

УДК 81.111'37

ЭФФЕКТИВНОСТЬ РЕЧЕВЫХ ТАКТИК УПРАВЛЕНЧЕСКИХ КОММУНИКАТИВНЫХ СТИЛЕЙ: ЭКСПЕРИМЕНТАЛЬНОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ

С. В. Мкртычян

Тверской госуниверситет, Тверь

В статье описывается методика серии экспериментов, направленных на исследование эффективности речевых тактик управленческих коммуникативных стилей; обобщаются результаты оценки эффективности речевых тактик с учетом социальной стратификации испытуемых.

***Ключевые слова:** прагматика, стилистика, речевая тактика, управленческий коммуникативный стиль, эксперимент, социальная стратификация.*

Исходные теоретические положения

«Узаконенность стилистической разноголосицы» (Т.Г. Винокур) в многочисленных характеристиках стиля и задач стилистики, наблюдаемую в исследованиях как отечественных, так и зарубежных авторов (среди которых в первую очередь следует назвать И.В. Арнольд, Ш. Балли, Ю.А. Бельчикова, М.П. Брандес, Р.А. Будагова, В.В. Виноградова, Г.О. Винокура, Т.Г. Винокур, И.Р. Гальперина, Н.К. Гарбовского, И.А. Горшкова, К.А. Долинина, Е.А. Земскую, М.Н. Кожину, О. А. Лаптеву, В.В. Одинцова, А.М. Пешковского, Р.Г. Пиотровского, М. Риффатера, О.Б. Сиротинину, Ю.М. Скребнева, Ю.С. Сорокина, Д.Н. Шмельва, Н. Энквиста и др.), свидетельствует о потенциальной несводимости воедино всех ракурсов стилистического анализа и о возможности существенного раздвижения границ стилистики путем её интегрирования с достижениями в области психолингвистики, когнитивной науки, прагматики.

Обращение к изучению управленческих коммуникативных стилей и маркирующих их речевых тактик в обозначенном ракурсе обусловлено в первую очередь сугубо практическими потребностями общества в активных знаниях, направленных на оптимизацию деятельности человека, в частности, речевого поведения субъектов управленческого дискурса как представителей «коммуникативной профессии» (термин Ю.П. Тимофеева).

В общем виде исходные для анализа теоретические положения сводятся к следующему.

Прагматический аспект коммуникативной стилистики фокусиру-

ется на коммуникативной эффективности языкового отбора, который описывается в акциональных единицах – тактических ходах, представляющих собою вербальную манифестацию речевых тактик.

Речевая тактика рассматривается на когнитивном уровне. С опорой на сетевую модель организации знания моделью узла функциональной интенционально организованной сети мы называем фрейм. Фреймы спонтанной диалогической речи обладают качеством интерактивности. Под фреймом понимается интерактивная когнитивная динамическая структура знаний, характеризующаяся интенциональным принципом организации и наличием конвенционального начала. Речевая тактика рассматривается как тип интерактивного фрейма, который, будучи сетевой структурой, имеет ядерный узел интенционального характера. В качестве узлов выступают пропозиции типовых тактических ходов. Тактический ход (ходы) есть вербальная манифестация речевой тактики. Одновременно тактический ход выступает в качестве минимальной значимой единицы дискурса (соотносимой с коммуникативным ходом), которая направляет общение к достижению намеченной коммуникативной цели в рамках избранной коммуникативной стратегии.

В соответствии с обосновываемой типологией управленческих коммуникативных стилей, гипостазируемой на экстралингвистическом основании – стиле руководства (понятие заимствовано из теории менеджмента) – основным содержанием стиля общения становится характер взаимоотношений (и взаимодействий) между субъектами дискурса (руководителем и подчиненным), маркером которых могут выступать речевые тактики / тактические ходы.

Для каждого из управленческих коммуникативных стилей (далее – УКС) были определены типовые речевые тактики (далее – РТ) с опорой на принцип функциональности, генетически присущей стилю. При реализации комплементарных функций речи (общение, сообщение, воздействие) по отношению к доминирующей воздействующей функции опорным компонентом выступает макроинтенция: для авторитарного УКС – побуждение к действию (непосредственное управление деятельностью подчиненного); для демократического УКС – аргументирование (с целью убеждения или поиска оптимального решения); для либерального / бюрократического УКС – формирование межличностных отношений (позитивных / негативных).

Вопросы организации экспериментального исследования

Участниками экспериментов стали 1045 человек в возрасте от 25 до 55 лет; они являются представителями трех социальных сфер: военной (офицеры Военной академии воздушно-космической обороны им. Маршала Г.К. Жукова), бюджетной (сотрудники Регистрационной пала-

ты Тверской области, государственной таможни, фонда имущества областной Администрации тверской области, гражданский преподавательский состав кафедры русского языка ВА ВКО) и коммерческой (сотрудники Центра Правовой Информации «Консультант», ЗАО «Диэлектрические кабельные системы», Тверского издательского дома «Глаголь», топливно-энергетической компании «Тверьрегионторф», юридической фирмы «РЭС», ООО «Диконт-Медиа. Тверь», саморегулируемой организации арбитражных управляющих «Континент», туристического агентства «Мир», ООО «Тверской экономико-правовой центр»).

В ходе эксперимента были исследованы 42 типовые РТ.

Для *авторитарного* УКС типовые РТ определялись с опорой на лексико-семантическую группу ПОБУЖДЕНИЕ.

РТ *демократического* УКС связаны с характером подбора аргументов и способами их расположения, которые обусловлены типичными мыслительными операциями, влияющими на формирование дискурса. В основу работы по исследованию эффективности РТ демократического УКС были положены материалы интеллектуальных тренингов по развитию навыков ведения полемики, которые были опубликованы отдельным научно-популярным изданием «Белая риторика. Черная риторика» [11]. Тренинги проводились в течение 2006–2010 гг. с представителями трех перечисленных социальных сфер, их участники одновременно стали испытуемыми (далее – Ии.) при проведении экспериментов. Такой подход обеспечил теоретическую подготовленность Ии. при различении РТ.

Следует заметить, что в целом вопросы аргументации и аргументирования получили в современной науке широкое и разностороннее освещение (А. Г. Баранов, А.Н. Баранов, Ю.Ю. Бровкина, Г.А. Брутян, Л.Г. Васильев, Р. Лакофф, Г. Грайс, ван Ф. Х. Еемерен, Р. Гроотендорст, А.А. Ивин, Л. Крейбл, Дж. Р. Сёрл, С. Тулмин, Н.Ю. Фанян и др.) В зависимости от исходных задач в теории аргументации выделяются по меньшей мере три концептуальных направления: логическое, риторическое, прагма-диалектическое (см. обзор: [16, с. 36–40]). О современном состоянии аргументологии и её основных направлениях (критическом мышлении, диалоговой логике, неформальной логике, теории аргументации) см., например, [6].

Обращение к аргументированию в рамках настоящей работы не затрагивает теоретических основ, заложенных в перечисленных выше научных трудах, поскольку носит сугубо экспериментально-прикладной характер. Для организации экспериментов потребовалось обеспечить необходимый и достаточный уровень теоретической подготовки Ии., что в той или иной мере достигалось в результате проведения интеллектуальных тренингов по развитию навыков ведения полемики в течение 2004–

2010 гг. Базовыми при подготовке упомянутых выше материалов стали следующие издания: [2–4; 10; 15; 18],

РТ *либерального / бюрократического* УКС, направленные на формирование позитивных / негативных межличностных отношений, были определены: 1) с опорой на материалы серии тренинговых программ по обучению эффективному деловому общению, которые проводились параллельно с тренинговыми программами по полемике; 2) в результате сплошной выборки из диктофонных записей, хронометрирующих рабочее время 9 человек в возрасте от 35 до 55 лет (по 3 из каждой социальной сферы); записи были сделаны в разное время в течение 2007–2008 г.г. и составили около 50 часов звучания; 3) в результате включенного наблюдения над речевым поведением неограниченного круга представителей перечисленных социальных сфер на протяжении 2006–2010 гг.

При проведении экспериментов каждая из групп РТ была представлена в отдельном экспериментальном бланке. В целом было сформировано 2 пакета экспериментальных бланков: в одном объединены экспериментальные бланки для субъективного шкалирования, в другом – для вынужденного выбора. Первый пакет состоит из 4 экспериментальных бланков, которые включают РТ побуждения, РТ подбора аргумента, РТ построения доказательства, РТ отказа, РТ игнорирования. Вариант типового экспериментального бланка представлен ниже.

Дата _____.

Социальная группа (нужное подчеркните): военнослужащий, представитель бюджетной организации, представитель коммерческой организации.

Возраст _____. Пол _____.

ЗАДАНИЕ. Оцените способы взаимодействия руководителя с подчиненным: «+» позитивно, «-» негативно, «0» нейтрально, «+/-» зависит от ситуации.

Принуждение	
Приказ	
Приказание	
Требование	
Распоряжение	
Поручение	
Запрет	
Просьба	
Уговаривание	
Совет	

Задание предполагает распределение РТ с учетом выбора общей коммуникативной стратегии («+» кооперативной или «-» конфликтной), стертой оценочности «0», а также гибкого подхода к оценке РТ в зависимости от прагматических параметров коммуникативной ситуации «+/-».

Второй пакет состоит из 2 экспериментальных бланков, включающий РТ «малого разговора» и РТ реагирования на нападение. Вариант типового экспериментального бланка см. ниже.

Дата _____.

Социальная группа (нужное подчеркните): военнослужащий, представитель бюджетной организации, представитель коммерческой организации.

Возраст _____. Пол _____.

ЗАДАНИЕ. Выберите один наиболее предпочтительный для Вас способ ведения «малого» разговора с подчиненными (если их нет, то с сослуживцами).

Цитирование	
Позитивная констатация	
Информирование	
Анекдот, забавный рассказ	

При проведении экспериментов время ограничивалось в зависимости от объема предложенного Ии. задания.

При формировании корпуса данных каждый из экспериментальных бланков предъявлялся не менее чем 30 Ии. из каждой социальной сферы. Обработка экспериментальных данных включала следующие этапы.

Этап 1. По каждой группе ответов Ии., распределенных по социальным сферам, составлялись сводные таблицы. Для демонстрации логики обработки экспериментальных данных приводится макет сводной таблицы, в которых фиксировались все ответы (см. табл. 1).

Таблица 1. Макет сводной таблицы ответов Ии.-военнослужащих по оценке РТ отказа

№ бланка	Оценка РТ				
	Категоричный	Обоснованный	Отложенный	Компромиссный	Дипломатичный
1.	–	+	+	0	+
2.	0	+	0	0	+
Х.	–	+	+	+	+
Трендовый показатель	–	+	+	0	+

Этап 2. На основе упорядочивания количественных данных по абсолютному большинству ответов определялся трендовый показатель как тенденция оценки РТ, которая типична для той или иной социальной группы.

Этап 3. Далее трендовые показатели с учетом социальной стратификации Ии. заносились в сопоставительные итоговые таблицы, которые приводятся при рассмотрении каждой из групп РТ.

Этап 4. На завершающем этапе комментировались тенденции оценок РТ, которые могут иметь отношение к социальной принадлежности Ии. Суммированные результаты экспериментов, позволяющие наметить тренды в употреблении РТ с учетом социальной стратификации Ии., представлены в сводных таблицах по группам РТ при дальнейшем изложении материала.

Рабочая гипотеза исследования основана на следующих предположениях:

- при идентификации носителями языка РТ должны обнаруживаться как сходство, так и некоторые оценочные расхождения;
- специфику оценочных расхождений данного рода можно напрямую увязать со стилистическими векторами, обусловленными спецификой корпоративной коммуникативной субкультуры представителей социальных страт и соотносящимися со словоупотребительными особенностями устной деловой речи с учетом социальной стратификации [13] и со стилеобразующим потенциалом концептуальной оппозиции СВОЙ – ЧУЖОЙ [12].

Результаты экспериментального исследования

(I)

В ходе эксперимента исследовалась эффективность 8 РТ авторитарного УКС (см. рис.1).

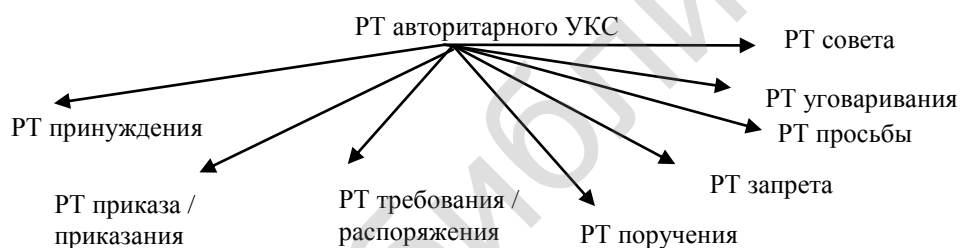


Рис. 1. РТ авторитарного УКС

В результате эксперимента были получены данные, которые представлены в сводной таблице (см. табл. 2), где В – военнослужащие, Б – представители бюджетной сферы, К – представители коммерческой сферы. В табл. 2 занесен наиболее частотный вариант оценки, позволяющий делать выводы об оценочном тренде РТ с учетом социальной стратификации Ии.

На следующем этапе экспериментальный бланк содержал конкретные речевые образцы. Существенных расхождений в оценке РТ на первом и втором этапах обнаружено не было. Результаты первых двух этапов эксперимента позволили выявить тенденцию к нивелированию

негативной оценки интенсивных РТ (принуждение, приказ / приказание) военнослужащими.

Таблица 2. Оценка РТ авторитарного УКС

Название РТ	Оценка		
	Ии.-В	Ии.-Б	Ии.-К
Принуждение	–	–	–
Приказ (приказание)	0	–	–
Требование (распоряжение)	0	0	+/-
Поручение	+	+	0
Запрет	0	0	0
Просьба	+	+	+
Уговаривание	+	+	+
Совет	+	+	+

РТ требования / распоряжения, которые можно считать интенсивными с выраженными признаками официальности, категоричности, наличия вертикальных отношений, военнослужащими и представителями бюджетной сферы оцениваются нейтрально, а представителями коммерческой сферы – в зависимости от ситуации.

РТ поручения, которая лишена семы официальности, военнослужащими и представителями бюджетной сферы была оценена положительно, а представителями коммерческой сферы – нейтрально (т.е. как деловое обыкновение).

Общие наблюдения по результатам исследования РТ авторитарного УКС сводятся к следующему.

1. При оценке РТ в аспекте кооперативности / конфликтности для всех категорий Ии. оказались существенными такие показатели, как *официальность, категоричность* и *наличие эксплицированной угрозы*, которые являются факторами повышения конфликтности. Как конфликтная всеми Ии. квалифицируется РТ принуждения в силу содержания в ней угрозы; кооперативными признаются РТ просьбы, уговаривания, совета. Такой результат не противоречит семному анализу лексем лексико-семантической группы побуждения, а также согласуется с выводом о расширении границ делового дискурса.

2. Наряду с общими особенностями были обнаружены существенные расхождения в оценках РТ Ии. из различных социальных сфер. Для военнослужащих в зоне стертой оценочности оказалась РТ приказа / приказания; представителями бюджетной и коммерческой сфер эта РТ оценивалась как конфликтная. Менее ригидно (как зависящую от ситуации) оценили РТ требования / распоряжения представители коммерческой сферы по сравнению с другими социальными группами. Целесообразность использования кооперативных РТ по ответам Ии. наиболее высока в коммерческой сфере и практически исключена в сфере военно-

служащих. В целом детализация при анализе оценочности РТ, связанная с социальной стратификацией Ии., приводит к наблюдениям, которые оказалось возможным обнаружить только с помощью экспериментальных процедур.

(II)

В ходе проведения эксперимента оценивались две группы РТ демократического УКС: 12 РТ подбора аргумента и 6 РТ построения доказательства (см. рис. 2).

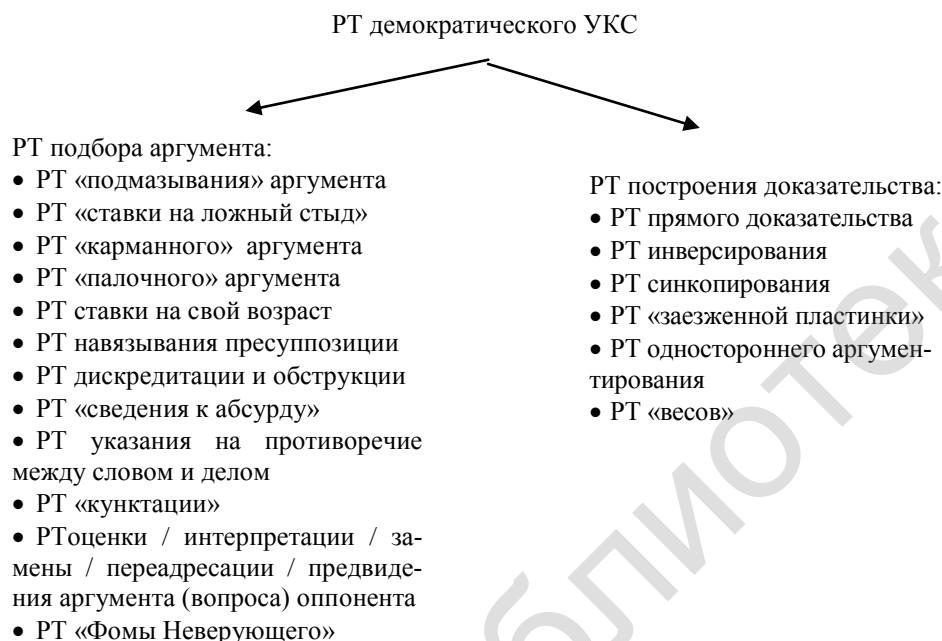


Рис. 2. РТ демократического УКС

Эксперимент проводился с представителями трех социальных сфер по 30 человек из каждой.

Для группы РТ подбора аргумента задание формулировалось следующим образом: «Оцените речевые тактики подбора аргумента с точки зрения эффективности делового общения: «+» – кооперативно, а «-» – конфликтно, «0» – нельзя оценить с точки зрения эффективности, «+/-» – зависит от ситуации. В экспериментальном бланке были даны названия РТ с примерами. Время выполнения задания не фиксировалось. Фрагмент экспериментального бланка см. ниже:

Название РТ	Пример	Оценка
РТ «подмазывания» аргумента (или РТ комплимента)	<i>Вы, как человек умный, не станете это отрицать.</i>	

Результаты эксперимента обобщены в табл. 3.

Таблица 3. Оценка РТ подбора аргумента

Название РТ	Оценка		
	Ии.-В	Ии.-Б	Ии.-К
РТ аргумента «подмазывания» (или РТ комплимента)	+	+	+
РТ «ставки на ложный стыд» (обвинение в мнимой некомпетентности)	–	0	+/-
РТ «карманного» аргумента (подчеркивание выгоды)	+	+	+
РТ «палочного» аргумента (подчеркивание вреда)	–	0	+/-
РТ ставки на свой возраст	0	0	–
РТ навязывания пресуппозиции (логическая уловка)	+/-	+/-	+/-
РТ дискредитации и обструкции	–	–	–
РТ «сведения к абсурду»	+/-	0	0
РТ указания на противоречие между словом и делом	0	–	+/-
РТ «кунктации» (отложенного ответа)	+	+	+
РТ оценки / интерпретации / замены / переадресации / предвидения аргумента (вопроса) оппонента	+/-	+/-	0
РТ «Фомы Неверующего»	–	+/-	0

Менее половины РТ (5 из 12) оценены всеми Ии. одинаково: кооперативные – РТ аргумента «подмазывания» (или тактика комплимента), тактика «карманного» аргумента и тактика «кунктации»; конфликтные – РТ дискредитации и обструкции; в зависимости от ситуации – РТ навязывания пресуппозиции.

Сравнительный анализ полученных результатов позволяет дать следующие комментарии.

1. Большинство РТ (7 из 12) не совпали в оценке представителей различных социальных сфер.

2. Ии.-военнослужащие проявили большую по сравнению с другими группами Ии. категоричность и ригидность; большее количество РТ оценивается ими конфликтно.

3. В экспериментальных бланках представителей бюджетной сферы зафиксировано большее количество РТ (4) со стертой оценочностью («0»).

4. Представители коммерческой сферы большее количество РТ оценивают гибко (+/-).

Обратим внимание на некоторые любопытные расхождения в оценках РТ. Так, РТ «ставки на ложный стыд», апеллирующая к чувствам с целью манипуляции, и РТ «палочного аргумента», содержащего угрозу, «не нравятся» Ии.-военнослужащим, могут быть эффективны (в зависимости от ситуации) для представителей коммерческой сферы и нейтральны для представителей бюджетной сферы.

Оценка РТ ставки на свой возраст нейтральна для военнослужащих и представителей бюджетной сферы и конфликтна для представителей коммерческой сферы. Возможно, характер оценки связан с общим отношением к признанию авторитетов.

РТ построения доказательства можно классифицировать по следующим основаниям: 1) в зависимости от того, какое место занимает тезис: РТ прямого доказательства с препозицией тезиса и РТ инверсирования с постпозицией тезиса; 2) насколько целостно представлено доказательство: РТ синкопирования с имплицитным тезисом и РТ «заезженной пластинки» с имплицитностью одной (любой) части доказательства и рекурсивной эксплицитностью другой; 3) есть ли контраргументы и нейтральные аргументы: РТ одностороннего аргументирования без контраргументов и нейтральных аргументов и РТ «весов», напротив, с контраргументами и/или с нейтральными аргументами.

На первом этапе эксперимента была поставлена задача выяснить возможность оценки РТ построения доказательства. С этой целью Ии. был предложен бланк, содержащий задание отметить знаком «+» названия РТ, которые можно рассматривать в аспекте кооперативно / конфликтно, и знаком «-» те, которые с этой точки зрения оценить невозможно. Предварительно выдвигалась гипотеза о том, что РТ построения доказательства индифферентны по отношению к критерию эффективности общения. Результаты, полученные в результате эксперимента и представленные в сводной табл. 4, эту гипотезу опровергают.

Таблица 4. Возможность оценки РТ построения доказательства

РТ	Возможность оценки РТ		
	Ии.-В	Ии.-Б	Ии.-К
РТ прямого доказательства	+	-	-
РТ инверсирования	+	-	-
РТ синкопирования	+	-	+
РТ «заезженной пластинки»	+	+	+
РТ одностороннего аргументирования	-	-	+
РТ «весов»	+	+	+

Данные эксперимента, представленные в табл. 4, свидетельствуют о том, что военнослужащие в большей степени по сравнению с другими категориями оказались склонными к оценочности РТ (7 из 8). Ответы представителей коммерческой сферы по этому параметру занимают промежуточное положение (6 из 8). Представители бюджетной сферы отметили возможность оценки только у половины РТ.

На втором этапе эксперимента по исследованию РТ построения доказательства проводилась их оценка Ии. Обобщенные данные см. в табл. 5.

Таблица 5. Оценка РТ построения доказательства

Речевая тактика	Оценка		
	Ии.-В	Ии.-Б	Ии.-К
РТ прямого доказательства	+		
РТ инверсирования	–		
РТ синкопирования	–		+/-
РТ «заезженной пластинки»	–	+/-	+/-
РТ одностороннего аргументирования			+/-
РТ «весов»	+	+	+

Компромиссная тактика «весов» получила положительную оценку у всех Ии. Остальные РТ получили не совпадающие у Ии. различных социальных сфер оценки. Представители коммерческой сферы проявили большую гибкость в оценке РТ построения доказательства по сравнению с другими группами Ии.

Для военнослужащих стали конфликтными три РТ, которые связаны с нарушением традиционной логической схемы построения дедуктивного доказательства: когда тезис занимает позицию последнего коммуникативного шага, когда тезис отсутствует, когда имплицитна одна из частей доказательства.

Результаты исследования РТ демократического УКС приводят к следующим обобщениям.

1. Менее половины от общего числа РТ подбора аргумента и построения доказательства оценивается Ии. из различных социальных групп одинаково.

2. Наиболее разнятся оценки РТ построения доказательства, что наводит на мысль о существенном расхождении «когнитивных стилей мышления» (термин М. А. Холодной). Следует отметить, что военнослужащие оценивают конфликтно большинство РТ построения доказательства; они связаны с нарушением традиционной логической схемы построения дедуктивного доказательства: когда тезис занимает позицию последнего коммуникативного шага, когда тезис отсутствует, когда имплицитна одна из частей доказательства.

3. Ии.-военнослужащие в большей степени по сравнению с другими социальными группами в оценках склонны к категоричности, ригидности, конфликтности. В экспериментальных бланках представителей бюджетной сферы зафиксировано наибольшее количество показателя «0», т.е. стертой оценочности. При исследовании возможности оценочности РТ эта же социальная группа чаще других отвечала отрицательно. Представители коммерческой сферы большее количество РТ оценивают гибко (+/-), в том числе это касается оценки РТ построения доказательства.

(III)

В ходе проведения эксперимента исследовались 4 группы РТ бюрократического/либерального УКС (см. рис. 3).

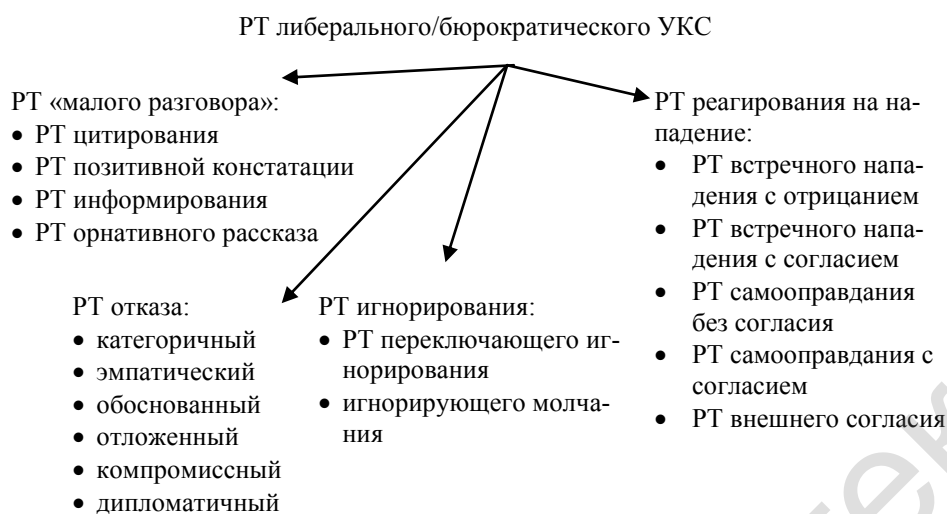


Рис. 3. РТ либерального/бюрократического УКС

Макроинтенция, влияющая на образование стилистического ядра либерального / бюрократического УКС, связана с формированием доброжелательных или недоброжелательных межличностных отношений между участниками управленческого дискурса. По этой причине стилистическую основу данного рода УКС образует фатическое общение, которое максимально приближает нас к личности говорящего.

Фатическая речь – это речь, имеющая своей конечной целью саму речь не как источник прагматической информации, но как «источник общественного самосознания путем речевого взаимодействия с себе подобным» [5, с. 144].

В общении, не предполагающем различия прагматических последствий истинности или ложности высказывания, адресант должен говорить то, чего ожидает от него адресат, и говорить так, как хотелось бы адресату. Информативная речь ограничивает эти возможности. Там, где истинность или ложность суждения имеют прагматическое значение, психологические причины второстепенны. Там, где истинность или ложность суждения являются следствием социальной ситуации речи, эти причины выступают на первый план. Таким образом, «глубинная нравственно-психологическая амбивалентность речевого действия "второго" ряда с точки зрения осознанной необходимости и объединяет в фатическом речевом поведении столь разнородные явления – болтовню, сопровождающую какое-либо другое действие, речевой этикет и духовное общение» [цит. раб., с. 136–137]. Э. Бенвенист, характеризуя фати-

ческую речь как «самый тривиальный вид общения», признает ее наименьшую изученность [1, с. 318].

Общая ситуативно-целевая задача фатического общения варьируется в зависимости от градуированной шкалы оппозиции «близкие – неблизкие и доброжелательные – недоброжелательные межличностные отношения», которые и определяют ближайшие мотивы речевых действий в пределах либерального / бюрократического УКС, маркируемого РТ «малого разговора», отказа, игнорирования и реагирования на нападение. Кооперативные по своей установке РТ «малого разговора» направлены на формирование доброжелательных отношений между участниками управленческого дискурса, выполняют контактоустанавливающую функцию и тематически не связаны с производственной деятельностью. Любопытно, что Дж. Котер [22, с. 145–159], проанализировав хронометрические описания рабочего времени 15 успешных генеральных менеджеров, представляющих 9 американских корпораций, пришел к выводу о том, что их беседы с другими людьми обычно содержат большое количество шуток и часто касаются тем, не связанных с работой. Сходные мысли высказывает специалист в области управления человеческими ресурсами Д. Хант [21].

В РТ «малого разговора» можно выделить четыре разновидности: РТ цитирования, РТ информирования, РТ позитивной констатации и РТ орнативного (от лат. *ornatus* – красивый, изящный) рассказа.

Эксперимент проводился с целью выявления частотности использования РТ «малого разговора» с позиций оценки самих Ии. В ходе эксперимента Ии. заполнялся бланк с заданием распределить четыре РТ в зависимости от частотности их употребления: 1 – использую часто; 2 – использую редко / не использую. Гипотеза исследования применительно к этой группе РТ была уточнена – проверялось предположение о том, что на частотность их использования будет влиять не только социальная стратификация Ии., но и пол. В этом эксперименте принимало участие 403 человека: 153 военнослужащих (только мужчины), 170 представителей коммерческой сферы (85 мужчин и 85 женщин), 80 представителей бюджетной сферы (40 мужчин и 40 женщин). Обобщенные результаты эксперимента представлены в табл. 6. Ответы первой группы («использую часто»), данные Ии., приведены к относительным показателям в силу большого разрыва в количестве Ии. из различных социальных сфер.

Результаты эксперимента подтверждают детерминированность использования РТ сферой коммуникации и гендерными различиями коммуникантов.

Как следует из данных, представленных в табл. 6, Ии. из бюджетной сферы отчетливо продемонстрировали меньшую по сравнению с Ии. их других социальных сфер продуктивность РТ «малого разговора». Это наблюдение весьма существенно в контексте рассуждений о детер-

минированности стилистических особенностей спецификой корпоративной субкультуры и непосредственно согласуется со сделанным ранее выводом о тенденции к общей коммуникативной обезличенности бюджетной сферы.

Таблица 6. Количество ответов первой группы («использую часто»)

РТ	Ии.-К		Ии.-Б		Ии.-В
	Мужчины	Женщины	Мужчины	Женщины	
РТ цитирования	13%	62%	12%	21%	17%
РТ позитивной констатации	14%	28%	17%	18%	2%
РТ информирования	55%	7%	34%	12%	58%
РТ орнативного рассказа	18%	3%	14%	2%	23%

РТ «малого разговора» могут быть классифицированы по критерию дистантности участников общения. В зону сокращенной межличностной дистантности попадают РТ цитирования и позитивной констатации, которые являются тематически связанными с адресатом, личностно ориентированными на него.

Тенденция предпочтительного выбора личностно ориентированных РТ женщинами прослеживается отчетливо: для РТ цитирования 62% у женщин против 13% у мужчин, для РТ позитивной констатации 28% у женщин и 14% у мужчин в коммерческой сфере; для РТ цитирования 21% у женщин против 12% у мужчин, для РТ позитивной констатации 18% у женщин и 17% в бюджетной сфере. Н.Н. Обозов в связи с этим пишет о том, что во взаимоотношениях мужчины чаще подчеркивают моменты объективного знания и интеллектуального сходства, а женщины – эмоциональные компоненты (сочувствие, сопереживание) [14, с. 115].

Обращает на себя внимание существенный перевес позитивных констатаций в фемининном общении, в частности среди Ии. коммерческой сферы, что свидетельствует о более сокращенной межличностной дистанции у представителей этой социальной сферы.

РТ орнативного рассказа, требующая определенных коммуникативных готовностей хорошего рассказчика более свойственна маскулинному общению, ориентированному на поддержание менее доверительных отношений в совокупности с РТ информирования.

В зависимости от социальной стратификации маскулинное общение обнаруживает любопытные особенности. В среде военнослужащих чрезвычайно низок процент позитивных констатаций, что может свидетельствовать об общем эмоционально сдержанном фоне. Наряду с этим, напротив, наиболее высок процент использования РТ цитирования, которая входит в число личностно ориентированных РТ.

РТ отказа анализируются в контексте второй составляющей триады фатического общения – речевого этикета. Под речевым этикетом понимается «социально заданные и национально специфичные регулирующие правила речевого / коммуникативного поведения в ситуациях установления, поддержания и размыкания контакта коммуникантов в соответствии с их статусно-ролевыми и личностными отношениями в официальной и неофициальной обстановке общения» [20, с. 390].

Стереотипные высказывания и ситуации речевого этикета систематизированы и описаны Н.И. Формановской [там же]). В числе основных ситуаций названы следующие: обращение, знакомство, приветствие, прощание, извинение, благодарность, поздравление, пожелание, комплимент, одобрение, сочувствие, соболезнование, согласие и отказ [цит. раб., с. 414–416].

В целом в лингвистике существует традиция рассматривать категорию отрицания и отказа посредством изучения структурно-грамматических особенностей предложений, содержащих отрицание, а также специальных лексических средств выражения этого значения (Т.Г. Акимова, А.И. Бахарев, В.Н. Бондаренко, В.И. Борковский, Л.П. Рыжкин, Е.Г. Казимянец, А.К. Кочетков, М.В. Федорова и др.). К сожалению, такой подход не всегда позволяет увидеть главное: как потенциально цели и намерения говорящего могут реализоваться в конкретном речевом общении и насколько при этом гарантирован «положительный когнитивный эффект» [19, с. 6]. Исследование РТ отказа в аспекте кооперативности / конфликтности отчасти приближает к решению этой задачи. В результате наблюдений было выявлено 6 продуктивных РТ отказа, актуальных для сферы делового общения. Результаты экспериментального исследования оценки РТ отказа представителями трех социальных сфер представлены в табл. 7.

Две РТ отказа получили одинаковую оценку у представителей всех социальных групп Ии.: РТ категоричного отказа – конфликтно, РТ обоснованного отказа – кооперативно. Из этого следует, что объяснение причин смягчает отказ и выступает в качестве фактора сокращения межличностной дистанции.

Таблица 7. Оценка РТ отказа

РТ отказа	Оценка		
	Ии.-В	Ии.-Б	Ии.-К
РТ категоричного отказа	–	–	–
РТ эмпатического (сочувствующего) отказа	0	+/-	+
РТ обоснованного отказа	+	+	+
РТ отложенного отказа	+	+	+/-
РТ компромиссного отказа	0	+	+/-
РТ дипломатического отказа	+	+/-	+

Игнорирование представлено двумя РТ: РТ переключающего игнорирования и РТ игнорирующего молчания. «Игнорирование – умышленное невнимание, рассеянность по отношению к партнеру, его высказываниям и действиям. Чаще всего воспринимается как признак пренебрежения и неуважения, однако в некоторых случаях выступает как тактичная форма прощения бестактности или неловкости, допущенной партнером» [17, с. 30].

Особенность РТ игнорирования заключается в отсутствии специальных языковых средств их реализации. Распознавание игнорирования возможно в пределах интеракции, содержащей как минимум одну смену коммуникативных ролей.

Оценка РТ игнорирования Ии. трех социальных сфер, зафиксированная в результате эксперимента, представлена в табл. 8.

Таблица 8. Оценка РТ игнорирования

РТ	Оценка		
	Ии.-В	Ии.-Б	Ии.-К
РТ переключающего игнорирования	–	0	+/-
РТ игнорирующего молчания	+	+	+

В экспериментальном бланке РТ игнорирования были представлены описательно: оцените реакцию собеседника в следующих ситуациях:

- 1) в ответ на неприятное замечание собеседник меняет тему;
- 2) в ответ на неприятное замечание собеседник умолкает.

РТ игнорирующего молчания оценивается кооперативно всеми Ии., подтверждая кооперативность молчания в русском коммуникативном поведении, которая, в частности, зафиксирована в поговорках (*Слово – серебро, молчание – золото; Кто молчит, тот двух научит; К стати помолчать – что большое слово сказать; Доброе молчание чем не ответ?*). При этом следует отметить, что silentивные коммуникативные акты не тождественны согласию с оппонентом и одобрению его позиции, несмотря на стереотип *молчание – знак согласия*. С.В. Меликян пишет, что «молчание в русском общении – это не согласие, а скорее разногласие. Доказательством этому может служить то, что наиболее часто в русском общении встречается такая функция молчания как дисконтактная (нежелание по каким-либо причинам поддерживать контакт с собеседником)» [9, с. 47–52]. Результаты эксперимента подтвердили, что дисконтактная функция молчания соответствует общей кооперативной стратегии коммуникативного поведения личности.

РТ переключающего игнорирования каждая из групп Ии. оценила по-разному. При общем взгляде на тенденции оценки этих РТ отме-

чается «стертая» оценочность у Ии. бюджетной сферы и креативная – у Ии. коммерческой сферы. Далее в ходе эксперимента исследовались 6 РТ реагирования на нападение: для конфликтной стратегии: 1) встречное нападение с согласием; 2) встречное нападение с отрицанием; 3) индифферентное встречное нападение; для кооперативной стратегии: 1) самооправдание без согласия; 2) самооправдание с согласием; 3) внешнее согласие (уклонение от оценки) (см. табл.9).

Таблица 9. Частотность РТ реагирования на нападение

РТ	Выбор РТ реагирования на нападение		
	Ии.-В	Ии.-Б	Ии.-К
РТ встречного нападения с отрицанием	0	0	0
РТ встречного нападения с согласием	0	0	0
РТ индифферентного встречного нападения	0	6%	0
РТ самооправдания без согласия	73%	38%	36%
РТ самооправдания с согласием	27%	32%	10%
РТ внешнего согласия	0	5%	54%

В экспериментальном бланке Ии. было предложено задание выбрать наиболее подходящий ответ из предложенных.

В качестве стимульных предлагались следующие реплики:

1. *Ну почему вы такой агрессивный?* (агрессивный недоброжелательный тон).
2. *Я не знал, что вы у нас такой легкомысленный* (ироничный тон).
3. *Вы всегда такой придирчивый?* (агрессивный недоброжелательный тон).
4. *Вы как-то очень уж долго думаете...* (ироничный тон)
5. *Ну, зачем так официально! Расслабьтесь...* (пренебрежительный тон).
6. *Это ты для премии так стараешься?* (язвительный тон).

Для выбора были предложены следующие варианты ответов:

- 1) *Да, агрессивный, не то, что вы.*
- 2) *Это я-то агрессивный? Да вы лучше на себя посмотрите.*
- 3) *Это еще вы откуда взяли?*
- 5) *Я не агрессивный, а активный.*
- 5) *Если я не буду агрессивным, дело не сделается.*
- 6) *Агрессия иногда бывает даже полезна.*

Результаты обобщены в табл. 9. Они подтверждают общие выводы об особенностях коммуникативной субкультуры представителей трех социальных страт, которые были сделаны применительно к другим группам РТ.

Выводы

Исследование эффективности 42 РТ по линии «кооперативно – конфликтно» отражает как общие конвенциализированные нормы делового общения, так и особенности, связанные с коммуникативной субкультурой представителей трех социальных страт: военнослужащие демонстрируют склонность к ригидности, категоричности, позитивной оценке речевых тактик побуждения и негативной оценке речевых тактик подбора аргумента и построения доказательства; представители бюджетной сферы – тяготение к нейтральной («стертой») оценочности, «обезличенности», отмечается общая малопродуктивность речевых тактик, сокращающих коммуникативную дистанцию; у представителей коммерческой сферы прослеживается тенденция к негативной оценке речевых тактик побуждения, к гибкой креативной оценке аргументативных и фатических речевых тактик.

Предпринятое исследование можно считать предварительным этапом моделирования исчерпывающего репертуара типовых кооперативных РТ, способных стать операционными единицами лингводидактики при обучении эффективной коммуникации в сфере делового общения. В этом смысле «стиль как содержательный аспект речи помогает преодолеть эффект воронки, обеспечивает взаимопонимание, психологический контакт между людьми и в конечном счете существенно способствует достижению цели общения, включая ... содержание речи в общую линию поведения субъекта, в социально-психологический контекст коммуникации» [7, с. 337].

Обозначенный ракурс стилистической проблематики подкрепляет интерес не только к теоретическим, но и к практическим проблемам лингвистилистики. Предлагаемый подход как частный исследовательский опыт интегрирования стилистики, психолингвистики и прагматики находится в русле перспективного направления развития лингвистики, которое видится в создании «интегративной теории языка как достояния человека» [8: 488].

Список литературы

1. Бенвенист Э. Общая лингвистика [Текст] / Э. Бенвенист. – М. : Прогресс, 2002. – 447 с.
2. Вагапова Д.Х. Риторика в интеллектуальных играх и тренингах [Текст] / Д.Х. Вагапова. – М. : Цитадель, 1999. – 460 с.
3. Введенская Л.А., Павлова Л.Г. Деловая риторика [Текст] / Л.А. Введенская, Л.Г. Павлова. – Ростов н/Д : издательский центр «МарТ», 2000. – 512 с.

4. Винокур В.А. Уловки в споре [Текст] / В.А. Винокур. – СПб. : Речь, 2005. – 142 с.
5. Винокур Т.Г. Говорящий и слушающий: варианты речевого поведения [Текст] / Т.Г. Винокур.–3-е изд.– М. : Изд-во ЛКИ, 2007.– 176 с.
6. Волкова Н.А. К оценке моделей аргументологии [Текст] / Н.А. Волкова, Л.Г. Васильев // Актуальные проблемы коммуникации и культуры : сб. науч. тр. / Пятигорск. гос. лингв. ун-т. – Пятигорск, 2004. – С. 22–28.
7. Долинин К.А. Стилистика французского языка [Текст] / К.А. Долинин. – Л. : Просвещение, 1978. – 344 с.
8. Залевская А.А. Психолингвистические исследования. Слово. Текст : избр. тр. [Текст] / А.А. Залевская. – М. : Гнозис, 2005. – 543 с.
9. Меликян С.В. Молчание в русском общении [Текст] / С.В. Меликян // Русское и финское коммуникативное поведение : сб. науч. тр. / Воронеж. гос. ун-т. – Воронеж : Изд-во ВГТУ, 2000. – С. 47–52.
10. Михальская А.К. Основы риторики: Мысль и слово : учеб. пособие для учащихся 10–11 кл. общеобразоват. учреждений [Текст] / А.К. Михальская. – М. : Просвещение, 1996. – 416 с.
11. Мкртычян С.В. Белая риторика. Черная риторика: материалы интеллектуальных тренингов по развитию навыков ведения полемики [Текст] / С.В. Мкртычян. – Тверь : Издательский дом «Глаголь», 2007. – 152 с.
12. Мкртычян С.В. Концепты СВОЙ – ЧУЖОЙ в аспекте стилиобразования: результаты экспериментального исследования [Текст] / С.В. Мкртычян // Вестник Тверского государственного университета. – Сер. Филология. – 2010. – № 15. – Вып. 4 «Лингвистика и межкультурная коммуникация». – С. 214–231.
13. Мкртычян С.В. Управленческий лексикон как ядерная стилистическая зона устной деловой речи [Текст] / С.В. Мкртычян // Вестник Вятского государственного гуманитарного университета. – 2010. – 1(2) (Филология и искусствоведение). – С. 19–24.
14. Обозов Н.Н. Психология межличностных отношений [Текст] / Н.Н. Обозов. – Киев : Лыбидь, 1990. – 192 с.
15. Поварнин С.И. Искусство спора: о теории и практике спора [Электронный ресурс] / С.И. Поварнин. Режим доступа: <http://www.PSc.eu.tt>. – Загл. с экрана.
16. Ручкина, Е.М. Лингво-аргументативные стратегии вежливости в речевом конфликте (на материале педагогического дискурса) [Текст] : дис. ... канд. филол. наук. : 10.02.19 / Е.М. Ручкина ; Калуж. гос. ун-т. – Калуга, 2009. – 183 с.
17. Сидоренко Е.В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии [Текст] / Е.В. Сидоренко. – СПб. : Речь, 2006. – 208 с.

18. Стернин И.А. Практическая риторика [Текст] / И.А. Стернин. – М. : Издательский центр «Академия», 2005. – 272 с.
19. Сусов И.П. Прагматика и теория релевантности [Текст] / И.П. Сусов // Тверской лингвистический меридиан : сб. науч. ст. / гл. ред. И.П. Сусов. – Тверь : Научная книга, 2006. – Вып. 6. – С. 3–15.
20. Формановская Н.И. Речевое взаимодействие: коммуникация и прагматика [Текст] / Н.И. Формановская. – М. : ИКАР, 2007, – 480 с.
21. Хант Д. Управление людьми в компаниях: руководство для менеджера [Текст] / Д. Хант. – М. : ЗАО «Олимп-Бизнес», 1999. –176 с.
22. Kotter, J. What Effective General Managers Really Do [Text] / J. Kotter // Harvard Business Review. – March-April, 1999. – Pp. 145–159.

**COMMUNICATIVE EFFICACY OF SPEECH TACTICS
IN MANAGERIAL COMMUNICATIVE STYLES:
EXPERIMENTAL STUDIES**

S.V. Mkrttychian

Tver state university, Tver

The paper presents a methodology of experimental studies of communicative efficacy of speech tactics as stylistic markers of communicative styles in management; the results of experimental studies focusing on socially stratified managerial communication are outlined.

Keywords: *pragmatics, stylistics, speech tactic, managerial communicative style, experiment, social stratification.*

Об авторе:

МКРТЫЧЯН Светлана Викторовна – канд. филол. наук, доцент, докторант кафедры английского языка Тверского государственного университета, e-mail: mkrttychian@mail.ru