



# ИНТЕРАКТИВНАЯ СТОРОНА ОБЩЕНИЯ

# ИНТЕРАКТИВНАЯ СТОРОНА ОБЩЕНИЯ

- **Интерактивная сторона общения** – взаимный обмен действиями, поведенческими реакциями и психическими состояниями, который осуществляется партнерами по общению с целью организации их совместной деятельности.



# ИНТЕРАКТИВНАЯ СТОРОНА ОБЩЕНИЯ

межличностное взаимодействие

```
graph TD; A[межличностное взаимодействие] --> B[взаимоотношения]; A --> C[взаимное влияние]; B --- D(+); C --- D; D --> E[совместная деятельность];
```

взаимоотношения

+

взаимное влияние

совместная деятельность



# ИНТЕРАКТИВНАЯ СТОРОНА ОБЩЕНИЯ

- **Интерактивная сторона общения** – психологическое воздействие одного человека (группы людей) на психику другого человека (группы людей). Результат – изменение взглядов, мотивов, отношений, установок, состояний.

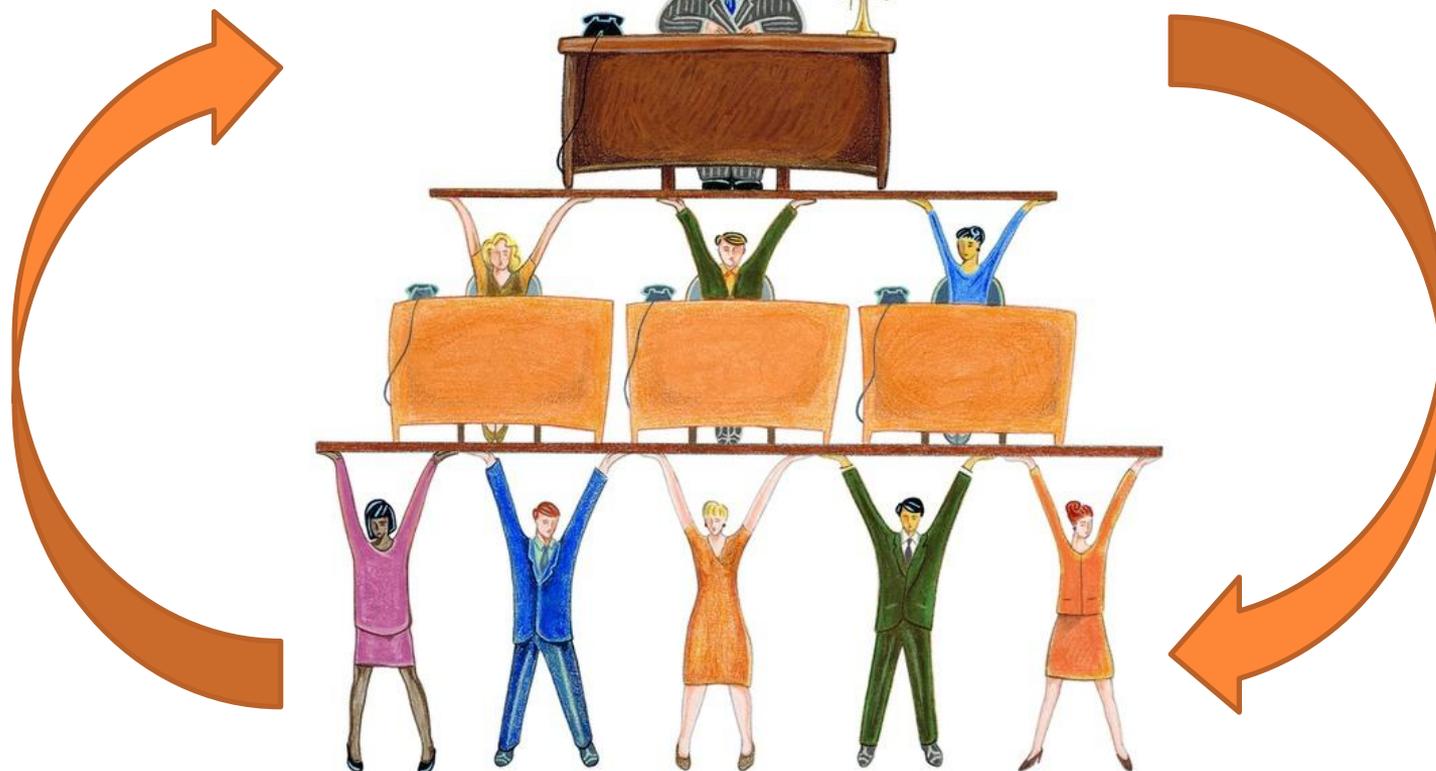


# ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ПО ВЕРТИКАЛИ

Обратная связь  
о выполнении

Оценка  
выполненной работы

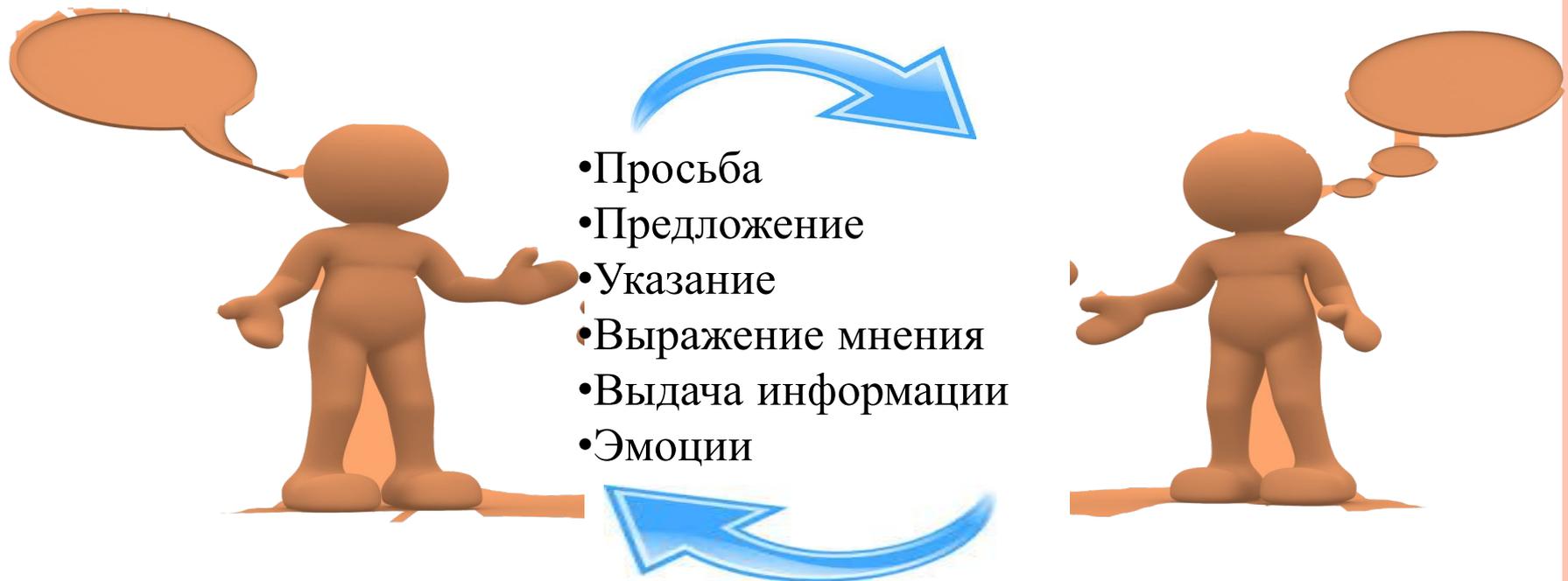
Задания,  
распоряжения



# ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ПО ГОРИЗОНТАЛИ



# ИНТЕРАКТИВНАЯ СТОРОНА ОБЩЕНИЯ



# ВАРИАНТЫ ИНТЕРАКЦИЙ (ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ)

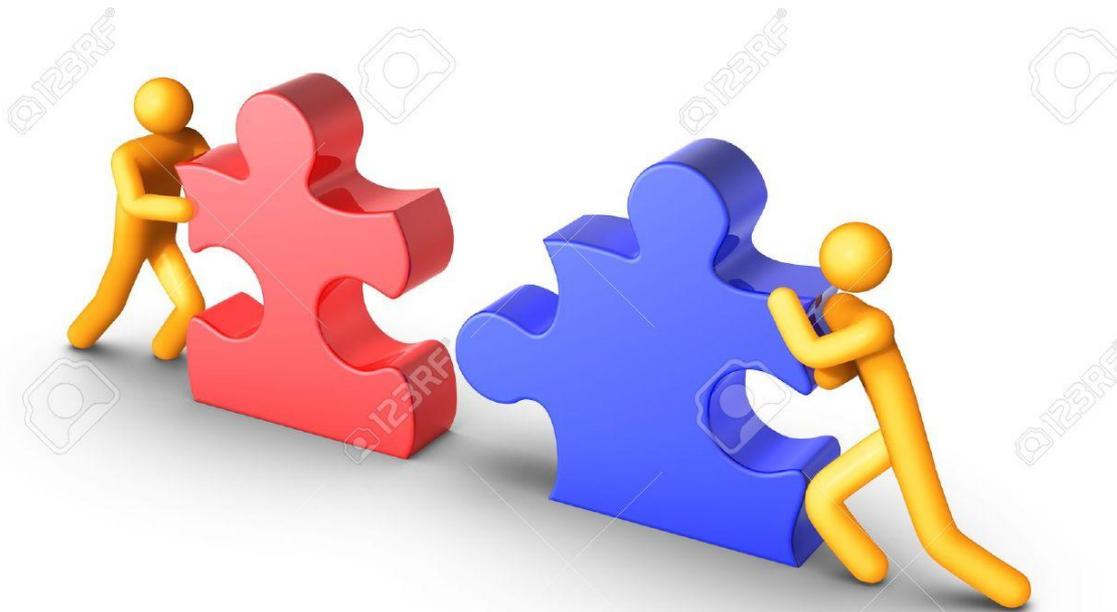
1. К чему-то подталкивает



2. Сопrotивляется  
(осознанно  
или неосознанно)



# ВАРИАНТЫ ИНТЕРАКЦИЙ (ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ)



1 и 2 действуют заодно



# ВАРИАНТЫ ИНТЕРАКЦИЙ (ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ)

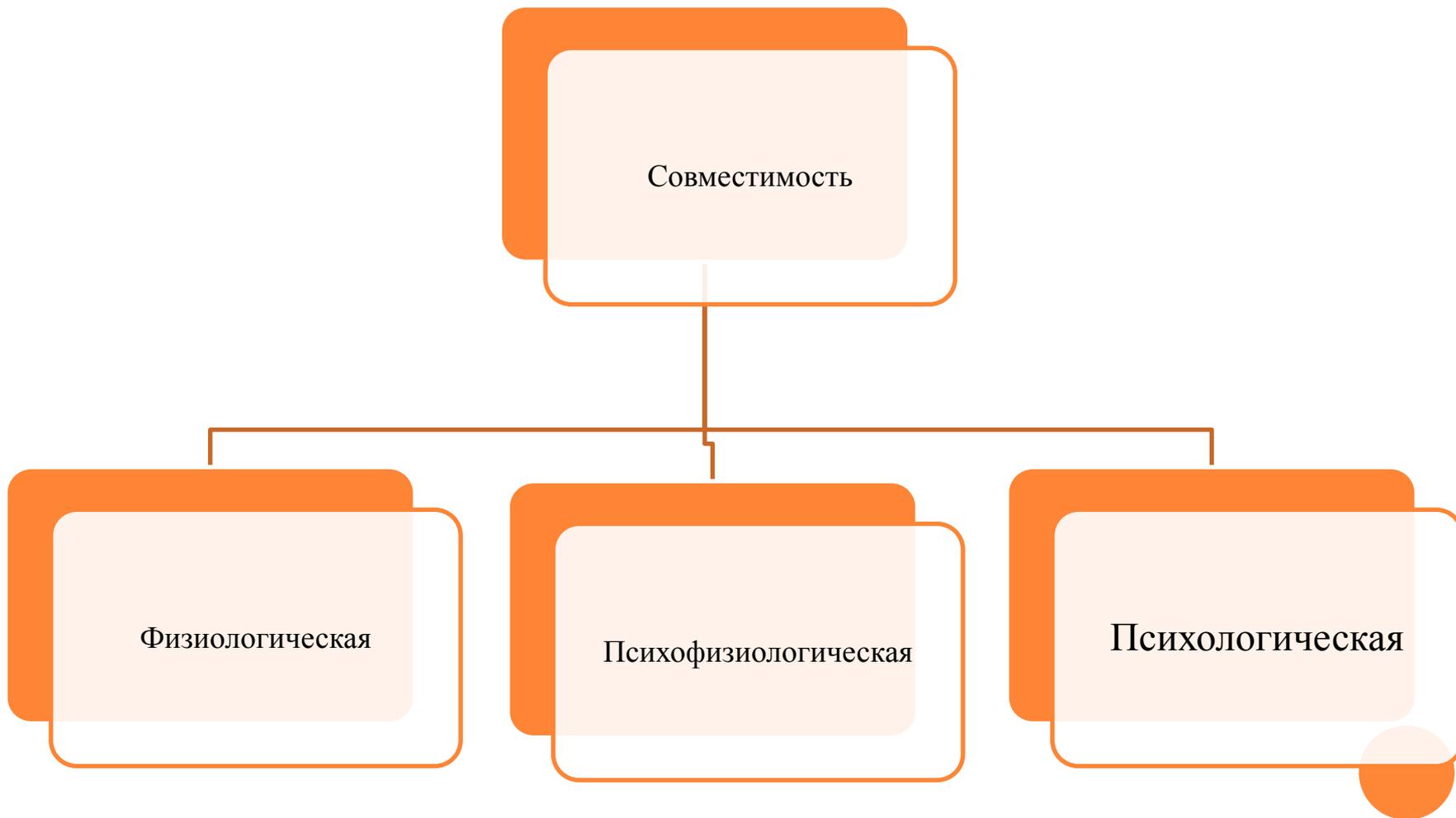
1 затрагивает  
интересы 2



2 отстаивает  
свои интересы



# ЭФФЕКТИВНОСТЬ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

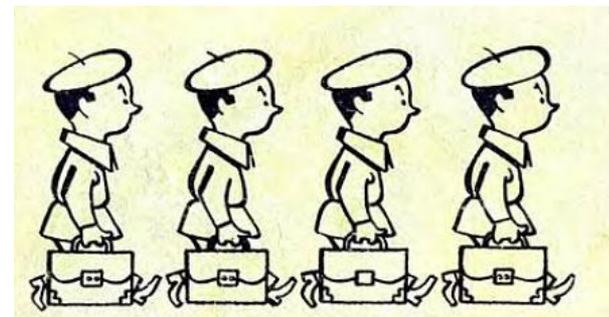


# ЭФФЕКТИВНОСТЬ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

- ▣ **Психологическая совместимость** – оптимальное сочетание свойств участников взаимодействия, возможность работать бесконфликтно и согласованно



Совместимость  
по принципу комплементарности  
(дополнительности)



Совместимость  
по принципу симметричности  
(одинаковости)



# СТРАТЕГИЯ И ТАКТИКИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

- **Сотрудничество**
- **Противоборство**
- **Компромиссное взаимодействие**
- **Уклонение от взаимодействия**
- **Контрастное взаимодействие**
- **Однонаправленное взаимодействие**



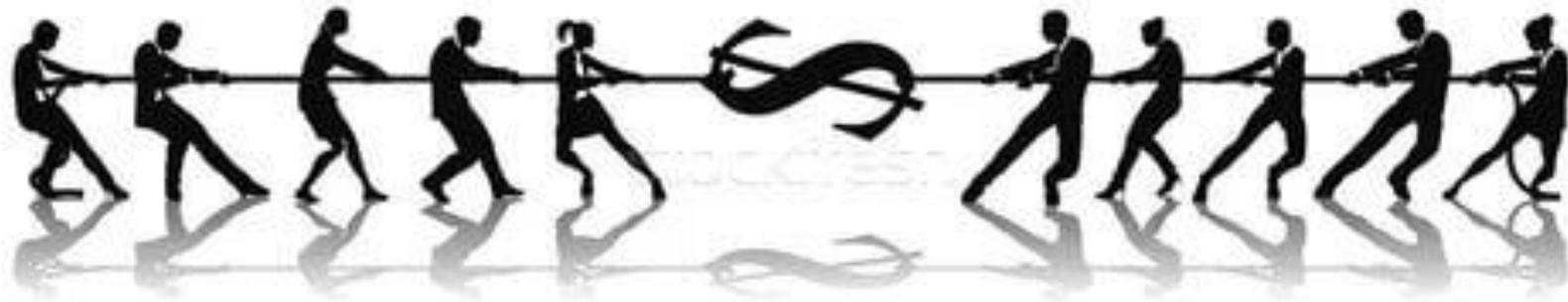
# СТРАТЕГИЯ И ТАКТИКИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

- ▣ **Сотрудничество** – партнеры по общению содействуют друг другу в достижении индивидуальных и общих целей совместной деятельности



# СТРАТЕГИЯ И ТАКТИКИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

- ▣ **Противоборство** – партнеры противодействуют друг другу, ориентируясь только на свои цели без учета целей партнера



# СТРАТЕГИЯ И ТАКТИКИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

- ▣ **Компромиссное взаимодействие** – партнеры по общению в чем-то содействуют, а в чем-то противодействуют друг другу



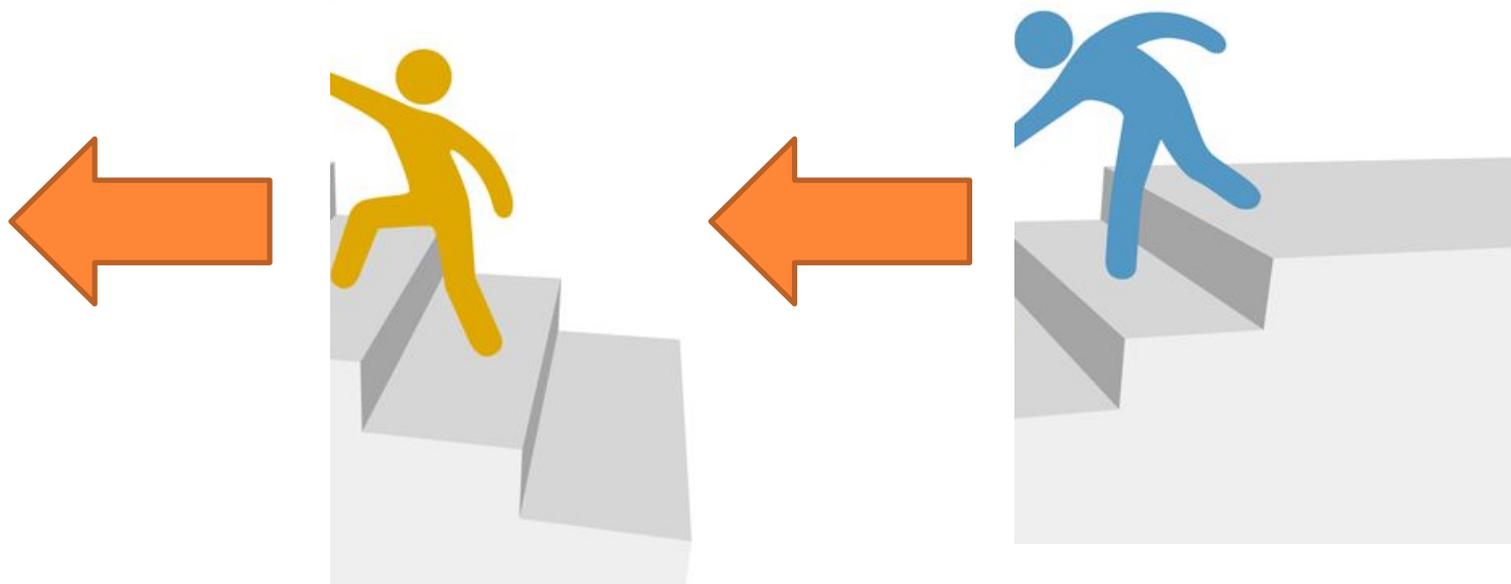
# СТРАТЕГИЯ И ТАКТИКИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

- **Уклонение от взаимодействия** – партнеры стараются избегать активного взаимодействия, уходят от контактов, идут на риск недостижения собственных целей для того, чтобы исключить выигрыш другого



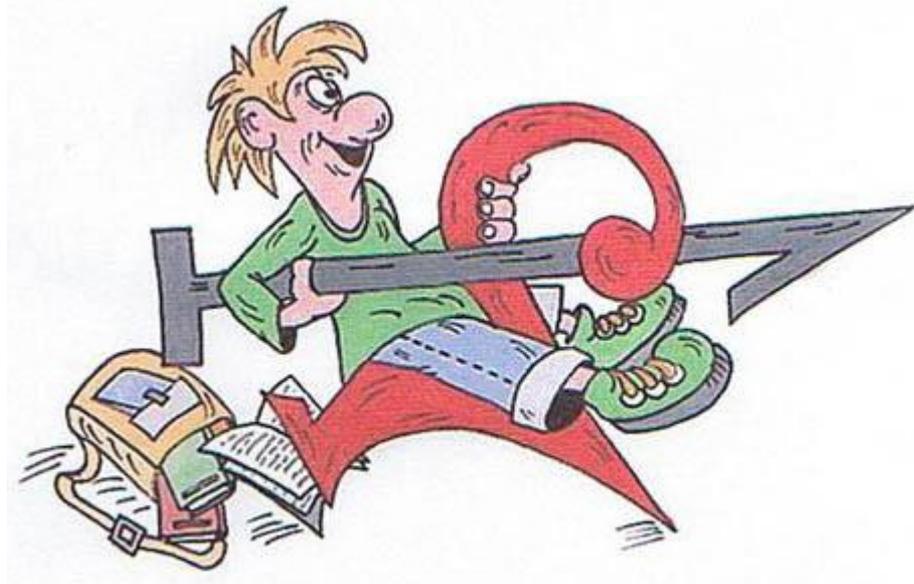
# СТРАТЕГИЯ И ТАКТИКИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

- **Контрастное взаимодействие** – один из партнеров старается содействовать другому, а тот активно противодействует ему



# СТРАТЕГИЯ И ТАКТИКИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

- ▣ **Однонаправленное взаимодействие** – один из партнеров приносит в жертву собственные цели и способствует достижению целей другого, который уклоняется от сотрудничества



# ЭТАПЫ ДЕЛОВОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

- I. Установление контакта
- II. Ориентация в ситуации
- III. Обсуждение вопроса, проблемы
- IV. Принятие решения
- V. Выход из контакта



# ЭТАПЫ ДЕЛОВОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

## I. Установление контакта

Задача – побудить собеседника к общению и создать максимально широкое поле возможностей для дальнейшего делового обсуждения и принятия решений.

- ✓ Продемонстрировать доброжелательность и открытость
- ✓ Не нужно торопиться с приветствием, сначала осмотреться и создать доброжелательную атмосферу
- ✓ Словесное приветствие, после которого выдержать паузу (чтобы дать возможность человеку ответить)
- ✓ Не следует вступать в контакт, если собеседник занят делами (например, разговаривает по телефону)
- ✓ Лучше начать с Вы, Ты («Вы не могли бы...»)



# ЭТАПЫ ДЕЛОВОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

- II. Ориентация в ситуации:** помогает определить стратегию и тактику делового общения, развить интерес к нему и вовлечь партнера во взаимодействие

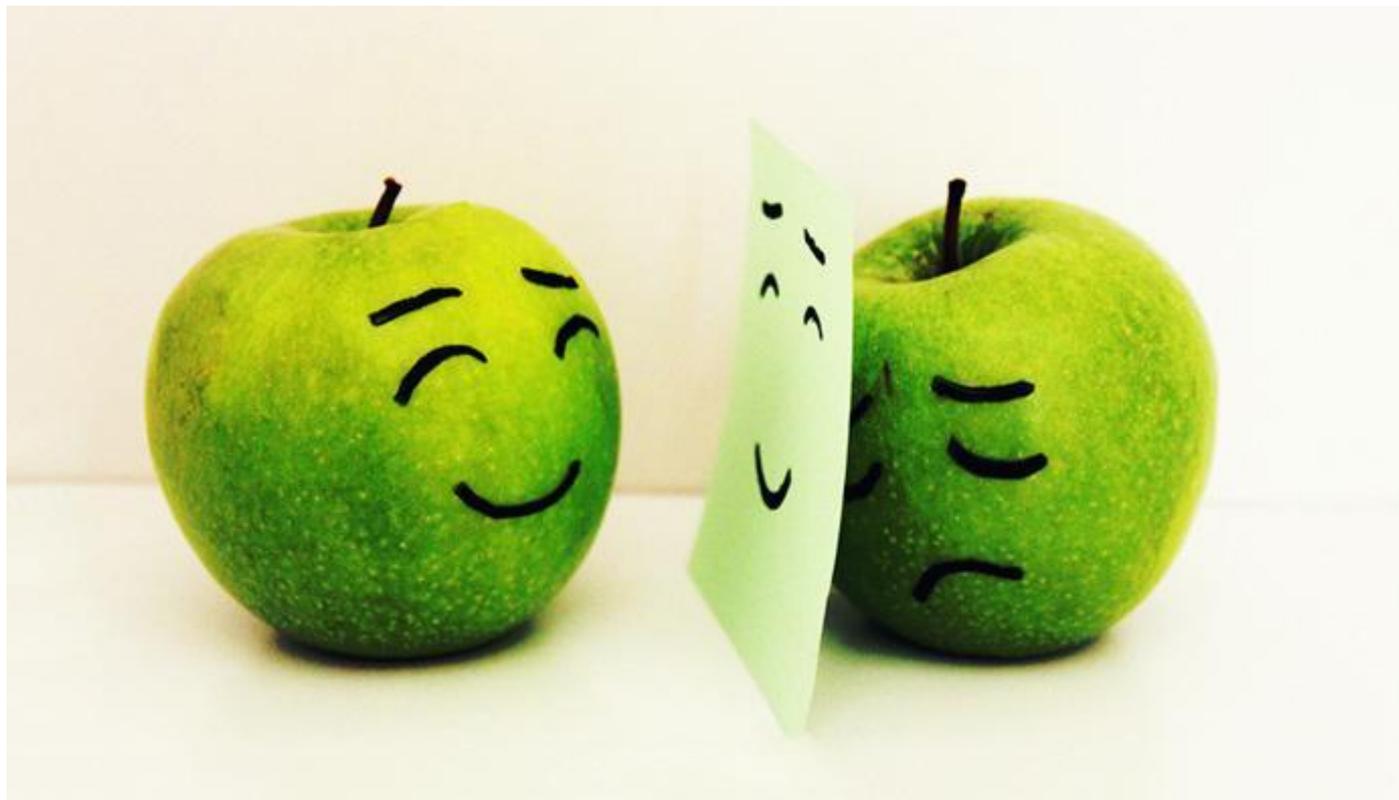
Задачи:

1. Вызвать интерес собеседника к предстоящей беседе и вовлечь его в обсуждение
2. Сориентироваться в распределении ролей
3. Начать решение основной задачи общения.

- ✓ Выяснить, каким по длительности будет разговор (свернутый, четкий и краткий ил подробный, развернутый), и в зависимости от этого строить свою тактику
- ✓ Создать непринужденную атмосферу общения (хорошие шутки)
- ✓ Определить психологическое состояние партнера и корректировать его



Если у СОБЕСЕДНИКА ПЛОХОЕ НАСТРОЕНИЕ?



# Если у собеседника плохое настроение?

- ✓ Присвоить собеседнику желаемое качество («Зная Ваш уровень компетентности...», «Вы всегда понимаете больше других...», «Вы такой настойчивый..»)
- ✓ Поставить его в статус эксперта («Ваш опыт крайне интересен при решении этой проблемы...»)
- ✓ Похвала в адрес собеседника
- ✓ Сообщение интересной информации
- ✓ Для создания непринужденной атмосферы можно включить человека в выполнение физических действий («Помогите, пожалуйста...», «Вот кстати...»)  
и затем поблагодарить за это
- ✓ Для включения партнера в активное обсуждение хорошо действует прием «поделись трудностями»



# ЭТАПЫ ДЕЛОВОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

## III. Обсуждение вопроса, проблемы

**Эффект ассимиляции** – подчеркивание сходства позиций

**Эффект контраста** – указание на отличие нашей точки зрения от точки зрения партнера

- ✓ Контрастные фразы должны быть безличностными: важно подчеркнуть, что позиция собеседника исходит из объективных причин, связана с погодой, с политикой и т.д., но ни с его личностью, ни с его личными качествами.



# ЭТАПЫ ДЕЛОВОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

## IV. Принятие решения

1. Умение слушать (перефразирование основных мыслей собеседника)
  2. Умение убеждать
- ✓ Прежде чем убеждать, необходимо понять, выяснить причины несогласия, привлечь к совместному обсуждению
  - ✓ Категоричность суждений вызывает механизмы психологической защиты у собеседника



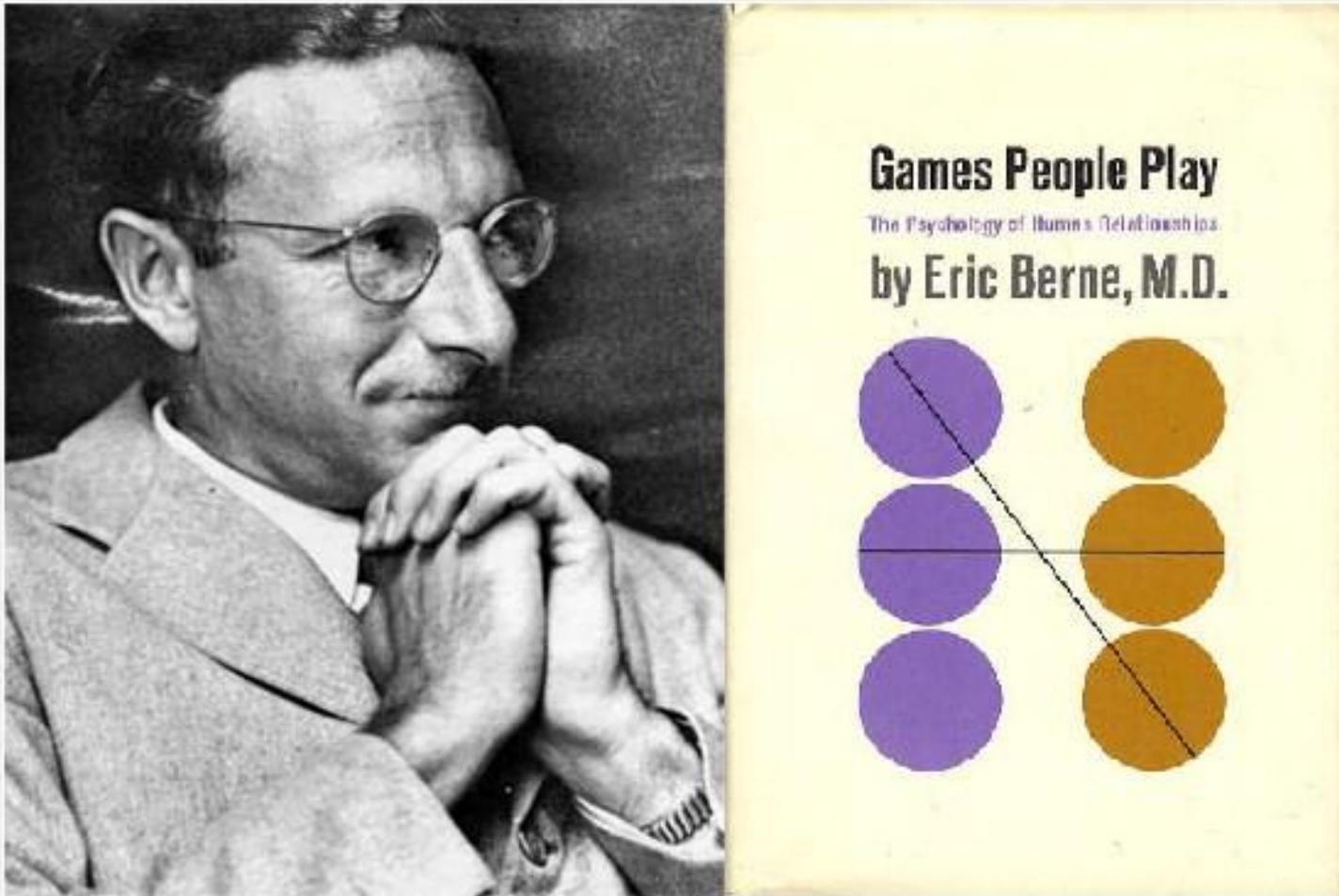
# ЭТАПЫ ДЕЛОВОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

## V. Выход из контакта

- ✓ Последнее впечатление так же важно, как и первое
- ✓ Последнее впечатление влияет на тот образ, который останется в памяти партнера, и на будущие деловые отношения



# ТРАНЗАКТИВНЫЙ АНАЛИЗ



# ТРАНЗАКТИВНЫЙ АНАЛИЗ

- Взаимодействие людей зависит от психологических позиций, занимаемых ими в процессе общения
- Человек в той или иной ситуации взаимодействия может занимать позицию «Взрослого», «Родителя» либо «Ребенка (Дитя)»
- Различные формы взаимодействия определяются специфическими позициями участников



# ТРАНЗАКТИВНЫЙ АНАЛИЗ

- Эго-состояние (состояние Я, психологическое состояние) – система чувств и переживаний, выражающаяся в определенной схеме поведения.



# НЕВЕРБАЛЬНЫЕ ПРОЯВЛЕНИЯ ЭГО-СОСТОЯНИЯ РОДИТЕЛЯ И РЕЧЕВЫЕ КЛИШЕ

## Эго-состояние Родителя

Категории признаков	Критическое поведение	Заботливое поведение
А. Общее поведение	Автоматически оценивающее, ироничное, порицающее, наказывающее, обвиняющее, ищущее виновного, приказное, авторитарное, запрещающее, догматичное, претендующее на правоту, указывающее, как правильно, проводящее границы	Доброе, ободряющее, признательное, озабоченное, сочувствующее, защищающее, поддерживающее, советуемое, помогающее, утешающее, понимающее, покровительственное, сверхзаботливое
Б. Речевые конструкции	«Ты должен»; «Ты не должен»; «Это тебе нельзя»; «Как ты только можешь»; «Это следует сделать»; «Этого не следует делать»; «Сколько тебе говорить одно и то же!»; «Я не позволю так с собой обращаться!»; «Прекрати это сейчас же!»	«Не ломай себе голову»; «Не все так плохо, как кажется»; «Не вешай нос»; «Успокойся сначала»; «Тебе это по силам»; «Бедняга»; «Хорошо получилось»; «Я могу вас понять»; «Выше голову»; «Лучше не делай этого»; «Это может быть опасным»; «Иди, я сделаю работу за тебя»
В. Интонация, манера говорить	Громко или тихо, твердо, высокомерно, насмехаясь, иронически, цинично, саркастически, остро, ясно, с нажимом	Тепло, успокаивающе, сочувственно
Г. Выражение лица	Нахмуренный лоб, критический взгляд, сжатый рот, сошедшие на переносице или поднятые вверх брови, нос презрительно сморщен, отчужденное выражение лица	Заботливое, ободряющее, довольное, счастливое, улыбчивое, опасливо-озабоченное, любовно-заинтересованное
Д. Жесты и положение тела	Поднятый вверх указательный палец, руки на бедрах, руки скрещены перед грудью, ноги широко расставлены	Протянутые руки, поглаживание по голове и др.



# НЕВЕРБАЛЬНЫЕ ПРОЯВЛЕНИЯ ЭГО-СОСТОЯНИЯ РЕБЕНКА И РЕЧЕВЫЕ КЛИШЕ

Таблица 2

Эго-состояние Ребенка

Категории признаков	Нейтральное поведение	Приспосабливающееся поведение	Бунтарское поведение
А. Общее поведение	Не заботясь о реакции окружающих людей, игривое, любознательное, спонтанное, творческое, хитрое, злорадное, излучающее избыток энергии, воодушевленное, вялое, раскрепощенное, открытое, веселое, естественное, бесстыдное, забавное, дразнящее, нетерпеливое, эгоистичное, полное энергии, мечтательное, творческое	Ощущение стыда, чувство вины, осторожное, боязливое, сдержанное, опасливое, думающее о последствиях, требующее одобрения, впадающее в отчаяние, беспомощное, обиженное, покорное, скромное, неуверенное, сдержанное, подавленное, предъявляющее повышенные требования к себе, жалующееся, придерживающееся хороших норм общения, следующее правилам и договоренностям	Протест против более сильных и авторитетных, капризное, свое-нравное, заводит других, строптивое, грубое, противоречащее другим, гневное, неприязненное, непослушное, агрессивное
Б. Речевые конструкции	«Я хочу»; «Мне хотелось бы»; «Я бы очень хотел»; «Прекрасно!»; «Великолепно!»; «Высший класс!»; «Шикарно!»; «Клево!»; «Чумовой»; «Так тебе и надо»	«Я не верю в свои силы»; «Я не могу»; «Я боюсь»; «Я хотел бы»; «Я попробую»; «Если ты так думаешь...»; «Это моя вина»; «Я правильно сделал?»; «Я хотел только...»; «Почему всегда я?»; «Что же мне делать?»; «Я должен»	«Я этого не хочу»; «Оставьте меня в покое!»; «Проклятье!»
В. Интонации, манера говорить	Преимущественно громко, быстро и горячо, захлебываясь, печально	Тихо, нерешительно, прерывающимся голосом, плаксиво, подавленно, подобоострастно, нудно, жалуясь, привередливо, покорно, бравируя	Гневно, громко, упрямо, угрюмо
Г. Выражение лица	Воодушевление, возбуждение, ошеломление, открытый рот, блеск в глазах, хитрость, лукавство, любопытство, печаль, слезы	Глаза опущены вниз, выражение согласия, губы, подбородок дрожат, глаза на мокром месте, нервное, потерянное, с оглядкой на других, онемелое	Жесткое, упрямое, отсутствующее, исподлобья
Д. Жесты и положение тела	Напряженный или расслабленный корпус, рассеянный, свободный, усталый, взволнованный	Поднимает руку, если хочет что-то сказать, опущенные плечи, склоненная голова, поза слуги, стоит навтыжку, пожимает плечами, кусает губы, напряжен, дружелюбен, мил	Напряженность, угрожающая поза, упрямяство, опущенная голова

# НЕВЕРБАЛЬНЫЕ ПРОЯВЛЕНИЯ ЭГО-СОСТОЯНИЯ ВЗРОСЛОГО И РЕЧЕВЫЕ КЛИШЕ

## Эго-состояние Взрослого

Категории признаков	Поведение
А. Общее поведение	Раскрепощенно, по-деловому, объективно, внимательно, заинтересованно, прислушиваясь к собеседнику, без эмоций, концентрированно, собирая и перерабатывая данные, понимая друг друга по глазам, задавая открытые вопросы, выдвигая и выбирая альтернативы, независимо, сравнивая, в кооперации, задумываясь...
Б. Речевые конструкции	Все вопросы, начинающиеся со слов: Что? Когда? Где? Почему? Как? Высказывания: «Возможно», «Вероятно», «Если сравнить с...», «По моему мнению», «Я думаю», «Я полагаю», «По моему опыту», «Я буду» и пр. Все, что говорится не догматично, допускается возможность дискуссии
В. Интонация, манера говорить	Уверенно (без высокомерия), по-деловому (с личностной окраской), нейтрально, спокойно, без страстей и эмоций, ясно и четко (как диктор, читающий новости)
Г. Выражение лица	Лицо обращено к партнеру, открытый и прямой взгляд, взвешивающее, задумчивое, ненапряженное, внимательное, прислушивающееся к партнеру, частое изменение выражения лица в соответствии с ситуацией
Д. Жесты и положение тела	Жесты подкрепляют то, что говорится, «подлаживаясь» под высказывания, корпус прямой, его положение меняется в ходе беседы, голова прямая (не наклоненная – Ребенок, но и не поднятая – Родитель), верхняя часть туловища слегка наклонена вперед (выражение заинтересованности)



## Ребенок («Хочу! Не хочу!»)



## Взрослый



## Родитель («Надо!»)



- Непосредственность
- Любопытство
- Творческая увлеченность
- Изобретательность
- Безответственность, нежелание принимать решения
- Инфантильность
- Капризность
- Хулиганство

- Уверенность
- Ответственность
- Адекватность
- Осознанное поведение
- Анализ
- Разум
- «Сухая» логика

- Забота
- Внимание
- Сочувствие
- Готовность помочь
- Контроль
- Правила поведения
- Социальные нормы
- Защита
- Наставления
- Поучения
- Запреты
- Критика

# ТРАНЗАКТИВНЫЙ АНАЛИЗ

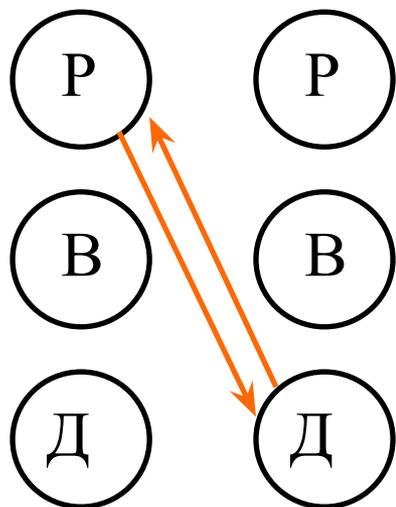
- ▣ **Транзакция** – единица общения, обмен сообщением и ответом



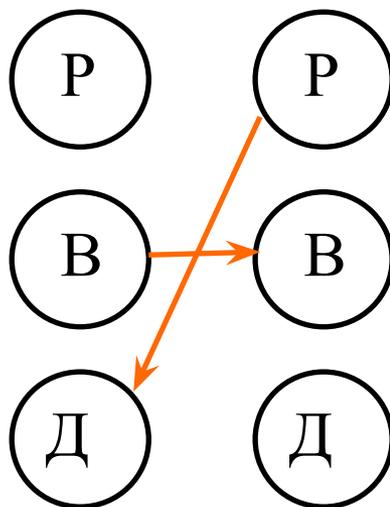
# ТРАНЗАКТНЫЙ АНАЛИЗ

## □ Транзакции:

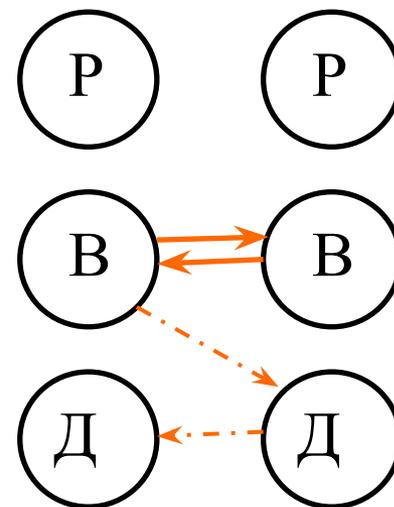
1. Дополнительные (параллельные)
2. Пересекающиеся
3. Скрытые



1



2

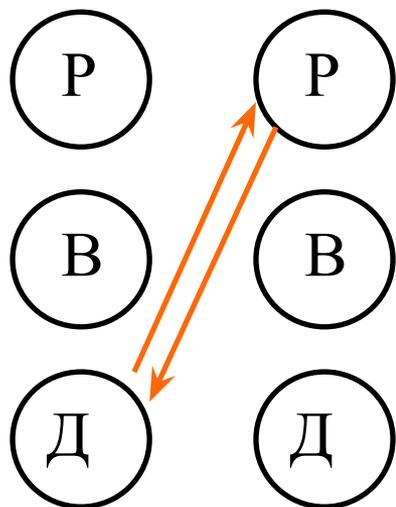


3



# ТРАНЗАКТНЫЙ АНАЛИЗ

1. **Дополнительные (параллельные) транзакции** – партнер отвечает из того эго-состояния, к которому мы обращались, и его реплика адресована к нашему актуальному эго-состоянию, линии коммуникации на диаграмме параллельны



- Боюсь, что мы не успеем выполнить в срок
- Вы слишком много сомневаетесь, чем раньше начнете, тем быстрее сделаете!



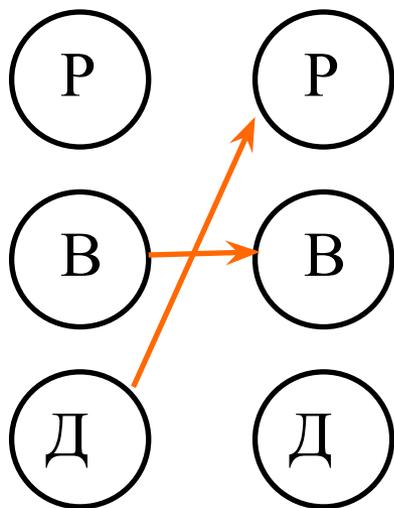
# ТРАНЗАКТИВНЫЙ АНАЛИЗ

До тех пор, пока транзакции остаются параллельными, коммуникация может продолжаться очень долго и без существенных изменений эмоционального состояния партнеров



# ТРАНЗАКТНЫЙ АНАЛИЗ

2. **Пересекающиеся транзакции** – адресат отвечает не из того эго-состояния, которому было направлено сообщение, линии коммуникации на диаграмме пересекаются



- Я понимаю, что условия сложные и требований много, но важно выполнить в срок
- Нам всегда достаются самые сложные задания!



# ТРАНЗАКТНЫЙ АНАЛИЗ

При пересекающейся транзакции происходит разрыв коммуникации, и для ее восстановления одному или обоим участникам коммуникации необходимо изменить эго-состояние

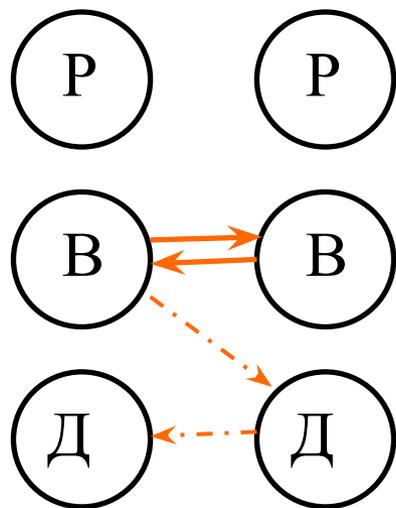


# ТРАНЗАКТНЫЙ АНАЛИЗ

Транзакции имеют 2 уровня: открытый (социальный) и скрытый (психологический).

**Скрытые транзакции** – транзакции, передающиеся на психологическом уровне.

- ✓ часто содержат в себе намек, вызов, провокацию
- ✓ Часто проявляются в невербальном поведении, в интонациях.



- Конечно, эта новейшая модель телефона имеет много функций, но она предназначена для деловых людей и достаточно дорога (Подразумевается, что покупатель – не деловой человек и не может позволить себе купить дорогой телефон)

- Пожалуй, я его возьму (А мне не по карману?!)



# ТРАНЗАКТИВНЫЙ АНАЛИЗ

Мы можем сознательно управлять эмоциональным тоном разговора, выбирая нужное эго-состояние.

Если хочешь «войти» в какое-то эго-состояние, говори на его языке и используй его схемы поведения



# ТРАНЗАКТИВНЫЙ АНАЛИЗ

