УДК 378

МЕЖЛИЧНОСТНОЕ ОБЩЕНИЕ КАК ИНСТРУМЕНТ РЕШЕНИЯ ПРОБЛЕМНЫХ ВОПРОСОВ

Вараксин В.Н.

Таганрогский институт имени А.П. Чехова, филиал ФГБОУ ВПО «Ростовский государственный экономический университет», Таганрог, e-mail: vnvaraksin@yandex.ru

В статье рассматривается сущность межличностного общения. Основной целью исследования мы определили построение межличностного взаимодействия с получением эффективных результатов. В качестве основного метода активизации межличностного общения предлагается использование творческих методов общения. При своевременном, правильном и доверительном межличностном общении можно эффективно решить любые проблемные вопросы.

Ключевые слова: межличностное взаимодействие, общение, диалог, манипуляция, императив, творческие методики, деловое общение

INTERPERSONAL COMMUNICATION AS A TOOL TO SOLVE PROBLEMS

Varaksin V.N.

Taganrog institute of the name A.P. Chekhov, branch of the Rostov state economic university (RINX), Taganrog, e-mail: vnvaraksin@yandex.ru

Abstract: the article deals with the essence of interpersonal communication. The main purpose of the study, we identified the building of interpersonal interaction with efficient outcomes. As the primary method of enhancing interpersonal communication proposes the use of creative methods of communication. With timely, correct and trusting interpersonal communication can effectively solve any problem issues.

Keywords: interpersonal interaction, communication, dialogue, manipulation, imperative, creative techniques, business communication

Тема исследования довольно актуальна в современном мире, поскольку на решение проблем межличностного взаимодействия уходит значительное количество времени.

Проблема заключается в том, что вступая в общение, индивид боится открыться перед оппонентом, чтобы не навредить своему социальному статусу, поэтому используя некоторые общие приёмы можно избежать этого страха.

Межличностное общение – довольно сложный процесс, так как нельзя бездумно занимать позицию ведущего диалог, или позицию слушающего, необходимо использовать всё в достаточной мере и делать это так, чтобы очередное межличностное общение было бы лучшим по сравнению с другим, предыдущим. В этом заключается победа и успех решения проблемных вопросов в достижении положительных результатов, то, к чему необходимо стремиться. Для этого, прежде всего, необходимо:

– Использовать в полном объёме голосовой аппарат.

– Установление зрительного контакта индивида с оппонентом позволит «приблизиться» к нему.

– Жесты и мимика должны соответствовать тематике общения.

– Поза и позиция в процессе общения находится в постоянном движении.

Чтобы общение было эффективным необходимо помнить о том, что внешний вид участников общения играет огромную роль и служит фундаментом для делового общения. Открытость в общении придаёт общению интимный характер, а элементы и интересные случаи своей жизни, которые будут озвучены в подходящие моменты общения, окажутся необходимым подспорьем в межличностном взаимодействии. Осуществляя общение в движении необходимо задействовать всё окружающее пространство, а внутренняя энергия говорящего индивида, должна восприниматься окружающими в полном объёме, в этом случае его информация воспринимается эмоционально и глубоко, запоминание происходит на более качественном уровне [2].

Проявляя во время межличностного взаимодействия индивидуальные творческие способности, выступающий привлекает к своей личности внимание окружающих, доверие и интерес. Мы рекомендуем своим студентам овладеть техникой «Оригами», с её помощью можно в любой аудитории наладить эффективное межличностное взаимодействие. Например, выступающий показывает аудитории чистый лист бумаги и задаёт вопрос: «Что это?». Самый простой ответ – «Лист бумаги!». Выступающий, говорит – «Да это лист бумаги, но он нам послужит материалом для изготовления различных деталей, например, это страница будущей книги, конверт, пароход, самолёт, вертушка и так далее». И на глазах у всей ау-

дитории можно сделать один из этих предметов, например вертушку (см. рисунок).

Чтобы были задействованы все участники, необходимо заранее приготовить материал для изготовления, предполагаемых моделей, подготовить расходный материал, организовать межличностное взаимодействие таким образом, чтобы все участники были заняты изготовлением моделей.

Вертушка

Из прямоугольного листа необходимо сделать квадратный, сложить его по диагонали и отрезать лишнее. Затем необходимо выполнить следующие действия, направленные для оформления нужной фигуры.

1. Нужно отметить диагонали, в полученном квадрате. От центра пересечения диагоналей нужно отложить по 1см.
2. По намеченным диагональным линиям делаются надрезы.
3. Затем левый верхний край нужно согнуть к центру будущей вертушки.
4. Точно также проделывается с оставшимися тремя частями.
5. Последним шагом остаётся только крепление готовой вертушки на ось.
6. Роль оси выполняет канцелярская игла с бусинкой или маленький гвоздик.
7. Вся конструкция крепится на деревянную рейку (размером 4х4 мм., длиной 250 мм.) [7].

Можно в качестве другой модели предложить сделать самолёт и тут же устроить соревнования со следующими этапами: дальность полёта, точность приземления, скоростной перелёт с площадки на площадку, выполнение фигур высшего пилотажа (пикирование, «бочка», разворот с подъёмом, «мёртвая» петля, «горка» и др.)

Применение разнообразных творческих методик может настолько обогатить наше выступление, речь и общение, что оно станет лёгким и непринуждённым, а юмор, используемый при этом, позволит уйти от проблемных ситуаций и сгладить острые углы межличностного взаимодействия. В процессе выступления очень хорошо воспринимаются поучительные истории из жизни знаменитых людей, а также своей жизни.

Наглядность как мы убедились выше, способствует более глубокому межличностному взаимодействию и запоминанию выполненных операций. Выступая перед аудиторией нужно организовывать общую дискуссию, привлекая к ней всех участников, что в свою очередь является эффективным инструментом общения, а вопросы, которые будут возникать в процессе обсуждения, будут способствовать более быстрому пониманию происходящего.

Конфуций говорил: «Не говорить с человеком, с которым можно говорить, значит потерять человека; говорить с человеком, с которым нельзя говорить, значит терять слова. Умный человек не теряет человека и не теряет слов» [5].

Приобретение всех доступных методов и приёмов, необходимых для эффективного межличностного общения, зависит от количества времени и практики взаимодействия с разновозрастными аудиториями. Практика даёт возможность понимания, какой стиль общения наиболее предпочитаем в той или иной аудитории, как он воспринимается аудиторией, всё, это помогает определить, как построить беседу, лекцию, сообщение, переговоры, диалог, дискуссию, чтобы достичь поставленной цели и получить желаемый результат межличностного взаимодействия.

Ковалёв Г.А., Парыгин Б.Д., Ломов Б.Ф., Андреева Г.М. и другие исследователи общения, наравне с приёмами и методами межличностного общения, делают важный акцент на видах межличностного общения, которые имеют различную ориентацию и подразделяются на императив, манипуляцию и диалог.

Если рассматривать подробно императивное общение, то можно обратить внимание на её авторитарную, а также директивную форму воздействия на партнера по общению. Основная цель при этом ориентирована на достижение контроля над поведением оппонента и формированием внутренних установок, а также принуждая партнёра по общению к запланированным действиям, поступкам, принятию необходимых решений. Особенность императивного общения заключается в том, что его конечная цель – принуждение. Основными средствами влия-

ния являются приказы, предписания, требования, указания.

Применять императив в семейном общении, в интимном общении, в психолого-педагогическом и воспитательном общении неуместно, поскольку нарушает этические формы межличностных взаимоотношений. Применение такой формы общения удобно в армии, флоте, спасательных отрядах, там где времени на обсуждение нет а командир берёт на себя всю полноту ответственности.

Манипуляция – это распространенная форма межличностного общения, предполагающая воздействие на партнера по общению с целью достижения своих скрытых намерений.

Как и императив, манипуляция предполагает при межличностном общении объектное восприятие партнера по общению, с помощью, которого манипулятор достигает свои цели. Бороздина Г.В., сравнивая императив с манипуляцией, приводит пример когда, используя манипуляцию при общении, также как и при императиве ставится цель добиться контроля над поведением и мыслями другого человека. Коренное отличие состоит в том, что партнер не информируется об истинных целях общения: они либо просто скрываются от него, либо подменяются другими [1].

В отношении манипуляции также можно сказать, что есть области человеческого взаимодействия, где она вполне уместна, и где она категорически недопустима. Сферой разрешённой манипуляции, несомненно, является бизнес и деловые отношения вообще. Символом такого типа отношений давно стала концепция общения, предлагаемой Д. Карнеги и его многочисленными последователями. Широкое применение манипуляции на партнеров по общению находит в области пропаганды и рекламы.

Доценко Е.П., рассматривая и анализируя манипуляцию как один из типов межличностного взаимодействия, говорит, что владение средствами воздействия манипуляции на других людей в деловой сфере, как правило, заканчивается для человека широким переносом таких навыков в остальные области своих взаимоотношений. Сильнее всего страдают от манипуляции отношения, построенные на любви, дружбе и взаимной привязанности. Разрушение таких связей в общении, и замена их другими при использовании средств манипуляции неизбежны [3].

В процессе манипуляции партнер по общению воспринимается не как целостная уникальная личность, а как носитель определенных, нужных манипулятору свойств и качеств. Так, неважно, насколько добр этот человек, важно, что его доброту можно использовать, и так далее. Однако человек, выбравший в качестве основного именно этот тип отношения к другим, в результате сам часто становится жертвой собственных манипуляций. Он тоже начинает самого себя воспринимать фрагментарно, переходит на стереотипные формы поведения, руководствуется ложными мотивами и целями, теряя нить собственной жизни. Как отмечает Э.Л. Шостром, один из крупнейших критиков школы общения Д. Карнеги, манипулятора характеризует лживость и примитивность чувств, апатия и скука к жизни, контроль над собой и своей жизнью, цинизм и недоверие к себе и другим [6].

При сравнении императива и манипуляции, как типов общения, можно выявить их глубокое внутреннее сходство. Объединив их вместе, можно охарактеризовать их как различные виды монологического общения. Человек, рассматривая другого как объект своего воздействия, по сути дела общается сам с собой, со своими целями и задачами, не видя истинного собеседника, игнорируя его.

В качестве делового общения, исследователь Колтунова М.В. рассматривает диалогическое общение, которое может быть использовано в качестве реальной альтернативы типу межличностных отношений, позволяющее перейти от эгоцентрической, фиксированной на себе установки к установке на собеседника, реального партнера по общению. Диалог – осуществляется как равноправное субъектное общение, которое имеет цель на взаимное познание, а также на самопознание и саморазвитие партнеров по общению [4].

Диалог, в отличие от императива и манипуляции, строится на принципиально других началах, чем монологическое общение. Он возможен лишь в случае соблюдения следующих непреложных правил взаимоотношений, таких как:

1. Достижение эффективности в диалоге возможно при учёте чувств, желаний, физического состояния собеседников, прибывающих в ситуации «здесь и сейчас».
2. Доверяй собеседнику и не оценивай его, тогда общение получится.
3. Веди диалог на равных условиях, каждый участник может иметь свою точку зрения на обсуждаемую проблему.
4. Диалог ведётся от своего имени, а эмоции сопровождающие высказывания лишь подчёркивают их истинность.

Организация такого типа общения требует особой внутренней готовности собеседников, проводится, как правило, в соответствующих жизненных условиях.

Таким образом, изменения, которые происходят с личностью в межличностном

общении, в свою очередь более или менее сильно воздействуют на такие базисные свойства личности, в которых выражается её отношение к различным социальным институтам и общностям людей, к природе, к труду. Под влиянием или без влияния, которое оказывается в процессе межличностного общения, так или иначе (с положительным или отрицательным результатом для целей каждого участника) развертывающегося общения, можно отметить, что применение различных типов, методов и приёмов позволяют осуществлять межличностное общение качественно и эффективно, достигая поставленных целей.

При своевременном, правильном и доверительном межличностном общении можно отметить основные факторы, способствующие стимулированию оптимального эмоционального настроя личности, максимального проявления её, общественно одобряемых склонностей и способностей. Для формирования личности в нужном обществу направлении, межличностное общение необходимо и потому ещё, что оно воспринимается в виде определённой нормы в системе общественных ценностей, имеющихся у большинства людей, и занимает при этом очень высокое место.

Список литературы

1. Бороздина Г.В. Психология делового общения. – М.: 2007. 295с.

2. Вараксин В.Н. Методика и технология социального планирования. – М.: Директ-Медиа. 2013. 330с.

3. Доценко Е.Л. Психология манипуляции: феномены, механизмы и защита. – СПб.: 2003.

4. Колтунова М.В. Язык делового общения. – М.: 2000.

5. Лукьянов А.Е. Лао-Цзы и Конфуций: Философия Дао. – М.: 2000.

6. Шостром Э.Л. Человек-манипулятор. – Киев. 2003.

7. Woman Advice – советы на все случаи жизни // Журнал http://womanadvice.ru/kak-sdelat-vertushku-iz-bumagi#ixzz3bMVVVQJs (дата вхождения 27.05.15 г.)