

ТЕХНОЛОГИИ МЕЖЛИЧНОСТНЫХ КОММУНИКАЦИЙ

Мурзина О.Б.

*Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина,
г. Тамбов, Российская Федерация, доцент кафедры культуроведения и
социокультурных проектов, кандидат педагогических наук,
e-mail: murzina.olga@mail.ru*

Милованова Н.П.

*Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина,
г. Тамбов, Российская Федерация, студентка 4 курса, кафедры культуроведения и
социокультурных проектов
e-mail: id140478323-f2fabdcd7@vkmessenger.com*

Роль коммуникации в современном обществе в последние десятилетия резко возросла. С ускорением научно-технического прогресса и развитием компьютерных технологий феномен межличностной коммуникации становится все более привлекательным для изучения многими научными направлениями. Межличностная коммуникация и ее технологии вызывает определенный интерес в социально-культурной деятельности. Ведь именно в этой сфере коммуникативный аспект в человеческом общении играет важную роль. Социокультурная организация в последние десятилетия претерпевает значительные изменения, связанные с инновационными процессами.

Следует отметить, что с межличностной коммуникацией люди сталкиваются практически каждый день, обмениваясь информацией друг с другом. Причем информация может носить различный характер и передаваться от собеседника к собеседнику различными способами. Сегодня выбор современных средств общения достаточно широк. Информация может быть представлена в устном виде, на бумажных и электронных носителях, может передаваться при личном контакте с собеседником и на больших расстояниях. Все эти факты говорят о том, насколько разнообразны современные способы получения, сбора, хранения и передачи информационных данных. Именно эти особенности коммуникации делают ее интересной для зарубежных и отечественных исследователей.

Для начала следует понять сущность коммуникации как социального феномена. Так, в современном словаре иностранных слов коммуникация определяется как общение, обмен мыслями, сведениями, идеями и т. д., как специфическая форма взаимодействия людей в процессе их познавательно-трудовой деятельности; важнейший механизм становления индивида как социальной личности, проводника

установок данного социума, формирующих индивидуальные и групповые установки; как средство коррекции асоциального проявления индивида или группы. [1]

В современной отечественной науке сложилось несколько точек зрения на природу коммуникации, все они определялись в рамках различных научных дисциплин.

Например, с точки зрения культурологического знания, М.С. Каган определяет коммуникацию как информационную связь субъекта с тем или иным субъектом – человеком, животным, машиной.

В рамках психологии коммуникация представляет собой смысловой аспект социального взаимодействия. [2]

Коммуникацию применительно к жизни человеческого сообщества через призму педагогики И.А. Колесникова понимает как «как знаковое общение социальных субъектов». [3]

Исходя из вышеизложенного, можно предположить, что коммуникация есть опосредованное и целесообразное взаимодействие двух субъектов, которое представляет собой движение материальных объектов в трехмерном геометрическом пространстве и в астрономическом времени или движение идеальных объектов (смыслов, образов) в многомерных умозрительных (виртуальных) пространствах и временах.

Межличностная коммуникация, как правило, связана с идеальной моделью коммуникации и во многом первична, в ней участвуют двое коммуникантов (но есть варианты наблюдателя, включенного наблюдателя и постороннего, коммуникации на фоне присутствующих свидетелей, в толпе, в ресторане и т. п.). Для межличностной коммуникации характерен ряд особенностей, которые составляют ее специфику как типа коммуникации. Неотвратимость и неизбежность межличностной коммуникации объясняются самими условиями человеческого бытия – человек как социальный феномен не смог бы существовать без общения, которое является его важнейшей потребностью. Необратимость межличностной коммуникации понимается как невозможность уничтожить сказанное. Непосредственная обратная связь является непременным условием осуществления межличностной коммуникации. Многоканальность является специфической чертой актуализации межличностной коммуникации. Именно при межличностной коммуникации возможно одновременное использование нескольких каналов передачи и восприятия информации – можно не только слышать и видеть собеседника, но и дотронуться до него рукой, уловить запах, который может сообщать дополнительную информацию о партнере, оценить

дистанцию между собой и партнером как показатель межличностных отношений. Межличностная коммуникация может осуществляться в форме интервью, дебатов, публичных или судебных слушаний. Это так называемые структурированные формы, каждая из которых имеет свои особенности, обусловленные специфическими функциями и коммуникативной ситуацией. [4]

Итак, сегодняшний век внес свои особенности в процесс коммуникации и разнообразил технологии межличностных коммуникаций. Коммуникация сегодня тесным образом связана с понятием информации, можно часто услышать упоминание о коммуникативно-информационном аспекте общения, который подразумевает, что общаясь, люди получают определенную информацию и, наоборот, посредством обмена информацией люди вступают в межличностную коммуникацию, общение.

В социокультурной организации существуют определенные технологии межличностных коммуникаций. Самым главным процессом подобных технологий является передача информации от одного лица другому. Здесь, как и в любом другом общении, имеет значение наличие обратной связи – только в этом случае коммуникация может считаться двусторонней и можно назвать ее межличностной.

Межличностные коммуникации в любой организации, в том числе, и в социокультурной, бывают двух видов: нисходящие и восходящие.

Нисходящие коммуникации направлены на установление межличностных связей.

Нисходящие коммуникации осуществляются с помощью разнообразных письменных сообщений (рабочие материалы, руководства, журналы, газеты, письма, доски объявлений, плакаты, меморандумы) и устных (приказы руководителей, речи, заседания, программы для слушающих), которые передаются по внутренним телевизионным сетям, система публичных выступлений, телефоны.

Подобные нисходящие коммуникации способствуют созданию авторитарной системы в организации, вследствие чего работники не до конца понимают смысл выполняемого задания, его идейной связи с общими целями организации [5, с. 19].

Нисходящие коммуникации в социокультурной организации между ее членами могут осуществляться в любых формах, перечисленных выше. К инновационным технологиям межличностных коммуникаций можно также отнести современные виды: различные видеоконференции, вебинары, всевозможные интернет-коммуникации, устраиваемые по инициативе руководства и т. д.

Восходящие коммуникации практически лишены директивности. Необходимым условием эффективных восходящих коммуникаций является свободный подход, вовлекающий работников в процесс управления и наделяющий их полномочиями.

Коммуникации по восходящей, т. е. снизу вверх, выполняют функцию оповещения о том, что делается на низших уровнях. Таким путем руководство узнает о текущих или назревающих проблемах и предлагает возможные варианты для исправления положения дел.

В организации процесса восходящих коммуникаций в XX в. появилась управленческая инновация – использование потенциала групп рабочих, которые регулярно, например один раз в неделю, собираются для обсуждения или решения проблем организации. Обмен информации по восходящей происходит в основном в форме отчетов, предложений и объяснительных записок. [5, с. 21]

Восходящие коммуникации в инновационных формах могут осуществляться также посредством интернет-технологий (выход членов организации на различные форумы, чаты, социальные сети и т. д.).

В социокультурной организации межличностные коммуникации могут быть следующими:

- между руководителем и подчиненным или несколькими подчиненными. Такая форма общения или коммуницирования может происходить на различных собраниях коллектива, совещаниях, планировании задач на будущее, распределении обязанностей, а также при отчетах подчиненных о проделанной работе и достижениях поставленных целей и задач;

- между подчиненными. При этом межличностная коммуникация может носить различный характер. Она может быть деловой (обсуждение рабочих моментов) или личной направленности (общение о взаимных интересах). Также межличностная коммуникация может быть совершенно иной направленности. Так, например, конфликт – своего рода, тоже можно отнести к одному из видов межличностной коммуникации. При этом стороны через импульсивное общение могут выяснять отношения. Здесь также как и при личном характере коммуникации в центре внимания будут находиться определенные интересы сторон, только в данном случае объединять такую коммуникацию будет не общность интересов, а борьба интересов, которая рано или поздно и перерастает в конфликт;

- между сотрудником и клиентом. Сегодня в век информационных технологий практически любая организация не может быть закрытой от общественности. Клиенты или потребители определенных услуг могут общаться с сотрудниками различных компаний и организаций. Коммуникативные возможности такого общения достаточно широки: общение в режиме он-лайн посредством интернет-технологий, телефонное

общение, SMS-коммуникации, наконец, традиционное межличностное общение – личный контакт, встреча.

- можно описать еще один вид общения, который стал популярен не без использования новых информационных технологий – коммуникации между клиентами социокультурной организации. Общение на форумах или сайтах, посвященных данной организации, в чатах и социальных сетях, в различных блогах. Возможны коммуникации при личном общении на различных презентациях и выставках, устраиваемых данной социокультурной организацией и т. д.

Помимо вышеописанных технологий коммуникации, присущих социокультурной организации, можно выделить еще один важный аспект, присущий процессам коммуникации – искажение информации.

Искаженная информация предстает перед нами в виде слухов, а канал неформальных коммуникаций можно назвать каналом распространения слухов. По данному каналу связи информация передается намного быстрее, чем по каналам формального сообщения. Однако слухам приписывается репутация неточной информации. Один из исследователей коммуникационного процесса К. Дэвис считает, что информация, передаваемая по каналам неформального сообщения, чаще оказывается точной, нежели неточной. Согласно исследованию Дэвиса, 80-99% слухов точны в отношении непротиворечивой информации о самой организации. Тем не менее, если слухи содержат информацию личного характера либо информация эмоционально окрашена, то уровень ее точности значительно понижается.

По каналам распространения слухов обычно передается информация о предстоящем сокращении рабочих мест; о новых мерах наказаний за опоздания; об изменениях в структуре организации; о грядущих перемещениях и повышениях; подробно излагается спор двух руководителей на последнем совещании; сообщается, кто кому назначил свидание после рабочего дня. [5, с. 23]

Благодаря обратной связи, даже при имеющихся искажениях, коммуникация превращается в дорогу с двусторонним движением, а сам процесс приобретает динамику. При этом достаточно, чтобы обратная связь в кодовой системе была известна новому получателю. Например, порой на какую-то фразу мы можем ответить просто кивком головы. Коммуникации в социокультурных организациях также могут строиться на слухах и каналах обратной связи.

Сегодня многие организации для совершенствования процессов коммуникации внутри коллектива внедряют новые информационные технологии. Примером может служить практика применения внутриорганизационных видеоконференций, создание

страниц Интернета, доступных всем работникам, формирование адресной сети электронной почты. Современные телекоммуникационные технологии, а именно: определители номера телефонного абонента, электронная почта, голосовые, интеллектуальные автоответчики, электронные доски объявлений и т. п., сегодня доступны многим современным организациям, в числе которых можно выделить и организации социокультурной направленности.

Таким образом, современные технологии коммуникаций сегодня определяются особенностями времени. Информационное развитие внесло свои компоненты в коммуникативные аспекты. Социокультурные организации в данном случае не остались в стороне – в них активно используются все формы коммуникаций, а также успешно внедряются все инновационные технологии, актуальные для современного общества.

Литература:

1. Современный словарь иностранных слов. – СПб., 1994.
2. Каган М.С. Мир общения: Проблема межсубъектных отношений. – М., 1988. – С. 254.
3. Колесникова И.А. Коммуникативная деятельность педагога / Под ред. В.А. Сластенина. – М., 2007. – С. 9.
4. Петрова Г.Г. Особенности межличностной коммуникации // Вестник Северного (Арктического) федерального университета. Серия: Гуманитарные и социальные науки. – 2011. – Выпуск № 3. – С. 62.
5. Каймакова М.В. Коммуникации в организации: текст лекций / М. В. Каймакова. – Ульяновск : УлГТУ, 2008. – 73 с.