

## МЕТОДИКИ ОПИСАНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО КОММУНИКАТИВНОГО ПОВЕДЕНИЯ

© 2006 Е.Ю. Лазуренко

Воронежский государственный университет

Коммуникативное поведение какой-либо социальной общности до сих пор не являлось предметом системного описания. Это связано, во-первых, с неразработанностью теории и методики такого описания, а во-вторых, с тем, что до сих пор неясно, представители какой науки должны этим заниматься.

С нашей точки зрения, описание коммуникативного поведения должно стать предметом особой науки, которая является стыковой и, в известной мере, интегральной, зонтичной для целого ряда наук — этнографии, психологии, социальной психологии, социологии, психолингвистики, теории коммуникации, социолингвистики, паралингвистики, риторики, лингводидактики и собственно лингвистики. Эта интегральная наука должна синтезировать данные перечисленных наук и создать целостную картину коммуникативного поведения.

Одной из профессиональных групп, требующих изучения, являются руководители. В современных условиях такое исследование является особенно актуальным — на основе полученной информации можно будет дать рекомендации по наиболее эффективному деловому взаимодействию руководителей и подчиненных в различных ситуациях делового общения. Особенно актуальным является описание коммуникативного поведения руководителей среднего звена, поскольку именно руководители этого уровня составляют наиболее влиятельную группу руководящих работников и именно от них зависит реальный успех деятельности большинства фирм и организаций.

При этом коммуникативное поведение руководителя среднего звена далеко не всегда является образцовым с точки зрения эффективной коммуникации. Отсюда возникает необходимость исследования их коммуникативного поведения, практическим результатом чего будут рекомендации по формированию у этого типа руководителей навыков эффективного общения,

умения изменять собственное коммуникативное поведение в зависимости от коммуникативной ситуации.

Для исследования и описания профессионального коммуникативного поведения нами был разработан и использован комплекс методик, направленных на максимально объективное и системное описание объекта исследования. Весь комплекс методик может быть применен к описанию коммуникативного поведения любой профессиональной группы.

Покажем разработанные методики на примере предпринятого нами описания коммуникативного поведения руководителей среднего звена.

Описание коммуникативного поведения руководителей осуществлялось в несколько последовательных этапов.

**I. Предварительный этап.** Цель предварительного этапа — составление исходного списка личностных качеств, которыми обладает представитель данной профессиональной группы.

Этот список в дальнейшем подлежит процедуре верификации, то есть перепроверки.

*1) Пилотажный опрос.* На этом этапе опрашивается сравнительно небольшое число респондентов (например, нами было опрошено 2 группы по 30 человек). Целью этой процедуры является получение первичной информации. Респондентам предлагается просто назвать личностные качества, которыми обладает представитель той или иной профессиональной группы.

Респонденты в свободной форме отвечали на вопрос: «Какими качествами, по вашему мнению, обладает руководитель?»

В результате данного опроса был получен такой список: *спокойный, уравновешенный, умный, умеющий слушать, умеющий сопереживать, строгий, привлекательный внешне, вредный, высокоский, красивый, терпимый, способный к компро-*

№ п/п	Качества руководителя	Встречается часто	Встречается редко	Не встречается
1	Повышенная громкость речи			
2	Уверенность в себе			
3	Авторитетный тон			
4	Строгий тон			
5	Деликатная манера речи			
6	Категоричность высказываний			
7	Часто перебивает собеседника			
8	Отклоняет возражения			
9	Агрессивные позы			
10	Унижает подчиненных			

*миссу, внимательный, принципиальный, вежливый, скромный, коммуникабельный, уважающий подчиненных, умеющий разрешить конфликт, честный, порядочный, требовательный, справедливый, деликатный, часто перебивает собеседника, категорично высказывается, кричит, ругается, отклоняет возражения, делает замечания, умеет выслушивать, аккуратный, авторитетный, уверенный в себе, умеющий поддержать разговор, грамотный, компетентный, высокомерный, грубый, использующий нецензурные выражения, модный, дающий советы, злой, деловой, хитрый, выдержанный, властный, умеет общаться, уважаемый, образованный, настойчивый, решительный, наглый.*

Поскольку предметом анализа являются коммуникативные качества руководителя, на этапе интерпретации результатов эксперимента из полученного списка выбираются только коммуникативные признаки. Таковыми оказались: *повышенная громкость речи; авторитетный тон; деликатная манера речи; категоричность высказываний; часто перебивает собеседника; отклоняет возражения; агрессивные позы; унижает подчиненных; говорит сочувственным тоном; часто делает замечания; умеет выслушивать; умеет поддержать разговор; умеет разрешить конфликт; умеет сопереживать; требовательный; уравновешенный; внимательный; терпимый; высокомерный; использует грубые слова; использует нецензурные выражения; говорит строгим тоном.*

2) *Методика наблюдения.* Наблюдение как метод исследования предполагает сбор информации без прямого вмешательства и взаимодействия с объектом наблюдения. Исследователь может наблюдать коммуникативное поведение “чужих” начальников “со стороны”, фиксируя особенности их общения письменно или на магнитофонную ленту, как открыто, так и скрыто. Такой метод наблюдения можно назвать *внешним*, поскольку исследователь не принадлежит к данной социальной группе и не находится в

каких-либо социальных, иерархических или др. отношениях с объектом наблюдения.

При *включенном наблюдении* исследователь находится внутри социальной группы, является частью этой группы и непосредственно вступает в контакт с участниками исследуемого взаимодействия, в том числе с объектом наблюдения. Это бывает в случае наблюдения за “своим” начальником, особенности его общения фиксируются исследователем в письменной форме. Другой вариант включенного наблюдения – фиксация речевого поведения руководителя с помощью магнитофонной записи с последующей расшифровкой, открыто или скрыто. В нашем случае анализировалась магнитофонная запись поведения руководителей на планерках (10 час).

Методика наблюдения при изучении коммуникативного поведения руководителей в условиях открытого наблюдения или аудиозаписи не всегда эффективна, так как субъекты наблюдения, зная о проводимых исследованиях, могут вести себя контролируемо, что приводит к искажению результатов эксперимента. Скрытое наблюдение дает более эффективные результаты. В процессе наблюдения – внешнего или включенного – фиксируются типичные фразы руководителей, которые потом анализируются с целью выделения коммуникативных качеств личности, реализуемых в данных высказываниях.

### 3) *Методика опосредованного наблюдения*

Данная методика позволяет исследователю не самому наблюдать за коммуникативным поведением представителей тех или иных профессиональных групп, а поручить наблюдения за предметом исследования другим людям, число которых может быть достаточно велико.

Методика опосредованного наблюдения заключается в опросе респондентов о коммуникативном поведении наблюдавшихся ими руководителей по специально разработанному вопросу. Затем наблюдения, зафиксированные в анкетах, обобщаются.

Коммуникативные качества	Общительность	Улыбчивость	Искренность	Откровенность в общении	Эмоциональность
Очень высокая					
Высокая					
Средняя					
Низкая					
Отсутствует					

Методика опосредованного наблюдения позволяет опросить большое число респондентов, каждый из которых обобщает качества целого ряда наблюдавшихся им руководителей. Таким образом, метод опосредованного наблюдения оказывается весьма эффективным.

Нами респондентам был предложен список качеств личности (28 качеств), из которых предлагалось выбрать те, которые, по наблюдениям ИИ, свойственны руководителям. Собственно коммуникативных качеств в этом числе было 21.

Респондентам предлагалось охарактеризовать все предложенные качества руководителей, используя три варианта степени проявления каждого качества: встречается часто; встречается редко; не встречается.

**Пример анкеты 1:** *Просим Вас принять участие в психолингвистическом эксперименте.*

*Вы в своей жизни общались и наблюдали за поведением различных руководителей. Какими качествами из ниже перечисленных, по вашему мнению, характеризуется поведение наблюдавшихся Вами руководителей? Поставьте знак в соответствующей графе (см. Пример 1.1).*

**Пример анкеты 2:** *Отметьте в таблице степень проявления следующих коммуникативных качеств руководителей (см. Пример 1.2).*

Полученные результаты обобщались.

4) **Методика идеальной типизации.** Испытуемым предлагалось назвать признаки идеального руководителя: “Идеальный руководитель. Какой он?” Эксперимент проводился в письменной форме. Время на проведение эксперимента не ограничивалось, как и количество возможных ответов.

В ответах испытуемых были перечислены профессиональные и коммуникативные качества, которыми, по их мнению, должен обладать хороший руководитель. Идеальный руководитель — это руководитель *внимательный, обладающий заслуженным авторитетом, упорный, справедливый, умеющий убеждать подчиненных, учитывающий мнение подчиненных, честный, прозорливый, тот, кто умеет сопереживать.*

При обработке результатов эксперимента обрабатывались только коммуникативные при-

знаки, выделенные испытуемыми. Список коммуникативных качеств идеального руководителя пополняет исходный список коммуникативных качеств руководителя, подлежащий дальнейшей верификации.

Коммуникативный портрет идеального руководителя нуждается в соотнесении с коммуникативной реальностью — поведением в общении реальных руководителей. В связи с этим использовалась методика идеальной типизации в сочетании с методикой описания коммуникативных качеств реальных руководителей.

В опросе принимали участие директора и завучи образовательных учреждений города Воронежа и Воронежской области. Испытуемые должны были ответить на вопросы:

а) “Каким должен быть идеальный руководитель в вашем представлении?”

б) “Какими из перечисленных качеств обладаете вы сами?”

По полученным данным идеальный руководитель в сфере образования это: *компетентный, справедливый, требовательный, порядочный, умеет разрешить конфликт, честный, умеет слушать, профессионал, добрый, уважает подчиненных, привлекательный внешне, вежливый, коммуникабельный, умеет общаться, уверенный в себе, деликатная манера речи, с чувством юмора, терпимый, способный к компромиссу, знает психологию, умеет убеждать, отзывчивый, внимательный, последовательный в действиях, трудолюбивый, любит детей, умный, здоровый психологически и физически, умеет поддержать разговор, ответственный.*

Собственное представление руководителей образования об их личных качествах выглядело так: *справедливый, умеет слушать, требовательный, умеет разрешить конфликт, умеет сопереживать, добрый, коммуникабельный, честный, умеет поддержать разговор, деликатная манера речи, добропорядочный, компетентный, отзывчивый, привлекательный внешне, имеет организаторские способности, чувство юмора, умение убеждать, знание психологии, уравновешенный, внимательный, бесконфликтный, любит детей, умеет выступать публично.*

Табл. 1

Коммуникативные качества, названные первыми	Всего, в %	Мужчины, в %	Женщины, в %
Добрый	31,5	15,5	16
Терпимый	27,9	13,1	14,8
Умеет сопереживать	23,8	10,6	13,2
Умеет слушать	20,7	9,5	11,2
Строгий	16,2	8,8	7,4

5) *Методика ранжирования.* Испытуемым предлагается список некоторых заранее выделенных экспериментатором коммуникативных признаков и предлагается их ранжировать по определенной шкале.

Ранжирование может осуществляться в процентах. Такой прием использовала А. Эртельт-Фиит для описания коммуникативных признаков, которые совпадают в исследуемых культурах, но их значимость для отдельных культур различна [1].

Мы предлагали испытуемым ранжировать коммуникативные качества реальных руководителей по степени важности. Испытуемым был предложен набор из 20 карточек с перечисленными на них коммуникативными качествами: *умеет слушать, умеет сопереживать, добрый, строгий, терпимый, способный к компромиссу, привлекательный внешне, внимательный, вежливый и т. д.*

Испытуемым давалось задание сложить карточки в стопку так, чтобы первая сверху отражала коммуникативный признак, наиболее часто встречающийся в личном опыте испытуемых, вторая – менее часто и так далее.

Результаты эксперимента представлены в виде таблицы (наиболее яркие признаки, см. табл. 1).

6) *Методика анализа уровня культуры речи руководителя.* Целью исследования является определение уровня культуры речи руководителей. Культура речи руководителя – неотъемлемая часть общей культуры личности. Для людей, чья деятельность связана с речевым общением, она является одним из условий профессионального успеха.

Б. Н. Головин установил связь культуры речи с человеческой деятельностью, подчеркивая, что "...речь в процессе ее построения и понимания всегда решает те или иные коммуникативные задачи и всегда соотносена и связана с другими, внешними по отношению к ней структурами" (самого языка, сознания в целом, мышления, предметной действительности) и т. д. [2].

Для оценки уровня культуры речи были взяты результаты тестирования, которое проходят

педагогические работники Воронежской области в рамках курсов повышения профессиональной квалификации, а также результаты тестирования представителей других профессий. В тест по культуре речи были включены те единицы, ошибки в которых наиболее часто встречаются в речи носителей русского языка в целом и педагогов в частности. Это ошибки, которые в своем большинстве традиционно признаются в русском языке грубыми, в наибольшей мере "режут слух" и в силу этого недопустимы в речи.

Тестируемые получают бланк и следующую инструкцию: "*Вам будут предложены 50 пар слов. В каждой паре только один из вариантов правильный. Вам нужно выбрать правильный вариант и отметить его в соответствующей графе. Например, первая пара слов: 1. Ката́лог – катало́г. Правильный вариант в этой паре – второй, значит, надо поставить знак (" + ") во второй клеточке. Вторая пара слов: 2. Звони́т – зво́нит. Правильный вариант – первый, знак " + " нужно поставить в первой клеточке*".

1.		+
2.	+	

Шкала оценки уровня культуры речи руководителя: 0–2 ошибки – высокий уровень культуры речи; 3–6 ошибок – удовлетворительный уровень культуры речи; 7–10 – низкий уровень культуры речи; 11 ошибок и более – неудовлетворительный уровень культуры речи.

Выявляются слова, которые в наибольшей степени представляют трудность для руководителей.

7) *Методика выявления дифференциальных коммуникативных особенностей речи руководителей.* Для выявления особенностей речи руководителей был составлен список качеств речи и коммуникативных качеств, отличающих речь и поведение руководителя от речи и поведения других людей.

Респондентам была предложена анкета следующего содержания:

1. *Отличается ли речь руководителя от речи других сотрудников? а) да; б) нет; в) частично.*

2. Руководители часто используют а) длинные фразы; б) короткие фразы.

3. Соблюдают ли руководители нормы речевого этикета (выражение благодарности, извинения, просьбы, приветствия)? а) соблюдают; б) не всегда соблюдают; в) часто не соблюдают; г) не соблюдают.

4. Темп ведения разговора руководителя а) очень высокий; б) заметный; в) средний; г) низкий и т. д.

8) Методика выявления образа руководителя (начальника) в языковом сознании. Объектом исследования становится стереотипный образ начальника, руководителя, сформировавшийся в массовом сознании. Начальник, руководитель являются представителями профессиональной культуры. Одним из критериев сформированной профессиональной культуры можно считать возможность выделить ее представителя благодаря наличию стандартных характеристик, приписываемых общественным сознанием представителям конкретной профессиональной группы [3].

Речь идет о закрепившихся культурных стереотипах, которые являются обобщенными представлениями о типичных чертах, характеризующих представителей определенной группы.

При описании стереотипного образа профессионала был проведен направленный ассоциативный эксперимент, заключающийся в предъявлении испытуемым слов-стимулов, на которые они должны были словесно реагировать. При этом реакция респондентов направлялась экспериментатором при помощи конкретизирующего вопроса. Респондентам предлагалось ответить на вопросы: внешне начальник, руководитель — какой?; что делает?; характер — какой. Время выполнения задания ограничивалось 5 минутами.

Полученные ответы имели следующий вид: внешне какой — толстый, в костюме, в галстуке...; что делает — руководит, сидит в кабинете, кричит...; характер какой — добрый, злой, агрессивный, конфликтный, веселый...

9) Методика выявления типичных речевых выражений руководителя (методика Е. В. Харченко). Испытуемым предлагалось записать запомнившиеся выражения руководителей, начальников. Мы пытались выяснить, какие выражения руководители, начальники адресуют своим подчиненным и что чаще всего запоминают подчиненные.

Приведем пример опросного листа:

*Просим Вас принять участие в лингвистическом эксперименте. Запишите, пожалуйста, запомнившиеся вам типичные выражения начальников, руководителей.*

При обработке результатов эксперимента отдельно описываются типичные выражения, которые являются общими для всех руководителей, а также выражения, которые свойственны руководителям, представляющим разные профессии (учителя, врача, инженера, рабочего, служащего).

Результаты эксперимента показали, что выражений, которые используют руководители для того, чтобы критиковать (ругать) подчиненных, гораздо больше, чем тех, которыми подчиненных хвалят.

Все руководители достаточно широко используют императивные указания (*выполняйте; займите свои места; иди, сходи, принеси*), комментарии в виде прецедентных текстов (*куй железо, не отходя от кассы; время дорого; дорога ложка к обеду; человек — это звучит гордо; хотелось как лучше, а получилось как всегда*), иронические фразы и комментарии (*бардак; много ума; сушите сухари; здесь вам — не тут; наберут детей на флот; мне легче вас похоронить, чем застраховать; прокукарекал — и не рассветай*), грозят увольнением (*не нравится — пишите заявление; уволью; вас здесь никто не держит*), демонстрируют свой статус (*я сказал; я так сказал; я сказал — и точка; я принял решение; я сказал, а наши профсоюз думает; я здесь еще командую; здесь я буду командовать; как сказала, так и будет; я здесь начальник!*), объясняют собственные деловые принципы (*производственная необходимость; инициатива всегда наказуема; нужно быть всегда в форме; надо, чтобы все было эстетично*), задают вопросы на понимание условий задачи (*вы меня поняли; ясно; в чем проблема; Все поняли? Ясно?; где вы сейчас работаете?; Осознали? Теперь за работу; когда будет готово?*), дают общие стратегические советы (*не прыгайте через голову; уважай мнение других; не спеши, все успеем сделать; я вас учу, учу; чаще надо стыковаться друг с другом*), напоминают об обязанностях подчиненных (*вы должны, обязаны это сделать; вы должны это уметь; вы должны понимать; вы обязаны*), грозят наказанием (*контроль усиливается; будем писать приказ; вы ответите за все; я вам покажу!*), обвиняют подчиненных в лени (*вы не умеете работать, за что вам платят деньги; ты не умеешь мыслить категориями; вы напрасно получаете деньги*).

10) Методика выявления высказываний руководителей, одобряемых и не одобряемых подчиненными. В ходе эксперимента респондентам предлагалось записать запомнившиеся выражения руководителей, которые нравятся и которые не нравятся им.

Пример опросного листа:

Табл. 2

Выражения, которые оцениваются положительно	Выражения, которые оцениваются отрицательно
Коллеги, милые дамы, дорогие мои, молодцы; умницы, очень хорошо	Бездельники, хамы, бессовестные
Сделай, пожалуйста; будьте добры; подождите, пожалуйста	Я никого не держу; не нравится работа – увольняемся; вас никто не держит; за воротами много стоят; уволю с работы
Как дела; как настроение; как работает; вам нужна помощь	Сколько можно вам повторять; почему я должен все время напоминать
Нужно помочь; все решим	Зайди быстро; иди, работай; слушайте что вам говорят; замолчите
Перекури, обед; короткий день	Будете работать в выходной; задержитесь после работы; пока не сделаете – не уйдете
Хорошо сработано – так держать	Пошел вон
У вас все получится; все нормально	Надо ужесточить меры; будут строго наказываться
Работаем на шабаш; зарплата; дадут премию	Лишу премии; денег не будет

Просим Вас принять участие в лингвистическом эксперименте. Запишите, пожалуйста, не менее 3-х запомнившихся Вам фраз или выражений начальников.

Выражения, которые Вам нравятся:

- 1.
- 2.
- 3.

Выражения, которые Вам не нравятся:

- 1.
- 2.
- 3.

Результаты могут быть проиллюстрированы таблицей, в которую включены положительно и отрицательно оцениваемые выражения руководителей, которые привели наибольшее количество испытуемых (см. табл. 2).

1) Методика анализа художественных текстов. Может быть также применен прием анализа художественных текстов, в которых изображается коммуникативное поведение исследуемой социальной группы. Надо только иметь в виду, что в художественном тексте коммуникативное поведение изображается, на нем лежит печать авторской идеи и авторских пристрастий, так что полученные результаты нуждаются в дополнительной верификации.

Например, фрагмент текста из повести Б. Можяева “Живой” позволяет охарактеризовать руководителя: «Гузенков первым делом решил ввести в колхозе твердые оклады всем руководящим работникам, учетчикам, животноводам. И – чтоб сразу почувляли дисциплину – вызвал всех по одному в кабинет и “выдержку давал”: садиться не приглашал, но сам сидел и подолгу расспрашивал.

А прудковские как пришли в Свистуново гурьбой, так скопом и ввалились в кабинет к Гузенкову, расселись кто на стульях, кто прямо на кор-

точках вдоль стен. Привыкли при Фильке Самоченкове... Гузенков долго разглядывал их с любопытством, потом как ахнет ладонью по столу:

– Вы что, в свиарник пришли или в кабинет к председателю? Марш отсюда! И заходить строго по одному... По вызову.

Выходили от него хмурые и бросали недовольно собравшимся возле крыльца правления:

– Сам сидит, а тебя столбом держит... Начальник!» [4].

Приведенный фрагмент позволяет отметить такие особенности речи и поведения председателя колхоза, как *повышенная громкость речи, заявление о статусе начальника, авторитарный стиль, подчеркнутая грубость в адрес подчиненных, агрессивные жесты, нарушение норм речевого этикета, категоричность высказываний, критика в адрес подчиненных, дистанция в общении.*

Можно анализировать не только художественные тексты, но и фрагменты художественных фильмов, где представлены образы руководителей и под.

В результате формируется список коммуникативных признаков руководителя – *решительная речь, громкая речь, грубость* и под.

**II. Этап верификации выявленных коммуникативных признаков.** Список выделенных приведенными выше методиками признаков корректируется и верифицируется независимыми информантами – носителями коммуникативной культуры.

Информантам дается задание: подтвердить или отвергнуть тот или иной коммуникативный признак из предложенных им.

Пример анкеты 1. *Поставьте крестик в соответствующей графе. Дополните список коммуникативных качеств руководителя, если считаете нужным* (см. Пример 2.1).

Пример 2.1

№ п/п	Качества руководителя
1	Повышенная громкость речи
2	Уверенность в себе
3	Авторитетный тон
4	Часто делает замечания
5	Деликатная манера речи

Пример 2.2

	Качества руководителя	Встречается	Не встречается
1	Внимательно выслушивает		
2	Умеет сопереживать		
3	Использует грубые слова		
4	Использует нецензурные слова		

Пример анкеты 2. Респондентам предлагается подтвердить наличие тех или иных коммуникативных качеств руководителя по схеме: а) встречается – не встречается (см. Пример 2.2).

Из списка коммуникативных качеств исключаются те качества, которые в большинстве случаев были отмечены как не встречающиеся.

**III. Этап описания коммуникативного поведения руководителя (моделирование).** На этом этапе обобщаются все полученные и верифицированные разными приемами и методами характеристики коммуникативного поведения руководителя. Это позволяет создать обобщенный итоговый коммуникативный портрет руководителя.

Так, например, по результатам наших исследований по изложенному выше алгоритму анализа мы получили следующие характеристики руководителей.

**Внешние признаки** – строгий деловой костюм, рубашка, галстук; толстый, упитанный, пухлый; строгий; аккуратный; опрятный; солидный, деловой, серьезный, стройный, подтянутый, хорошо одет, в очках, лысый, официальный усы, консервативный вариант одежды, подстриженный.

**Типичное поведение:** руководит; пишет и отдает приказы подчиненным; дает указания, управляет; ругает, распекает, командует, органи-

зует; говорит громко, орет; пишет, разговаривает по телефону; контролирует, сидит в кресле.

**Характер:** уравновешенный; несдержанный, вспыльчивый, спокойный; властный; требовательный; строгий, сдержанный, уверенный в себе; умный; взрывной; справедливый; высокомерный.

**Речь** руководителя характеризуется категоричностью высказываний, повышенной громкостью, ироничностью, отсутствием нормированности речи.

Руководители часто критикуют подчиненных, грозят увольнением, заявляют о своем статусе, объясняют собственные деловые принципы, дают стратегические советы, напоминают об обязанностях подчиненных, дают прямые указания, обвиняют подчиненных в лени.

## ЛИТЕРАТУРА

1. Стернин И. А. Модели описания коммуникативного поведения / И. А. Стернин. – Воронеж, 2000.
2. Головин Б. Н. Основы культуры речи / Б. Н. Головин. – М., 1980. – С. 24.
3. Харченко Е. В. Модели речевого поведения в профессиональном общении / Е. В. Харченко. – Челябинск: Изд-во ЮУрГУ, 2003. – 336 с.
4. Можаяев Б. Живой / Б. Можаяев // Собр. соч.: В 4 т. – М.: Художественная литература, 1990. – Т. 3.

Рецензент – И. А. Стернин.