

# интерактивная сторона общения



- 1/ Интерактивная сторона общения
- 2/ Влияние в условиях межличностного взаимодействия
- 3. Основные типы взаимодействия
- 4. Власть.

# Место взаимодействия в структуре общения

- Интерактивная сторона общения связана со взаимодействием людей, с непосредственной организацией их совместной деятельности.



- При анализе взаимодействия вычленяют структуру взаимодействия, позиции участников, стиль действий, особенности ситуации.

# 1. Структура взаимодействия

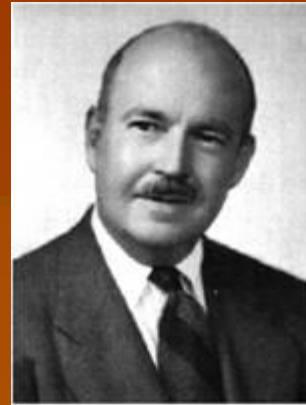
межличностное взаимодействие, т.е. совокупность связей и взаимовлияния людей, складывающихся в их совместной деятельности.

Межличностное взаимодействие представляет собой последовательность развернутых во времени реакций людей на действия друг друга:

поступок индивида А, изменяющий поведение индивида В, вызывает со стороны последнего ответную реакцию, которые, в свою очередь, воздействуют на поведение А.

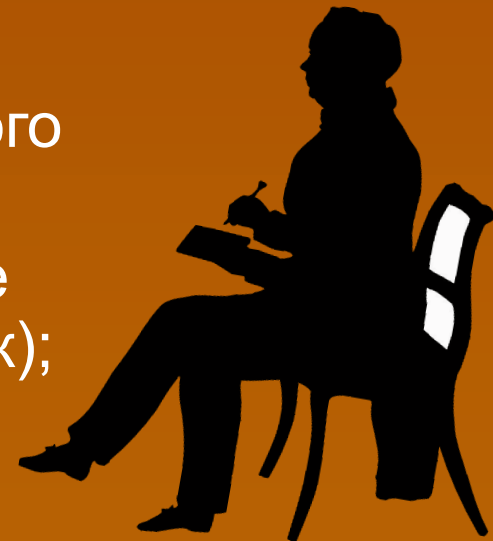


# Структура взаимодействия: теория Т. Парсонса



Попытка зафиксировать общий категориальный аппарат для описания структуры социального действия. Деятельность строится из **единичных актов** (единичных действий). Элементы:

- Деятель;
- «Другой» (объект, на которого направлено действие);
- Ценности и нормы (которые принимает каждый участник);
- Ситуация (в которой совершается действие).



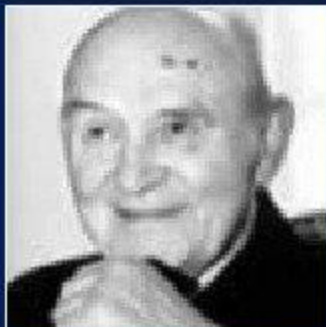
# Стадии взаимодействия: подход Я. Щепаньского

Ключевое понятие при описании социального поведения – понятие **социальной связи**. Это последовательное осуществление:

- a) Пространственного контакта;
- b) Психического контакта;
- c) Социального контакта;
- d) Взаимодействия (действий, имеющих целью вызвать определенную реакцию партнера);
- e) Социального отношения.



# Стадии взаимодействия: подход Я. Щепаньского



Щепаньский Ян

## СТРУКТУРА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ Теория Я. Щепаньского

ОПИСАНИЕ СТУПЕНЕЙ РАЗВИТИЯ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ  
расчленяется не на элементарные акты,  
а на стадии, которое оно проходит.

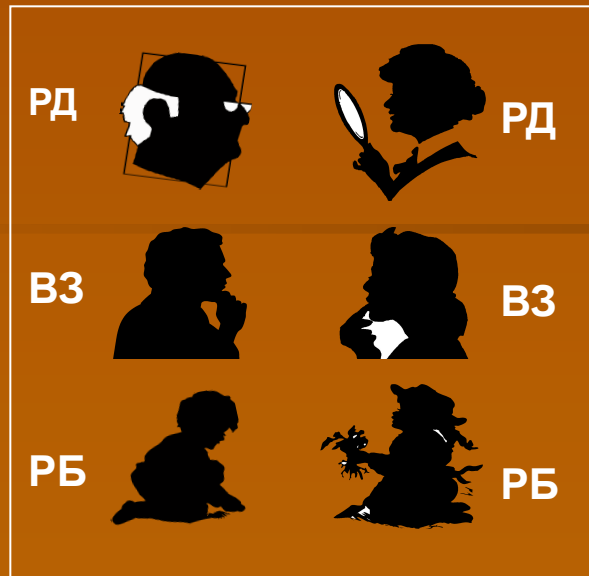
Центральным понятием при описании социального поведения является  
понятие социальной связи. Она может быть представлена как  
**последовательное осуществление:**





# Позиции взаимодействия: транзактный анализ (1)

В транзактном анализе (Э. Берн) регулирование действий участников взаимодействия рассматривается через регулирование их позиций.



- **Родитель:** «Надо!»
- **Взрослый:** «Вероятно и целесообразно».
- **Ребенок:** «Хочу!»

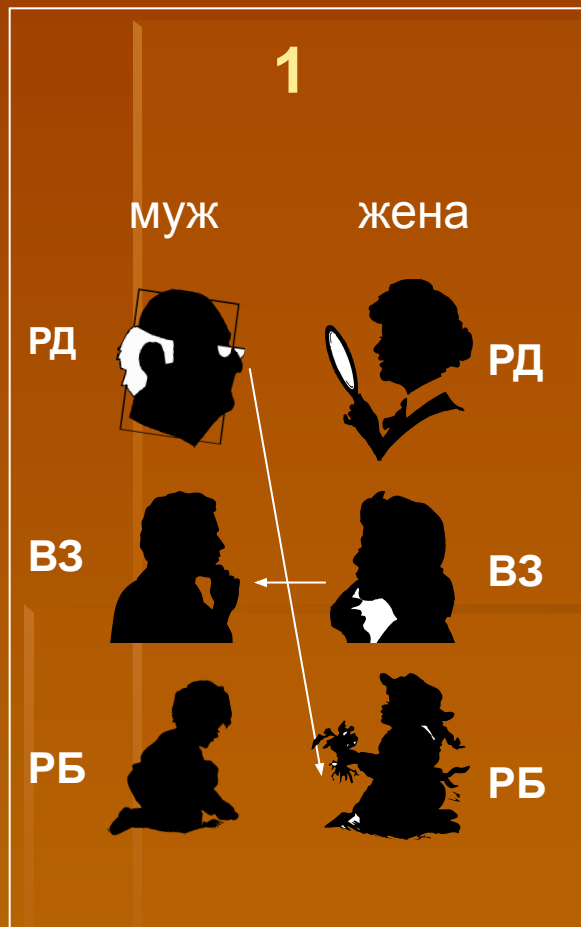
# Основные характеристики позиций

	<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 собе- седнику, голова поворачивается вслед за ним	Спонтанная под- вижность (сжима- ет) кулаки, ходит, дёргает пуговицу

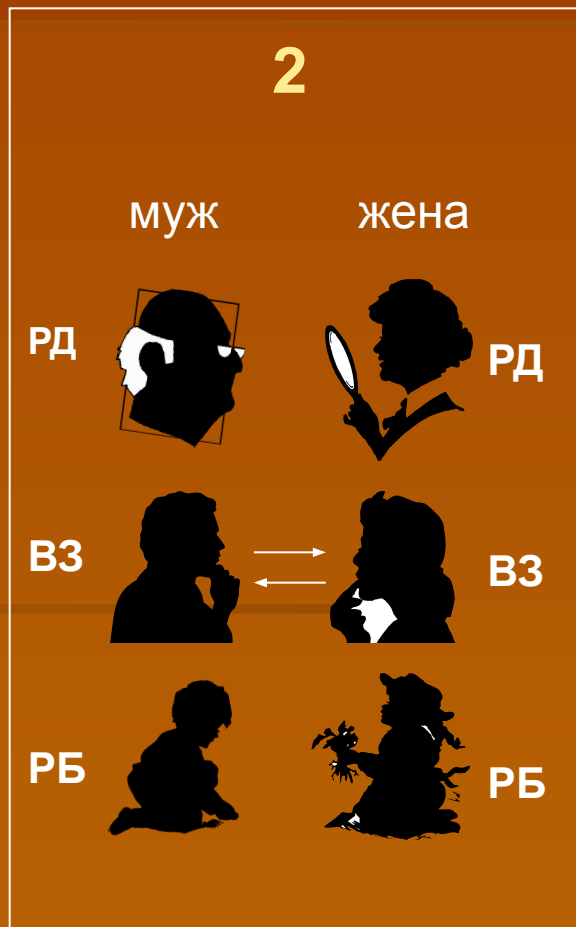
# Позиции взаимодействия: транзактный анализ (2)



# Позиции взаимодействия: транзактный анализ (3)



Неэффективное  
взаимодействие



Эффективное  
взаимодействие



Неэффективное  
взаимодействие

# **3. Влияние в условиях межличностного взаимодействия**

## *психологическое влияние —*

- **это воздействие на состояние, мысли, чувства и действия другого человека с помощью исключительно психологических средств, с предоставлением ему права и времени ответить на это воздействие**



# ПСИХОЛОГИЧЕСКИ КОНСТРУКТИВНОЕ ВЛИЯНИЕ

- должно отвечать трем критериям:
  1. оно не разрушает личности людей, в нем участвующих, и их отношений;
  2. оно психологически корректно (грамотно, безошибочно);
  3. оно удовлетворяет потребности обеих сторон



Если оказываемое влияние соответствует критериям психологической конструктивности, у его адресата есть два пути: 1) поддаться влиянию; 2) конструктивно противостоять ему корректными психологическими способами.



# Психологически конструктивное

## противостояние влиянию

■ , считает Е. В. Сидоренко, также должно отвечать этим трем критериям.

**“В реальности влияние и противостояние влиянию — это две стороны процесса взаимодействия, поэтому правильнее говорить о взаимном психологическом влиянии”.**



- **Взаимодействие** – осуществляется взаимный обмен действиями (интерактивная сторона) и организация совместной деятельности групп ==> необходимым компонентом является обмен действиями, а не только информацией.

# Условия эффективности взаимодействия

- ♣ делегирование;
- ♣ соблюдение правила дистрибутивной справедливости.

# Делегирование

- – передача задач и полномочий лицу, который принимает на себя ответственность за их выполнение.
- Условия эффективного делегирования: опора на знание способностей и потребностей (мотивов) исполнителя

# Принцип дистрибутивной справедливости

- поведение человека рассматривается как обмен активностью взаимодействующих индивидов, а нормой социального взаимодействия – соблюдение принципа дистрибутивной справедливости, согласно которому отношения тогда воспринимаются и оцениваются как справедливые, когда вознаграждения (в любой форме) участников (партнеров) прямо пропорциональны их затратам (вкладу в общее дело).

# Принцип дистрибутивной справедливости

- Непропорциональность вклада ==> взаимодействие несправедливое ==>
- ♣ Участники общения испытывают неудовлетворенность, переживают стрессовое состояние ==> рождение потребности в восстановлении справедливости или отказа от взаимодействия.

# Принцип дистрибутивной справедливости

- ЖЕРТВЫ стремятся
  - :• изменить свои вклады;
  - • заставить других СНИЗИТЬ СВОИ ВЫИГРЫШИ.
  - ♣ Чаще прибегает к психологическому способу: попытке оправдать заведомо несправедливое отношение и убедить себя в справедливости.
  - ♣ Уйти из поля взаимодействия, никаких дружеских контактов.

# Принцип дистрибутивной справедливости

- Тот человек, чьи “выигрыши” непропорционально велики тоже может стремиться к восстановлению справедливости из-за боязни возмездия ==> страха потерять свое лицо и пытается
  - ♣ снизить свои выигрыши;
- ♣ прибегнуть к психологическим способам;
- ♣ унижение «жертвы» или отказ от ответственности;
- ♣ оправдание несправедливых отношений.



- **Процесс взаимного влияния** — это столкновение двух или нескольких волей, сознательно или бессознательно борющихся за уподобление себе, своим планам, замыслам, желаниям, чувствам или действиям других людей, их планов, замыслов, желаний, чувств и действий.

# 3. Типы взаимодействий

# Основные типы взаимодействия (4 «К»)

Предполагает согласование целей и насколько тесно они (партнеры) взаимодействуют.

1. Кооперация (сотрудничество). Четкое согласование цели, достижение цели одним партнером не ущемляет интересов другого.
- 1 2. Конкуренция (достижение цели одним за счет ущемления интересов других).
3. Конфронтация (преследование противоположных целей; не идут на уступки).
4. Корпорация (на основе взаимной выгоды: «Ты – мне, я – тебе»).

# Способы психологического воздействия на партнера

- 1) психическое заражение;
- 2) подражание;
- 3) внушение;
- 4) убеждение;
- 5) конформизм;
- 6) манипуляция.

# Способы психологического воздействия на партнера

- Заражение (влияние на эмоциональную сферу партнера). Заражение – это непроизвольная передача эмоционального состояния от одного человека другому («Я заразился твоим настроением!»).

# Специфика заражения

пассивность субъекта и объекта влияния.  
Заражение чаще проявляется в неорганизованной группе (толпе), но может возникать и в диаде.

Главное условие заражения — легкость идентификации (м болельщики на стадионе).  
Это самый простой путь, ибо обе стороны пассивны.



# Подражание

— воспроизведение индивидом черт и образцов демонстрируемого поведения. Один из самых простых способов воздействия (влияния): не нужно убеждать, строить сложную систему аргументации, достаточно самому быть примером.



# Внушение



Внушение – это целенаправленное, неаргументированное речевое воздействие одного человека на другого (или группу), сопровождающееся некритическим восприятием информации



# Внушение



При внушении осуществляется процесс передачи информации, но человек, принимающий информацию, не подвергает ее критической оценке, не сомневается в ее достоверности, слепо доверяя тому, что говорится

# Внушение



- **Факторы, влияющие на эффективность внушающего воздействия**
- 1. *Авторитет субъекта воздействия (коммуникатора)*. ♣ статус;
- ♣ компетентность;
- ♣ социальная группа, которую представляет коммуникатор (референтная).
- Механизм: доверие к коммуникатору переносится на саму информацию.
- 2. *Особенности личности реципиента (объекта воздействия)*.
  - ♣ возраст (дети более внушаемы, чем взрослые по причине интеллектуальной незрелости);
  - ♣ пол (женщины более внушаемы, чем мужчины).
- ♣ психологические свойства.
- **3. Содержание внушаемой информации.**
- Информация не должна противоречить ценностям, установкам, интересам, потребностям объекта

# Убеждение



Убеждение — целенаправленное, аргументированное речевое воздействие, основанное на критическом восприятии информации. Убедить ==> побудить принять определенную точку зрения или следовать определенным требованиям путем логического обоснования предлагаемого суждения.

# Убеждение

*Специфика убеждения:*

- ♣ высокая активность как субъекта (аргументирует), так и объекта воздействия (выдвигает контраргументы);
- ♣ передача информации осуществляется в такой форме, чтобы она превратилась в систему установок или принципов личности (реципиента), или существенно повлияла на эту систему.



# Власть

- Влияние – это любое поведение одного индивида, которое вносит изменение в психику или поведение другого человека.
- ♣ Власть – это гарантированное влияние, воздействие, обеспеченные особыми полномочиями влияющего.

- Действие власти заключается в возможности влиять на мотивационную сферу партнера, или:
  - – заблокировать мотивы;
  - – облегчить выход какого-то мотива, его удовлетворение;
  - – в возможности задержать, на время оттянуть какой-то мотив.

## ТИПЫ ВЛАСТИ.

- **Власть наказания** основана на блокаде мотивов – влияние через страх ==> страх перед наказанием. Влияющий может заблокировать какие-то наши потребности, мотивы. Подчинение носит вынужденный характер.
- Нужно хорошо знать мотивационно-потребностную сферу личности человека, чтобы заблокировать значимый мотив.
- Основа – страх перед наказанием.



## **ТИПЫ ВЛАСТИ.**

- **2. Власть вознаграждения (подкупа).**

Власти вознаграждения подчиняются с большим удовольствием, т.к. за послушание получается вознаграждение.

Этот тип власти предполагает ориентацию в мотивационной сфере человека. Исполнение этой власти приводит к возникновению привычки

## **ТИПЫ ВЛАСТИ.**

- **3. Законная (нормативная) власть** – влияние через традиции. Законная власть определяется социальным статусом. Подчинение не конкретной личности, а какой-то должности (начальник – подчиненный) носит безличный характер, влияет через традиции.

# ТИПЫ ВЛАСТИ.

- 4. Эталонная власть (харизматическая) – влияние через слепую веру. Тот, кого любят, обладает властью ==> надо обладать рядом определенных личностных качеств

- энергетика (человек излучает ее и заряжает других);
- ♣ приятная внешность;
- ♣ независимость характера (самостоятельность оценок, суждений);
- ♣ уверенность;
- ♣ сдержанная, с чувством собственного достоинства манера поведения;
- ♣ уровень компетенции;
- ♣ интернальность;
- ♣ надежность

## ТИПЫ ВЛАСТИ.

- 5. Экспертная власть (власть знатока) – влияние через разумную веру.

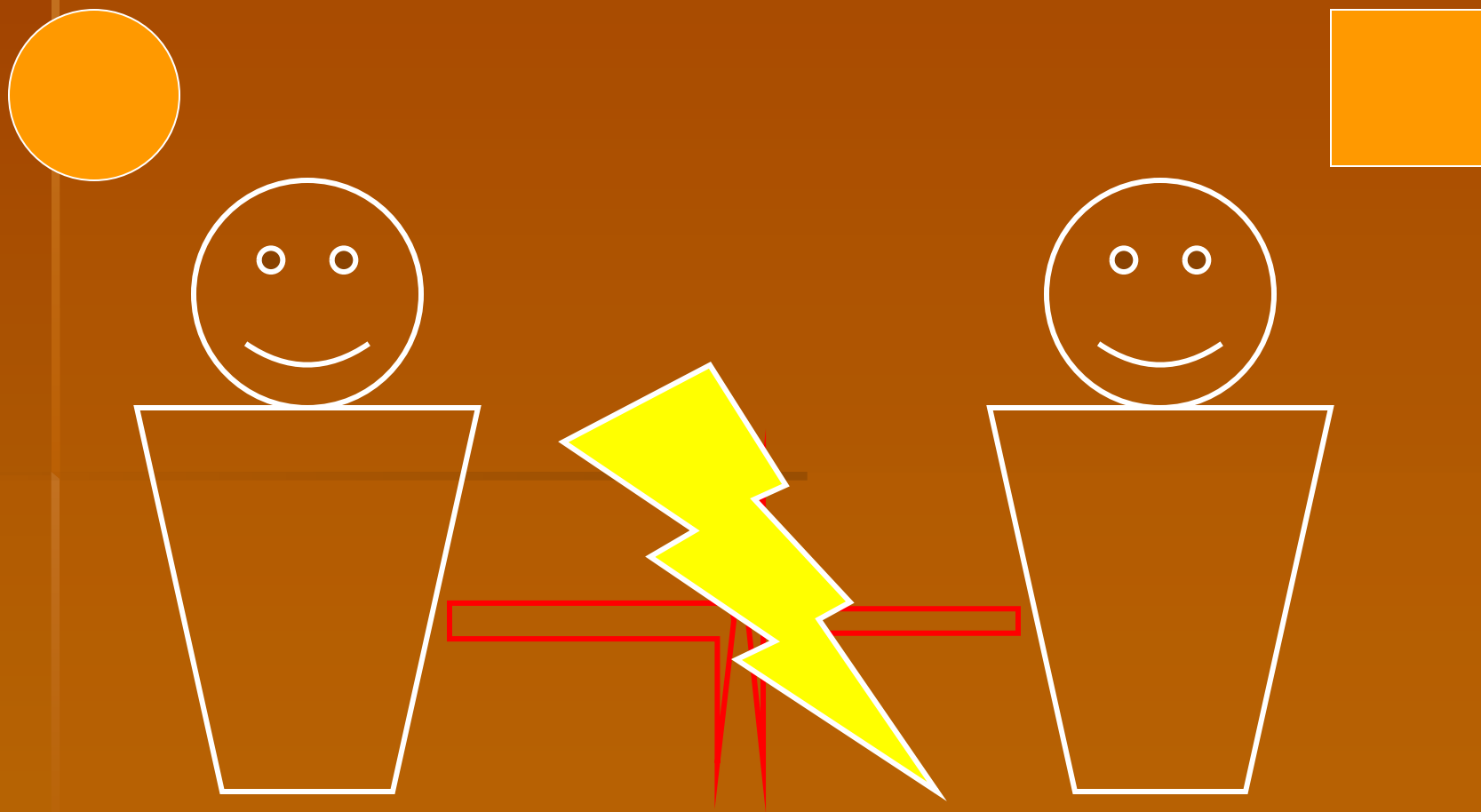
Экспертная власть основана на уровне информированности, на знаниях влияющего (компетентность)

# **КОНФЛИКТ**

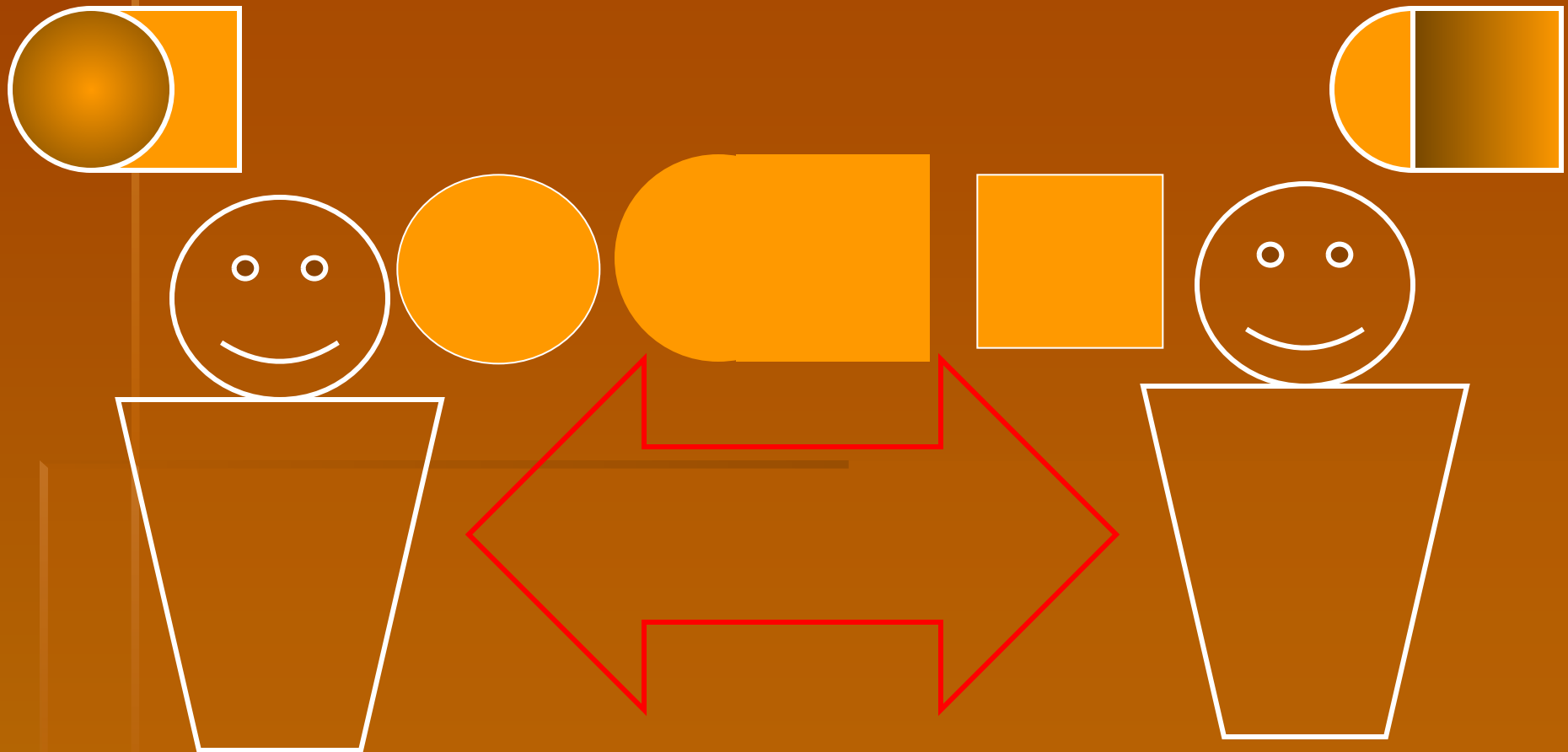
**как процесс развития  
взаимодействия субъектов по  
поводу различия их интересов и  
ценностных ориентаций  
(Б.Л. Еремин, 1997)**

# КОНФРОНТАЦИОННАЯ (военная) ФАЗА

стороны стремятся обеспечить свой интерес  
за счет ликвидации чужого интереса

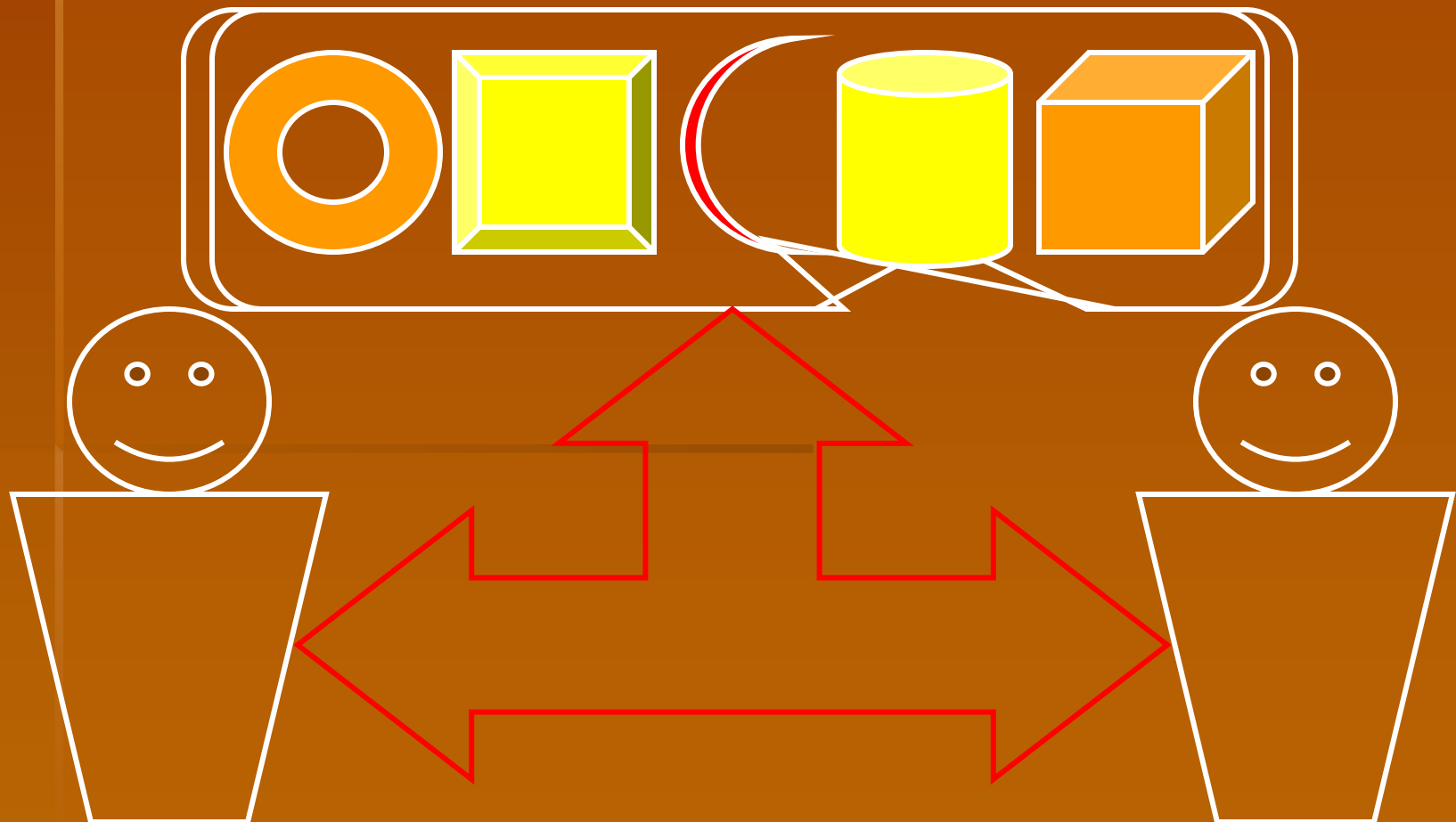


**КОМПРОМИССНАЯ (политическая) ФАЗА**  
стороны стремятся достигнуть своего интереса через переговоры, производя замену различающихся интересов на общий компромиссный



# КОММУНИКАТИВНАЯ (управленческая) ФАЗА

стороны достигают согласия, основанного на том, что суверенитетом обладают не только субъекты, **НО И ИХ ИНТЕРЕСЫ**, которые теперь становятся *взаимодополняющими*





# Типы конфликтов:

1. Подлинный конфликт: существует объективно и воспринимается адекватно.
2. Случайный или условный конфликт: зависит от легко изменяемых обстоятельств, что не осознается сторонами.
3. Смещенный конфликт: явный конфликт, за которым скрывается другой, скрытый конфликт, лежащий в основе явного.
4. Неверно приписанный конфликт: между ошибочно понятыми сторонами и как результат по поводу ошибочно истолкованных проблем.
5. Латентный конфликт: который должен был произойти, но которого нет, поскольку он по тем или иным причинам не осознается сторонами.