

Практическое применение клиентоориентированных технологий лингвистической коммуникации

О. Е. Гайбарян¹, Г. И. Мясищев²

¹Южный Федеральный университет

²Донской государственной технической университет

Аннотация: В исследовании представлены результаты внедрения системы эффективного управления фирмой с позиции прикладной лингвистики. Целью данной работы является презентация научному обществу практических результатов использования технологии процессного управления организацией методами лингвистической эффективности с учетом факторов языковой личности. В ходе исследования рассматриваются описание применяемых лингвистических и управленческих моделей, представления, практические результаты ее применения в прикладной области с целью оценки сохранения производства и уменьшения потерь.

Ключевые слова: прикладная лингвистика, организация, планирование и управление предприятием, языковая личность, мотивация работника.

В рамках исследования проблемы неэффективного управления в организациях строительной отрасли авторы изучили опыт работы 12 компаний, работающих на Юге России как на внутреннем рынке, так и с участием иностранных партнеров.

В ходе изучения их деятельности были выявлены недостатки системного характера, связанные с перечисленными проблемами:

- 1) некомпетентная организация взаимодействия коммуникаторов;
- 2) дублирование функционала, создание лишних звеньев в системе организации и управления компанией;
- 3) непонимание коммуникаторами поступающей информации, генерирование шума отдельными коммуникаторами;
- 4) нарушение обмена информацией, задержки в работе канала, неоправданные умножения информации в процессе передачи обработанной информации;

5) существование нескольких информационных сетей, вместо одной проектной, реализация коммуникации по стихийно самоорганизовавшемуся каналу;

6) стихийное исключение «лишних» звеньев из реального процесса управления производством, при формальном их сохранении в структуре коммуникации.

7) полная дереализация коммуникативной среды в компании, создание виртуальной реальности на одном из коммуникативных этапов.

Все эти проблемы были связаны с тем, что в компаниях неэффективно учитывались возможности коммуникации, а также напрочь игнорировался фактор языковой личности коммуникатора[1,2]. Авторы настоящего исследования, опираясь на фундаментальные труды в области психологии, лингвистики и организации работы предприятия [3,45–51], полагают, что языковая личность человека является совокупностью как сугубо лингвистических черт изложения мыслей на естественном языке, так и проявлением психоэмоциональной активности, выражаемой средствами естественного языка.

Так, одна из компаний, занимающихся переработкой высокотоксичного сырья, выдала проектной организации заявку на проектирование трубопровода для перекачки сырья. Данные заявки предполагали нейтральную жидкость при температуре около 20 градусов выше нуля по Цельсию. На деле же требовался трубопровод для перекачки агрессивных жидкостей при температуре около 100 градусов. Как показало исследование, поручение высшего руководства компании подобрать максимально дешевый вариант реализации замысла развития фирмы обернулся выдачей заведомо неверного заказа. Главными же причинами подобного шага стало недоверие сотрудников среднего звена к указаниям руководства компании, склонного к

удобной для себя интерпретации руководящих документов собственного авторства[4].

В другом случае – фирма несла существенные убытки из-за задержек производства и постоянных изменений в реализации проекта, требовавших согласования постфактум их реализации. Как показал анализ, из-за усложненной системы коммуникации в компании, где было множество дополнительных звеньев, сложилась дублирующая схема коммуникации, при которой исполнительное звено для поддержания жизнеспособного производственного процесса решало производственные задачи самостоятельно, без фактического управления руководством компании, а аппарат управления успешно генерировал виртуальную реальность, состоящую из обилия сводок, отчетов, распоряжений и приказов, совершенно несвязанных с действительным положением вещей[5]. Важно отметить, что во всех случаях у руководства организацией существовало неверное понимание коммуникативного процесса взаимодействия, при котором разветвленность аппарата управления и наличие некоего текста, без истинного понимания его сущности и необходимости, было залогом успешного управления[6,7,8].

Между тем на основе опыта исследования специфических условий организации и работы строительной компании было определено оптимальное количество звеньев для передачи первичной информации – не более трех.

Для генерирования устойчивого коммуникативного процесса, при котором первичный текст сохраняет свой смысл в результате его трансформации дальнейшими коммуникаторами, каждый из которых в меру своей компетенции вносит существенные дополнения и изменения в исходный текст, требуется не более четырех звеньев. При этом каждое из звеньев должно иметь ясный и устойчивый контакт со всеми

задействованными коммуникаторами в рамках обмена этим одним информационным целым[9,10].

Необходимо понимать, что даже обеспечение устойчивой обратной связи, что присутствует далеко не во всех фирмах, не предполагает получение конечным пользователем разветвленной сети информации в ее первичном содержательном смысле. Отбрасывая интерпретационную погрешность, следует отметить, что каждое звено вносит в исходный текст, а информация подается сугубо в текстовой форме (речевая – не более чем в пределах трех звеньев сети), концептуально новые смыслы. В таблице 1 показаны типичные результаты анализа деятельности компании с позиций реализации продуктивной лингвистической коммуникации

Таблица 1.

Анализ деятельности компании с позиций реализации продуктивной лингвистической коммуникации

№	Показатель	Результативность в % от 100%
1.	Уместность.	45
2.	Реалистичность	65
3.	Эргономика.	37
4.	Надежность	68
5.	Оптимальность.	53
6.	Обработка	73

В период кризиса или нарастающей нестабильности эти показатели меняются на следующие (таблица 2):

Таблица 2

Анализ деятельности компании с позиций реализации продуктивной лингвистической коммуникации в период кризиса

№	Показатель	Результативность в % от 100%
1.	Уместность.	21
2.	Реалистичность	48
3.	Эргономика.	24
4.	Надежность	27–29
5.	Оптимальность.	31
6.	Обработка	21

Таким образом, руководитель компании должен либо иметь возможность периодически сканировать всю информационную сеть (например, посредством инспекционных миссий отдела менеджмента качества), либо быть уверенным в компетентности и необходимости всех задействованных коммуникаторов.

Несмотря на многообразие аспектов, которые сопровождают продуктивность лингвистической коммуникации в строительной компании, необходимо выделить ее производственную функцию – возможность создавать изменения в действительности, реализовать замысел идеального продукта в реальном продукте и капитале.

Определение барьеров продуктивной коммуникации позволяет интенсифицировать производство в условиях экономической и иной неопределенности внешней среды, уменьшить потери, связанные с субъективными причинами, активизировать и мотивировать работу персонала.

Устранение нефункциональных звеньев в коммуникации, повышение пропускной способности канала, реалистическое управление всей



коммуникативной сетью, понимание природы языковой личности коммуниканта оказываются залогом успешного функционирования компании.

Литература

1. Новикова В. Н., Николаева О. М. Эргономичный метод организации и управления проектирования в строительстве: экономический эффект. // Инженерный вестник Дона. 2016. № 2. URL: ivdon.ru/ru/magazine/archive/n2y2016/3642

2. Ключникова О. В. Совершенствование и оптимизация схем управления организацией в условиях современной экономической ситуации// Инженерный вестник Дона. 2016. № 1. URL: ivdon.ru/ru/magazine/archive/n1y2016/3562

3. Авдеева И. Б. Инженерная коммуникация как самостоятельная речевая культура: когнитивный, профессиональный и лингвистический аспекты: (теория и методика обучения русскому языку как иностранному). М.: Изд-во МГТУ им. Н. Э. Баумана, 2005. - 368 с.

4. Костюченко В. В., Побегайлов О. А. Анализ контроля качества строительно-монтажных предприятий в условиях экономического кризиса. – Ростов/Д, РГСУ, 2013 – 97 с.

5. Климов А.А. Современное предприятие. – Ростов/Д, РГСУ, 2011 – 210 с.

6. Потемкина Е. В. «Вторичная языковая личность» как объект лингводидактики // Вестник Центра международного образования Московского государственного университета. Филология. Культурология. Педагогика. Методика. 2012. № 4. С. 59–64.

7. Гайбарян О.Е., Мясищев Г.И., Хорошевская Ю.П. Коммуникативные особенности языковой личности интернет-среды и процесс мифологизации языковой личности в интернет-коммуникации // ivdon.ru/ru/magazine/archive/n4y2017/4557



Scientific Review Proceedings of the international scientific conference. 2015. С.288-296.

8. Фиговский О.Л. Инновационный инжиниринг – путь к реализации оригинальных идей и прорывных технологий // Инженерный вестник Дона. 2014. №1 URL: ivdon.ru/uploads/article/doc/IVD_0_Figovsky.doc_2321.doc

9. Гайбарян О. Е, Мясищев Г. И. К вопросу о формировании вторичной языковой личности выпускников технических вузов// Инженерный вестник Дона. 2016. №4 URL: ivdon.ru/ru/magazine/archive/n4y2016/3958

10 Chzhan' Sinyuan', Li Tin'tin', Budazhapova Bal'zhima Bazarovna Analysis of the linguistic personality in the publicistic discourse//Philological Sciences. Issues of Theory and Practice. 2015. № 9. Part 2. PP. 202-204.

11. Poole, M. S., Seibold, D. R., McPhee, R. D. Group Decision-making as a structural process//Quarterly Journal of Speech, V. 71, 1985. PP.74-102.

References

1. Novikova V.N., Nikolaeva O.M. Inženernyj vestnik Dona (Rus). 2016. № 2. URL: ivdon.ru/ru/magazine/archive/n3y2015/3087.

2. Kluchnikova Inženernyj vestnik Dona (Rus). 2016. № 1. URL: ivdon.ru/ru/magazine/archive/n3y2015/3087

3. Avdeeva I. B. Inzhenernaja kommunikacija kak samostojatel'naja rechevaja kul'tura: kognitivnyj, professional'nyj i lingvisticheskiy aspekty: (teorija i metodika obuchenija russkomu jazyku kak inostrannomu) [Engineering services as an independent speech culture: cognitive, professional and linguistic aspects]. M.: Izd-vo MGTU im. N. Je. Baumana, 2005. 368 p.

4. Kostjuchenko V. V., Pobegajlov O. A. Analiz kontrolja kachestva stroitel'no-montazhnyh predpriyatij v uslovijah jekonomicheskogo krizisa



[Analysis of quality control of construction enterprises in the economic crisis]. Rostov/D, RGSU, 2013. 97 p.

5. Klimov A.A. Sovremennoe predpriyatie [Modern company]. Rostov/D, RGSU, 2011. 210 p.

6. Potemkina E. V. Vestnik Centra mezhdunarodnogo obrazovanija Moskovskogo gosudarstvennogo universiteta. Filologija. Kul'turologija. Pedagogika. Metodika. 2012. № 4. pp. 59–64.

7. Gajbarjan O.E., Mjasishhev G.I., Scientific Review Proceedings of the international scientific conference. 2015. pp. 288-296.

8. Figovskij O.L. Inženernyj vestnik Dona (Rus). 2014. № 1. URL: ivdon.ru/uploads/article/doc/IVD_0_Figovsky.doc_2321.doc

9. Gajbarjan O.E., Mjasishhev G.I. Inženernyj vestnik Dona (Rus). 2016. № 4. URL: ivdon.ru/ru/magazine/archive/n4y2016/3958.

10. Chzhan' Sinyuan', Li Tin'tin', Budazhapova Bal'zhima Bazarovna Philological Sciences. Issues of Theory and Practice. 2015. № 9. Part 2. pp. 202-204.

11. Poole, M. S., Seibold, D. R., McPhee, R. D. Quarterly Journal of Speech, V.71, 1985. pp.74-102.