

## **КОНСТРУКТИВНАЯ РОЛЬ МЕЖЛИЧНОСТНОЙ КОММУНИКАЦИИ**

**Аннотация.** В статье получила дальнейшее развитие концепция системно – динамического подхода к коммуникации, обращается внимание на изучение конструктивной роли межличностной коммуникации в реализации условий и критерий успешного обмена информацией между адресантом и адресатом в системе: «руководитель – подчиненный»; анализируются параметры коммуникативных стратегий в управленческом процессе. А так же приемы, направленные на успешную оптимизацию межличностной коммуникации для координирования эффективного управленческого процесса в организационной деятельности.

**Ключевые слова:** коммуникативная интенция, адресант, адресат, межличностная коммуникация, совместное понимание, координирующая функция, коммуникативные действия, механизм обратной связи, управленческий процесс, взаимодействие, интерпретация, важная информация, коммуникативные стратегии, интеракции.

**Введение.** Выделяя важную конструктивную роль социокультурных коммуникативных факторов в становлении и развитии организационной коммуникативной деятельности, в эффективном функционировании социальных систем, американский социолог Т. Парсонс подчеркивал, что «удивительная сложность систем человеческой деятельности невозможна без относительно стабильных символических систем» [1,с.468]. Символические системы создаются и функционируют только благодаря процессам коммуникации, в том числе и межличностной. Сам же коммуникативный процесс включает в себя взаимный обмен символами, значениями, информацией между двумя и большим количеством реципиентов, каждый из которых выступает в качестве актора – субъекта социального действия в организации. Каждый актор стремится, определенным образом, воздействовать на реципиента, с целью стимулировать, в некотором смысле, ответный результат – чувство, оценку, коммуникативное действие и т.д.

Обращая внимание на важную конструктивную роль межличностной коммуникации, необходимо отметить, что руководитель должен быть постоянно включен в коммуникационные процессы, чтобы реализовать свои роли и задачи в информационном обмене, в функциях управленческого процесса; воплощаемых в таких видах деятельности как организационном планировании, мотивации и контроле за нею, принятии эффективных решений и т.д.

Рассмотрение различных аспектов межличностной коммуникации указывает на направляющий вектор главного вопроса: что нужно для того, чтобы межличностная коммуникация в организации была успешной? Поскольку отправной точкой рассуждения является мысль о том, что стопроцентное взаимопонимание невозможно, важно определить, какая его степень необходима для того, чтобы считать межличностную коммуникацию состоявшейся.

**Постановка задачи.** Цель данной статьи сконцентрирована на теоретическом рассмотрении проблематики символического коммуникативного взаимодействия личностей, которое направлено на эффективное функционирование межличностной коммуникации и на успех управленческого процесса; а также на выявление механизма обратной связи в межличностных коммуникативных ситуациях «руководитель –

подчиненный». Цель определяет постановку основных задач: 1) проанализировать феномен «межличностную коммуникацию», ее конструктивную роль – главное условие и критерий успешного обмена необходимой информацией в оптимизации управленческого процесса; 2) рассмотреть параметры межличностно – коммуникативных стратегий в системе «руководитель – подчиненный»; 3) проанализировать функциональные особенности данного феномена, оказывающие воздействие на ее конструктивную роль в координировании процесса оптимизации управленческой деятельности в условиях современной организации.

**Обоснование полученных научных результатов.** В настоящей статье уделяется внимание дальнейшему рассмотрению концептуальной основы системно-динамического подхода к коммуникации, который является основополагающей в исследовании данной проблемы, согласуется с определением коммуникативно – функционального уклада языка как «рентгеновского снимка», т.е. показывает отображение глубинных, структурных особенностей, обуславливающих функциональное распределение языковых средств в коммуникативных текстах в соответствии со сложившейся в социальной иерархии организации типов общения. Данная концепция подхода заключается в его многоаспектности и признании необходимости учета различных параметров межличностной коммуникации, непосредственно связанной с функциональностью языка, социально – культурными личностными особенностями реципиентов – участников коммуникативного действия и взаимовлияния на управленческий процесс; б) анализ механизма обратной связи символического коммуникативного взаимодействия в межличностной коммуникативной ситуации «руководитель – подчиненный», в) рассмотрение функциональных особенностей коммуникативных стратегий, их параметров в системе «руководитель – подчиненный», направленные на успешную оптимизацию межличностной коммуникации.

Следует обратить внимание на тот факт, что главным условием успешной межличностной коммуникации является целостность коммуникативной цепочки: от коммуникативной интенции адресанта через закодированное, в данном случае, вербальной форме информации, до содержания, понятого адресатом; и соответствующей обратной связи. При этом, под пониманием имеется в виду не столько уяснение значения отдельных языковых единиц и синтаксических структур, сколько способность уловить суть передаваемой информации – смысл, извлеченный из коммуникативной взаимосвязи на основе «коммуникативного контакта, достигаемого в том случае, если коммуникативные интенции, реализованные в высказывании, и их понимание слушателем создают общую основу для относительно скоординированных действий» [2, с. 298].

Процесс эффективного коммуникативного взаимодействия людей выражает динамику осуществления координированного управления конкретными личностями, который «превращается в процесс действия, изменяющийся, развивающийся и совершенствующийся в, так называемую, управленческую деятельность» [3, с.13]. Категория «деятельность» трактуется в социологии как «общественно необходимый способ активности социальных субъектов, направленный на удовлетворение социально значимых потребностей» [4, с. 27].

Вследствие этого, как утверждает Е. М. Бабосов, «коммуникация является основным и связующим процессом в осуществлении управленческой деятельности. Сам же коммуникативный процесс включает в себя взаимный обмен специальными знаковыми образованиями – символами, значениями (т.е. информационными сообщениями), в которых отображены мысли, идеи, знания, опыт, навыки, ценностные ориентации, программы деятельности между общающимися сторонами, каждая из

которых выступает в качестве актора – субъекта социального действия» [5, с.95].

Общепринятым является мнение, что процесс коммуникации необратим. Это означает, что он не может быть обращен вспять, хотя и может быть скорректирован [2, с. 298]. Умелое использование механизма обратной связи в ситуациях «руководитель – подчиненный» делает ее одним из основных факторов успешного обмена информацией в межличностно – коммуникативном процессе. Так как именно на основе обратной связи адресант может делать выводы о правильности интерпретации информации со стороны адресата и корректировать результаты коммуникации, направленные на относительно скоординированное действие, т.е. на динамику коммуникативного поведения и характер управленческого взаимодействия в организации.

Не случайно философский словарь подчеркивает, что в соответствии с научным понятием информации, (т.е. в противовес ее обыденному пониманию как сообщения, знания и пр.), последняя является «мерой организации системы» [6,с.153], а по мнению С.В. Бориснева «как явление интегративное» [7, с.151]; объектами ее отражения являются, как правило, общество, человек, явления и процессы, реальные действия.

Необходимо обратить внимание на такое понятие, как оптимизация успешности. Оптимизация успешности межличностно – коммуникативного процесса предполагает: 1) донесение адекватной информации от адресанта к адресату; 2) достижение взаимного удовлетворения со стороны реципиентов. В первом случае – может передаваться не только положительная информация, но и отрицательная, которая не всегда желательна или приятна для адресата (в лице подчиненного). Следует отметить, что в этом случае адресат не может этого избежать, и тогда цель отправителя необходимой информации окажется достигнутой. Осуществляя свои стратегические цели участники межличностной коммуникации пытаются: а) «обыграть» своего партнера (достижение коммуникативной цели), либо б) «проиграть» ему (коммуникативная неудача) или предложить в) «ничью», как в шахматной игре [2, с. 299].

Во втором случае, понимание межличностно – коммуникативного успеха предусматривает «выигрыш» для обеих сторон. Очевидно, именно такой результат может считаться идеальным исходом межличностной коммуникации в управленческом процессе.

Представляется возможным выделить следующие условия успешной межличностной коммуникации: 1) наличие коммуникативной интенции – желания передать необходимую информацию; 2) открытость к восприятию социальных статусно – ролевых различий участников; 3) умелое использование полученной информации, ее корректной интерпретации, которая во многом зависит от уровня культурно – языковой компетенции личности реципиента; 4) обратной связи на основе коммуникативной гибкости участников, с учетом владения набором коммуникативных средств (тон, стиль, речевые жанры и т.д.), внимательного отношения к вербальной, а также невербальной реакции, выполняющую при этом компенсаторную функцию.

Необходимо рассмотреть параметры коммуникативных стратегий в системе «руководитель-подчиненный», которые являются средством выражения в коммуникативном дискурсе собственного «я» непосредственных участников межличностной коммуникации:

1. Проявление высокой степени индивидуализма – используется как дар убеждения одной из сторон и указывает на собственные сильные стороны, что означает – быть более эгоцентричным. Если участник не указывает на свои сильные стороны, означает – не слишком заинтересован или не достаточно квалифицирован для занимаемой должности. Можно предполагать, что руководитель склонен в большей

степени направлять коммуникативный акт на модификацию последующего коммуникативного действия собеседника, т. е. подчиненного в управленческом процессе. С другой стороны – подчиненный почитает неприличным заниматься самовосхвалением. Следует также отметить, что одни руководители считают продуктивной способностью межличностной коммуникации использовать так называемый «жесткий стиль общения, т.к. полагают, что вежливость будет интерпретирована другой стороной как слабость и, что только язык силы способен вызвать у другой стороны уважение» (2,с.293).

2. Конфликтность – неконфликтность. Существует правило, которое требует, чтобы межличностная коммуникация осуществлялась гладко, без затруднений, т. е. моменты недопонимания должны быть максимально сглажены. Участники моментально реагируют на всякого рода отклонения от ведения коммуникации в этом ключе, в случае необходимости предпринимая отчаянные попытки к восстановлению или поддержанию коммуникативного равновесия. В этом случае действует механизм саморегуляции коммуникативной интеракции.

В этой связи следует заметить, что некоторые руководители считают «продуктивным лишь жесткий стиль общения, полагая, что вежливость будет интерпретирована другой стороной как слабость и, что только язык силы способен вызвать у другой стороны уважение» [2, с. 293].

3. Важным для адекватной межличностной коммуникации является выбор жанра и регистра общения, т.е. институциональный либо персональный дискурс, что означает различие между общественным и личностным контекстом. 4. Одним из параметров коммуникативной стратегии является компромисс, как неотъемлемая часть управленческого процесса. Если участники коммуникационного процесса не способны его достигнуть, то рассматривается такая ситуация как поражение, как свидетельство слабости, отступление от нравственно обоснованных позиций» [с. 292].

Общепринятым является мнение, что для одной категории субъектов – участников межличностной коммуникации управленческого процесса, свойственно такое многозначное понятие, как прямота высказывания – стратегия «ближе к делу». Такая категория может рассматриваться в двух аспектах: а) скорость перехода к основной теме разговора; б). прямота, как составляющая коммуникативной стратегии, может также рассматриваться как высокая степень эксплицитности в дискурсе, так как не всегда можно надеяться на имплицитность, т. е. на подразумеваемую, но не высказанную вслух информацию.

В качестве составляющей коммуникативной стратегии рассматривается такое понятие как 5) мены коммуникативных ролей. «Оно отражает степень активности коммуникантов, их видение собственной роли в дискурсе, вклад в ситуацию общения, отношение к себе и собеседнику и является средством достижения коммуникативной цели» [с.291]. Участники межличностной коммуникации различаются с точки зрения порядка вступления в коммуникацию: а) очередности мены коммуникативных ролей; либо б) перебивания друг друга; либо в) способности выслушать реплику собеседника и т. д.; г) размера /объема репликового шага. Коммуникативные стратегии также включают б) сигналы желания или нежелания вступать в межличностную коммуникацию и использования молчания. Рассмотрим более подробно три позиции. При нежелании одной из сторон в системе: «руководитель – подчиненный» общаться выделяются три возможные стратегии:

а) не вступление в коммуникацию; б) неохотное вступление, сопровождающееся пассивным коммуникативным поведением; в) попытка дисквалифицировать коммуникативный процесс.

Первая позиция – в ситуации, когда одна из сторон пытается избежать

коммуникации, инициируемой другой стороной, может возникать по разным причинам: из боязни общения с представителем другой стороны из-за социальных, психологических, идеологических или политических причин, личной предвзятости и т.д. Как правило, она приводит к конфликту интересов и создает атмосферу психологического напряжения, неловкости, обиды или враждебности. Выбор такой коммуникативной стратегии в управленческом процессе в высшей степени нежелателен.

Вторая позиция – если, не желая вступать в процесс коммуникативного взаимодействия, одна из сторон все же принимает попытку другой стороны установить с ним контакт, то он, как правило, выбирает путь наименьшего сопротивления в надежде, что общение это будет непродолжительным. При попытке дисквалифицировать коммуникацию субъект прилагает усилия, чтобы создать впечатление ее неадекватности, например, притворяясь, что плохо себя чувствует, болит горло, устал, нервничает и т.д. Можно притвориться и не понимать о чем идет речь.

Третья позиция – формы не вступления в коммуникацию могут пониматься и более широко, как стремление создать иллюзию общения, передавая при этом как можно меньше информации. Типичным примером являются некоторые формы дискурса – использование общих слов или запутанной терминологии для того, чтобы утаить истинность необходимой или полезной информации.

В то же время в каждом участнике коммуникативного акта имеются присущие только ему социально – культурные значения, непосредственно закрепленные в языке, моральных нормах, убеждениях, особенностях коммуникативного поведения и т. п. Именно выбор тем и коммуникативных стратегий, контекст, способ передачи сообщений, условия их передачи, способ кодирования и декодирования необходимой информации, набор коммуникативных шагов и т. д. определяет участников межличностной коммуникации.

**Вывод.** В настоящей статье получили дальнейшее развитие: а) рассмотрение концептуальной основы системно-динамического подхода к коммуникации, б) анализ символического коммуникативного взаимодействия механизма обратной связи в межличностно – коммуникативной ситуации «руководитель – подчиненный», в) проанализированы функциональные особенности и параметры коммуникативных стратегий, скоординированных на коммуникативное равновесие в системе «руководитель – подчиненный».

Таким образом, коммуникативные стратегии в управленческом процессе необходимо использовать сознательно и целенаправленно. При наличии эффективных коммуникативных навыков осуществляется не только формирование ценностных ориентаций и установок, но и оказывает соответствующее влияние на эффективную оптимизацию управления в сфере экономической деятельности. Такие условия и критерии конструктивной роли межличностной коммуникации, безусловно, будут также способствовать установлению и сближению экономических, финансовых интересов и бесконфликтному решению управленческих вопросов в организации.

### Литература

1. Парсонс Т. Понятие общества: компоненты и их взаимоотношения // Thesis, М.: Начала – Пресс, 1993, т.1, вып.2.
2. Леонтович О.А. Русские и американцы: парадоксы межкультурного общения: Монография. – Москва: Гнозис, 2005. – 352с.
3. Бочаров М.К. Наука управления: новый подход. – М.: Знание, 1990. – 62 с.
4. Маньков В.С. Оценка кадров управления в капиталистическом производстве:

(оценочные центры в США). – Саратов: Изд-во Саратов. ун-та, 1983. – 125 с.

5. Бабосов Е.М. Социология управления: Учеб. Пособие для вузов. Минск, 2001. - 286 с.

6. Философский словарь. – М.: «Советская энциклопедия», 1983. – 840 с.

7. Бориснев С.В. Социология коммуникации: Учеб. Пособие для вузов. – М.: ЮНИТИ - ДАНА, 2003. – 270 с.

**Summary.** The concept of system – dynamic approach to communication is further developed in this article. The study of the constructive role of interpersonal communication in realization of the conditions and criteria for successful information exchange between the addresser and the addressee in the «leader – subordinate» is drawn attention to; the parameters of communication strategies in the management process are examined. As well as techniques to optimize the success of interpersonal communication to coordinate the process of the efficient management in organizational performance are examined.

**Keywords:** communicative intention, sender, addressee, interpersonal communication, mutual understanding, coordinating function, communicative actions, a feedback mechanism, the management process, interaction, interpretation, critical information, communication strategies, interactions.

*Стаття надійшла до редакції 28.09.2011*