

УДК 316.776.32 : 316.354:351/354

Возможности и ограничения верификации управленческой информации вербальными методами



Лобанова Е.Н.

Аспирант кафедры государственного и муниципального управления
Российского университета дружбы народов (Москва)

В статье рассмотрены возможности применения на практике методов верификации, входящих в вербальный подход в рамках делового общения для верификации управленческой информации. Освещены и проанализированы результаты наиболее значимых российских и иностранных исследований в области верификации и дана оценка эффективности их внедрения в управленческую практику.

Ключевые слова: верификация, эффективное управление, вербальные методы, исследования.

Возможность увеличения эффективности управленческих решений является важной прикладной проблемой. Активно развивающееся направление верификации информации на стыке нескольких дисциплин предоставляет инструментарий, позволяющий сократить время обратной связи и повысить ее качество. Верификация информации может быть осуществлена в двух направлениях – вербальном и невербальном. Результаты исследований невербального поведения широко освещены в научной литературе, публикуемой в России (П. Экман, Д. Моррис, О. Фрай, В.П. Морозов, В.А. Лабунская и др.), а перспективы их применения были рассмотрены и систематизированы в некоторых других наших работах [1-2]. Таким образом, существенный дефицит научных трудов наблюдается в области вербальных методов, которые имплицитно содержатся в работах по нейролингвистическому программированию (НЛП), провокационной терапии, транзакционной терапии и иностранных исследованиях, посвященных анализу сообщений (statement analysis).

Целью данной статьи является выявление существующих возможностей верификации информации в рамках вербального направления и оценка возможности их применения в деловой сфере. Необходимость разработки методов верификации информации определяется потребностью в оптимизации принятых управленческих решений. Увеличение их эффективности зависит от качества информации, на основе которой они будут приняты. Верифицируя поступающие сведения, мы устанавливаем их до-

стоверность, а, следовательно, снижаем уровень неопределенности и риски.

Под верификацией информации мы понимаем проверку вербального сообщения на основе анализа конгруэнтности нескольких каналов передачи информации и последующего сравнения с базовым поведением индивида, позволяющего определить веру субъекта общения в истинность передаваемой информации.

В настоящей статье мы рассмотрим вербальные методы верификации информации в устном деловом общении, поскольку именно в таких транзакциях часто наблюдается недостаток внешних данных для проведения сравнительного анализа между сообщаемыми сведениями и существующими фактами.

Сегодня проводятся исследования возможностей верификации информации на основе анализа содержания сообщений, в особенности на получивших в последние годы развитие методе КАУК (контент-анализ на основании установленных критериев) [3], statement analysis [4-5] и т.д.

Одним из наиболее простых, на первый взгляд, способов верификации информации является задавание вопросов. Сюда относятся вопросы, содержащиеся в различных классификациях, – открытые, нейтральные, контрольные и проверочные. Ответ на открытый вопрос предполагает развернутое сообщение, которое обеспечивает широкую область для поиска логических противоречий [4]. У данного метода существуют объективные и субъективные ограничения. К объективным можно отнести то,

что для поиска логических противоречий требуется располагать определенными фактами, с которыми возможно сравнить полученную информацию, т.е. иметь специфический эталон. С другой стороны, если такие факты не известны руководителю, то сопоставление происходит внутри вербального общения, его же противоречивость может не проявиться, если субъект общения заранее подготовился к возможной трансакции. Таким образом, для возможности верификации информации нужно иметь эталон для сравнения (факты), установление которого не всегда возможно. Субъективные ограничения можно рассмотреть с точки зрения субъекта и объекта анализа. Умение задавать «правильные» вопросы не является априорным, вопрос может быть или чрезмерно открытым и вызывать трудности в выборе ответа, или узким и недостаточно отличаться от закрытого (например, «чем Вы занимались в 17:45?»). Также степень детальности ответа будет сильно коррелировать с психологически-индивидуальными особенностями объекта анализа.

Использование в одной беседе контрольных, проверочных и нейтральных вопросов также требует высокого уровня навыков поддержания коммуникации. Если в полиграфных проверках чередование таких вопросов не скрывается из-за очевидного характера проверки, то в повседневном общении оно вызовет подозрения.

Следующим мы рассмотрим метод КАУК (О. Фрай), который был разработан для оценки достоверности детских показаний по уголовным делам. Его применение в первую очередь ориентировано на анализ письменных сообщений и включает 19 критериев, среди которых количество подробностей, описание взаимодействия, внесение коррективов по собственной инициативе, выражение сомнений в собственных показаниях [3].

Метод КАУК, также как и метод задавания вопросов, не всегда возможно осуществить на практике, так как общение между сотрудниками, как правило, строится в диалогической форме, а не монологической. Таким образом, формы ответов могут быть детерминированы ситуационно, а использование в ответе деталей и подробных описаний не всегда, с одной стороны, приемлемы, а с другой – такие особенности могут быть нехарактерны для определенных типов личности (темперамента), например, флегматиков. Кроме того, чрезмерная детализация приводит к увеличению временных издержек: сотрудник в этот момент переключает внимание с основной работы на устный отчет, и менеджер, таким образом, в ряде случаев получает «лишнюю» информацию.

Однако данные критерии полезны при разрешении конфликтов, когда каждая из сторон будет доказывать свою точку зрения.

Иностранцами учеными (Aldert Vrij, Par Anders Granhag, Stephen Porter [4], Mark McClish [5]) про-

водятся исследования особенностей выбора лексических единиц, которые могут свидетельствовать о лжи. В статье Mark McClish «Statement Analysis compared to other methods of detecting deception» указывается на различие между, например: «не могу подумать, кто бы это мог быть» и «не знаю, кто бы это мог быть» [5]. Возможность применения таких исследований в русскоязычной коммуникации представляется интересной и перспективной, но одновременно с этим нуждается в дополнительной апробации. На основе анализа коммуникаций между субъектами общения в российском обществе можно предположить, что данная специфическая особенность будет подтверждена. В пользу этого факта свидетельствуют результаты исследований Sonoma State University in California, которые показали, что люди при наличии выбора чаще используют умолчание, чем явную форму обмана [6, с. 34]. Изменчивость выбора лексических компонентов позволяет субъектам общения подбирать слова-синонимы, отличающиеся в нюансах, в результате вводя в заблуждение второго участника трансакции.

Другой вербальный метод исследования верификации информации – метод «Адвокат дьявола». Он заключается в следующем: испытуемые сначала доказывают мнение по какому-либо вопросу, которое они разделяют, затем их задача – убедить окружающих в противоположном. Исследования (Aldert Vrij, Par Anders Granhag, Stephen Porter [4]) показывают, что речь при аргументации ложного мнения короче, чем в случае отстаивания своей точки зрения; кроме того, доказательства в пользу истинного мнения обдумываются более тщательно и выявляются причинно-следственные связи. Данный метод может быть использован при обсуждении сроков выполнения задачи, назначении ответственного, а также при обсуждении вероятности нежелательных действий по отношению к организации.

Другое англоязычное исследование (David Matsumoto, Hyi Sung Hwang, Lisa Skinner, J.D., and Mark Frank) [10] проводилось в рамках анализа высказываний (statement analysis) и включало в себя рассмотрение следующих параметров речи: неправильное употребление временных форм глаголов, особенности выбора наречий (уменьшительных, характеризующих интенсивность, уточняющих), присутствие посторонней информации, описание уникального внутреннего опыта, структуру сообщения (на что направлено внимание – на событие или что-то еще) [7]. Данные результаты, к сожалению, представлены только в рамках изучения англоязычной речи, поэтому говорить об их применимости к русскоязычному общению невозможно, требуются апробационные исследования.

Тем не менее некоторые похожие результаты были получены и в исследованиях, проведенных в России.

Так, например, одно из них показало, что использование слов-местоимений «мы», «наш» и т.д. является маркером самоидентификации с определенной группой [8]. С точки зрения управления, эти результаты полезны для оценки степени адаптации нового сотрудника, а также понимания уровня ассоциации работника с коллективом на основе отождествления себя с группой «мы» или «они». Противопоставление собственного Я и других сотрудников может быть сигналом об отчужденности индивида и его желании перейти на новое место работы.

В связи с этим стоит отметить полученные данные об отклонении лексики в ложном высказывании от наиболее часто используемой индивидом, а также от принятой в его социальной группе [9].

К наиболее значимым, на наш взгляд, с прикладной точки зрения, относятся результаты исследования российского ученого Д.В. Жабина, которое представляет собой одну из первых попыток в отечественной науке проанализировать характеристики речи в стрессовых ситуациях. Исследования показывают, что «с возрастанием степени напряженности речи» [10, с. 132] увеличивается ее темп (за исключением речи индивидов с шизоидной акцентуацией личности). Одновременно с этим наблюдается рост количества слогов в ритмической группе. При умеренном стрессе увеличиваются допускаемые оговорки/обмолвки и повторы. Приведенные в работах Д.В. Жабина показатели при отсутствии напряженности и при ее максимальной интенсивности были низкими, что, по мнению исследователя, свидетельствует о «мобилизации мыслительных и психических процессов (концентрации внимания, отсутствии расстройств памяти, колебаний эмоционального фона, возбудимости, раздражительности и т.д.)» [10, с. 133]. Таким образом, показатели напряженности в речи не изменяются при решении важных вопросов, а следовательно, не могут являться надежным критерием для анализа сообщения и последующего принятия решения.

Также при осуществлении вербального анализа можно обнаружить действие механизма, исследуемого в области психологии, – стереотипности мышления в поведении, которое проявляется в автоматических реакциях (например, стереотипная ассоциация понятий «дорого» и «хорошо») [11]. В общении между субъектами также используется стереотипность мышления. Заменяя однозначное по смыслу слово на синоним, можно скрыть истинный смысл. Например, выражение «вопрос не на нашей стороне» может не подразумевать «от нас ничего не зависит». «Вопрос» в таком случае может являться попыткой умолчания о том, что существует проблема, которая входит в сферу ответственности сотрудника, но пока не выявленная «другой стороной». С одной стороны, синоним может использоваться для подчеркивания несущественности проблемы и обе-

спечить снижение уровня неконгруэнтности вербальных и невербальных сигналов, с другой – для попытки сотрудника скрыть недобросовестный подход к задаче и желание снять с себя ответственность.

Подводя итог, можно отметить, что хотя ряд исследователей доказывают, что вербальные методы верификации информации более универсальны, чем невербальные (Aldert Vrij, Par Anders Granhag, Stephen Porter [4], Mark McClish [5], Matt Moody [12]), этот вывод не находит своего подтверждения в практике социального управления. Одним из чаще всего встречающихся аргументов является ссылка на высокий уровень индивидуальных отличий в базовом невербальном поведении; в то же самое время, как было рассмотрено выше, все методы, разрабатываемые в вербальном направлении, не обладают универсальным характером. Результативность подобного анализа, так же как и невербального, во многом зависит от того, зафиксирован ли стандарт для данного индивида. Тем не менее ряд вербальных методов не может быть применен скрыто, что может отрицательным образом отразиться на отношениях внутри коллектива.

Несмотря на существование исследований паралингвистических составляющих эмоциональных проявлений, их экстралингвистические и лингвистические особенности являются слабо изученными.

Анализ устной речи затруднен из-за ее специфики; кроме того, исследования на одном языке не могут априорно быть применены для изучения вербальных коммуникаций носителей другого языка. Все эти ограничения способствуют развитию альтернативных и вспомогательных методов анализа невербального поведения.

Литература:

1. Лобанова Е.Н. Анализ невербальной информации как детерминанты управленческого поведения // Вестник Российского университета дружбы народов. – 2013. – № 1. – С. 181-191.
2. Лобанова Е.Н. Навык верификации информации – новое требование к современному руководителю // Диалог цивилизаций: Восток – Запад. Глобализация и мультикультурализм в посткризисном мире: материалы XIII научной конференции молодых ученых / Под ред. В.Б. Петрова. – М.: РУДН, 2013. – С. 565-570.
3. Фрай О. Ложь. Три способа выявления. Как читать мысли лжеца, как обманывать детектор лжи. – СПб.: Прайм-ЕВРОЗНАК, 2006. – 284 с.

4. Vrij A. Par Anders Granhag, and Stephen Porter Pitfalls and Opportunities in Nonverbal and Verbal Lie Detection. – URL: http://www.psychologicalscience.org/journals/pspi/pspi_10_6.pdf
5. Mark McClish Statement Analysis compared to other methods of detecting deception. – URL: <http://www.statementanalysis.com/nonverbs/>
6. Черкасова Е.С. Социально-психологические особенности объективизации лжи субъектов будущей деятельности на основе ее детекции: дисс. ... канд. психол. наук. – М., 2009. – 198 с.
7. Matsumoto D., Sung Hwang H., Skinner L., J.D., and Frank M. Evaluating Truthfulness and Detecting Deception. – URL: http://www.fbi.gov/stats-services/publications/law-enforcement-bulletin/june_2011/school_violence
8. Енина Л.В. Идентичность в лингвистических исследованиях: когнитивный подход // Проблемы образования, науки и культуры. – URL: [http://proceedings.usu.ru/?base=mag/0081%2803_\\$04-2010%29&xsl=showArticle.xslt&id=a22&doc=../content.jsp](http://proceedings.usu.ru/?base=mag/0081%2803_$04-2010%29&xsl=showArticle.xslt&id=a22&doc=../content.jsp)
9. Леонтьев А.А., Шахнарович А.М., Батов В.И. Речь в криминалистике и судебной психологии. – М., 1977. – URL: <http://yurpsy.fatal.ru/files/biblio/leont/04.htm>
10. Жабин Д.В. Характеристика формальных признаков звучащей речи в норме и декомпенсации психической патологии в ситуации стресса. – URL: <http://sun.tsu.ru/mminfo/000063105/347/image/347-131.pdf>
11. Чалдини Р. Психология влияния. – СПб.: Питер, 2013. – 304 с.
12. Moody M. How to Tell when Someone is Lying: Tell-Tale Signs of Deception. – URL: http://www.calldrmatt.com/Tell-Tale_Signs_Of_Deception.htm

Advantages and Limitations of Verification of Managerial Information by Verbal Methods

E.N. Lobanova
Peoples' Friendship University of Russian

The paper dwells upon the advantages of implementation of verification methods, constituting verbal approach applied in business communication for verification of managerial information. The author presents and analyzes the results of significant Russian and foreign studies of the verification and estimates the efficiency of their implementation in managerial activities.

Key words: verification, effective management, verbal methods, studies.

