

ТЕХНИКИ И МЕТОДЫ УЛУЧШЕНИЯ МЕЖЛИЧНОСТНОЙ КОММУНИКАЦИИ

Моисеева А.Ю., Владивосток (Россия)

Аннотация: В статье представлен обзор коммуникативных техник, способствующих улучшению межличностной коммуникации. Рассматриваются основные особенности межличностной коммуникации. Выделяются основные методы, используемые для эффективного межличностного взаимодействия.

Ключевые слова: межличностная коммуникация, коммуникативные техники, метод активного слушания

TECHNIQUES AND METHODS FOR IMPROVING INTERPERSONAL COMMUNICATION

Moiseeva. A.Y., Vladivostok (Россия)

Abstract: The article provides a review of communicative techniques that contribute to improving interpersonal communication. The main features of interpersonal communication are discussed. The key methods used for effective interpersonal interaction are highlighted.

Keywords: interpersonal communication, communicative techniques, active listening method

Коммуникация является необходимой частью жизнедеятельности человека, посредством которой осуществляется взаимодействие между людьми, устанавливая социальные связи и способствуя развитию взаимоотношений между членами общества. Вследствие этого коммуникация считается важным условием существования общества, поскольку она пронизывает каждую сферу общественной жизни.

Наибольший интерес представляет исследование в области межличностного взаимодействия, а именно особенностей коммуникативного процесса, способствующих нахождению оптимальных путей развития межличностных отношений и минимизации конфликтных столкновений между субъектами интеракции. Как указывает Л.Р. Комалова, межличностная коммуникация является базовым типом коммуникации в системе «человек – человек». На уровне межличностной коммуникации становится возможным проявить и локализовать конфликтный потенциал субъекта с наименьшим ущербом для него самого и для окружающих [1, с. 63].

Отечественные авторы определяют понятие «межличностная коммуникация» как взаимодействие двух или более людей,

посредством которого происходит обмен информацией [1, 3]. Однако понятие «межличностная коммуникация» содержит в себе широкой смысл и поэтому требует более детализированного описания. Межличностная коммуникация, по мнению Ж. В. Николаевой, означает процесс обмена сообщениями и их интерпретацию двумя или несколькими индивидами, вступившими в контакт друг с другом [2, с. 152]. Таким образом на основании данного определения можно сделать вывод о том, что основными особенностями межличностной коммуникации является непрерывный процесс обмена информацией, а также осмысление и дальнейшее истолкование поступившего сообщения каждым из участников речевого взаимодействия.

Стоит отметить, что межличностная коммуникация как специфичный тип связи имеет ряд других особенностей. Г.Г. Петрова указывает на характерные черты межличностной коммуникации, которые отличают ее от других видов взаимодействия между людьми. Первой характерной отличительной чертой является неотвратимость и неизбежность межличностной коммуникации. Человек, живя в обществе, не может существовать без общения. Общение в свою очередь выступает в качестве основного вида деятельности индивида и способствует его социализации, накоплению и развитию коммуникативных навыков на бытовом и профессиональном уровне. Необратимость межличностной коммуникации характеризуется невозможностью уничтожить сказанное. Следующей специфической чертой межличностной коммуникации является ее многоканальность. Как отмечает автор, именно при межличностной коммуникации возможно использование нескольких каналов передачи и восприятия информации [3].

Степень эффективности межличностной коммуникации, по мнению Г.Г. Петровой, определяется по результатам актуализации двух основных социально-значимых функций – взаимодействия и воздействия [3]. Автор также отмечает, что эти результаты зависят от трех основных условий, определяющих характер речевого общения: а) типа коммуникативных личностей, б) восприятия смысловой и оценочной информации и в) целенаправленного воздействия друг на друга [3].

Следовательно, для успешности коммуникативного процесса необходимо знать и использовать определённые тактики коммуникативного смягчения в разговорной речи. С.С. Тахтарова описывает коммуникативное смягчение как коммуникативную категорию, содержанием которой являются стратегии

интенционального смягчения, служащие оптимизации речевого контакта.

К основным тактикам коммуникативного смягчения относятся фасциативная тактика, основной задачей которой является привести собеседника в состояние, благоприятное для восприятия и изменения поведения. Данная тактика считается особым видом обращения для эмоциональной надстройки диалога. В межличностном взаимодействии для улучшения коммуникации можно воспользоваться ксеноденотативной тактикой, помогающей смягчить директивную форму обращения к адресату и оценочную лексику. Отличительной характеристикой данной тактики является употребление уменьшительных-ласкательных форм слов в разговорной речи. Особо следует отметить, что ксеноденотативная тактика особенно эффективна, когда интерперсональная ситуация между собеседниками возрастает и чувствуется определенная напряженность. Следующей немаловажной тактикой смягчения считается использование аппроксимативной тактики, которая позволяет снижать точность количественной характеристики предмета речи или времени. Данная тактика часто встречается при директивном смягчении в дружеском общении.

Кроме вышеуказанных тактик, рассматриваемых С.С. Тахтаровой, существует ряд коммуникативных техник, способствующие продуктивному выстраиванию межличностной коммуникации. Как утверждает Л.Р. Комалова, под «коммуникативной техникой» понимается комплексная дискурсивная единица, состоящая из набора речевых тактик и приемов, объединенных общей интенцией адресанта и направленных на активизацию определенного коммуникативного поведения адресанта с последующим «дооформлением» проявившихся реакций в плане содержания и в плане выражения [1, с. 47].

Основными коммуникативными техниками, способствующими урегулированию конфликтного взаимодействия и повышению уровня межличностной коммуникации, являются драматические, театральные и аналитические.

По мнению Л.Р. Комаловой, позитивные цели драматических коммуникативных техник заключаются в том, что они позволяют «сбросить» психологическое напряжение в коммуникации, «открыться» партнеру по общению. К театральным коммуникативным техникам автор относит речевую агрессию, крик, плач и т. д. Следует отметить, что, несмотря на деструктивный окрас данной коммуникативной техники, она все же способствует улучшению межличностной коммуникации, поскольку ее целью является развитие

стрессоустойчивости человека. Как отмечает Л.Р. Комалова, аналитические коммуникативные техники в конфликтной коммуникации представляют один из видов техник, применяемых в целях трансформации иррационального эмоционально-психологического напряжения [1, с. 56]. Автор подчёркивает, что основной задачей аналитических техник является рационализация ситуации посредством разложения ее на составляющие, с проведением последовательного анализа каждого из компонентов.

Сущность вышеизложенного сводится к обоснованию основных методов, влияющих на эффективность межличностной коммуникации. На наш взгляд, начать необходимо с самого важного метода, без которого любое межличностное взаимодействие может привести к коммуникативной неудаче. Метод активного слушания помогает коммуникантам оставаться вовлеченными в процесс общения и более эффективно воспринимать передаваемую друг другу информацию.

В статье Л.Д. Наумовой «Обучение учащихся приемам активного слушания как средство продуктивного разрешения конфликтов» дано описание основных приемов активного слушания. Автор пишет, что активное (рефлексивное) слушание помогает понять, оценить и запомнить информацию, полученную от собеседника, которая должна быть точной и полной для принятия верного решения [4].

Особое внимание в данной статье автор уделяет анализу четырех основных приемов, используемых при активном слушании. Автор отмечает такие приемы активного слушания как выяснение, перефразирование, отражение чувств собеседника и резюмирование. Необходимо подчеркнуть особую значимость такого приема в межличностном взаимодействии как отражение чувств собеседника [6]. Используя данный прием, каждый участник беседы способен оказать действенное влияние на процесс интеракции. Как отмечает Л.Д. Наумова, отражение чувств собеседника, показывает ему, что мы понимаем его состояние [4].

Следовательно, проявление эмпатии к каждому из участников коммуникативного процесса можно считать отдельным методом улучшения межличностной коммуникации, который, в свою очередь, может поспособствовать благотворному развитию межличностных отношений.

Важное значение для межличностной коммуникации имеет наличие обратной связи. Вследствие этого конструктивная обратная связь определяется нами как необходимый метод улучшения общения между людьми. По мнению М.Ю. Арутюняна и Л.А. Петровской, обратной связью выступает всякая информация, прямая или косвенная,

отсроченная или немедленная, которую человек получает от реципиента, своего поведения, своего облика, сведений о самом себе [5]. В связи с этим авторы отмечают, что, от того, как люди отражают и интерпретируют облик, поведение и оценивают возможности друг друга, во многом зависит характер их взаимодействия и результаты, к которым они приходят в совместной деятельности [5].

Принимая во внимание многочисленные исследования, касающихся обратной связи, для профилактики конфликтного взаимодействия психологами была разработана техника Я-высказывания, помогающая конструктивно передавать информацию своему собеседнику и преодолевать конфликтные ситуации, возникающие в процессе межличностного взаимодействия.

М.Ю. Арутюнян и Л.А. Петровская, анализируя проблему обратной связи, подчеркивают ее содержательные и формальные характеристики. Особое внимание авторы уделяют содержательной характеристике, разделяя ее на три основных вида: 1) коммуникатор обратной связи прямо передает, описывает свое восприятие реципиента обратной связи, например: «Я вижу, вы сегодня с румянцем на щеках»; 2) коммуникатор обратной связи высказывает свое отношение, установку к воспринимаемому поведению, например: «Мне нравится, что вы делаете»; 3) коммуникатор обратной связи дает интерпретацию воспринимаемому, приписывая, в частности, определенный мотив наблюдаемому поведению, например: «Я полагаю, вы пытаетесь поссорить здесь всех нас» [5]. Данная классификация отчетливо излагает основные принципы Я-высказывания, на вышеприведенных примерах мы видим, что Я-высказывания предполагают обращение с личной стороны, при этом не обвиняя своего собеседника. Таким образом, техника Я-высказывания является одной из структурных составляющих обратной связи.

В заключение следует сказать, что техники и методы помогают участникам межличностного взаимодействия создать благоприятный психологический климат. Вследствие этого между коммуникантами обрывается комплементарная обстановка, способствующая улучшению межличностной коммуникации.

Литература

1. *Комалова Л.Р.* Межличностная коммуникация: От конфликта к консенсусу. РАН. ИНИОН. Центр гуманитар. науч.-информ. исслед. Отд. языкознания; Отв. ред. Яковлева Э.Б. М., 2016. 180 с.

2. Основы теории коммуникации. Учебно-методическое пособие для студентов специальности 350400 «Связи с общественностью» / сост. Ж.В. Николаева. Улан-Удэ, 2004. С. 152.
3. Петрова Г.Г. Особенности межличностной коммуникации // Вестник Северного (Арктического) федерального университета. Серия: Гуманитарные и социальные науки. 2011. №3.
4. Наумова Л.Д. Обучение учащихся приемам активного слушания как средство продуктивного разрешения конфликтов // Альманах современной науки и образования. 2007. № 1. С. 168-170.
5. Арутюнян М.Ю., Петровская Л.А. Обратная связь в системе восприятия человека человеком / Психология межличностного познания. М., 1981.
6. Каплун О.Ю. Этические дилеммы научных исследований с участием детей // Многомерные статистические модели и их применение в социологических исследованиях детства : материалы Всероссийской молодежной научной школы-конференции, Владивосток, 06–08 июня 2017 года. Владивосток: Центр научно-информационных технологий «Астерион», 2017. С. 20-24.

ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В ОБУЧЕНИИ РУССКОМУ ЯЗЫКУ КАК ИНОСТРАННОМУ: РЕГИОНАЛЬНЫЙ КОМПОНЕНТ

Московкина Е.А., Барнаул (Россия)

***Аннотация:** В целях решения адаптационных и просветительских задач в обучении иностранных студентов описан опыт разработки учебного пособия (книги для чтения для обучающихся русскому языку), основанного на данных краеведческого характера. Принцип отбора и подготовки учебных материалов опирается на комплексный подход в обучении РКИ, призванный наряду с прямыми лингводидактическими установками (обучение чтению, письму, говорению) решить целый ряд актуальных лингвострановедческих задач, способствующих ориентации обучающихся в культурно-коммуникативной среде принимающей стороны. Содержание пособия предусматривает комплекс концептуальных аспектов, важных для пробуждения интереса к языку и культуре, вовлеченности в обстановку семиотически обусловленного общения и поиска коммуникативных стимулов. Закрепление грамматического материала, формирование коммуникативных навыков при таком подходе реализуется в контексте изучения иностранцами культурно-исторического пространства Барнаула, погружения в городскую среду.*