

УДК 808.5

DOI: 10.18413/2408-932X-2016-2-2-78-82

Бочарова Т. И.

**НЕПРИНУЖДЕННАЯ КОММУНИКАЦИЯ
В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Бочарова Татьяна Ивановна, кандидат педагогических наук, доцент. Московский государственный университет путей сообщения Императора Николая II (МИИТ), ул. Образцова, д. 9, стр. 9, г. Москва, 127994, Россия.
E-mail: tan.bocharova@gmail.com

Аннотация

В статье излагаются некоторые результаты изучения непринужденного общения. Формулируется определение понятия «профессиональное непринужденное высказывание»; рассматривается специфика непринужденной речи, которая используется в профессиональной сфере. Описываются ситуации применения данной речи в зависимости от направленности отраслей производства (материальная, духовная, сфера услуг). Непринужденная речь сравнивается с деловым общением, формулируются отличия между непринужденной и деловой коммуникацией. Выявляются некоторые психологические и лингвистические характеристики рассматриваемой речи, в частности, спонтанность, неподготовленность, непосредственность и другие. Приводятся признаки непринужденного высказывания, а также классификация его жанровых разновидностей в профессиональной сфере. В заключительной части статьи анализируются образцы непринужденных высказываний в диалогической и монологической разновидностях, иллюстрируются их речевые особенности, характеризуются экстралингвистические факторы непринужденной коммуникации.

Ключевые слова: непринужденная речь; разговорная речь; профессиональное общение; неофициальная ситуация.

Bocharova T. I.

EASEFUL COMMUNICATION IN PROFESSIONAL WORK

Bocharova Tatiana Ivanovna, PhD in Pedagogical Sciences, Associate Professor. Moscow State University of Railway Engineering (MIIT), 9 b9 Obraztsova St., Moscow, 127994, Russia.
E-mail: tan.bocharova@gmail.com

Abstract

The article presents some results of the study of easeful communication. The author provides the definition of the concept “professional easeful statement” and discusses the specific character of easeful speech used in professional sphere. Besides, the author describes the situations of using the given speech, depending on the orientation of branches of production (material, spiritual, the service industry). Easeful speech is compared to business communication. The author determines the differences between easeful communication and business communication. Some psychological and linguistic characteristics of the speech such as spontaneity, unpreparedness, ingenuousness and others come to light. The article provides the signs of easeful utterances as well as their classification of genre varieties in professional sphere. In the final part of the article, the author analyzes the samples of easeful utterances in dialogical and monological varieties, and characterizes their speech features and extralinguistic factors.

Keywords: easy speech; informal conversation; professional dialogue; unofficial situation.

Непринужденная коммуникация – это взаимодействие, предполагающее свободное, естественное, как правило, неподготовленное общение в неформальной дружеской ситуации. Она характерна для ситуаций и бытового, и профессионального взаимодействия, в которых

имеют место такие психолого-лингвистические характеристики, как спонтанность, эмоциональность, неофициальность, неподготовленность. Это говорит о том, что непринужденная речь имеет более свободные формы реализации, нежели литературная

разговорная речь, строго подчиненная кодификационным нормам, исключая из своего состава жаргон, просторечия и диалектизмы. В неформальной или частично неофициальной ситуации разговорная речь может содержать отступления от правил лексики и грамматики в большей или меньшей степени, в зависимости от культурного уровня собеседников, их речевой подготовки, а также экстралингвистических факторов общения (места, времени, невербальных средств, особенностей личности собеседников, их количества). Важную роль в балансировании в сторону нормативности/ненормативности произносимой речи играют факторы стратификации собеседников, а именно, гендер, возраст, уровень образования, образ жизни, семейное положение, профессиональная роль и т.п. В силу этой многосложности, непринужденная речь по своим признакам «близка к нелитературным формам общения, поэтому нередко можно встретить квалифицирующее определение “разговорно-просторечный”, объединяющее литературную и нелитературную разновидности языка» [3, с. 41].

Непринужденное взаимодействие противопоставлено деловому общению, в котором недопустима речевая небрежность, грубые нарушения речевых норм, которые могут приводить к недопониманию в решении многих важных проблем, двусмысленности трактовки тех или иных профессиональных вопросов. Кроме того, важную роль играет техника речи, хорошо поставленный голос, особенно во время публичного общения, точное использование невербальных средств, а также безоговорочное соблюдение этикетных правил поведения. Необходимо отметить, что неформальное высказывание в рамках официальной или частично официальной ситуации при общении с коллегами и руководством имеет ряд ограничений, связанных со сложившимся корпоративным регламентом делового этикета организации, а также общими правилами поведения между сотрудниками корпорации. Кроме того, организационные принципы, включающие требования общения на литературном языке, правила делового этикета, нормативы дресс-кода могут быть более строгими в крупных компаниях, предполагающих частые официальные коммуникации, встречи с инвесторами, партнерами и т.п.

Таким образом, деловое общение будет эффективным только при соблюдении совокупности специфических правил, которые детерминируют реализацию условий для осуществления профессиональной компетентности.

В профессиональной деятельности непринужденное общение, безусловно, тоже достаточно распространено. Однако корпоративная сфера взаимодействия – это официальная коммуникация, она направлена на решение конкретных прагматических задач, поэтому в зависимости от разделения труда по отраслям общественного производства, направленного на различные виды сферы услуг, создание материальных (различные виды промышленности, сельское хозяйство, ЖКХ и др.), нематериальных благ (образование, здравоохранение, спорт и др.), а также отраслей умственной или физической деятельности, квалификации сотрудников, трудящиеся в большей или меньшей степени могут использовать в своем общении непринужденную речь.

Непринужденная коммуникация в профессиональной деятельности возникает, как правило, во время неформальных моментов (перерыв на обед, беседы «на отвлеченные темы» во время учебной паузы в вузе, так называемый «перекур» на производстве). Данная речь может произноситься в период непосредственного осуществления трудовой деятельности, например, при беседе портных в цехе и т.д.

Естественный дискурс частотен в официальной обстановке, особенно если есть условия для неформального взаимодействия и личность имеет достаточный опыт подобного общения, а также чувствует себя естественно и психологически комфортно. Это касается и ситуаций так называемого приватного разговора руководителя и подчиненного, когда необходимо решить проблему без участия посторонних лиц. Взаимодействие в этом случае, безусловно, должно быть с соблюдением служебной субординации, однако если разговор из серии «по душам», к примеру, о повышении/понижении в должности, возможных психологических проблемах работника, выплате премии, конфликтных ситуациях в коллективе и т.п., то фактор естественности беседы «без галстуков» станет ведущим.

С нашей точки зрения, непринужденная речь в профессиональной сфере – это естественная речь, произносимая во время неофициальных пауз корпоративного общения в обстановке, как правило, паритетной коммуникации, предполагающей бытовую тематику или неформальное обсуждение профессиональных вопросов. Соблюдение норм речи определяется сферой (материальной или духовной), в которой используется непринужденное высказывание, уровнем культуры коммуникантов и другими подобными факторами.

В качестве устных жанров непринужденного общения в организации можно назвать следующие: этикетно-церемониальные: приглашение, застольное слово, поздравление, речь к подарку, утешение; конфликтные: оскорбление, жалоба, осуждение, претензия, назидание, выговор, нравоучение; рекреативные: шуточный рассказ, острота; проблемно-профессиональные: спор, реплика, сообщение, беседа на профессиональные темы; бытовые: устный рассказ, сплетня, беседа на бытовые темы, похвала.

Естественное общение, которое возникает при непосредственном контакте сотрудников компании, главным образом возможно в ситуации демократического стиля на уровне горизонтальных профессиональных отношений между коммуникантами, когда возможен открытый диалог и каждый говорящий может развивать более одной темы, которая покажется важной или интересной слушателям. Иногда собеседник эмоционально высказывается о какой-то проблеме дома или в профессиональной сфере с целью получения совета, поддержки или для того чтобы просто выговориться, снять эмоциональное напряжение среди товарищей-коллег. Это создает позитивные условия для развития дружеских межличностных отношений вообще и для формирования условий дальнейшей эффективной профессиональной деятельности.

Кроме того, большое значение имеет уровень психологической комфортности участников официального или неофициального взаимодействия, умение извлекать из долговременной или кратковременной памяти необходимые знания, готовность оперативно использовать хранящуюся информацию во внутренней речи, а затем и во внешней форме речи как в полностью (или частично) подготовленной версии, так и в качестве словесной импровизации. То есть результативность общения будет зависеть от хорошего знания предмета речи, опыта говорящего, объема его фоновых знаний. Вообще говоря, высказывание во время профессиональной паузы может произнести каждый, но многое все-таки будет определяться уровнем культуры и коммуникативно-психологической готовностью говорящего, его эрудицией и объемом словарного запаса. В противном случае общение будет скучным и однообразным. А в период производственной паузы люди, как правило, хотят перекусить, отдохнуть, расслабиться, переключиться с

основного вида деятельности и т.п. Поэтому «душа компании» привносит в общение необходимую новизну, остроту и эмоциональный подъем.

Ситуацию непринужденного общения можно наблюдать во время специального мероприятия, например, корпоративного праздника.

Тимофеев М.И. отмечает, что важнейшим элементом корпоративной культуры, помимо дружеских взаимоотношений с коллегами, материальных льгот и вознаграждения, чувства принадлежности к чему-то значительному и пр., являются поздравления коллег с повышением по службе, днем рождения или профессиональным (подлинным или придуманным) праздником [4, с. 40-41]. Поздравительная речь может сопровождаться небольшим застольем (шведский стол, фуршет, кофе-брейк и т.д.), а также вручением подарка. Подобные мероприятия способствуют укреплению корпоративной культуры. А застольное общение вызывает речевое раскрепощение, раскрытие некоторых творческих способностей личности, которые в полной мере не проявляются в строгом деловом общении. Кроме того, застольные беседы, особенно между бизнес-партнерами, могут выступать в качестве способа, опосредованно или прямо решающего производственные задачи: паритетность (общий стол, совместный праздник и пр.) создает толерантные условия для разного рода договоренностей – сытый и, соответственно, в хорошем расположении духа человек проявляет большую «сговорчивость» в обсуждении некоторых сложных или спорных вопросов.

Таким образом, праздничное общение и сопровождающие его жанры выполняют не только сугубо рекреативную функцию. На корпоративные торжества нередко приглашаются «полезные» для организации люди: деловые партнеры, спонсоры и т.п., что облегчает решение многих производственных задач. Организация совместных мероприятий создает дополнительные условия для сближения сотрудников, объединения во имя решения поставленных целей и осуществления глобальной миссии предприятия, способствует укреплению корпоративного духа в целом. Это касается и менеджеров разного уровня, и рядовых сотрудников фирмы.

В последнее время в корпоративной культуре важную роль приобретает "дух" человеческих отношений, который является необходимой базой не только любой цивилизованной деятельности,

но и эффективной коммуникации в профессиональном коллективе [2, с. 3]. Поэтому проведение мероприятий, создающих условия для непринужденного общения в организации, способствует сплочению сотрудников, идентификации их не как бездушных «винтиков» системы, а как единого коллектива, способного слаженно и результативно решать любые поставленные перед ними производственные задачи.

Что касается разновидностей речи, то разговорная непринужденная речь реализуется преимущественно в диалогической (полилогической) форме. Короткие диалогические реплики на «свободные темы» создают условия свободного, незатрудненного общения, в котором не требуется жесткий контроль каждого слова или фразы, как это часто требуется в деловом общении. Собеседники играют естественные социальные роли, близкие их «натуральному» поведению.

Рассмотрим непринужденный диалог, состоявшийся между методистом и студентом первого курса заочного отделения одного из вузов города Москвы:

- Скажите, а где больше платят: на гражданском или уголовном праве?
- Где нет нас...
- Хм...
- Большой роли выбор специализации не играет.
- А Вы не знаете, кто наш куратор?
- Дисциплина специализации также куратор.
- Которая ведет?
- Да. Вы бы какие-нибудь насущные вопросы задавали!
- А какие?
- Ликвидация финансовой задолженности, академических долгов.

Как видим, непринужденное общение происходит в официальном месте, общение осуществляется на «вы» и направлено на организационные темы, что свойственно для ситуации делового общения. Методист отвечает кратко, тон речи сухой, официальный. Однако содержание некоторых фраз указывает на непринужденный характер: короткие реплики диалога характеризуются неполнотой, свойственной разговорной речи, содержат клише и отступления от речевых норм. «Диалог обеспечивает естественность и непринужденность речи, ее неполноту, которая возмещается за счет ситуации общения» [1, с. 222].

При ответе на первый вопрос методист использует крылатое выражение из комедии А.С. Грибоедова «Горе от ума», что свидетельствует о том, что собеседник хочет уйти от ответа, но в то же время все-таки дает ответ по существу: «Большой роли выбор специализации не играет». Для непринужденной речи свойственна экономия речевых средств, использование клише и устойчивых выражений. В данном случае о разговорности свидетельствует и неточный порядок слов в поговорке. На вопрос студентки о кураторе сотрудник деканата отвечает, грамматически неверно построив предложение, стараясь экономить устные речевые ресурсы: «Дисциплина специализации также куратор». Однако студентка ее поняла, т.к. уточнила: «Которая ведет?». То есть куратор – преподаватель дисциплины специализации. Далее сама методист подчеркивает несущественность, по сути – неофициальность – некоторых вопросов студентки: «Вы бы какие-нибудь насущные вопросы задавали!»

В другом образце (фрагмент) представлен диалог между преподавателем и гардеробщицей.

- А вы в котором часу заканчиваете?
- Как вам надо, так и заканчиваю.
- А, ну тогда хорошо. Я успею куртку забрать.
- Я тут допоздна сижу, и студенты приходят. Мы поговорим когда. И преподаватели приходят. «Любовь Петровна, здравствуйте, как дела, как внуки?». У меня двое внуков и двое правнуков, внуки работают, живут со мной, а мне на глаз операцию нету денег, не дают. Я плохо видеть стала. Это я их кормлю. Со мной живут. Ухожу на работу, чтобы глаза их не видели. Я тут рядом живу. Добежал, и все.
- Да вам отдыхать надо.
- Нет, я не могу, на работу ухожу, чтоб глаза мои их не видели. Вот две недели их не кормила. Так они ели пельмени, я их уже видеть не могу, эти пельмени покупные. Я говорю: «Давайте, варите. Вот картошка, лук, все им даю, пусть готовят! Не готовят! Нет, говорят, ты вкуснее готовишь, сама готовь! И даже правнучки, четыре года и семь лет, говорят: «Ты вкуснее!» А внукам двадцать четыре и двадцать семь. Все работают. Я говорю: «Берите, варите нормальную еду». Сейчас опять готовлю я сама. А студенты сюда приходят, я их угощаю, они говорят: «Баба Люба, вкусно!» Приходят с ночи, говорят: как досижу, не знаю. Я им говорю: «Садись, пей кофе с печеньем или баранками!» Когда есть, разве жалко, иди, наводи кофе, да пей!

В данном примере представлен непринужденный диалог, в котором речь одного собеседника (преподавателя) – короткие реплики, высказывания другого (гардеробщицы) – более развернутые сообщения монологического характера. Речь гардеробщицы содержит явные признаки непринужденной разговорной речи: спонтанность, неподготовленность, непосредственность. Работа гардеробщицы в образовательном учреждении принадлежит к сфере физического труда, в гардеробе женщина трудится в свою смену одна, поэтому, соответственно, у нее возникает потребность в общении с людьми, которые периодически оставляют верхнюю одежду в этом гардеробе. Кроме того, накопившиеся домашние проблемы, взаимное непонимание с внуками, ищут выхода. И такая речевая «разрядка», выраженная в форме непринужденного разговора, дает определенный, безусловно, положительный психологический эффект. Ее речь – это небольшие разговорные монологи в жанре устного бытового рассказа, вплетенные в структуру диалога. О своей жизни пожилая, умудренная опытом женщина говорит просто, искренне, эмоционально. Языковые средства максимально упрощены, неполнота простых предложений, лексическо-грамматические повторы, речевые ошибки свидетельствуют о бедности словарного запаса, что в целом обусловлено неофициальностью ситуации.

Проанализированные примеры свидетельствуют о том, что непринужденная коммуникация в профессиональной сфере имеет свою специфику и направлена на решение как личных проблем, так и производственных задач.

Таким образом, непринужденные высказывания в профессиональной сфере, в отличие от делового профессионального общения, имеют ряд языковых и

экстралингвистических особенностей, специфический набор жанров, диалогические и монологические разновидности, что определяет рассматриваемый вид общения как сложное многоуровневое образование, которое, являясь частью корпоративной культуры, служит средством психологической разгрузки, примирения конфликтующих сторон, помогает решать производственные задачи, способствует укреплению корпоративной культуры и в целом – гармонизации межличностных отношений в трудовом коллективе.

Литература

1. Брандес, М.П. Стилистика текста. Теоретический курс: Учебник. 3-е изд., перераб. и доп. М.: Прогресс-Традиция; ИНФРА-М., 2004. 416 с.
2. Перскова, Т.Н. Феномен корпоративной культуры в современной России (сопоставительный анализ корпоративных культур в российских и иностранных организациях): Автореферат дис. ... кандидата культурологии. М., 2007. 20 с.
3. Сиротинина, О.Б. Все, что нужно знать о русской речи: Пособие для эффективного общения. М.: Книжный дом «ЛИБРОКОМ», 2010. 224 с.
4. Тимофеев, М.И. Связи с общественностью (паблик рилейшнз). М.: Издательство РИОР, 2004. 158 с.

References

1. Brandes, M. P. *Stylistics of the Text. Theoretical Course*. 3rd ed. Moscow: Progress-Traditziya; INFRA-M, 2004. 416 p.
2. Persikova, T. N. *The Phenomenon of Corporate Culture in Modern Russia* (Comparative Analysis of Corporate Cultures in the Russian and Foreign Organisations). Abstract from PhD Thesis in Culturology. Moscow, 2007. 20 p.
3. Sirotnina, O. B. *Everything you Need to Know about the Russian Language: a Handbook for Effective Communication*. Moscow: Book house "LIBROKOM", 2010. 224 p.
4. Timofeev, M. I. *Public Relations*. Moscow: Publisher RIOR, 2004. 158 p.