

ТРЕНЕР КАК ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ КОММУНИКАТОР

Е.В. Харченко

Южно-Уральский государственный университет

ev-kharchenko@yandex.ru

Внимание к речевому поведению профессионалов обострилось в последние годы по многим причинам, назовем лишь некоторые из них: во-первых, развитие науки и новых технологий привело к узкой специализации во многих отраслях, что обусловило появление большого количества терминов, затрудняющих коммуникацию; во-вторых, благодаря рыночным отношениям и изобилию товаров и услуг, практически не отличающихся качеством, все чаще основным критерием покупательского выбора выступает «речевое оформление» процесса приобретения; в-третьих, антропоцентризм – общая тенденция смещения фокуса внимания на человека, в том числе в основной сфере его жизнедеятельности – трудовой.

Сегодня в деловой сфере актуальным стало разделение общения на профессиональное и непрофессиональное. Это в первую очередь относится к областям повышенной речевой ответственности, в которых умение общаться предполагается как основное и необходимое условие успеха профессиональной деятельности. Здесь должны работать *профессиональные коммуникаторы*, к которым мы относим специалистов, имеющих многообразные варианты речевого поведения и осознанно отбирающих их в зависимости от психологических характеристик личности партнера (партнеров) и ситуации для достижения поставленных целей.

Сознательное управление общением, прогнозирование результатов контакта, создание условий для оптимального взаимодействия с собеседником становится в коммуникативных профессиях не просто насущной необходимостью, а качеством, по которому оценивают уровень и конкретного специалиста, и всей организации (фирмы, завода, холдинга и под.) в целом. Именно эффективное межличностное общение зачастую становится конкурентным преимуществом, позволяющим выиграть в тех сферах, где качество, цена и ассортимент товаров и услуг все в большей степени дублируется. Конфликты, непонимание в работе профессиональных коммуникаторов в сущности можно рассматривать как брак в работе, поскольку профессиональное речевое поведение должно входить в число необходимых специальных умений и навыков. Для эффективной работы любой организации важным становится осознание того факта, что клиентоориентированное поведение становится одним из главнейших конкурентных преимуществ.

Проблема обучения профессиональному межличностному общению состоит в том, что при освоении коммуникативной профессии обучающийся еще не имеет опыта и навыков для самостоятельного создания эффективных речевых конструкций, со временем же, выработав определенные стереотипы (а чаще позаимствовав их из повседневной жизни), привыкает и считает такое речевое поведение нормативным. Нежелание перемен и определенная трудность переучивания приводят к тому, что часто руководители магазинов, например, категорически отказываются брать на работу продавцами бывших («советских») торговых работников и учителей именно из-за сложившихся у них стереотипов поведения, отрицательно оцениваемых клиентами.

Мы считаем, что необходимо целенаправленное последовательное обучение специалистов сферы «человек-человек» эффективному межличностному профессиональному общению. Профессиональный коммуникатор должен постоянно прогнозировать дальнейшее развитие диалога с клиентом и заранее предполагать, к какому результату могут привести его речевые поступки, подбирать соответствующие уровню собеседника средства информирования и взаимодействия (воздействия).

Сегодня в качестве «рецептурной литературы» предлагается большое количество переводной. Несмотря на обилие разных источников, практически нет описания современ-

ных моделей речевого поведения профессионалов, за исключением, пожалуй, некоторых работ западных авторов, дающих рецепты, далеко не всегда приемлемые для россиян, поскольку отражают чуждую нам культурную специфику. Следует особо подчеркнуть, что в области языка (речевого поведения) слепое подражание иноязычной культуре невозможно, поскольку оно может вызвать непонимание и даже протест со стороны воспринимающего.

Сознательное моделирование, целенаправленная выработка конкретных технологий профессионального взаимодействия является необходимым условием сбережения ресурсов профессионала, возможности сознательного планирования своего речевого поведения и прогнозирования его результатов.

Наши исследования подтвердили, что чем выше профессионализм, тем более разнообразен набор вариантов поведения специалиста в штатных ситуациях. Следовательно, обучение профессиональному речевому поведению должно основываться на анализе вариантов оптимального межличностного общения. Мы предлагаем ввести понятие *модуль* как совокупность вариативных моделей отдельных речевых актов, употребляемых в одной ситуации и отражающих национальные, корпоративные и индивидуальные особенности межличностного взаимодействия. Например, в общении «учитель-ученик» выделяются следующие типовые речевые модули, которым обучают будущих педагогов: «оргмент», «опрос», «сообщение нового материала», «закрепление» и др. Появившаяся не так давно педагогическая риторика ориентируется на освоение наиболее эффективных вариантов речевого поведения учителя, а новая дисциплина «Основы педагогического мастерства» дает образцы оптимального взаимодействия учителя с учеником, родителями, администрацией.

Модуль включает в себя ситуацию, под которой понимается комплекс внешних условий общения и внутренних реакций человека, представленный в соответствующем лингвистическом оформлении как совокупность переменных типизированных речевых формул. Каждый модуль содержит множество вариантов речевого поведения и один инвариант. *Инвариантом* мы признаем наиболее соответствующий ситуации и эффективный вариант речевого поведения, который способствует оптимизации общения при отсутствии или неполноте фоновых знаний. При конструировании общения профессиональному коммуникатору достаточно выбрать наиболее подходящий для данного модуля и индивидуальных особенностей клиента вариант или, при отсутствии социальных ориентиров и предшествовавшего опыта общения, использовать инвариант. Как правило, профессионалы в сфере «человек-человек» со временем вырабатывают свой стиль общения с клиентами, но это происходит через определенный отрезок времени путем проб и ошибок.

Модульное конструирование предполагает отбор и закрепление в профессиональной практике речевого взаимодействия оптимальных речевых формул, которые в наибольшей степени отвечают ожиданиям партнеров. Особенно значимо это, как показывает практика обучения профессионалов в сфере «человек-человек», для клиентоориентированного поведения.

Синергизм национально-культурного моделирования предполагает как условие успешности взаимодействия сочетание в одном поведенческом модуле стереотипных и индивидуальных (креативных) речевых формул. Разумное сочетание штампа и креатива создает синергизм как процесс самоорганизации пространственно-временных структур внутри модуля.

В работе профессиональных коммуникаторов можно выделить общие стандартные ситуации: приветствие, начало разговора; выяснение потребности, выслушивание, вопросы; презентация, аргументация; ответы на возражения; дополнительные предложения; завершение разговора. В зависимости от сферы деятельности эти ситуации могут дополняться

другими, доминировать (в работе продавца важными являются выяснение потребности и презентация, в работе учителя – объяснение материала и пр.).

Мы предлагаем обучать речевому поведению по модулям, каждый из которых содержит инвариант и определенное количество вариантов речевого поведения профессионала, которые должны выбираться в соответствии с психологическими особенностями партнеров. Знание вариантов речевого поведения и их индивидуализация в процессе профессиональной деятельности позволит молодому специалисту адекватно реагировать на особенности клиентов, что влияет на эффективность общения.

Можно отметить, что сфера деятельности определяет как набор модулей, так и их содержание. Множество вариантов устойчивых выражений внутри модуля говорит о важности и типичности этой ситуации (речевых актов этого типа). Так, по результатам эксперимента, оказалось, что для врача очень важен модуль «Поддержка», для преподавателя – «Оценка». Работа тренера направлена на формирование и закрепление определенных действий, которые в результате тренировок доводятся до совершенства. Известно, что от настроения и речевой подготовки наставника (его умения настроить, зажечь, поддержать) зависит очень многое как во время подготовки, так и в процессе соревнований. Именно поэтому мы считаем основными модулями в речевой подготовке тренера будут модули «Объяснение», «Оценка» и «Поддержка».

Модуль «Оценка» заключается в инварианте **«Вы делаете успехи»**: *Блестательно. Я приятно поражена. Ведь ты же умница. Вы все можете, только не хотите. Вы все молодцы. Вот и умница. Вот увидишь, у тебя получится. В следующий раз у вас получится. Все сегодня хорошо поработали. Все-таки мы с вами молодца. Вы молодцы. Вы очень способные дети. Вы очень талантливы. Вы самые лучшие. Вы самые мои любимые. Вы сегодня замечательно работали. Вы сегодня молодцы. Вы хорошо постарались. Гений. Да мои ж вы золотые. Да ты же умница. Душу греете. Какая ты молодец. Какие вы все замечательные. Мне нравится ваша работа. Мне приятно работать с вами. Многого добьешься. Молодец. Отлично выполнил работу. Молодец, ведь ты же способный. Молодцы, я вами горжусь. Молодчина. Молодчинка. Ну и умнички вы у меня. Отлично справился с заданием, молодец. Отличные результаты. Просто восхитительно. Радуют ваши успехи. Сегодня вы показали наилучшие результаты. Сегодня уже лучше. Так бы всегда. Так держать. Ты все можешь. Ты можешь многое. У вас всё впереди. У вас все очень хорошо получается. У Вас есть потенциал. У вашего ребенка большое будущее. У тебя обязательно все получится. Уже лучше получается. Умница. Умничка. Это же таланты! Я вами довольна. Я горжусь вами. Я доволен твоей работой. Я знаю, что ты можешь. Я на вас не нарадуюсь. Я очень рада за вас.*

Модуль «Поддержка» включает инвариант **«Не волнуйтесь, все будет хорошо»** и реализуется в выражениях: *У вас все в порядке. Мы вам поможем. Не волнуйтесь, все в порядке. Не переживайте — все нормально. Все поправимо. Ничего страшного. Результаты хорошие. У вас все хорошо. Будем бороться. Все будет в порядке. Все в ваших руках, никогда не отчаивайтесь. Все идет по намеченному плану. Все под контролем. Завтра будет еще лучше. Замечательно выглядите. Не беспокойтесь, это нормально. Не паникуйте, мы вместе справимся. Не страшно, это мы поправим. Нет повода для беспокойств. Ну вот и хорошо, вот и пошли у нас дела. Все в ваших руках. Раньше времени не паникуйте. Результат будет положительным. С этим мы справимся.*

Данные высказывания были получены методом воспоминаний, при котором во время письменного опроса выявлялись выражения, типичные для представителей разных профессий (в данном случае – преподавателей и врачей). Речевое поведение тренера также нуждается в изучении, поскольку во многом определяет характер взаимоотношений со спортсменами, а главное – результат соревнований.

Антропоцентризм современной науки и развитие акмеологии предполагают выработку основ модульного конструирования и теоретическое обоснование моделирования оп-

тимального взаимодействия в межличностной сфере. Роль психолингвистики в процессе модульного конструирования профессионального речевого поведения сводится к изучению моделей, эффективность которых выражается в целенаправленном влиянии на поведение собеседника или изменении его картины мира, а также в определенной организации деятельности человека – объекта воздействия (реципиента).

Наблюдения и эксперименты показывают, что оптимизация взаимодействия зависит от учета как минимум трех базовых лингвокультурных категорий: национальной, корпоративной и индивидуальной. На отдельную личность эти категории могут оказывать большее или меньшее влияние в зависимости от самоидентификации человека.

Освоение модулей позволяет специалистам сферы «человек-человек» сознательно выстраивать межличностное профессиональное общение с клиентами, избегать непонимания и конфликтов.