

Куликова Элла Германовна

д-р филол. наук, профессор, заведующая кафедрой

ФГБОУ ВПО «Ростовский государственный

экономический университет (РИНХ)»

г. Ростов-на-Дону, Ростовская область

СОВРЕМЕННАЯ ПРАКТИКА МЕНЕДЖМЕНТА: ЯЗЫК КАК ОРУДИЕ КУЛЬТУРНЫХ ПЕРЕМЕН

***Аннотация:** в статье анализируются подходы к анализу коммуникации, предпринятые в различных пособиях. Используемые классификации чрезвычайно разнородны, одним из источников является литература о поведении в организации. В современной практике менеджмента к большинству профессий предъявляются требования, связанные с развитием коммуникативных навыков.*

***Ключевые слова:** информация, коммуникация, менеджмент, паралингвистическая норма.*

Пособия по навыкам коммуникации зачастую ограничиваются тем, что имеет только косвенное отношение к проблеме человеческих типов. В некоторых учебниках приведены опросные листы, чтобы помочь читателям разделить людей на типы или стили [5], а некоторые включают также тесты, чтобы помочь людям определить собственный тип или стиль. Используемые классификации чрезвычайно разнородны, одним из источников является литература о поведении в организации, хотя зачастую и «профильтрованная» через популярные пособия по менеджменту. Например, один учебник предлагает классифицировать людей по «типу ума»: «системно ориентированные и логически мыслящие», «друзья/помощники» или «непоколебимые бойцы». Два учебника разделяют людей на «визуальных», «слуховых» и «кинетических», полагая, что каждый человек предрасположен к одной из этих «сенсорных систем» и будет лучше реагировать, если вы воспользуетесь выражениями, связанными с этой предрасположенностью (например, будете говорить «я вас слышу», а не «я понимаю, что вы хотите

сказать» человеку «слуховому»). Источник этой идеи – довольно туманная теория нейролингвистического программирования [1; 2].

Более научный подход заключается в классификации не людей вообще, а их поведения в данный момент. В этой связи довольно регулярно упоминаются две системы: транзакционный анализ Берна и принцип самоутверждения Ракоса. Это терапевтические модели: самоутверждение связано с традицией бихевиоралистской терапии, а транзакционный анализ имеет больше связи с традиционной «разговорной терапией», и в частности с практикой групповой терапии [4]. Обе системы с готовностью подхвачены популярной психологией и самоучителями, они проникли и в обучающие пособия многих организаций в сфере бизнеса. Менеджеры, проходящие подготовку в «Гамбургер университете» Макдональдса, изучают и транзакционный анализ и принцип самоутверждения [3; 6; 7]. То, что они приняты столь преуспевающей и ставшей «предметом общего подражания» компанией, как Макдональдс, помогает объяснить, почему они получили такое широкое распространение.

В транзакционном анализе существует классификация «состояний эго», а основными категориями являются «родитель», «взрослый» и «ребенок». В любом индивидууме все они присутствуют, но его поведение в каждый конкретный момент исходит скорее из одной, чем от других. Внимание фокусируется на «транзакции» – взаимодействии между двумя людьми – и главная мысль, которая подчеркивается в учебниках по коммуникации, состоит в том, что такие транзакции, если коммуникация не нарушена, являются скорее «дополняющими» (т.е. между сходными состояниями Его), чем «пересекающимися». Транзакционный анализ разрабатывает также серию «жизненных позиций» («У меня все хорошо», у вас все хорошо» и т. д.). Успешная коммуникация часто трактуется в учебниках как взаимодействие, которое приводит обе стороны к «здоровой» позиции. Когда речь идет о модели самоутверждения, типы поведения делятся на три главных разновидности: агрессивное, покорное/пассивное и (идеальное) утверждающе-позитивное, типичным определением которого является следующее: «отстаивать собственные права, признавая права других».

Самоутверждающее поведение в целом рекомендуется как норма, которой следует придерживаться, независимо от того, как ведут себя окружающие.

Список литературы

1. Брусенская Л.А. Вербальное манипулирование: использование брендов [Текст] / Л.А. Брусенская // Философия права. – 2013. – №3 (58). – С. 35–38.
2. Брусенская Л.А. Лингвоюридические аспекты современной коммуникации [Текст] / Л.А. Брусенская // Правовая политика и правовая жизнь. – 2011. – №1. – С. 111–115.
3. Брусенская Л.А. Языковая экспликация экономических отношений: бренды в экономическом дискурсе [Текст] / Л.А. Брусенская, Н.Н. Фролова // Язык и речь в синхронии и диахронии: Материалы V Международной научной конференции. – Таганрог: Изд-во ТГПИ. – 2014. – С. 135–138.
4. Брусенская Л.А. Криминализация институционального дискурса: проблема жаргонизации современного русского языка [Текст] / Л.А. Брусенская // Философия права. – 2014. – №3. – С. 84–87.
5. Брусенская Л.А. Гендер как социокультурный конструкт: условия коммуникации [Текст] / Л.А. Брусенская // Философия права. – 2010. – №4. – С. 82–86.
6. Заяц П.В. Механизмы формирования когнитивной оценки эффекта отдачи в инжиниринговых практиках [Текст] / П.В. Заяц, Н.В. Заяц // Историческая и социально-образовательная мысль. – 2013. №5 (21). – С. 185–189.
7. Заяц П.В. Инжиниринг в гуманитарном исследовании [Текст] / П.В. Заяц // Философия права. – 2014. – №1 (62). – С. 27–30.