Министерство образования и науки Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Комсомольский-на-Амуре государственный
технический университет»

На правах рукописи

Насонова Анна Сергеевна

Коммуникативное взаимодействие в русской и английской производственных сферах

Направление подготовки
45.04.02 – «Лингвистика»

АВТОРЕФЕРАТ
МАГИСТЕРСКОЙ ДИССЕРТАЦИИ

2017

Бессерт
Елена Вячеславна
Проверено
29.06.2017 Зачтено Библиотека

Работа выполнена в ФГБОУ ВО «Комсомольский-на-Амуре государственный технический университет»

Научный руководитель доктор филологических наук, профессор Шунейко Александр Альфредович

Рецензент кандидат филологических наук, доцент Авдеенко Иван Анатольевич доцент кафедры русского языка и литературы ФГБОУ ВО «Амурский гуманитарно-педагогический государственный университет»

Защита состоится «26» июня 2017 года в 13 часов 30 мин на заседании государственной экзаменационной комиссии по направлению подготовки 45.04.02 «Лингвистика» в Комсомольском-на-Амуре государственном техническом университете по адресу: 681013, г. Комсомольск-на-Амуре, ул. Ленина, 27, ауд. 308/4.

Автореферат разослан 21 июня 2017 г.

Секретарь ГЭК 19.06.2017 О.И. Лопатина

Общая характеристика работы

Коммуникации играют важную роль формировании эффективного производственного процесса. Эффективные внутренние коммуникации способствуют повышению показателей деятельности предприятия и уровня удовлетворённости сотрудников трудом, формированию чувства сопричастности к работе производственного предприятия.

На первый взгляд может показаться, что эффективная коммуникационная система выстроится "сама собой", когда на группу работников будет возложена определённая производственная задача. Зачастую даже активные, намеренные попытки формирования благоприятных условий для внутренних коммуникаций не дают желаемого результата. Стиль общения руководителя с подчинёнными, взаимодействие сотрудников в процессе совместной работы, создание служебных документов и другие аспекты могут, как повысить эффективность работы предприятия, так и стать причиной её спада.

Внутренние коммуникации на предприятии являются важной составляющей частью корпоративной культуры, которая не только являет собой перечень проводимых праздничных мероприятий, но и олицетворяет процессы организации ведения бизнеса в компании, культуру внутренних корпоративных связей на всех уровнях, структуру и последовательность внутренних маркетинговых контактов. Внутренние коммуникации на предприятии представляют собой не дань бизнес-моде на инновации, а осознанную необходимость рационального управления предприятием.

Актуальность исследования заключается в том, что огромное количество людей во всем мире задействовано на производстве, проводя на работе большую часть своего времени, ежедневно вступая в коммуникативное воздействие со своими коллегами и начальством. В настоящее время организации уделяют большое внимание поддержанию благоприятной атмосферы в коллективе, регулярно проводя корпоративные тренинги и различные мероприятия для работников, а также развивая корпоративную культуру.

Цель исследования заключается в выявлении основных особенностей коммуникативного взаимодействия в русской и английской производственной сфере.

К основным **задачам** диссертации относятся:

1 Изучить теоретическую базу по теме исследования (основные школы и направления, развивавшие теорию внутренней коммуникации на предприятии, причины позникновения конфликтов и способы их предотвращения, использование вербальных и невербальных средств общения в процессе коммуникации в производственной сфере).

2 Определить специфику коммуникативного взаимодействия в производственной сфере.

3 Выявить основные причины возникновения конфликтов и способы из устранения в процессе коммуникации в русской и английской производственной сфере.

4 Проанализировать влияние использования вербальных и невербальных средств выражения согласия и несогласия в процессе коммуникации в русской и английской производственной сфере; 5) основываясь на результатах анкетирования, провести сравнительный анализ особенностей коммуникативного взаимодействия в русской и английской производственной сфере.

Объектом исследования является русская и английская производственная среда, **предметом** – особенности коммуникативного взаимодействия в русской и английской производственной сфере.

Материалом исследования послужили результаты анкетирования, проведённого на двух производственных предприятиях с русской и английской производственной средой.

Методы исследования: в исследовании использовались методы теоретического анализа, изучения материалов научных и периодических изданий по проблеме, анкетирования, статистического анализа.

Научная новизна магистерской диссертации определяется тем, что в данной работе приведены и проанализированы результаты опроса работников действующих промышленных предприятий, что даёт возможность применить выво-

ды, сделанные в данной работе, при разработке стратегий эффективной коммуникации в русской и английской производственной сфере.

Достоверность и обоснованность результатов исследования: достигаются через четкость методологических позиций, использование современных теоретических методов, соответствующих природе изучаемого явления, и репрезентативность материала исследования.

Практическая значимость и ценность исследования объясняется возможностью использования материала данной работы при проведении лекций и семинаров по таким дисциплинам, как «Основы теории межкультурной коммуникации» и «Основы мереджмента».

Личным вкладом автора является писание и классификация теоретического материала по теме исследования; проведение анкетирования; обработка и интерпретация полученных результатов.

Основные положения, выносимые на защиту:

1 Коммуникативное взаимодействие в русской и английской производственной сфере характеризуются набором признаков, которые отличают его от коммуникативных взаимодействий в иных сферах.

2 Причинами возникновения конфликтных ситуаций на производстве могут послужить противоположные ориентации вступающих во взаимодействие людей (различие потребностей); идеологические причины; причины экономического и социального порядка; противоречия между элементами социальной структуры (например, когда цели и задачи разных уровней организации или управления обществом не соответствуют друг другу).

3 Существует множество способов выражения согласия и несогласия в процессе коммуникации. Рассмотрено влияние использования вербальных и невербальных средств выражения согласия и несогласия в процессе коммуникации в русской и английской производственной сфере.

4 Сопоставление особенностей коммуникации в русской и английской производственной сфере, основываясь на результатах анкетирования, может быть использовано для построения успешных внутренних коммуникаций на производстве.

Апробация исследования. Основные положения и выводы работы были представлены на заседаниях кафедры «ЛМК» и в научных журналах:

1 Насонова, А. С. Анализ причин возникновения конфликтов в производственной среде / А. С. Насонова // Современные научные исследования и разработки, 2016. – Т. 7. - № 7 - С. 455-459.

2 Насонова, А. С. Особенности формирования теории внутренней коммуникации в производственной сфере / А. С. Насонова, А. А. Шунейко // Успехи современной науки и образования, 2016. – Т. 6. - № 12 - С. 74-77.

3 Насонова, А. С. Факторы, влияющие на возникновение конфликтов в производственной сфере / А. С. Насонова, А. А. Шунейко // Успехи современной науки, 2017. – Т. 3. - № 3 - С. 175-178.

Структура и объем магистерской диссертации: введение; 1 теоретическая часть; 2 практические части; заключение, список использованных источников и приложение.

Выводы

Первая глава «Формирование теории внутренней коммуникации в производственной сфере» содержит обзор основных теорий различных школ и направлений, которые изучали внутренние коммуникации в организации..

Необходимость управления внутренними коммуникациями в производственных организациях была осознана уже к концу XIX века. Одним из первых на это указал Анри Файоль, который был представителем административной школы, которая также известна как классическая школа управления. Административная школа ставила своей целью создание универсальных правил управления, затрагивающих два главных аспекта: создание эффективной системы управления организацией и формирование структуры управления работниками.

Ярким представителем административной школы был также Макс Вебер, который предложил концепцию «рациональной бюрократии». В своих работах Вебер относил бюрократию к социологическим понятиям о рационализации совместной деятельности. Оптимальной формой, или схемой, организации он считает ту, которая может гарантировать предсказуемость поведения работников. По мнению Вебера, бюрократическая структура обеспечивает поддержание высокого уровня учёта результатов, необходимого для руководства организации и для всех, кто с ней связан.

Примерно в то же время сформировалась школа человеческих отношений. Основоположником школы человеческих отношений считается Элтон Мэйо, который был профессором школы бизнеса Гарвардского университета. Мэйо называл группу работников организации социальной системой, в которой есть свои системы контроля. Он считал, что можно повысить эффективность труда, определённым образом воздействуя на эту систему. Результаты исследований показали, что человеческий аспект порой влияет на производительность труда сильнее, чем изменение его физических и технических условий. Мэйо утверждал, что человек в организации пытается наладить социальные взаимодействия с другими людьми в коллективе и только после этого концентрируется на исполнении своих экономических функций. Данное исследование показало всю важность поведенческих

факторов в процессе социального взаимодействия. Школа человеческих отношений делала основной акцент на людей и их взаимоотношения, а не на заботу о производстве, как школа научного управления.

Ещё одним приверженником концепции человеческих отношений был Дуглас Макгрегор. Он считал важным сопоставление целей организации с целями каждого отдельно взятого человека в организации. Макгрегор считал, что сближение этих целей могло быть достигнуто только посредством совместных усилий руководства организации и рядовых сотрудников. По его мнению, основной задачей руководства компании и организационной структуры является создание условий, позволяющих работникам организации реализовывать свои собственные цели и задачи одновременно с достижением целей предприятия.

Одним из наиболее известных авторов, кто серьёзно изучал коммуникацию на крупных предприятиях, был Честер Барнард. Он считал внутренние коммуникации тем звеном, которое связывает цель организации и людей, являющихся ее членами. По мнению Бернарда, письменная и устная формы общения являются основными методами внутренних коммуникаций в организации. Они также рассматривались и как потенциальный источник проблем, с которыми сталкиваются руководители и рядовые сотрудники при трактовании своих полномочий и обязанностей.

Исследования Дуэйна П. Шульца и Сидни Э. Шульца в области индустриально-организационной психологии также указывают на влияние различных аспектов внутренних коммуникаций на эффективность работы предприятия. Одним из таких аспектов является формирование формальных и неформальных групп. В работе любой организации неизбежно формирование малых групп. В результате совместной деятельности коллектив начинает разбиваться по различным характеристикам: по интересам, по возрасту, по месту проживания и т.д. Соответственно, чем больше коллектив, тем больше групп образуется. Д. П. Шульц и С. Э. Шульц считают, что сплочённость является важным фактором формирования групп. Сплочённость группы – это степень близости членов группы. Внутри группы вырабатываются определённые нормы и ценности, что даёт человеку чувство защищённости, психологического комфорта.

Наиболее широко используемая современная модель коммуникации основана главным образом на ранних работах Клода Шеннона и Норберта Винера по кибернетике. Она позволяет представить процесс коммуникации в организации как обмен сообщениями, затруднённый «шумами», или коммуникативными барьерами. Согласно этой модели, в организации коммуникатор — это руководитель или работник, имеющие определённые идеи, намерения, информацию и конечную цель сообщения.

Во второй главе «Конфликты в производственной сфере» исследуются особенности речевого конфликта на производстве, факторы возникновения и развития конфликтов на производстве, пути разрешения конфликта.

На сегодняшний день тема профессиональных конфликтов очень актуальна. Современные психологи работают над этой проблемой и пытаются найти пути разрешения конфликтных ситуаций. Профессиональные конфликты принято также называть конфликтами между руководителем и подчинённым, т.е. конфликтами «по вертикали». С данным видом конфликта сталкиваются почти все те, кто хоть когда-то работал или работает. Одни чувствуют нарастание конфликтной ситуации, но предпочитают молчать во избежание «наказания» со стороны руководства, другие же не хотят молчать и отстаивают свою правоту, чего бы это им ни стоило.

Многие авторы особое внимание уделяют причинам возникновения конфликтных отношений. Так, В. Р. Дольник считает, что в основе человеческих конфликтов лежат биологические программы, направленные на стремление выжить в схватке за существование (соревнование особи с враждебным миром, с представителями других видов, с сородичами). Даже у стадных животных, где существуют определённые правила поведения, предполагается соперничество за лучшую пищу, за самку, за лидерство в стае. Таким образом, стремление к соперничеству заложено ещё у предков человека. Дж. Ролз главную причину конфликтов в человеческом обществе связывает с нарушением норм социальной справедливости и, как следствие – с ущемлённым чувством собственного достоинства, при этом сама справедливость - это соответствие между вкладом человека в решение каких-то вопросов и получаемыми за это благами (моральными или мате-

риальными). Данное «соответствие» определяется уровнем развития конкретного общества, группы или отдельного индивида. Исходя из этого часто конфликт порождается: либо нарушением существующих и общепринятых норм справедливости, либо столкновением разных представлений о нормах справедливости. С.Ф. Фролов выделяет общие причины конфликтов: противоположные ориентации вступающих во взаимодействие людей (различие потребностей); идеологические причины; причины экономического и социального порядка; противоречия между элементами социальной структуры (например, когда цели и задачи разных уровней организации или управления обществом не соответствуют друг другу).

Нельзя полностью оградить коллектив и человека в нем от профессиональных конфликтов, но есть масса способов хоть как-то сократить их количество. К примеру, необходимо сбалансировать рабочее место каждого сотрудника. Это означает, что рабочее место должно быть обеспечено всем необходимым оборудованием и средствами для выполнения функций для каждого работника, в зависимости от его трудовых обязанностей. Также необходимо взаимно уравновесить права и обязанности каждого сотрудника или, по крайней мере, сотрудников, занимающихся одним делом.

Было организовано эмпирическое исследование для выявления основных причин возникновения конфликтов и методов их разрешения у людей, занятых в производстве. Местом проведения эксперимента было выбрано два крупных предприятия с русской и английской коммуникативной средой. В качестве испытуемых от каждого промышленного предприятия выступили по 100 инженерно-технических работников в возрасте от 23 до 64 лет, включая руководителей среднего звена.

Информантам было предложено ответить на вопросы анкеты, которая состояла из восьми вопросов, с предложенными на выбор вариантами ответов. Вопросы анкеты были направлены на выявление основных причин возникновения причин в русской и английской производственной среде, возможных путей поведения работников в конфликтной ситуации, а также на выяснение эффективных способов разрешения конфликтов по мнению испытуемых.

В третьей главе «Способы выражения согласия/несогласия в процессе про-

изводственной коммуникации» рассмотрено использование вербальных и невербальных средств коммуникации в производственной среде для выражения согласия/несогласия, а также лексические и грамматические способы выражения согласия/несогласия.

Выражение согласия и несогласия изучалось и изучается активно и в философии, и в логике, и особенно в лингвистике, независимо от смены научных парадигм, школ и направлений. Лингвистами предпринимались различные попытки описать функциональную специфику данного явления. Анализ работ, посвященных данной проблеме, показывает разнообразие подходов к ее решению. В частности, большинство исследователей исходит из чисто формальных показателей согласия и несогласия в диалогическом взаимодействии, выделяя, например, по преимуществу лексические показатели "несогласия", которые связаны с выражением отрицания ("нет" и "не", глаголы "возражать, не соглашаться, протестовать", словосочетания "быть другого мнения, иметь другую точку зрения, думать по-другому", наречия "наоборот, никогда, глупо, несерьезно", существительные "бред, чепуха, ерунда, неправда" и др.

В последние годы в отечественном языкознании необычайно возрос интерес к средствам выражения согласия и несогласия. Средства выражения согласия-несогласия подвергались рассмотрению как в специальных работах, так и при изучении взаимодействия реплик в диалоге, при разработке классификации коммуникативных единиц, при описании русского речевого этикета, при изучении ответных реплик диалогических единств, верификативных высказываний, в работах, где толкуются отдельные слова, одной из функций которых является выражение согласия-несогласия.

Все ученые, занимающиеся изучением данных языковых явлений, сходились во мнении, что, во-первых, базовой формой конструкции согласия и несогласия является диалогическое единство, т.е. сочетание диалогических реплик; во-вторых, согласия и несогласия служит для выражения принятия или непринятия точки зрения говорящего; в-третьих, в семантическом плане в рассматриваемом явлении отражается модальная оценка высказывания партнера по коммуникации с точки зрения соответствия и несоответствия действительности.

В языке интенции "согласие" и "несогласие" представлены как множество интенциональных смыслов. Интенциональный смысл формируется и проявляется в речевом акте и имеет способы языкового выражения в высказывании. Обнаружены следующие зеркальные пары интенциональных смыслов (это такие пары интенциональных смыслов, которые являются полностью противоположными, контрастными, но коррелирующими): интенциональные смыслы "несогласие-возражение" и "согласие-подтверждение", "несогласие-неодобрение" и "согласие-одобрение", "несогласие-запрещение" и "согласие-разрешение", "несогласиеотказ" и "согласие-обещание", "несогласие-недопущение" и "согласиедопущение", "отвергающее несогласие" и "согласие-договор", "продуманное несогласие" и "продуманное согласие", "неуверенное несогласие" и "неуверенное согласие", "частичное несогласие" и "частичное согласие", "вежливое несогласие" и "вежливое согласие", "несогласие и уход от темы" и "согласие и уход от темы".

Выявлены специализированные и неспециализированные средства выражения интенциональных смыслов согласия и несогласия.

К специализированным средствам, которые являются показателями согласия в диалогическом единстве, относятся: 1) маркеры согласия - утвердительный релятив "да" в русском языке, релятив "yes" в английском языке; модальные слова "конечно", "безусловно", "разумеется", "действительно", "несомненно", "совершенно верно"; "of course", "absolutly", "certainly", "really" и др.; утвердительные частицы "ладно", "хорошо", "good"; краткая форма прилагательного "согласный" - "согласен", форма глагола "договариваться" - "договорились" (прош. вр., мн. ч.) в русском языке, в английском языке "agreed" "it is a deal"; 2) маркеры положительной коннотации - "прекрасно", "хорошо", "замечательно", "правильно"; "good", "great", "excellent", "right", "correct" и др.; 3) единицы, которые становятся маркерами согласия — слово "можно" в русском языке, в английском языке выражение "it is possible"; сочинительные союзы "и", "and".

К специализированным средствам, показателям несогласия в диалогическом единстве, относятся: 1) маркеры несогласия - отрицательный релятив "нет" в русском языке, релятив "no" в английском языке; отрицание "не" в русском языке, "not" в английском; противительные частицы "напротив", "наоборот"; 2) маркеры

отрицательной коннотации - "плохо", "ужасно", "bad"; "awfully"; "недостаточно", "неудовлетворительно", "мало", "глупо", "неправильно"; "not enough", "unsatisfactorily", "foolishly" и др.

Неспециализированные средства выражения согласия и несогласия, характерные и для согласия, и для несогласия, разнообразны: частичный повтор реплики-стимула, синтаксические и местоименные замены, сочинительные союзы.

Было организовано эмпирическое исследование для выявления способов выражения согласия / несогласия у людей, занятых в производстве в русской и английской коммуникативной среде. Местом проведения эксперимента было выбрано два крупных предприятия с русской и английской коммуникативной средой. В качестве испытуемых от каждого промышленного предприятия выступили по 100 инженерно-технических работников в возрасте от 23 до 64 лет, включая руководителей среднего звена.

Информантам было предложено ответить на вопросы анкеты, которая состояла из восьми вопросов, с предложенными на выбор вариантами ответов. Вопросы анкеты были направлены на выявление основных способов выражения согласия / несогласия в русской и английской производственной среде.

Список публикаций автора магистерской диссертации:

1 Насонова, А. С. Анализ причин возникновения конфликтов в производственной среде / А. С. Насонова // Современные научные исследования и разработки, 2016. – Т. 7. - № 7 - С. 455-459.

В изданиях, рекомендованных ВАК Минобрнауки РФ:

1 Насонова, А. С. Особенности формирования теории внутренней коммуникации в производственной сфере / А. С. Насонова, А. А. Шунейко // Успехи современной науки и образования, 2016. – Т. 6. - № 12 - С. 74-77.

2 Насонова, А. С. Факторы, влияющие на возникновение конфликтов в производственной сфере / А. С. Насонова, А. А. Шунейко // Успехи современной науки, 2017. – Т. 3. - № 3 - С. 175-178.