

# Интерактивная сторона общения

# Интерактивная сторона общения

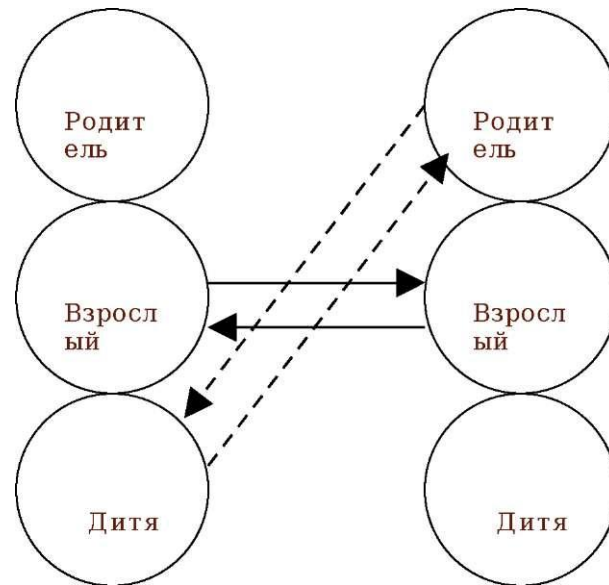
- ▶ **Интерактивная сторона общения** - это условный термин, обозначающий характеристику тех компонентов общения, которые связаны с **взаимодействием людей**, с непосредственной организацией их совместной деятельности.
- ▶ Процесс обмена действиями между несколькими людьми, при котором действия одного из них одновременно являются следствием и причиной действий других.

# Стадии взаимодействия (Я. Щепаньский)

- ▶ пространственный контакт,
- ▶ психический контакт (взаимная заинтересованность),
- ▶ социальный контакт (совместная деятельность),
- ▶ взаимодействие (систематическое, постоянное осуществление действий, имеющих целью вызвать соответствующую реакцию со стороны партнера...),
- ▶ социальное отношение (взаимно сопряженных систем действий).

# Позиции во взаимодействии

- ▶ Э. Берн. Трансакции



# Сферы взаимодействия (Р. Бейлс)

Сферы взаимодействия:	Важнейшие поведенческие проявления:
Область позитивных эмоций	1. солидарность 2. снятие напряжения 3. согласие
Область решения проблем	4. предложение, указание 5. мнение 6. ориентация других
Область постановки проблем	7. просьба об информации 8. просьба высказать мнение 9. просьба об указании
Область негативных эмоций	10. несогласие 11. создание напряженности 12. демонстрация антогонизма

# Выбор стратегии взаимодействия

	Заключённый Б хранит молчание	Заключённый Б даёт показания
Заключённый А хранит молчание	Оба получают по полгода.	А получает 10 лет, Б освобождается
Заключённый А даёт показания	А освобождается, Б получает 10 лет тюрьмы	Оба получают по 2 года тюрьмы

«Дилемма заключённого» в нормальной форме.

# Виды взаимодействия

- ▶ Кооперация
- ▶ конкуренция

# Справедливость

## Дистрибутивная

- ▶ объем проделанной человеком работы, тем выше вознаграждение (беспристрастность)
- ▶ усилий человек прикладывает при выполнении работы, тем выше вознаграждение (усилия)
- ▶ способности и знания человека, тем выше вознаграждение (способности)
- ▶ потребности человека, тем выше вознаграждение (потребности)
- ▶ Справедливо, когда все сотрудники получают одинаковый результат (равенство)



# Справедливость как форма взаимодействия

## Процедурная

- ▶ Справедлива такая процедура...
- ▶ которая дает возможность собрать точную и полную информацию об участниках взаимодействия (точность и полнота информации)
- ▶ участники которой имеют возможность повлиять на ее исход (контроль за результатом)
- ▶ в рамках которой все заинтересованные стороны имеют возможность высказать свое мнение (контроль за процессом)
- ▶ которая дает возможность изменять неправильные решения, например, подавать на них апелляцию (коррекция)
- ▶ которая может быть использована в разных ситуациях и для разных участников (универсальность)
- ▶ при которой принятое решение не зависит от имеющихся у руководителя предубеждений (нейтрализация предубеждений)
- ▶ которая соответствует существующим в обществе этическим нормам (этичность)