности, зависти и нетерпимости по отношению к несвойственной ему вдохновенной творческой одаренности. Образ жив. И не потому ли, что унылый рационализм в разных формах и жанрах всегда был и сегодня достаточно широко распространен, и не только в музыкальном искусстве. Рационалистический склад музыкального мышления удачно охарактеризовал Лейбниц: "Музыка есть бессознательное упражнение ума в математике", имея в виду музыкальные созвучия, находящиеся в определенных соотношениях друг с другом по частоте основного тона [12].

Сказанное не означает отрицания рационального начала в музыкальном творчестве, равно как и в его анализе. Но для успеха в том и другом деле, вероятно, важно, чтобы рации и эмоцио были в необходимой мере представлены и объединены не только в одной комнате (в виде сидящих рядом специалистов), но и в одной голове. Эта отнюдь не простая психологическая проблема соотношения эмоционального и рационального в художественном, а также в педагогическом и научном творчестве, несомненно, требует дальнейших фундаментальных экспериментально-теоретических исследований.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Краткий обзор проведенных исследований выявил ряд новых закономерностей, лежащих в основе формирования психологического портрета человека по невербальным особенностям его речи в сознании слушателя (эксперта- аудитора). Доказана связь психологического портрета по голосу с реальными психологическими и психофизическими свойствами и состояниями говорящего. Полученные психологические портреты представителей разных социальных групп - коммерсантов, деятелей искусства, политиков - рассмотрены в контексте субъект-субъектных отношений в системе "говорящий-слушатель". Показана зависимость портретных характеристик говорящего как от его собственных индивидуально-типологических (социальных, профессиональных, психологических, психофизических) свойств и состояний, так и от психологических особенностей экспертов-аудиторов как субъектов восприятия, в частности, от эмоциональной импрессивности (эмоционального слуха). Рассмотрена психологическая природа ЭС в связи с профессиональной деятельностью и типологической принадлежностью субъектов восприятия. На примере психологических портретов политиков выявлена зависимость портретных характеристик от интенциональной составляющей их публичных речей.

В научно-практическом плане установленные статистические связи "плюс-минус" портретных характеристик говорящих (т.е. достоинств и недостатков) с конкретными невербальными особенностями речи обследованных (тембр, интонация, эмоциональная экспрессивность, дикция, орфоэпия и др.) позволяют сформулировать рекомендации

любому из респондентов по совершенствованию его психологического портрета на основе целенаправленного развития невербальных свойств речи.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Балонов Л.Я., Деглин В. Л. Слух и речь доминантного и недоминантного полушарий. Л.: Наука, 1976.
 2. Бару А.В. Функциональная специализация полушарий и опознавание речевых и неречевых звуковых сигналов // Сенсорные системы. Л.: Наука, 1977. С. 85-114.
 3. Бехтерева Н.П. Здоровый и больной мозг человека. Л., 1980.
 4. Бодалев А.А. Психология общения. М., 1996.
 5. Бондарко Л.В., Вербицкая Л.А., Гордина М.В. Основы общей фонетики. СПб., 2000.
 6. Брушлинский А.В., Поликарпов В.А. Мышление и общение. Минск, 1990.
 7. Брушлинский А. В. Проблемы психологии субъекта. М., 1994.
 8. Брушлинский А.В. Субъект и социальная компетентность личности: Сб. статей / Под ред. А.В. Брушлинского. М., 1995.
 9. Брушлинский А.В. Субъект: мышление, учение, воображение. Москва-Воронеж, 1996.
 10. Галунов В.И., Манеров В.Х., Тарасов И.В. Слуховой анализ речи, полученной при использовании различных методов моделирования эмоциональных состояний // Речь и эмоции. Л., 1975.
 11. Голицын Г.А., Данилов О.Н., Петров В.М. Показатели асимметрии творческого процесса (шкалирование оценок творчества композиторов) // Психол. журн. 1988. Т. 9. N 2.
 12. Голубев А. Музыка как художественная математика // Музыкальная академия. 1997. N 2.
 13. Голубева Э.А. Способности и индивидуальность. М., 1993.
 14. Горелов И.Н. Невербальные компоненты коммуникации. М.: Наука, 1980.
 15. Горелов И.Н. Соотношение невербального и вербального в коммуникативной деятельности // Ис-
стр. 61
-
16. Гусева Е.П. Психофизиологическое изучение музыкальных способностей // Способности. К 100-летию со дня рождения Б.М. Теплова / Отв. ред. Э.А. Голубева. Дубна, 1997. С. 231-258.
 17. Ержемский Г.Л. Закономерности и парадоксы дирижирования. Психология. Теория. Практика. СПб., 1993.
 18. Зиндер Л.Р. Общая фонетика. М.: Высшая школа, 1979.
 19. Знаков В.В. Психология понимания правды. СПб., 1999.
 20. Лабунская В.А. Невербальное поведение (социально-перцептивный подход). Ростов: Изд-во РГУ, 1986.
 21. Леонтьев А.А. Психология общения. М., 1997.
 22. Ломов Б.Ф. Проблемы общения в психологии. М.: Наука, 1981. С. 2-23.
 23. Ломов Б.Ф. Методологические и теоретические проблемы психологии. Изд. 2-е. М.: Наука, 1999.
 24. Манеров В.Х. Успешность восприятия говорящего в зависимости от индивидуальных особенностей слушающего // Вопросы психологии. 1990. N 1.
 25. Медушевский В.В. Двойственность музыкальной формы и восприятие музыки // Музыкальная психология. М., 1992.
 26. Морозов В.П. Биофизические основы вокальной речи. М.-Л.: Наука, 1977.
 27. Морозов В.П. Эмоциональный слух человека // Журн. эволюц. биох. и физиол. 1985. N 6. С. 568-577.

28. Морозов В.П. Художественный тип человека. Новые комплексные исследования: Материалы Ломовских чтений. М., 1991. С. 105-106.
29. Морозов В.П. Эмоциональный слух и методы его исследования // Проблемы экологической психоакустики. М., 1991. С. 240-246.
30. Морозов В.П. Исследование способности человека к восприятию инвертированной во времени речи // Психол. журн. 1992. Т. 13. N 1. С. 61-68.
31. Морозов В.П. Невербальная коммуникация: экспериментально-теоретические и прикладные аспекты // Психол. журн. 1993. Т. 14. N 1. С. 18-31.
32. Морозов В.П. Художественный тип личности: новые критерии в системе комплексного подхода к разработке проблемы // Художественный тип человека. Комплексные исследования. М., 1994.
33. Морозов В.П. Психологический портрет коммерсанта по невербальным особенностям его речи: Труды Института психологии РАН. М., 1995. Кн. 2. Т. 1.
34. Морозов В.П. Искусство и наука общения: невербальная коммуникация. М., 1998.
35. Морозов В.П. Эмоциональная выразительность голоса: роль макро- и микроструктурных изменений спектра // Музыка и информатика: Научные труды Московской государственной консерватории. Сб. 24. М., 1999.
36. Морозов В.П. Построение элементов социально- психологических портретов известных политиков и деятелей культуры по особенностям их инвертированной речи // Личность и общество: актуальные проблемы современной психологии. Кострома, 2000.
37. Морозов В.П. Резонансная теория искусства пения. Психофизиологические и вокально-методологические основы. М., 2001.
38. Морозов В.П. и др. Современная психология: Справочное руководство / Под ред. В.П. Дружинина. М., 1999.
39. Морозов В.П., Вартанян И.А., Галунов В.И. и др. Восприятие речи. Вопросы функциональной асимметрии мозга / Под ред. В.П. Морозова. М.-Л.: Наука, 1988.
40. Морозов В.П., Жданов В.Ф., Фетисова Е.В. Эмоциональный слух и проблемы профессионального отбора в вокально-музыкальном искусстве // Художественное творчество и психология / Под ред. А.Я. Зиса и М.Г. Ярошевского. М.: Наука, 1991. С. 134-148.
41. Морозов В.П., Разоренова Е.А. Психологический портрет современного политического деятеля по невербальным особенностям его речи и субъект восприятия: Тезисы на философский конгресс. Екатеринбург, 1999.
42. Морозов В.П., Кузнецов Ю.М. Эмоциональная окраска голоса и феномен квазигармоничности обертонов: Международная конференция "Информатизация правоохранительных систем". М., 1999.
43. Никонов А.В. К вопросу о возможности непрерывной оценки эмоционального состояния человека-оператора во время полета по его речевым сообщениям // Речь и эмоции. Л., 1974. С. 7-11.
44. Никонов А.В., Беловол Е.В. Соотношение формально-динамических свойств индивидуальности и акустических характеристик речи // Психол. журн. 2000. Т. 21. N5. С. 65-69.
45. Павлова Н.Д. Коммуникативная функция речи: интенциональная и интерактивная составляющие: Дис. ... докт. психол. наук. М., 2000.
46. Пашина А.Х. Особенности распознавания эмоционального контекста звуковой речи // Вопросы психологии. 1991. N 1. С. 88-95.
47. Пашина А.Х., Торопова А.В. Особенности эмоциональной сферы музыкантов с различным уровнем музыкальности // Психол. журн. 2000. Т. 2. N 1.
48. Пашина А.Х., Морозов В.П. Опознавание личности человека по голосу на основе его инвертированного во времени звучания // Психол. журн. 1990. Т. II. N3. С. 70-78.

49. Петров В.М., Бояджиева Л.Г. Перспективы развития искусства: методы прогнозирования. М., 1996.
50. Рахманинов С.В. Музыка должна говорить языком сердца // Муз. жизнь. 1966. N 12.
51. Разоренова Е.А. Психологический портрет современного политика: личность сквозь призму невербальных характеристик речи // Личность и общество: актуальные проблемы современной психологии. Кострома, 2000. С. 130-132.
52. Речь и эмоции / Под ред. В.И. Галунова. Л., 1975. стр. 62
-
53. Речь, эмоции, личность / Под ред. В.И. Галунова. Л., 1978.
54. Рубинштейн С.Л. К психологии речи / Проблемы общей психологии. М.: Педагогика, 1976. С. 115-130.
55. Светозарова Н.Д. Интонационная система русского языка. Л.: ЛГУ, 1982.
56. Серебрякова Е.И. Особенности восприятия эмоциональной окраски речи у людей, страдающих алкоголизмом // Психол. журн. 1995. Т. 16. N 1. С. 154-157.
57. Серебрякова Е.И. Опыт экспериментального исследования нарушений эмоциональной сферы больных наркоманией и алкоголизмом: Труды Института психологии РАН. М., 1995. Кн. 2. Т. 1. С. 99-104.
58. Симонов П.В. Эмоциональный мозг. М., 1981.
59. Соколов А.С. О типологии методов художественного мышления // Художественный тип человека. Комплексные исследования. М., 1994.
60. Тарасова К.В. Онтогенез музыкальных способностей. М., 1988.
61. Теплов Б.М. Избранные труды. М., 1985.
62. Ушакова Т.Н. Психология речи и психолингвистика // Психол. журн. 1992. Т. 13. N 1.
63. Ушакова Т.Н., Павлова Н.Д., Латынов В.В., Цепцов В.А., Алексеев К.И. Слово в действии. СПб., 2000.
64. Фетисова Е.В. Штрихи к психологическому портрету артиста балета // Психол. журн. 1991. Т. 12. N3.
65. Хамская Е.Д. Нейропсихология. М., 1987.
66. Экман П. Психология лжи. СПб., 2000.
67. Birdwhistell R.L. Kinesics and Context. Philadelphia, 1970.
68. Bryden M. Laterality. Functional asymmetry in the intact brain. N.Y.-L., 1982.
69. Darwin C.J. Auditory perception and cerebral dominance // Ph. D. Thesis: Univ. of Cambridge, 1969.
70. Erzhemsky G.L. Psychological Paradoxes of Conducting. St. Petersburg, 1988.
71. Key M.R. Nonverbal Communication today (Current Research). 1982.
72. Kimura D. Functional asymmetry of the brain in dichotic listening // Cortex. 1967. N 3. P. 163-178.
73. Morozov V.P. Emotional expressiveness of the Singing Voice: the role of macrostructural and microstructural modifications of spectra // Scand J. Log. Phon. MS. 1996. N150. P. 1-11.
74. Morozov V.P., Kouznetsov Yu.M. Emotional Colouring of a Voice and the Phenomenon of Quasiharmony of Overtones // International Workshop Speech and Computer. M" 1999. P.191- 194.
75. Nierenberg G., Calero H. How to read a person like a book. N.Y.: Hawthorn book, 1971.
76. Poyatos F. Language and nonverbal systems in the structure of face-to-face interaction // Lang. and Com-mun. 1983. V. 3. N 2. P. 129-140.