

2. Are You Politically Correct? Debating America's Cultural Standards / Beckwith F.J., M. E. Bauman (eds). — Buffalo, NY: Prometheus Books, 1995. — P. 11.
3. Комлев Н.Г. Словарь иностранных слов. — М.: Эксмо-Пресс, 1999. — С. 279—280.
4. Тер-Минасова С.Г. Язык и межкультурная коммуникация. — М.: Слово, 2000. — С. 216.
5. Трофимова З.С. Словарь новых слов и значений. — М.: Павлин, 1993. — С. 227.
6. Киселева Т.В. Коммуникативная корректность в языковой картине мира // Языковая семантика и образ мира. — Кн. 1. — Казань, 1997. — С. 115—117.
7. Роджер Б.. Социоллингвистика. — М.: Международные. отношения, 1980. — С. 137.
8. Garner J.F. Politically Correct Bedtime Stories.— NY.: John Wiley & Sons Inc., 1994.
9. Koptelova L. A Modern Politically Correct TOEFL Cram Story for Everybody who is not Linguistically Challenged // <http://www.fluent.ru/index.htmid/TOEFL/FairyTale.htm>.
10. Hooks B. A Revolution of Values. The Promise of Multicultural Change // The Cultural Studies Reader. — London, 2000. — P. 235.
11. Pierce W. The Psychology of Political Correctness // Free Speech, Vol. III, #9. September 1997 // <http://www.natvan.com/free-speech/fs979b.html>.
12. Заботкина В.И. Новая лексика современного английского языка. — М.: Высшая школа, 1989. — С. 84.
13. Burrige K. Is Political Correctness a Euphemism for Euphemism? // <http://www.abc.net.au/mv/arts/ling/stories/s21564.htm>, Saturday20/03/99.
14. Арапова Н.С. Эвфемизмы // Лингвистический энциклопедический словарь / Под ред. В.Н. Ярцевой. — М.: Сов. энциклопедия, 1990. — С. 590.
15. Beard H., Cerf C. The Official Politically Correct Dictionary and Handbook. — NY: Villard Books, 1995. — P. XIII.

■  
**М.В. Прилепская**

## О понятии *ассертивности* в бизнес-коммуникации

Подготовка будущих специалистов экономического профиля диктует необходимость обучения их не только теоретическим выкладкам, но и практическим умениям, в том числе в области бизнес-коммуникации. Преподавание иностранных языков в ГУ—ВШЭ предполагает рассмотрение аспектов делового общения в рамках языка специальности. Поскольку российский бизнес не может развиваться изолированно, ему становятся свойственны в

той или иной степени общемировые тенденции развития, которые, конечно, приобретают национальную специфику. Об этом немало говорят современные исследователи и обозреватели (1, 2). Так, с точки зрения анализа происходящих в настоящий момент изменений в отношениях внутри коллектива фирмы, а также специфики межличностного общения на предприятиях, интересна рубрика «Карьера», появившаяся в московском еженедельнике «Большой город» (3). В одном из номеров (10, 2003) рассматривается корпоративный тип поведения на российских фирмах и его метаморфозы, из-за которых возникают даже нарушения трудового законодательства и права личности на частную жизнь.

Стимулом к рассмотрению понятия *ассертивности* (l'assertivité), распространенного в зарубежной практике бизнес-общения, послужила педагогическая стажировка автора в Институте французского языка (в Туре). Там была представлена обширная программа, в частности, и по вопросам языка делового общения<sup>1</sup>, и ведущая семинара использовала общую для курсов методику, создавая ситуацию обучения, когда преподаватели оказывались в роли студентов. Это позволяло реально ощутить преимущества и недостатки преподавания с позиции обучаемых и получить представление об *ассертивности*, характеризующей современные межличностные отношения на фирмах. Что же это такое?

В современном деловом мире распространены такие типы поведения, как пассивная, агрессивная или манипулятивная реакция на возникновение напряженной ситуации внутри трудового коллектива. Между тем сегодня деловая жизнь создает ситуации, когда поведение в рамках одного из указанных типов является недостаточно эффективным, или, точнее сказать, излишне односторонним. *Ассертивный* подход приносит практическое решение в развитие комплексного типа поведения. С другой стороны, существует ряд ситуаций, когда *ассертивность* не используется в качестве модели поведения на предприятии; нередко этому могут препятствовать национальные особенности общепринятых норм и правил. Представляется, что анализ *ассертивных* элементов поведения и случаев их неприменимости дополняют друг друга.

Прежде чем говорить об использовании *ассертивного* подхода в деловых взаимоотношениях, обозначим, что представляет собой человек, реализующий его на практике. Качества *ассертивной* личности предполагают способность:

- выразить свою собственную индивидуальность, не провоцируя неприятия себя со стороны окружения;
- уметь сказать «нет», не чувствуя себя виноватым;

<sup>1</sup> FOS — le Français d'Objectifs Spécialisés; в статье использовались материалы работы M. Roll-Boumlie «Optimisez le travail en équipe».

- верить в себя и принимать решения трудные и непопулярные, если этого требует ситуация;
- развивать честные и открытые отношения, поддерживать дух новаторства и взаимопонимания в ситуациях несогласия, без которых не обходится профессиональная жизнь;
- не позволять себе «вставать на колени», идти на реалистичные компромиссы и улаживать недоразумения на основе общности интересов;
- уметь достичь необходимых договоренностей на основе четко сформулированных и заявленных вами целей.

Для того, чтобы научиться быть ассертивным, следует понимать и принимать принципы, которые необходимо реализовывать в практике межличностного общения в коллективе. Прежде всего, предполагается умение отстаивать свои права, признавая права других. Речь идет о следующих правах: иметь и выражать собственные вкусы, чувства, мнение и реакцию; не позволять себе быть ограниченным условиями или привычками, а также не позволять другим манипулировать собой; не стремиться подавить другого и не навязывать не свойственный ему тип поведения, не учитывающий его собственных ценностей и представлений о жизни.

Право быть ответственным за свое поведение означает, что человек сам выносит конечное суждение о последствиях своих действий и не должен брать на себя ответственность других или перекладывать свою ответственность на кого-то. Право обнаружить свою слабость и ограниченность своих возможностей — это право на ошибку и ее исправление, право сказать: «Я не понимаю».

Право выражать свои предпочтения внутри коллектива (состоит ли он из равных по положению или сотрудников разных рангов) — это условие, *sine qua non* правильного общения внутри коллектива и в еще большей степени — ведения успешных переговоров. Однако быть правдивым в профессиональном общении не означает говорить все, что угодно, провоцируя тем самым скандал. Речь идет о способе самовыражения, целью которого является реалистичное и положительное развитие ситуации.

Далее необходимо обозначить ассертивные цели (а также отличать их от неассертивных, см. Прил.); уметь критиковать и использовать справедливую критику по отношению к себе. С ассертивной точки зрения, критика в адрес окружающих должна способствовать снижению напряженности в коллективе, а значит, обеспечивать развитие ситуации удовлетворительным образом, но не провоцировать стремление взять реванш, оскорбить, унижить и не выражать неприязни и решительной непримиримости. Речь идет о том, чтобы иметь смелость высказать упрек, полностью сохраняя возможность для будущего сотрудничества. Ассертивная критика основана на целом ряде требований: учитывать личностные особенности собеседника, его систему ценностей; проговорить вопросы в частном порядке, прежде чем огласить их публично; избегать сравнений, а также насмешек, иронии

(никогда не унижать другого); возражать словесно (не жестикулируя); не вступать в конфронтацию; своевременно формулировать свое несогласие; не извиняться; не говорить *всегда* и *никогда*; быть конкретным и точным; сдержанно и не драматизируя описать негативные последствия нерешенных разногласий; говорить *я* вместо *вы* (предпочтительно описать проблемы, которые ставит ситуация, и выразить неудовольствие, не предъявляя претензий к собеседнику); представить положительную сторону вещей; не преувеличивать неразрешимость ситуации; предложить реалистичное и приемлемое для обеих заинтересованных сторон решение; быть готовым возражать и реализовывать эту готовность.

Оборотная сторона умения критиковать — ответить на претензии и использовать справедливую критику, а неспособность ее воспринимать считается слабостью. Иначе говоря, критика — это сигнал, полезная подсказка, позволяющая нам «скорректировать удар», впредь не действовать вслепую. Таким образом, советы поведенческого плана таковы: использовать критику как главный способ «корректировки траектории» (и при необходимости ее провоцировать); когда же подход справедлив, предложить новые решения, а не извинения в самокритичной форме.

Допустимым и желательным (с позиций сторонников ассертивного подхода) считается: воспринимать справедливую критику спокойно, без желания дать отпор (оправдаться или контратаковать); просить конкретных объяснений и отказаться от общих и категоричных рассуждений; отделять главное от второстепенного; не воспринимать критику как вердикт (совершенное преступление или его наказание); определить моменты согласия и расхождений и дать понять, что критика правильно понята; преодолеть разногласия, совместно выработать компромисс.

Уметь противостоять несправедливой моральной и психологической агрессии — еще один признак ассертивности, предполагающей способность утверждать свою автономию. Речь идет о том, чтобы сдерживать удар без агрессивной ответной реакции; избегать высказываний типа: «*То, что вы говорите, возможно, и правда, но это не заставило меня изменить точку зрения*»; повторить свой ответ спокойно, если собеседник возобновляет атаки. Для ответа на угрозы предлагается, прежде всего, отметить важное для себя и предупредить собеседника об опасных последствиях такого поведения; нейтрализовать нападающего, попытавшись использовать его слабости, которые могут ограничить, заблокировать его агрессивность (такие слабости, как ревность, ошибки в суждениях и так далее).

Ассертивность основана на умении находить компромисс между двумя законными, но противоречивыми позициями. Ассертивная манера поведения наиболее эффективна в ситуации несогласия. Для достижения компромисса нужно: составить «опись» противоречий; найти возможные креативные решения ситуации; уметь признавать права каждого на собственное мнение; выработать решение проблемы, предусмотрев достаточно длитель-

ный срок для его реализации. В простых случаях можно ограничиться тем, чтобы описать поведение собеседника (партнера), выразить свою реакцию, уточнить, каких изменений в поведении ожидают, и объявить о позитивных последствиях подобного поведенческого изменения для обеих сторон.

Таким образом, изложенные характеристики ассертивного типа поведения на современном предприятии, очевидно, представляют собой советы, адресованные в первую очередь молодым, — ведь именно их задачей является «врастание» в коллектив. С другой стороны, ассертивность — это путь к тому, чтобы не стать жертвой чрезмерного давления со стороны сотрудников различных рангов, сохраняя при этом собственную индивидуальность. Несмотря на то, что понятие ассертивности не закрепилось еще в качестве научного термина, не внесено еще ни в словарь французского языка, ни в специальные словари, знакомство студентов — будущих специалистов — с подобным рода мнениями представляется интересным и целесообразным для обсуждения на занятиях по языку бизнеса. Такого рода дискуссии можно также перенести как на область взаимоотношений внутри студенческого коллектива, так и на отношения между преподавателем и слушателями.

Думается, что особенности ассертивности в сравнении с другими типами поведения состоят в многомерности самого понятия. Если характеристики других типов поведения обычно даются описательно, так сказать, в медико-психологическом плане, то данное понятие требует рассмотрения в плане психолого-аналитическом. Следует не просто выделить единственную линию поведения индивидуума как в конфликтной ситуации, так и в каждодневном общении, но и учитывать психологические особенности отдельной личности, «увязывая» их с возможной вариативностью развития ситуации. Таким образом, ассертивность предполагает замену конфликтной ситуации на стабильную с учетом индивидуальности работника и интересов деловых партнеров в рамках производственной необходимости.

В чем плюсы и минусы ассертивности? Преимущества подобного типа поведения следующие: работник осознает в полной мере важность своих функций на предприятии (как исполнительских, так и руководящих); сохраняет ровные деловые отношения, не переводя их в ранг личных; не «перегружает» собственную психику и тем самым сохраняет здоровье физическое; проявляет инициативу (которую умеет реализовать до конца или вовремя) по поводу ее нецелесообразности и отказаться от нее; трезво оценивает свое положение в коллективе и при необходимости видит пути его улучшения.

Для современной жизни вследствие либерализации общества характерно усложнение отношений между людьми. Политико-экономическая ситуация быстро меняется, все чаще происходят увольнения с работы, которая становится ключевым моментом жизни. Чтобы не потерять место и возможность карьерного роста внутри своей компании, работник старается вести себя как можно более профессионально. В таких условиях определенные

советы по ассертивности могут быть полезными и ценными. Эти советы, такие, по сути, простые, призваны, например, напоминать коллегам, что чувства и волнение способны негативно сказаться на их профессиональной жизни и нужно уметь сохранять хладнокровие. В первую очередь подобные правила поведения сослужат добрую службу, как уже отмечалось, молодым специалистам и тем, кто придает слишком большое значение работе, которая оборачивается для них постоянным стрессом.

Ассертивность как тип корпоративного поведения может служить средством защиты для людей, которые работают качественно, но не умеют добиться уважительного отношения к себе, не находят своего места внутри коллектива. Когда же их окружают карьеристы, люди без принципов, ассертивные установки не только помогут добросовестному сотруднику отстаивать собственное моральное право быть профессионалом, но и, возможно, напомнят некорректным коллегам о правилах поведения в коллективе. Следует, однако, помнить, что эти поведенческие установки являются только рекомендательными, и в случае серьезного конфликта для разрешения спорной ситуации в силу вступает трудовое законодательство.

Оборотная сторона ассертивности и ее недостатки могут проявить себя на фоне столкновения национально-специфических правил поведения с попыткой его «универсализации», предполагаемой тенденцией к ассертивности. Ведь не секрет, например, что для большинства россиян комфортный психологический климат на предприятии является одним из главных критериев в их отношении к труду (1). При этом комфортность часто ассоциируется с терпимостью, которая на деле нередко приводит к безынициативности и накоплению скрытого стресса у работника. Если теоретическое знание принципов ассертивности повлияет на практику взаимоотношений на работе, не будет ли подобное изменение расценено россиянами как утрата присущей им «душевности» в производственных отношениях, как обезличивание этих отношений?

Ассертивность не всегда позволяет устранить причины конфликтов, так как умение позитивно разрешать конфликтную ситуацию присуще как врожденное качество только определенной категории людей. А вследствие моды на психоанализ ассертивность может привести к излишнему вниманию к разрешению межличностных конфликтов на предприятии в ущерб его производственному функционированию.

На занятиях, посвященных языку специальности, интересно также проследить отношение слушателей к таким требованиям ассертивности, как, например, *не извиняться*, говорить *я* (вместо *вы*). Очевидно, что такие поведенческие моменты более характерны для американцев, ориентированных на конвейерное производство, где словам и объяснениям, в идеале, нет места. Небесспорным является и предложение не использовать юмор в деловых отношениях. И в таком случае, является ли ассертивность моделью поведения на каждый день?

Как известно, в вопросах делового общения порой вообще невозможно напрямую сопоставить модели поведения, присущие работникам разных стран, и рассматриваемый тип отношений внутри этнически однородного коллектива претерпевает определенные адаптационные изменения. Однако как основа для взаимоотношений на многонациональном предприятии асертивность может служить отправной точкой.

Наконец, весьма интересно предложить студентам рассмотреть возможные варианты перевода на русский язык самого слова *l'assertivité*. Думается, что его дословный перевод — *утверждение* (ср. тж. *assertif, -ve* — *утверждающий*, *assertion* — *утверждение*, *asservir* — *покорять*, *asserviteur* — *регулятор*) — будет неточным, если проанализировать смысл, вкладываемый в это понятие. Чем же окажется *асертивность* в русском языке делового общения? Может быть, *конструктивностью*, *деятельной личностной позицией* или *самоутверждением в коллективе*, или же чем-то еще. Вполне возможно, что *асертивность* войдет и в наш обиход, и ознакомление будущих специалистов с культурным компонентом этого широко используемого за рубежом понятия имеет весьма важное значение при изучении языка делового общения.

Приложение

Неасертивные цели	Асертивные цели
Стремиться к тому, чтобы быть любимым, а не уважаемым (ср. преобладание симпатии над эмпатией)	Получить работу, которая нравится
Добиваться обязательного верховенства своего мнения при принятии решений по выходу из трудных ситуаций	Создавать добропорядочные профессиональные отношения
Сознательно провоцировать ситуации, чтобы другие в вас нуждались (при отсутствии объективной необходимости)	Четко и реалистично оценивать трудности
Подчеркивать перед коллегами, как много вы трудитесь, с целью вызывать жалость к вашей перегруженности; стремиться к постоянным проверкам личной преданности своего окружения	Рассматривать работу как часть своего существования наряду с другими целями своей жизни

#### Литература

1. Bruchet J., Tausin B. Le savoir-vivre du collaborateur // Objectif. Entreprise. — Hachette livre, 1994. — Pp. 19.

2. Богомолов А. Н. Новости из России: Русский язык в средствах массовой информации // Курсы. Тема 4: Деловые контакты с Россией. — М.: Русский язык, 2003.

3. www.BGOROD.ru.

Л.И. Богданова

## Культурные концепты в картине мира

Сознание того или иного народа и его культурный опыт отражаются в языковой картине мира как в универсальных категориях, так и в самобытных, национально специфических. Универсальный компонент культуры связан с единством человеческой психики и ее способностью, независимо от образа жизни, отражать мир в сходных категориях. Так, в любых культурах говорящие нуждаются в различении субъекта действия и его объекта, предмета и признака, отношений, связанных с пространством и временем. Сходство разных культур проявляется и в том, что в передаваемую информацию говорящий включает свое отношение, эмоциональную оценку того, о чем идет речь (1). Межкультурная общность языков мира обеспечивает возможность перевода с одного языка на другой и составляет основу для взаимопонимания.

Тем не менее, в любом языке есть слова, не имеющие точного эквивалента в других языках, не полностью переводимые на другой язык. Такие различия обусловлены особенностями культуры и способом мышления того или иного народа. Мысль В. Гумбольдта о том, что языки различаются способом мировосприятия, оказалась очень плодотворной для науки. Его идеи были развиты в трудах Э. Сепира, Б. Уорфа, А. Вежбицкой и др. В настоящее время практически ни у кого не вызывает сомнений мысль о том, что каждый язык по-своему членит мир, используя присущий ему способ концептуализации действительности. Говорящий на том или ином языке, независимо от своего желания, строит свои высказывания в соответствии с той моделью, которая лежит в основе его языка.

В результате различной «сегментации» действительности фрагменты лексических систем в разных языках не совпадают. Один и тот же «сегмент» объективной реальности, одно и то же понятийное содержание могут быть по-разному распределены между словами в различных языках, и тогда функциональная нагрузка соотносительных лексических единиц, их сочетаемость и объемы значения полностью не перекрывают друг друга.

Так, фрагмент языковой картины, отражающей родственные отношения, не совпадает в разных языках. Обозначение степени родства может