

К вопросу о коммуникативном аспекте организации и управления строительным производством

Л.М. Мельников, Г.И. Мясищев

Ростовский государственный строительный университет

Аннотация: Рассматривается суть актуальных проблем лингвистической коммуникации в организации и управлении строительным производством, речевой деятельности сотрудников организаций строительной отрасли. Выделяются проблемные аспекты, проводится их анализ, даются возможные пути решения.

Ключевые слова: лингвистическая коммуникация, организация и управление в строительстве, прикладная лингвистика.

В современном мире управление большинством технологических процессов идет посредством передачи текстовой информации, определенным образом организованной и структурированной. Переход к электронному документообороту, повышение общего темпа работы сотрудников управления, требование к непрерывному и оперативному контролю качества и управления на строительной площадке приводит к формированию таких текстов в непрерывном режиме (режиме он-лайн). Таким образом, управление строительным производством осуществляется в процессе непрерывной лингвокоммуникации, где каждый из коммуникатирующих элементов связан с другими различными видами связи [1].

На коммуникативном уровне аппарату управления на всех этапах организации и проведения строительных работ – от проектирования и инженерной подготовки объекта к строительству до рекреации и уборки территории после завершения всех строительных работ по возведению объекта – требуется постоянно поддерживать коммуникативный контакт с подчиненными. При этом, с учетом значительно задокументированного

процесса строительного производства, регламентируемого различными нормативными документами, законодательными актами, СНиПами и т.д. аппарату управления требуется концептуализировать и оптимизировать уже существующие тексты, актуализировать их к конкретному моменту в ходе организации и управления производством. На практике, это достигается путем сложного процесса включения текста существующей нормативной базы в тексты адаптивного и оптимизационного характера, регламентирующие ход работ с учетом выбранной модели управления. Чем крупнее организация, тем сложнее и разнороднее процесс обмена текстовой информацией управляющего и отчетного характера[2]

Анализ документооборота типичной крупной строительной организации позволяет выделить три качественных и количественных уровня, на которых формируется текстовая информация:

1.Топ-менеджеры компании, высшее руководящее звено. Аппарат руководящего звена формирует общую стратегию развития компании, решает концептуальные вопросы развития и реализации производства. Принимает ключевые решения. С точки зрения коммуникации, уровень топ-менеджеров является иницирующим, ценностноориентирующим и, с позиции обратной связи, конечным[3].

2. Аппарат управления среднего звена реализует поставленную топ-менеджерами задачу, выдаваемую обычно в виде письменного распоряжения, т.е. текста. На коммуникативном уровне это обозначает расширение информационного канала, обработка и трансформация исходных данных в тексты значительного объема, содержащие дополнительную необходимую информацию. На этом этапе уже формируется обратная связь между топ-менеджерами и управленческим аппаратом среднего звена, которая имеет самостоятельное информационное поле, канал передачи, заданный объем информации и модель взаимодействия.

3. Исполнительное звено на местах принимает информацию и реализует ее в процессе получения конечной продукции. При этом исполнительное звено на местах также адаптирует полученные тексты к конкретике ситуации [4]. Исполнительное звено является конечным получателем информации в коммуникативной цепи по прямой связи, и начальным в обратной связи глобальной коммуникации внутри компании. Составление письменных отчетов о проделанной работе, запросы на получение дополнительной информации и т. п. составляет основной объем продуцируемых на этом уровне текстов.

Наибольшие объемы информации, как следует из указанного перечня, обрабатываются и продуцируются на уровне аппарата управления среднего звена. Именно это звено в коммуникативной цепочке оказывается ключевым для непрерывности и функциональности всей коммуникации. Именно на этапе прохождения информации через аппарат управления среднего звена формируется наибольшее количество ошибок, приобретающих системный характер. Поэтому контроль качества строительным производством в крупных строительных организациях на всех этапах должен включать контроль эффективности работы управленческого аппарата, учитывать необходимость мониторинга документооборота и его оптимизацию, для того, чтобы исключить эргономически неэффективные операции, и возникающий при этом информационный шум.

Эффективность работы коммуникативной цепи напрямую зависит от ее протяженности, количества участников и их роли в данном процессе. Чем меньше коммуникативная цепь, чем более оперативно работает каждое звено, тем успешнее реализуется между ними коммуникация [1,2]. Следует отметить, что эффективность коммуникативной связи между подразделениями не должна ставиться самоцелью, т.е. процесс организации и

управления производством не должен формализоваться и бюрократизироваться.

Топ-менеджерское звено на этапе организации предприятия должно четко смоделировать необходимый документооборот и тщательно проверять его эффективность на всех этапах производственного процесса, особенно в области эффективного и своевременного обеспечения необходимой информацией всех участников производственного процесса [5,6,7]..

Особое внимание следует обратить на качество подготавливаемых текстов. Тексты, обеспечивающие строительное производство относятся к категории специальных, технических текстов, обладающих особой спецификой, терминологией, требующих специальных знаний для их адекватного восприятия. Однако, нередки случаи, когда составлением специальных текстов занимаются специалисты иного профиля – юристы, экономисты и т.д. [8]. В этом случае, составленные тексты распорядительно – нормативного или регламентирующего характера могут содержать не только фактические ошибки, но и стилистику, затрудняющую их восприятие профильными специалистами. Это приводит к задержкам в реализации информации, ошибочному толкованию, возникновению излишних форм обратной связи, когда исполнитель вынужден затребовать дополнительные комментарии, толкования, консультации у распорядителя или из стороннего источника.

Очевидно, что документооборот, осуществляемый в рамках строительного производства, должен быть выдержан в той стилистике, которая бы обеспечивала понимание всеми участниками коммуникативной цепочки содержания текста без разночтений и погрешностей [9].

Важно учесть тот фактор, что совокупность текстов, применяемых при управлении и планировании, часто представляет собою гипертекст, где каждый конечный документ опирается на другой текст и его понимание

невозможно без учета содержания другого текста. Гипертекстуализация всегда затрудняет коммуникацию, служит барьером при актуальном восприятии текста участниками коммуникативного процесса. Необходимость постоянно соотносить получаемую информацию с другой информацией, неизбежные разночтения и толкования сопутствующих текстов затрудняет коммуникацию и может привести к невозможности реализации коммуникативного замысла, т.е. задержкам и проблемам с организацией и управлением производственного процесса.

Таким образом, внутренняя коммуникация строительной организации должна быть построена с учетом максимальной эффективности работы управленческого персонала, организована с позиций целесообразности и эргономики. Основной упор в этом случае следует производить на разработку эффективных, актуальных и обоснованных с профессиональной точки зрения текстов распорядительного или регламентирующего характера, способных служить реальным руководством к действию на местах, а не умножением частных распорядительно – нормативных документов, имеющих узкую специфику [10]. Основной упор в таком случае делается на функциональности коммуникативной цепи, при которой распоряжения достигают адресата и выполняются им, где сигналом о выполнении служит в первую очередь произведенная продукция или требуемые действия процессуального характера, а отнюдь не формализованный отклик.

Кроме внутриведомственной коммуникации, строительные организации обладают разветвленной сетью межведомственных коммуникативных связей, где уровни взаимодействия значительно отличаются от уровней внутренней коммуникации.

Основным коммуникатирующим средством межведомственной коммуникации также являются тексты различного характера. В строительной отрасли спецификации этих текстов можно выделить следующим образом:

1. Тексты нормативно-регламентирующего характера (законы, нормативные акты, инструкции)
2. Тексты справочного и справочно-информационного (отчетного) характера (справочная информация различных профессиональных изданий, наставлений, должностных записок, информационных отчетов)
3. Тексты распорядительно-регламентирующего характера (распоряжения, приказы, указания разрешительного или запретительного характера)
4. Тексты рекламно-маркетингового содержания (информационные баннеры, реклама в различных средствах массовой информации и т.д.)

Структурное взаимодействие подразделений строительной организации различно. Как высшее руководство, так и среднее управленческое звено в равной степени может взаимодействовать по структурно-организационной линии с руководством или средним управляющим персоналом департаментов, ведомств федерального, муниципального или иного государственного уровня, частных организаций, корпораций, или индивидуальными предпринимателями либо собственниками в процессе организации и выполнения проектно-строительных работ. В этой связи невозможно однозначно построить систему уровневого взаимодействия и выявить, какой из коммуникативных уровней обладает наибольшей загруженностью текстовой информацией. Можно лишь отметить, что уровень непосредственных исполнителей (прорабов, мастеров и т.п.) в этой системе практически не задействован.

Тем не менее, практика работы в области организации и управления строительством показывает, что уровень межведомственной коммуникации часто является решающим во всем процессе строительного производства. Именно тексты, составляемые в процессе межведомственного взаимодействия, оказываются ключевым и для всей деятельности



строительной организации. Зачастую, сотрудникам организации требуется прилагать значительные усилия для составления компетентных, грамотных и обоснованных текстов, для получения желаемого отклика от других ведомств или потребителей. В этом отношении лингвистическая составляющая коммуникации выдвигается на первый план, поскольку, на практике, регулярно встречаются случаи, когда составленный фактически верно документ отвергается адресатом, из-за ошибочных либо стилистически некорректных формулировок, лингвистических погрешностей в самом тексте. К сожалению, на практике далеко не все сотрудники управленческого звена осознают тот факт, что коммуникативное взаимодействие в социуме строится прежде всего на уровне и между языковыми личностями на естественном языке, где профессиональная специфика отрасли играет лишь содержательную роль, никак не подменяющую плана выражения. Далек не каждый адресат готов воспринять ту речевую модель, которую избирает адресант, тем более, если она касается спорных, ценностных моментов, принятие решений по которым требует значительной ответственности или может привести к нежелательным последствиям для адресата. Поэтому любой документ должен составляться таким образом, чтобы учитывать ценностные интересы адресата, его способность воспринимать содержательную сторону на различных уровнях: профессиональном, личностном, этическом, культурном, ценностном, социальном, лингвистическом (речевом). Устанавливая контакт с иным ведомством, не имеющим прямой подчинительной связи, тем более с клиентом, административно-управленческому составу строительной организации следует учесть уровень мотивации, заключенным в документе, его информационную и ценностную сторону для адресата.

Этот важный фактор играет роль при составлении не только деловой переписки, но и нормативно-распорядительной документации и справочной

литературы (справочного документооборота). Психологам давно известен феномен контрпродуктивного приказа, при котором побудительная сторона распоряжения де-факто прямо противоположна его формальному содержанию. К сожалению, подобные документы достаточно часто циркулируют как во внутреннем, так и в межведомственном документообороте[7]. Неверные, с точки зрения лингвокоммуникации, установки в распорядительном документе могут привести к ошибочному толкованию и исполнению, либо вовсе неисполнению последнего, если его формальная или содержательная сторона фактически противоречит заявленной в документе цели или поставленным задачам.

Очевидно, что распорядительный документ должен быть составлен таким образом, чтобы его стилистика, содержательная и формальная сторона не вызывала непонимания или потребности в дополнительных толкованиях и уточнениях.

То же относится и к справочной информации, размещаемой в соответствующих изданиях. Справочно-информационный материал, в виду своей специфики, достаточно сложен и требует профессионального подхода при его восприятии. Поэтому стилистическое оформление подобного рода текстов должно быть особенно тщательным. Часто, внутренние инструкции и наставления, имеющие справочно-информационный характер, составляются совершенно не должным образом, что приводит к невозможности их оперативного использования и, в свою очередь, вызывает значительную внутреннюю переписку с целью прояснения алгоритма действий адресата инструкций.

Таким образом, лингвистическая коммуникация в организации и управлении строительным производством имеет ключевое значение и должна учитываться всеми структурными подразделениями при осуществлении профессиональной деятельности. [4].

Литература

1. Macdonald M.N., O'regan J. P. The Ethics of Intercultural Communication //Educational Philosophy and Theory. 2013.№ 45 (10) PP:1005-1017.
2. Botz–Bornstein T. The Dream of Language: Wittgenstein's Concept of Dreams in the Context of Style and Lebensform //Philosophical Forum 2003. № 34 (1) PP:73–89.
3. Побегайлов О.А., Мясищев Г.И. Формирование риторического образа преподавателя дисциплин экономики, организации и управления производством в аспекте использования терминологии// Научное обозрение. 2014. № 9-3.- С. 1003-1006.
4. Побегайлов О.А., Мясищев Г.И. Проблемы коммуникации, терминологии и текста в образовательном процессе в высшей школе (на материале курса экономики, организации и управления в строительстве) Научное обозрение. 2014. № 10-2.- С. 598-601.
5. Костюченко В.В. Системотехническая методология организации процессов строительного производства // «Инженерный вестник Дона», 2012. № 1. - URL: ivdon.ru/magazine/archive/n1y2012/734
6. Мельников Л.М., Мясищев Г.И. Роль лингвистической коммуникации при реализации компетентностного подхода при изучении организационно-управленческих дисциплин строительной отрасли//Инновации в науке. 2015. № 44. - С. 94-99.
7. Мясищев Г.И. Комплексные причины модификации концепта «образ ратора» в современном академическом красноречии// Литература в диалоге культур-10. Материалы международной научной конференции.- Ростов-на-Дону. 2012. С. 119-122



8. Побегайлов О.А. Системный подход к воспитательной работе в вузе // «Инженерный вестник Дона», 2015. № 2 (часть 2). - URL: ivdon.ru/ru/magazine/archive/n2p2y2015/2997

9. Бутенко Е.А. Организация городского строительства. Волгоград : ВолгГАСУ, 2015 – 170 с.

10. Петренко Л.К., Оганезян А.А. Актуальные проблемы организации проектирования // Технические науки — от теории к практике / Сб. ст. по материалам XLVI междунар. науч.-практ. конф. № 5 (42). Новосибирск: Изд. «СибАК», 2015. С.63-67.

References

1. Macdonald M.N., O'regan J. P. The Ethics of Intercultural Communication. Educational Philosophy and Theory. 2013.№ 45 (10) pp.1005-1017.

2. Botz–Bornstein T. The Dream of Language: Wittgenstein's Concept of Dreams in the Context of Style and Lebensform .Philosophical Forum 2003. № 34 (1) pp.73–89.

3. Pobegajlov O.A., Mjasishhev G.I. Nauchnoe obozrenie. 2014. № 9-3.- pp. 1003-1006.

4. Pobegajlov O.A., Mjasishhev G.I. Nauchnoe obozrenie. 2014. № 10-2. pp.598-601.

Kostjuchenko V.V. Inženernyj vestnik Dona (Rus), 2012. № 1. URL: ivdon.ru/magazine/archive/n1y2012/734

5. Mel'nikov L.M., Mjasishhev G.I. Innovacii v nauke. 2015. № 44. pp.94-99.

6. Mjasishhev G.I. Literatura v dialoge kul'tur-10. Materialy mezhdunarodnoj nauchnoj konferencii. Rostov-na-Donu. 2012. pp.119-122



7. Pobegajlov O.A. Sistemnyj podhod k vospitatel'noj rabote v vuze. Inženernyj vestnik Dona (Rus), 2015. № 2 (chast' 2) URL: ivdon.ru/ru/magazine/archive/n2p2y2015/2997
8. Butenko E.A. Organizacija gorodskogo stroitel'stva. [Organization of urban construction] Volgograd : VolgGASU, 2015 p. 170
9. Petrenko L.K., Oganezjan A.A. Sb. st. po materialam XLVI mezhdunar. nauch.-prakt. konf. № 5 (42). Novosibirsk: Izd. «SibAK», 2015. pp.63-67.