

3.6 Межличностные отношения как основа построения институций на разных уровнях хозяйственной деятельности

«Ничего личного – это просто бизнес» - данное выражение долгое время стояло во главе угла деловых отношений в любой (не побоимся этого слова) сфере деятельности или хозяйствования человека с момента падения железного занавеса и «лихих 90х», когда либеральные взгляды и политика запада просочилась основательно на территории пост советских стран.

Как бы парадоксально не звучало следующее утверждение, но правдивость его проверена исключительно эмпирическим путём «МежЛИЧНОСТНЫЕ отношения рассматривались при условии – НИЧЕГО ЛИЧНОГО». Что мы хотим сказать этим утверждением? Невозможно выстроить какие либо процессы, тем более такие, при которых становится достижимым определённый планируемый результат, невозможно без взаимодействия (коммуникации, достижения договорённостей, доверия – т.е. «ЛИЧНОСТНОГО»). То «личностное», в том смысле, в коем оно употреблено в контексте вступительной фразы и при условии ничего личного, на наш взгляд подразумевает следующее: отсутствие эмоциональной привязки между участниками бизнес процессов. Коннотации, или девиация смыслов терминов и определений выступает главнейшим элементом в любом виде деятельности или сфере хозяйствования человека.

И, наконец-то, последний элемент ключевого утверждения вступительной части статьи – «бизнес». Долгое время этот термин определялся как исключительно вид экономической деятельности.

Должно сказать, что межличностные отношения как объект изучения встречается в разных областях знаний: психология, менеджмент, экономика, философия и многие другие области, предполагающие коммуникацию и взаимодействие субъектов. Интересно и то наблюдение, что в роли субъектов могут выступать как индивидуумы, так и организации, при чем, масштабы организаций могут быть совершенно разными от частных предприятий, вплоть до государств.

Межличностные отношения изучались с учётом совершенно разных, но с точки зрения определённого круга учёных, ключевых аспектов этих отношений.

Так, с точки зрения психологии, существуют следующие основные течения научной мысли:

1) Предмет изучения – другой человек. Учёные, которые занимались исследованиями в этой области: А. А. Бодалев, Г. М. Андреева, В. А. Лабунская, Я. Л. Коломенский и ряд других ученых. Основу межличностного познания и понимания в данном случае составляют особенности, средства и качества личности другого человека. Совокупность этих отношений составляют образ другого для личности. [181]

2) Предметом исследования выступают эмоциональные отношения. Исследователи: В. М. Мясищев, Л. Я Гозман, Н. Н. Обозов и другие.

3) Предмет исследования - практико-ориентированные отношения, когда другой человек или партнер выступает в виде предмета воздействия (Б. С. Братусь, Б. Ф. Ломов, А. К. Маркова, Л. М. Митина и ряд других).

4) «Я – ты» выступает в роли объекта исследований. А именно, исследуется сам процесс развития отношений. Ученые: М. Бубер, К. Роджерс, М. Хайдеггер, К. Ясперс, Ж. Сартр, А. Камю и другие.

Попытка абстрагирования от самого по сущности личного вряд ли можно назвать успешной, вне зависимости от того в какой области жизнедеятельности человека применяются полученные в этой области знания. Ибо, в конечном итоге, эмоции, вызываемые восприятием того или иного индивида, хоть даже и не приученного к его действиям и поступкам (т.е. очевидно расходящихся поступков индивида с правилами и нормами общества (т.е. социально и исторически сложившимися догмами поведения в социуме)), но и, на первый взгляд, совершенно необъяснимым отторжением от индивида, существенно осложняют процесс взаимодействия, а порой, и вовсе, делаю его невозможным. Таким образом, как бы сильно до какого-то времени нам не хотелось исключить эмоциональную составляющую при построении межличностных отношений, приходится признать, что это не возможно. Что возможно, так это:

1) Подавлять эти эмоции до какой-то степени и осознанно ждать, когда эта «бомба с часовым механизмом рванёт», а произойдёт это обязательно, хотя у разных индивидов «запас прочности» разнится, исход неизбежен;

2) Строить межличностные отношения с такими индивидами, в процессе построения межличностных отношений с которыми, не будет вынужденности подавлять отрицательные эмоции (а) есть возможность их правильно пережить без ущерба для участников этих межличностных отношений и Вас самих; и в) отсутствие отрицательных эмоций)

Нет способа не эмоционировать вообще, но есть способ управлять рисками и правильно применять эмоциональный интеллект.

Нельзя отрицать основательного влияния социо-культурных факторов, исторически сложившегося восприятия мира, добра и зла в нём (т.е. философии бытия, прецедентно, эмпирически сложившейся через многие столетия и какой-то мере передаваемой через генетическую память).

Межличностные отношения – результат коммуникации, которая используется в качестве инструмента для построения вышеупомянутых отношений, для достижения определённых целей сторон, участвующих в коммуникации.

Межличностные отношения есть везде!, где есть два или более взаимодействующих индивида. Успешными можно назвать лишь те взаимоотношения, в которых все стороны чувствуют себя удовлетворёнными, справедливо собирающими те, бонусы, которые они непосредственно извлекают от взаимодействия с другими индивидами. Эти бонусы, в пределах одной той же группы могут быть как одинаковыми для каждого из участников, так и совершенно разными, или пересекаться в некоторых аспектах. Суть успешных взаимоотношений – каждый из участников должен получить то, что он считает справедливым и достаточным для себя лично. В некоторой степени сродни теории аллокации ресурсов Элино́р Остро́м. Т.е. успех зависит от условного и весьма субъективного восприятия происходящего внутри группы индивидов.

Межличностные отношения, как и что угодно в мире, на наш взгляд, выстраиваются на основе определённых наборов ресурсов. Условные наборы ресурсов могут и, де факто, разниться в зависимости от условий при которых, среды в которой, те, или иные отношения выстраиваются и функционируют.

Качество ресурсов для создания какого-либо продукта – является одним из определяющих, хотя, пожалуй, можно сказать, определяющим фактором качества самого продукта, как результата переработки сырья.

Успешные и качественные межличностные отношения могут быть как краткосрочными, так и долгосрочными. Их характер и продолжительность зависит от целей, преследуемых участниками оных, при создании тех или иных отношений.

Ключевую роль в создании качественных межличностных отношений играет роль такой фактор как доверие.

Существует достаточно много определений этого термина и часто какие-либо отличия в определениях доверия обусловлено разными областями теоретического или практического применения его.

Здесь мы приведём лишь некоторые из них, которые на наш взгляд являются наиболее актуальными в разрезе изучаемой нами области:

1. Уверенность в чьей-н. добросовестности, искренности, в правильности чего-н. Питать д. к кому-н. Цифры, не внушающие доверия. Оказать д. кому-н. Войти в д. Выйти из доверия. Терять чьё-либо д. Пользоваться чьим-н. доверием. Заслужить д. Отнестись с доверием к чему-н. Толковый словарь Ожегова [182]

2. Убеждённость в чьей-л. искренности, честности, добросовестности и основанное на них отношение к кому-, чему-л. Заслужить д. Завоевать д. Питать д. Терять д. Лишить доверия. Не внушать доверия. Пользоваться полным доверием. Малый академический словарь [182]

3. Так называется психическое состояние, в силу которого мы полагаемся на какое-либо мнение, кажущееся нам авторитетным, и потому отказываемся от самостоятельного исследования вопроса, могущего быть нами исследованным. Энциклопедический словарь Брокгауза и Ефрона .[182]

Итого, на основании вышеизложенных определений термина доверия, мы можем умозаключить следующее при помощи синтеза, что в большинстве случаев и большое количество учёных дают определение этому термину через такое понятие как «вера» и «убеждённость». Само по себе понятие веры, на наш взгляд не может всецело отображать всей сути такого сложного понятия как «доверие». Такой вывод мы делаем на том основании, что «вера», как отдельное понятие, не предполагает эмпирического подтверждения или основания для её существования. В то время как термин «доверия» такого вида подтверждения подразумевает, иначе не было бы таких речевых оборотов как «заслужить доверие» и «кредит доверия», или «потерять доверие».

С нашей точки зрения, более основательным и ёмким определение доверия является следующее: «Доверие – это чувство уверенности в порядочности субъекта и в соблюдении договорённостей между всеми субъектами, участниками межличностных отношений. Вера же, имеет место быть лишь на самом начальном этапе построения межличностных отношений между субъектами (если бы её не было, не состоялось бы взаимодействия, не возникло бы межличностных отношений и как следствие не возникло бы и само доверие». Таким образом, «вера» - это неотъемлемое, но не всеобъемлющее понятие в определении термина «доверие». Тем не менее, нельзя недооценивать его важности, ведь оно, с нашей точки зрения, является условной точкой его отсчёта.

Все взаимоотношения личные.

Для доказательства этого утверждения давайте вернёмся к утверждению о том, что бизнес исключает что-либо личное (личное-как психо-эмоциональное субъективное восприятие чего-либо) и рассмотрим такие примеры взаимодействия субъектов хозяйственной деятельности в нескольких сферах экономики:

1) Банковская. Субъект хозяйственной деятельности (предприниматель-производитель нижнего белья) обращается к юридическому лицу (банку) с прошением получить заём на расширение своего вида деятельности. Эмпирическим путём (проверка данных потенциального заёмщика)

устанавливается определённый кредит доверия банка к клиенту. Заёмщик получает какой-то оговоренный обеими сторонами ресурс на оговоренных обеими сторонами условиях по возврату. Ни для кого не является каким-то новшеством существования такого понятия как «кредитная история» - это именно тот фактор, который в данном конкретном примере формирует условно «личное» отношение банка к клиенту, в той же степени, как и у клиента формируется «личное» отношение к учреждению, что в дальнейшем влечёт за собой какое-то развитие их межличностных взаимоотношений. При условии извлечения справедливых бонусов из их взаимоотношений, при чём бонусы эти субъективны и для каждого участника свои, достигается новая точка отсчёта доверия – вера, позволяющая начать новый этап построения доверительных межличностных взаимоотношений на новом уровне с учётом новых переменных и с расчётом нового кредита доверия, который напрямую будет выражаться в финансовом или каком либо другом, вполне осязаемом и измеримом эквиваленте.

2) Такие сферы деятельности как образование или медицина, если рассматривать их хоть с точки зрения платных, хоть государственных поставщиков услуг, то тут можно совершенно определённо заключить, что степень профессионализма поставщика услуг не всегда играет столь важную роль, как само субъективное восприятие тех, кто эти услуги получает. И в данном случае степень эмоциональной привязки очень велика и влияет на выбор того, кто эти услуги планирует получать и, соответственно на степень успешности того, кто эти же услуги предоставляет.

Исследуя этот вопрос, мы не можем не упомянуть такую важную переменную в межличностных отношениях как «авторитет» и степень его влияния на развитие межличностных отношений. Но прежде чем мы раскроем суть его определения и степень его важности в изучаемом вопросе, считаем, особо важно знать и понимать, что процесс выстраивания межличностных отношений требует множества ресурсов, т.е. это очень и очень дорого!

Построить – дорого, а после разрушения восстановлению они часто и вовсе не подлежат и вряд ли уже, когда либо, будут того же качества.

В математической логике есть теория множеств, благодаря которой определяются множества в пределах пересечения других множеств, таким образом, определяя подмножество общего на территории пересечения. Это условие мы должны учитывать для понимания конечности ресурсов для построения: межличностных отношений, успешных межличностных отношений.

Допустим, что есть множество людей, живущих в городе. Из них выделяем множество людей работающих в банковской сфере, таким образом, мы образуем определённое подмножество, которое логично меньше всего множества населения города, ибо есть лишь частью всего множества «население города». Из общего множества выделяем ещё одно подмножество «трудоустроенная часть населения». Частью подмножества «трудоустроенное население» является подмножество «люди, работающие в банковской сфере».

На примере, разложения ресурса на подмножества, мы попытались показать вам его ограниченность и уберечь от расточительности. Ибо, есть ещё целый ряд факторов, сужающий ресурс каждого условного индивида группы или субъекта хозяйственной или какой либо другой деятельности.

На этом этапе мы считаем уместным рассмотреть такой фактор построения и развития межличностных отношений как «авторитет».

Начнём со сравнения определений его, данных в различных источниках: