



# Общение как взаимодействие

Интерактивная сторона общения



- Интерактивная сторона общения (от англ. interaction — взаимодействие) обеспечивает взаимодействие людей в группе, непосредственную организацию их совместной деятельности. Основными компонентами этого процесса являются сами люди, их взаимная связь и воздействие друг на друга. Существенным компонентом в процессе взаимодействия общающихся индивидов является факт их взаимных изменений как результат взаимовлияния.

# Типы взаимодействия

- **взаимное облегчение** — действия партнеров по общению становятся результативными благодаря благотворному влиянию друг на друга;
- **взаимное затруднение** — взаимодействие неэффективно, действия партнеров затрудняют достижение результатов общения;
- **одностороннее облегчение** — взаимодействие способствует повышению эффективности действий одного из партнеров; »
- **одностороннее затруднение** — для одного из партнеров намеренно или непреднамеренно создаются помехи; »
- **асимметричное облегчение** — один из партнеров испытывает затруднения из-за того, что в ситуации общения облегчает действия другого;
- **независимость** — поведение партнеров не влияет на степень эффективности действий друг друга.

- Межличностные отношения — это субъективно переживаемые связи между людьми, проявляющиеся в характере и способах взаимных влияний партнеров в ходе совместной деятельности. Отношения рассматриваются как личностная основа взаимодействия, выражающаяся в системе установок и ценностных ориентаций, ожиданий, сложившихся стереотипов, эмоциональных откликов, которые один человек вызывает в другом. Хотя все отношения развиваются по-разному, чаще всего они проходят следующие стадии: зарождение, стабилизация и угасание. Будут ли отношения в итоге удачными, зависит от того, как взаимодействуют партнеры. Формой выражения отношений является непосредственное общение одного партнера с другим, в ходе которого межличностные отношения проявляются с различной степенью активности. Основой для установления отношения с другим человеком прежде всего является потребность в получении информации и уменьшении неопределенности. **Мы получаем информацию о партнере пассивно, когда наблюдаем за его действиями и поведением, активно, когда получаем информацию от других, и интерактивно, когда обращаемся непосредственно к человеку.**

## Формальное и неформальное взаимодействие.

Это различие контактов в зависимости от степени формализации.

- формальные группы — взаимодействие в них позволяет упорядочить и ограничивать информационные потоки



# Неформальные группы

- характеризует социальное взаимодействие между людьми, выражение человеческой потребности в общении по интересам, симпатиям и приверженностям, дополняющее формальное общение.

Сплетни — это передача информации о людях, известных вам и вашему собеседнику, причем эта информация не обязательно правдива.

Интерактивное взаимодействие. Взаимодействие при интеграции коллективных усилий для совместного решения той или иной задачи называется интерактивным.

При интерактивном общении индивид обогащается, приобретает и заимствует от других то, что не может быть приобретено вне группы, а успешность совместной деятельности людей определяется не столько активностью каждого члена группы, сколько оптимальностью их взаимодействия друг с другом, стратегией и тактикой совместных групповых усилий. Примером полной коммуникативной структуры взаимодействия может служить дискуссия, в процессе которой все участники группы совершенно свободно общаются друг с другом.

- В основу различения типичных стратегий взаимодействия может быть положена ценностная ось «отношение к другому как к ценности — отношение к другому как к средству». При отношении к партнеру как к ценности можно выделить моральную сторону, т. е. признание у человека права быть таким, какой он есть, и психологическую сторону, которая состоит в стремлении к сотрудничеству, равноправным партнерским отношениям, к готовности понять другого, к установке на диалог. При второй позиции — отношении к партнеру как к средству (нужен — привлечь, не нужен — отодвинуть, мешает — убрать) — происходит обесценивание личности человека, ощущение превосходства над другими в чем-либо, доходящем до понимания собственной исключительности



К основным эффективным механизмам, обеспечивающим формирование конструктивного взаимодействия в организации и в конкретной группе, относятся следующие.

- **Взаимопонимание** — это результат познания партнера, формирования общих целей и методов взаимодействия.
- **Координация** — поиск таких средств общения, которые в наилучшей степени соответствуют намерениям и возможностям партнеров.
- **Согласование** — механизм взаимодействия, касающийся в основном мотивационно-потребностной стороны общения.
- **Партнерство** — предполагает отношение к другому человеку как к равному, с кем надо считаться, но в то же время стремление не допустить ущерба себе, раскрывая цели своей деятельности.

# Трансактный анализ. Э. Берн

В основе трансактного анализа лежит предположение о том, что каждый человек будет "в порядке" тогда, когда он будет сам держать свою жизнь в собственных руках и сам будет за нее нести ответственность.

Трансакция это действие (акция) , направленное на другого человека. Это единица общения.

Концепция Э.Берна была создана в ответ на необходимость оказания психологической помощи людям, имеющим проблемы в общении.

**Р**

**ЭГО-СОСТОЯНИЕ РОДИТЕЛЯ:**  
мысли, чувства и поведение, скопированные у родителей или других лиц, их заменяющих

**В**

**ЭГО-СОСТОЯНИЕ ВЗРОСЛОГО:**  
мысли, чувства и поведение, которые являются прямым реагированием на ситуацию «здесь и теперь»

**Ре**

**ЭГО-СОСТОЯНИЕ РЕБЕНКА:**  
мысли, чувства и поведение, проигрываемые как бы из детского возраста



## Основные характеристики позиций в общении (по Берну)

Наименование характеристики	Позиция в общении		
	Родитель (Рд)	Взрослый (В)	Ребенок (Рб)
Характерные слова и выражения	Все знают, что... Ты не должен никогда... Ты должен всегда...	Как? Что? Когда? Почему? Возможно... Вероятно...	Я сердит на тебя! Вот здорово! Отлично! Отвратительно!
Интонации	Обвиняющие, снисходительные, критические, пресекающие	Адекватные реальности	Чрезмерно эмоциональные
Состояние, производимое впечатление	Надменное, сверхправильное, очень приличного человека	Внимательное, заинтересованное, направленное на поиск информации, решения	Неуклюжее, игривое, навязчивое, подавленное, угнетенное, сверхвосторжен- ное
Выражение лица	Нахмуренное, обеспокоенное, неудовлетворенное	Задумчивое, внима- тельное, открытое	Восторг, удивление, угнетенность
Позы	Руки в бока, руки сложены на груди, указующий жест	Наклон к собеседнику, голова и туловище повернуты к собеседнику	Спонтанная подвижность, пальцы сжаты в кулаки, руки что-то крутят, дергают

Инстанции Я и типичные способы поведения и высказывания

Инстанция Я		Типичные способы поведения, высказывания
Родитель	Заботливый родитель	Утешает, исправляет, помогает "Это мы сделаем" "Не бойся" "Мы все тебе поможем"
	Критический родитель	Грозит, критикует, приказывает "Опять ты опаздал на работу?" "У каждого на столе должен быть график!"
Взрослый		Собирает и дает информацию, оценивает вероятность, принимает решения "Который час?" "У кого же может быть это письмо?" "Эту проблему мы решим в группе"
Ребенок	Спонтанный ребенок	Естественное, импульсивное, хитрое, эгоцентричное поведение "Это дурацкое письмо у меня уже третий раз на столе" "Вы это сделали просто замечательно!"
	Приспосабливающийся ребенок	Беспомощное, боязливое, приспособляющееся к нормам, уступчивое поведение "Я бы с радостью, но у нас будут неприятности"
	Бунтующий ребенок	Протестующее, бросающее вызов поведение "Я это делать не буду!" "Вы этого сделать не сможете"