

# ИНТЕРАКТИВНАЯ СТОРОНА ОБЩЕНИЯ

## План

1. **Понятие и сущность интеракции. Мотивы взаимодействия в общении.**
2. **Стратегии и установки во взаимодействии партнеров по общению.**
3. **Психологическая совместимость и ее уровни.**
4. **Психологические эффекты взаимодействия людей**
5. **Теория транзактного анализа Э. Берна .**
6. **Механизмы психологической защиты.**

# Интерактивная сторона общения (взаимодействие) – это

обмен действиями, т.е.  
организация  
межличностного  
взаимодействия,  
позволяющего  
партнерам по общению  
реализовать для них  
некоторую общую  
деятельность.



- Интерактивная сторона общения по своей сущности — это **психологическое воздействие**, проникновение одной личности (или группы лиц) в психику другой личности (или группы лиц).
- Результат эффективной интеракции — **изменение поведения и деятельности** людей.



# Основные мотивы взаимодействия



- максимизация общего выигрыша (мотив кооперации);
- максимизация собственного выигрыша (индивидуализм);
- максимизация относительного выигрыша (конкуренция);
- максимизация выигрыша другого (альтруизм);
- минимизация выигрыша другого (агрессия);
- минимизация различий в выигрышах (равенство).

## 2. Стратегии во взаимодействии партнеров

- - *сотрудничество* – общение, при котором оба партнера по взаимодействию содействуют друг другу, активно способствуя достижению индивидуальных и общих целей;
- - *противоборство* – общение, при котором партнеры противодействуют друг другу и препятствуют достижению индивидуальных целей;
- - *уклонение от взаимодействия* – партнеры стараются избегать активного сотрудничества;

# Стратегии взаимодействия

- - *однонаправленное содействие* – один из партнеров способствует достижению целей другого, а второй уклоняется от сотрудничества;
- - *контрастное взаимодействие* – один из партнеров старается содействовать другому, который, однако, активно противодействует ему;
- - *компромиссное взаимодействие* – оба партнера отчасти содействуют, отчасти противодействуют друг другу.

# Виды установок в общении

- *«Я хороший — ты плохой».*

Эта установка характерна для тех, кто не способен к созидательному самоутверждению. Они сваливают ответственность за свои проблемы на других и пытаются в случае неудачи найти виновных среди коллег или подчиненных, выместить на них свою досаду. В этом случае мнимое самоутверждение происходит за счет унижения других, что аморально и малопродуктивно.

- *«Я хороший — ты хороший».*

Это самая нравственная и продуктивная установка. Люди с этой установкой знают себе цену и оценивают по достоинству других. Они трудятся и сотрудничают конструктивно.

- *«Я плохой— ты хороший».*

Такая установка типична для людей с комплексом неполноценности, чувствующих себя бессильными по сравнению с другими. Они часто стремятся избегать тесных контактов с окружающими либо прилипают, как паразиты, к сильным личностям. Часто такие люди пребывают в состоянии депрессии.

- *«Я плохой — ты плохой».*

Эта установка ведет к саморазложению личности, порождает чувство безнадежности и потерю интереса к жизни. Люди с такой установкой легко раздражаются, подвержены тяжелым депрессиям и непредсказуемы.

# 3. ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ СОВМЕСТИМОСТЬ

Психологическая совместимость — оптимальное соотношение личностных особенностей, психических качеств людей, соответствующее требованиям оптимизации их общения и деятельности.

Психологическая совместимость может возникать как при **тождественности** тех или иных качеств личности (общительность — общительность, эмоциональность — эмоциональность), так и при их **противоположности** (сильный — сла



# Уровни совместимости

- 1) **ПСИХОФИЗИОЛОГИЧЕСКИЙ УРОВЕНЬ** - ОБЩЕНИЕ ВОСПРИНИМАЕТСЯ КАК УДОВЛЕТВОРЯЮЩЕЕ, КОГДА СОБЕСЕДНИК ВНЕШНЕ ПРИВЛЕКАТЕЛЕН, СИМПАТИЧЕН, ПРИЯТНО ПАХНЕТ, ИМЕЕТ ПРИТЯГАТЕЛЬНЫЙ ГОЛОС И Т. П.;
- 2) **ХАРАКТЕРОЛОГИЧЕСКИЙ УРОВЕНЬ** - ХАРАКТЕРОЛОГИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ И ПРИВЫЧКИ СОБЕСЕДНИКА НЕ ВЫЗЫВАЮТ РАЗДРАЖЕНИЯ, А ВОСПРИНИМАЮТСЯ КАК ПРОЯВЛЕНИЕ ИНДИВИДУАЛЬНОСТИ;
- 3) **ЛИЧНОСТНЫЙ УРОВЕНЬ** - ОБЩНОСТЬ МИРОВОЗЗРЕНИЙ, СИСТЕМ ЦЕННОСТЕЙ, ВКУСОВ СПОСОБСТВУЕТ ФОРМИРОВАНИЮ СИМПАТИИ И ВЗАИМОПОНИМАНИЯ МЕЖДУ СОБЕСЕДНИКАМИ

# Коммуникативная совместимость

- ВИД СОВМЕСТИМОСТИ,  
ВОЗНИКАЮЩИЙ НА ОСНОВЕ  
ВЗАИМОПОНИМАНИЯ И  
СОГЛАСОВАННОСТИ ОБЩЕЙ  
ПОЗИЦИИ, ХАРАКТЕРИЗУЕТСЯ  
ОТСУТСТВИЕМ НЕБЛАГОПРИЯТНЫХ  
ПОСЛЕДСТВИЙ  
КОММУНИКАТИВНОГО  
ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ В ВИДЕ  
НАПРЯЖЕНИЯ, ДОСАДЫ,  
ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО ДИСКОМФОРТА

# Психологические эффекты взаимодействия людей

**СОЦИАЛЬНАЯ ФАСИЛИТАЦИЯ** - ТЕНДЕНЦИЯ, ПОБУЖДАЮЩАЯ ЛЮДЕЙ ЛУЧШЕ ВЫПОЛНЯТЬ ПРОСТЫЕ ИЛИ ХОРОШО ЗНАКОМЫЕ ЗАДАЧИ В ПРИСУТСТВИИ ДРУГИХ, И КАК УСИЛЕНИЕ ДОМИНАНТНЫХ РЕАКЦИЙ В ПРИСУТСТВИИ ДРУГИХ ЛЮДЕЙ.

**ФАСИЛИТАТОРОМ** НАЗЫВАЮТ ЧЕЛОВЕКА, ПОЛОЖИТЕЛЬНО ВЛИЯЮЩЕГО НА ОБЩИЙ НАСТРОЙ ГРУППЫ И СПОСОБСТВУЮЩЕГО ЭФФЕКТИВНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КАЖДОГО СУБЪЕКТА.

# Психологические эффекты взаимодействия людей

**ЯВЛЕНИЕ,  
ФАСИЛИТАЦИИ**

**ПРОТИВОПОЛОЖНОЕ**



**СОЦИАЛЬНАЯ ИНГИБИЦИЯ** —  
ТОРМОЗЯЩЕЕ, НЕГАТИВНОЕ ВЛИЯНИЕ  
ГРУППЫ ЛЮДЕЙ ИЛИ КОНКРЕТНОГО  
ЧЕЛОВЕКА (**ИНГИБИТОРА**) НА МЫСЛИ,  
ЧУВСТВА, АКТИВНОСТЬ ЧЕЛОВЕКА ИЛИ  
ГРУППЫ.

# Психологические эффекты взаимодействия людей

**ЭФФЕКТ РИНГЕЛЬМАНА** - ЗАКЛЮЧАЕТСЯ В ЗАВИСИМОСТИ РАЗМЕРА ИНДИВИДУАЛЬНОГО ВКЛАДА В ОБЩЕЕ ДЕЛО ОТ КОЛИЧЕСТВА УЧАСТНИКОВ: ЧЕМ БОЛЬШЕ ЛЮДЕЙ УЧАСТВУЕТ В СОВМЕСТНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ТЕМ МЕНЬШЕ ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ ВКЛАД КАЖДОГО ОТДЕЛЬНОГО УЧАСТНИКА.

Широкое распространение в середине 20 века получила схема взаимодействия, разработанная Э.Берном – здесь важно отметить: кто ведущий, кто ведомый.

Основными понятиями этой схемы являются состояния «Я» и «трансакции».



## Теория транзактного анализа Э. Берна

# Взаимодействия в русле трансактного анализа Э.Берна

Трансакция -  
единица  
взаимодействия  
партнеров по  
общению,  
сопровождающая  
ся заданием  
позиций каждого.

Э. Берн выделил  
состояния партнеров  
во взаимодействии  
на следующие  
категории:

- *Я – Родитель;*
- *Я – Взрослый;*
- *Я - Ребенок.*

# Э.Берн выделил три основных эго-состояния, в которых может находиться человек

- 1. Эго-состояние **«Родитель»** проявляется в стремлении человека со-ответствовать нормам социального контроля, предъявлять идеальные требования, следить за тем, чтобы не нарушались запреты, соблюдались догмы и т. п.
- 2. Эго-состояние **«Взрослый»** обнаруживает себя в стремлении человека реально оценить ситуацию, рационально и компетентно решить все вопросы.
- 3. Эго-состояние **«Ребенок»** связано с эмоциональными переживаниями индивида.

Ребёнок может выступать как послушный и бунтующий, с этой позиции человек смотрит снизу вверх с готовностью подчиниться или бунтовать, одновременно испытывая чувство неуверенности и незащитности.

С позиции ребёнка играют роли молодого специалиста, аспиранта соискателя, артиста – любимца публики.

**С позиции родителя:** 1) **карающий** – указывает, приказывает, критикует, наказывает за непослушание и ошибки; 2) **опекающий родитель** – советует в легкой форме, защищает, помогает, поддерживает, жалеет, сочувствует, заботиться, прощает и т.д.



Играются роли: строгого отца, старшей сестры, внимательного супруга, врача, педагога, начальника, продавца и т.д.

**Родитель демонстрирует уверенность,  
покровительство, но одновременно  
безапелляционность, приказной тон.**



# Внешние проявления эго- состояний

Проявления	Родитель	Взрослый	Ребенок
Характерные слова и выражения	Все знаю, что... Ты никогда не должен... Я не понимаю, как это допускают... и т. п.	Как? Что? Когда? Где? Почему? Возможно... Вероятно... и т. п.	Я сердит на тебя... Здорово... Отлично... Отвратительно... и т. п.
Интонации	Обвиняющие, снисходительные, критические, пресекающие и т. п.	Связанные с реальностью	Очень эмоциональные
Характерное состояние	Надменное, сверхправильное, очень приличное и т. п.	Внимательность, поиск информации	Неуклюжее, игривое, подавленное, угнетенное
Выражение лица	Нахмуренное, недовольное, обеспокоенное	Открытые глаза, максимум внимания	Угнетенное, подавленное, удивленное, восторженное и т. п.
Характерные позы	Руки в бока, «указующий перст», руки сложены на груди	Тело наклонено к собеседнику, голова поворачивается вслед за ним	Спонтанная подвижность (сжимает кулаки, дергает пуговицу и т. п.)

# Основные характеристики позиций

	<b>Родитель</b>	<b>Взрослый</b>	<b>Ребёнок</b>
<i>Слова и выражения</i>	Все знают, что...; Ты не должен никогда; Ты всегда должен	Как? Что? Когда? Почему? Возможно... Вероятно...	Я сердит на тебя! Вот здорово! Отлично! Отвратительно!
<i>Интонации</i>	Обвиняющие, снисходительные, критические	Связанные с реальностью	Очень эмоциональные
<i>Состояния</i>	Надменное, сверхправильное, очень приличное	Внимательность, поиск информации	Неуклюжее, игривое, подавленное, угнетённое
<i>Выражения лица</i>	Нахмуренное, неудовлетворённое, обеспокоенное	Открытые глаза, максимум внимания	Угнетённость, удивление
<i>Позы</i>	Руки в бока или сложены на груди, указующий перст	Наклонен к себе- седнику, голова поворачивается вслед за ним	Спонтанная под- вижность (сжима- ет) кулаки, ходит, дёргает пуговицу

- Наиболее успешным и эффективным является общение двух собеседников с позиции Взрослых, могут друг друга понять и два Ребенка.



Общение Родителя и Взрослого динамично: либо Взрослый своим спокойным, независимым, ответственным поведением собьет спесь с Родителя и переведет его в равноправную Взрослую позицию, либо Родитель сумеет подавить собеседника и перевести его в позицию подчиняющегося или бунтующего Ребенка.

- Общение Взрослого и Ребенка столь же динамично: либо Взрослый сумеет побудить Ребенка серьезно и ответственно отнестись к обсуждаемой проблеме и перейти в позицию Взрослого, либо беспомощность Ребенка спровоцирует переход Взрослого к позиции опекающего Родителя.

- Общение Родителя и Ребенка взаимодополняемо, поэтому часто реализуется в общении, хотя может носить как спокойный характер («послушный Ребенок»), так и конфликтный характер («бунтующий Ребенок»).



# Механизмы психологической защиты личности



**Психологическая защита личности** представляет собой специальную регулятивную систему стабилизации личности, направленную на устранение или сведение к минимуму чувств тревоги или страха, сопровождающих внутриличностный конфликт.



**Сущностью и функцией** психологической защиты является предохранение сознания личности от негативных переживаний. В общем смысле термин “психологическая защита” употребляется сегодня для объяснения любого поведения, вызванного психологическим дискомфортом.



Научный анализ психологической защиты личности начался в конце XIX в. с работ **З.Фрейда**, который объяснил этот феномен, исходя из приоритета бессознательного инстинктивного начала (главным образом сексуального), которое подвергается различным преобразованиям



# Психологическая защита

- *«Защитные механизмы психики - психоаналитический термин, означающий совокупность непроизвольных, бессознательных действий и поступков человека, предпринятых для того, чтобы снять (устранить) психологическую угрозу и сохранить в неизменном виде положительное представление человека о себе». (Р. С. Немов)*

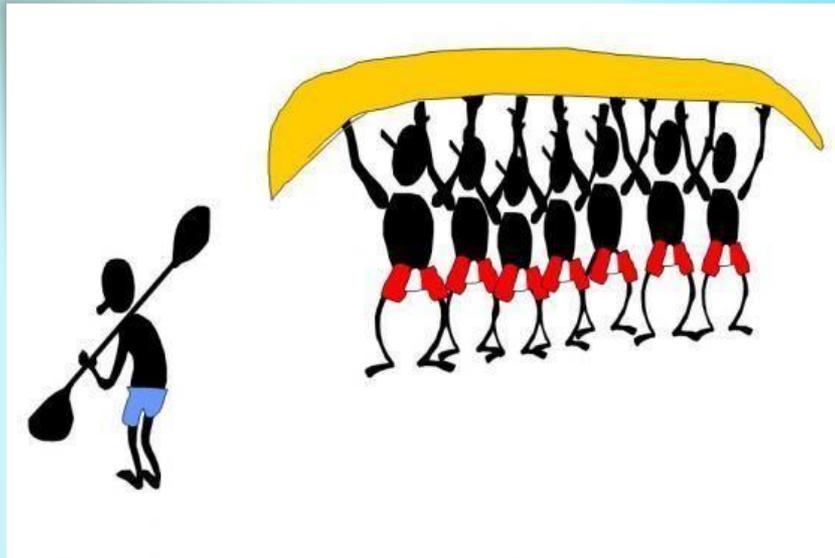


Современная наука выделяет целый ряд **механизмов психологической защиты личности**. Среди них основными являются следующие.

- Вытеснение;
- Сублимация;
- Регрессия;
- Рационализация;
- Проекция;
- Замещение;
- Отрицание
- Изоляция .



# Вытеснение



Это процесс, в результате которого не приемлемые для личности мысли, воспоминания, переживания “изгоняются” из сознания и переводятся в сферу бессознательного, подобно тому, как недисциплинированный студент, который мешает

# Сублимация

Это преобразование инстинктивных форм психики (энергии либо агрессии) в более приемлемые для индивида и общества формы. В более широком плане под сублимацией понимается переключение активности индивида на более высокий уровень. Такими формами могут выступать различные



# Регрессия

От лат. regressio — движение назад — возвращение индивида к ранним детским формам поведения, переход на предшествующие уровни психического развития. Регрессия предполагает уход от реальности и возврат к той стадии развития личности, в которой переживалось чувство удовольствия. Когда в состоянии внутриличностного конфликта люди “впадают в детство”, то это глубоко функциональное поведение. Человек, находящийся в затруднительной ситуации, часто берет в рот что попало — палец, ручку, дужку очков.



# Рационализация

Это сокрытие от самого себя истинных, но не приемлемых мотивов действий и мыслей. При этом происходит поиск правдоподобных причин для оправдания поступков, вызванных неприемлемыми чувствами и мотивами, для того чтобы обеспечить себе внутренний комфорт и избавиться от внутриличностного конфликта. Рационализация связана с объяснением своих поступков необходимостью утверждения чувства собственного достоинства и

# Проекция



Это осознанное или бессознательное перенесение собственных свойств, чувств и состояний, не приемлемых для личности, на внешние объекты. Тем самым человек перекладывает “вину” на внешний объект, являющийся источником трудностей, приписывает ему негативные качества и вместе с тем снимает ее с себя. Здесь мы имеем

# Отрицание

это психологический механизм защиты, при котором человек отвергает, мысли, чувства, желания, потребности или реальности, которые на сознательном уровне не может в себе принять. Когда человек не желает мириться с реальностью.

Часто человек пытается избежать какой-либо новой информации, которая несовместима с положительным сложившимся представлением о себе. Защита проявляется в том, что происходит игнорирование тревожной информации, человек как бы уклоняется от нее. Информация, которая противоречит установкам личности, не принимается вообще.

Зачастую механизм защиты отрицание используется людьми, которые очень внушаемы, и очень часто преобладает у людей, которые больны соматическими заболеваниями.