

1. Горшенин В.П. Критерии и показатели инновационного потенциала персонала корпорации / В.П. Горшенин // *Инновации*. – 2016. – № 4. – С. 115-119.

2. Пятецкий В.Е. Управление инновационными процессами: методологические основы и принципы инновационного менеджмента в управлении предприятиями: учеб. пособие / В.Е. Пятецкий, А.Л. Генкин, А.Л. Рыжко; под ред. В.Е. Пятецкого. – М.: Изд. Дом МИСиС, 2016. – 152 с.

3. Распоряжение Правительства РФ от 19 марта 2019 г. № 466-р об утверждении долгосрочной программы развития открытого акционерного общества "Российские железные дороги" до 2025 года.

4. Терешина Н.П. Управление инновациями на железнодорожном транспорте: монография / Н.П. Терешина, И.Н. Дедова, Ю.И. Соколов, В.А. Подсорин; под общ. ред. доктора экон. наук, проф. Н. П. Терешиной. – М.: МИИТ, 2015. – 304 с.

5. Фильберт Л.В. Оценка инновационного потенциала предприятий // *Экономика региона*. – 2017. – № 10 [Электронный курс]. URL: [www.journal.vlsu.ru/index/php?id=1139](http://www.journal.vlsu.ru/index/php?id=1139)

6. Чебыкина О.А. Влияние проекта "Цифровая железная дорога" на кадровый потенциал предприятия / О.А. Чебыкина, А.С. Данилова // *Цифровой регион: опыт, компетенции, проекты. Сборник статей Международной научно-практической конференции*. – 2018. – С. 518-522.

*Климова Эльвира Николаевна*

*Кандидат экономических наук, доцент, доцент кафедры бизнеса в сфере услуг,  
Россия, 630099, г. Новосибирск,  
Новосибирский государственный университет экономики и управления,  
ул. Каменская, 52/1,*

## ОТ ДИСКУРСА МЕНТАЛЬНОГО К ДИСКУРСУ АКТУАЛЬНОМУ

**Аннотация.** Цель данной статьи - провести анализ некоторых коммуникационных явлений, которые преломляются в дискурсе ментальном и влияют возможные интерпретации дискурса на разных стадиях его формирования. Информация, формы и способы ее передачи, приема, интерпретации и отражения в каналах обратной связи стала краеугольным камнем осмысления проблемы дискурса как поля формирования и развития индивидуального, общественного и массового сознания в результате взаимодействия различных систем коммуникативных связей. Да и актуальность самого процесса глобализации стала возможна лишь при создании и способности поддержания дискурса планетарного масштаба в условиях реального времени. Но вопрос остается открытым.

**Abstract.** The purpose of this article is to analyze some communication phenomena that are refracted in the mental discourse and affect possible interpretations of the discourse at different stages of its formation. Information, forms and methods of its transmission, reception, interpretation and reflection in feedback channels has become the cornerstone of understanding the problem of discourse as a field of formation and development of individual, social and mass consciousness as a result of the interaction of various systems of communicative communications. And the relevance of the globalization process itself became possible only with the creation and ability to maintain planetary-scale discourse in real time. But the question remains open.

*Ключевые слова:* глобализация, дискурс, ментальность, коммуникация, общение, фольклор, экономика

*Keywords:* globalization, discourse, mentality, communication, communication, folklore, economics.

Взрыв и развитие в последние десятилетия коммуникационных процессов, включая массовые, на новом техническом, социальном, экономическом уровнях обострили интерес исследователей к проблемам общения. На изучении этой тематики сфокусировались лингвисты, психологи, политологи, социологи, культурологи и экономисты. Более того, проблемы коммуникаций вышли далеко за пределы интересов общественных и гуманитарных областей знания и привлекли внимание математиков, системщиков, физиков, биологов. Научные интересы исследователей социальных аспектов коммуникативного взаимодействия, с одной стороны, и оптимизации границ и процессов его физических, системных, и прикладных параметров, определяющих, описывающих и объясняющих характеристики коммуникативно-социальных пространств, образуют сегодня единое междисциплинарное поле дискурсивных исследований.

Важнейшей характеристикой общения (в том числе и дискурса массовых коммуникаций) являются его ценностные признаки. В коллективном сознании существует неписанный кодекс поведения, в котором при помощи специальных приемов изучения могут быть выделены ценностные доминанты соответствующей культуры, нации, социального статуса, организации.

Система ценностей одновременно интегрирует и дифференцирует людей, способствует возникновению социальных классов, слоев, этнических групп, наций и народов. Она формирует коллективный, региональный, национальный портрет любой из этих общностей, обуславливает их своеобразие, отличие друг от друга. Ценности цивилизации составляют основу единства наций.

Известный отечественный философ и филолог Е.Н.Трубецкой в конце XIX – начале XX вв. на материалах изучения народных сказок пытался увидеть, как в них отразилась русская народная

душа. Исследователь полагал, что русский человек ментально воспринимает действие «сверху» чудесной силы, которая может поднять и унести в заоблачные выси, а рядом необыкновенно слабо выражено действие «снизу». Заметна слабость волевого героического усилия, сказывается настроение человека, который ждет всех благ жизни свыше, при этом забывая о своей личной ответственности.

Крайне интересными в этом ряду представляются идеи российского филолога А.Н. Веселовского (1838-1906): фольклор в известном смысле является способом самоопoznания, с одной стороны, а с другой — способом отличительности своих от чужих.

Современная культура не может быть описана в терминах традиционной фольклористики — былины, сказки и прочие подобные жанры ушли в прошлое. Актуальный фольклор представлен анекдотом, ходячими «меткими» словечками, словесными и поведенческими знаками, по которым спокойно можно определить, к какой социальной группе принадлежит человек, т.е. подсознательное или неконтролируемое речевое поведение выступает маркером принадлежности человека к сообществу. Поэтому, зная разные маркировки, человек легко может переходить из одной группы в другую. Отсюда вполне понятно, почему исследование фольклорного дискурса вышло за пределы литературоведения, стало объектом изучения культурной и социальной антропологии, философии, социологии: фольклор современное обществоведение рассматривает как определенный тип закрепившихся в общественном сознании ценностей дискурсивного поведения.

Вот почему фольклорные тексты далеко не всегда представлены шедеврами словесности. Утонченному восприятию они зачастую могут казаться ущербными, например, скабресный анекдот не вписывается в эстетические ценности определенных социальных групп. Но в контексте срамных частушек исследователя интересует социальный смысл, их язык создает ощущение своего коллектива.

З. Фрейд, исследуя оговорки и описки, пришел к выводу, что именно в них проявляется человеческая природа. Показателен в этом плане и фольклор — это не просто занятный объект изучения, а некий анамнез объективных данных, позволяющих поставить диагнозы обществу. Конфигурация жанров — величественных, эпических, интимных, ругательных и т.д. — создает такое пространство, в котором хорошо видно, какие модели общество считает доминирующими (особенность русского ментального дискурса).

Так, в нашем известном дискурсе до сих пор господствуют модели властного патернализма: «добрый папа», «подданные», «отеческая щедрость». В этом коренится отличие российского фольклора от немецкого, например. Последний демонстрирует противостояние человека некой социальной механике, в которую чиновник

включен как винтик машины (Гофман «Песочный человек»).

В советской культуре доминировали эпические жанры, и латентно значительную роль играли колыбельные песни, растворенные в культуре. Любой «советский» человек вспомнит и «Колыбельную» из фильма «Цирк», и расцвет жанра колыбельной в довоенную и послевоенную эпоху, и знаменитые стихи Маршака. Интересно то, каким образом в сильном сталинском государстве существовал этот интимный жанр: власть становилась и матерью, и отцом. Колыбельная песня, подразумевающая приватный контакт «мать-дитя», оказывается предельно публичной. Этот жанр просуществовал очень долго, вплоть до развала СССР. Советская культура оказалась, с одной стороны, очень патетичной, а с другой — весьма сентиментальной. Интересную трансформацию претерпело патетико-сентиментальное настроение в современной фольклорной традиции.

На заре правления В.В. Путина, один из журналов объявил конкурс стихов о президенте. Стишки показательны смесью стёба и холуйства... Кстати, холуйство может проявляться вполне в виде стёба, как бы понарошку. Эта тенденция будет проявляться до тех пор, пока в социальном сознании будет торжествовать патернализм. В нашем обществе до сих пор преобладают модели подданнической ментальности «царь — подданный», «папа — дети». А значит: что общество еще не наработало социальную механику гражданского менталитета. Обратная сторона подданнической психологии — полная социальная инертность, так называемый, «пофигизм». Полное отчуждение от властных структур, отрицание эффективности социальных механизмов и власти, присущ сегодня большей части россиян. Бытовой цинизм очень ярко выражается в тех текстах, которые со всеми оговорками могут быть отнесены к фольклору.

Тогда, фольклор, возникая, содействует переменам в жизни или это реакция на изменившуюся реальность? Мы живем в мире слов, действующих как механизм, способный подчинять. Сила слов существует, она многое определяет в социальных процессах. Именно этим с популистскими целями пользуется власть, когда воспроизводит устоявшиеся в обществе метафоры.

Каков язык власти? Ленина был предельно резким и грубым по отношению к оппонентам; в сталинские годы язык власти он сменился специфической софистикой: не говорилось ничего рационализируемого, но создавался некий язык, который диалектически поглощает все, важно не то, что говорится, а что делается. В годы Брежнева раздавалось какое-то бессмысленное мычание: не важно, что там бормочут, важно, что/кто за этим стоит.

Сегодня язык власти предельно четок, но это не четкость, при которой взвешиваются все «за и против» и дающий рациональные оценки: власть всегда знает, что она делает. Язык Путина, если его охарактеризовать предельно просто, это язык

власти, всегда знающей, что надо делать. В то время как язык власти на Западе всегда совещателен, он нащупывает возможности и необходимые выходы из ситуации. Язык наших парламентариев поражает прежде всего своей филологической безграмотностью. Считается, что это язык людей, оказавшихся у власти не благодаря тому, что они умеют нечто объяснить, а благодаря тому, что они нечто могут сделать помимо объяснений. Установка на людей дела вопреки людям слова очень многое определяет в нашей жизни. На наш взгляд, люди, которые могут объяснить, как правлю, способны предложить конкретные действия. Люди же, которые мычат, но при этом уверены, что они знают, как надо поступать, будут действовать как их обязывает это самое мычание.

Обратимся к российским газетам, в которых проявляются разные виды дискурсов (власти, политический, ментальный, информационный, эстетический и др.). Это дискурс, который реализуется повсюду без территориальных ограничений: в поезде, дома, на работе, на отдыхе. У любого издания есть блок служебной информации о выпуске газет, который так же содержит признаки дискурса власти: учредитель, главный редактор и т.д. Но при всей точности и конкретности (год, месяц, день, час) встречаем фразы: «Авторы не несут ответственность за точность фактов...», «За содержание рекламных материалов редакция ответственность не несет» — издания говорят об ответственности и вместе с тем профессионально уходят от нее. Как это напоминает язык власти. Безответственность власти и безответственность дискурса массовых коммуникаций. «В чем же причина глубинной безответственности дискурса СМИ и снисходительное отношение к этому со стороны потребляющего общества? Или это как раз то, что нужно?» [4].

По мнению исследователя дискурса Розеншток-Хюси «Речь и действительность». язык срастается с социальной реальностью, и по нему мы можем изучить все социальные процессы. «Говоря, мы регистрируем внешние процессы, которые затрагивают наши органы чувств, и не успокаиваемся до тех пор, пока наши ощущения не прояснятся с помощью языка». [5]

По мнению Балацкого Е.В., все социальные дисфункции или, по терминологии Розенштока-Хюсси, бедствия, во-первых, проявляются в дискурсивных проблемах, а во-вторых, порождаются несовершенством текущего дискурса, неумением вести адекватный диалог [2].

Кризисная ситуация в экономике может быть объяснена дискурсивно: мы обнаруживаем неумение найти общий язык друг с другом или нежелание слышать старшее поколение и молодое, нежелание понять тех, кто рядом с нами, и кто далеко от нас. «Любопытно, что облегчение при названных четырех социальных заболеваниях приносят четыре различных стиля речи — люди рассуждают, принимают законы, рассказывают и поют. Внешний мир продумывается, будущее

управляется, прошлое рассказывается...» [5]. С нашей точки зрения, основная задача дискурсивного подхода в изучении современности — через анализ речи и ситуации находить причины кризиса.

Данное утверждение напрямую относится к сфере услуг: неумение коммуницировать с учетом ситуации приводит к неудовлетворенности, злости и конфликту. Все процессы в обществе кристаллизуются в дискурсе, и сложившаяся в России ситуация ведет к нарушению диалога, качества общения.

Сфера услуг в современных экономических условиях выполняет роль катализатора в удовлетворении потребностей общества и умению вести диалог необходимо уделять особое внимание. Информация и коммуникация — это «все» любой организации, особенно работающей в сфере услуг: если нарушаются информационные потоки внутренние и внешние, то функционирование этой организации под угрозой.

Дискурсивность, как процесс речевой деятельности является основой жизнеобеспечения предприятий сферы сервиса, благодаря дискурсивному подходу осуществляется сбор, анализ, систематизация, интерпретация информации и ситуации, в которой осуществляется диалог. Слово, цифра, жесты, мимика, паузы и другая информация, которая может быть представлена различным образом, занимают основное место и являются важными в дискурсе. Часто и эффективность управленческих решений зависит от процесса речевой коммуникации, от эффективности дискурса.

Содержание дискурса, как правило, концентрируется вокруг некоего опорного концепта (идеи), которая в нашем случае будет связана в удовлетворенной потребностью посредством той или иной услуги. При этом, дискурс имеет внешний уровень, к которому относятся различные слова, функционирующие в информационном поле организации и связанные с основными участниками — потребителями, и внутренний уровень, который образуют дискурсивное поле внутри компании. У дискурса имеется не только видимый, но и невидимый план, к которому относятся контексты, подоплека, намерения; он несет в себе определенный эмоционально-энергетический заряд, обладает социальной и психологической энергией; включен в широкое коммуникационное пространство компании.

Капиталистическая модель экономики, которая интерпретируется у нас «по-русски», избыточно предлагает товары и услуги, обостряя конкуренцию и невнимание к «слову» человека, потребителя, и как следствие, мы наблюдаем отсутствие диалога. Это приводит к нарастанию социального напряжения. Дискурс сегодня выступает в качестве инновационного и стабилизирующего поля, способного регулировать общественные отношения, способного примирить «продавца» и «потребителя», «власть» и «народ», политику и экономику.

Внимание к дискурсу и его изучение дискурса всех участников рынка услуг позволит не только мирно сосуществовать, но и предсказывать

кризисы. По мнению автора, фундаментом сервисной экономики или экономики впечатлений, как сегодня характеризуют ее в различных научных публикациях, выступает ментальный дискурс, который составляет количественный и качественный портрет субъектов рынка, несмотря на размывание смысловой насыщенности языка.

Такое сложное, многомерное явление, как ментальный дискурс, безусловно, требует междисциплинарного изучения: социология, философия, религиоведение, этнология, филология, культурология, история, политология, право, экономика и др. Мы постепенно уходим от таких однозначных терминологии как «капитализм», «социализм». Другое дело, что постоянное воспроизведение марксистской риторики создает ненужные эмоции, мешающие нормальному разговору о конкретных недостатках, которые необходимо устранить сегодня. Тут проявляется наша русская склонность к крайностям: из одного состояния мы перескочили в другое состояние, обнаружили в нем недостатки — значит, нужно возвращаться в прежнее. Необходимо отказаться от любого рода дихотомий.

Своеобразие российского менталитета усматривают не в соответствии или несоответствии его характеристик характеристикам западного типа мышления (двучленной структура), а в сравнении с западным и азиатским менталитетом (трехчленная структура). Концепция евразийства, позволяющая рассматривать российский менталитет как опосредующее звено в рамках троичной структуры Восток-Россия-Запад, находит сегодня все больше сторонников, потому что она ближе к исторической действительности и адекватнее отражает социокультурные реалии российского общества.

Если рассматривать российский менталитет, то можно выделить пять исторических периодов: языческий, дохристианский; христианский допетровский; российско-имперский; советский; ново-российский. От каждого из них что-то осталось в российском менталитете в виде «отложений» в ценностно-смысловом ядре. Сначала в роли системообразующей общественной доминанты выступает миф, потом религия, затем политика, экономика и, наконец, информация и коммуникация. Соответственно, каждый из элементов в структуре российского менталитета, берущий свое начало в одной из перечисленных стадий, требует специального исследования одной или несколькими из указанных выше гуманитарных наук. При этом стоит задача — рассматривать российский менталитет как относительно устойчивое целое (систему) в связи с общественными и историческими изменениями.

#### Список литературы:

1. Бабушкин В.И., Климова Э.Н. Деглобализация: возможности или кризис? / Глобализация науки: проблемы и перспективы

сборник статей по материалам международной научно-практической конференции. В 2-х частях. 2017. С. 95-98.

2. Балацкий Е.В. Дискурсивная экономика и ее возможности // Общественные науки и современность. – 2014. – № 1. - С 163-176.

3. Климова Э.Н., Климова Т.В. Влияние эмоционального интеллекта на экономические показатели предприятий сферы услуг / Наука сегодня фундаментальные и прикладные исследования. Материалы международной научно-практической конференции. – 2016. С. 65-66.

4. Силантьев И.В. Границы текста и границы дискурса // Дискурсивность и художественность: к 60-летию Валерия Игоревича Тюпы: сборник научных трудов.-М., 2005. – 46 с.

5. Розеншток-Хюсси О. Речь и действительность. – М., 2008. - 273 с.

#### Bibliography:

1. Babushkin V.I., Klimova E.N. Deglobalization: opportunities or crisis? / Globalization of science: problems and prospects. Collection of articles on the materials of the international scientific-practical conference. In 2 parts. 2017.S. 95-98.

2. Balatsky E.V. Discursive economics and its possibilities // Social sciences and the present. - 2014. - No. 1. - С 163-176.

3. Klimova E.N., Klimova T.V. The influence of emotional intelligence on the economic indicators of service enterprises / Science today. Fundamental and applied research. Materials of the international scientific-practical conference. - 2016.S. 65-66.

4. Silantyev I.V. Borders of text and boundaries of discourse // Discursiveness and artistry: on the 60th anniversary of Valery Igorevich Tyupy: collection of scientific works.-M., 2005. - 46 p.

5. Rosenstock-Hussie O. Speech and reality. - M., 2008. -- 273 p.

#### Spisok literatury

1. Babushkin V.I., Klimova E.N. Deglobalizatsiya: vozmozhnosti ili krizis? / Globalizatsiya nauki: problemy i perspektivy sbornik statey po materialam mezhdunarodnoy nauchno-prakticheskoy konferentsii. V 2-kh chastyakh. 2017. S. 95-98.

2. Balatskiy Ye.V. Diskursivnaya ekonomika i yeye vozmozhnosti // Obshchestvennyye nauki i sovremennost'. – 2014. – № 1. - S 163-176.

3. Klimova E.N., Klimova T.V. Vliyaniye emotsional'nogo intellekta na ekonomicheskiye pokazateli predpriyatiy sfery uslug / Nauka segodnya fundamental'nyye i prikladnyye issledovaniya. Materialy mezhdunarodnoy nauchno-prakticheskoy konferentsii. – 2016. S. 65-66.

4. Silant'yev I.V. Granitsy teksta i granitsy diskursa //Diskursivnost' i khudozhestvennost': k 60-letiyu Valeriya Igorevicha Tyupy: sbornik nauchnykh trudov.-M., 2005. – 46 s.

5. Rozenshtok-Khyussi O. Rech' i deystvitel'nost'. – М., 2008. - 273 s.