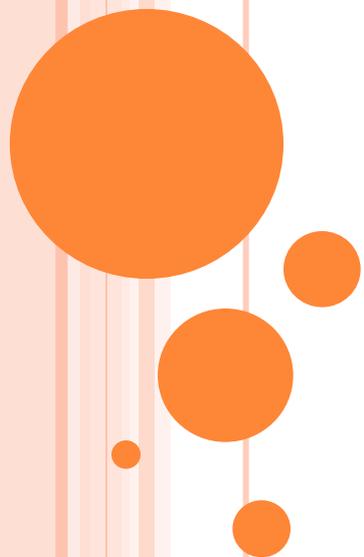


Интерактивная сторона общения



**Интерактивная сторона общения —
условный термин, обозначающий
характеристику компонентов общения,
связанных с взаимодействием людей,
непосредственной организацией их
совместной деятельности**



Академический подход к Психологическому содержанию взаимодействия выражается в 3 пунктах:

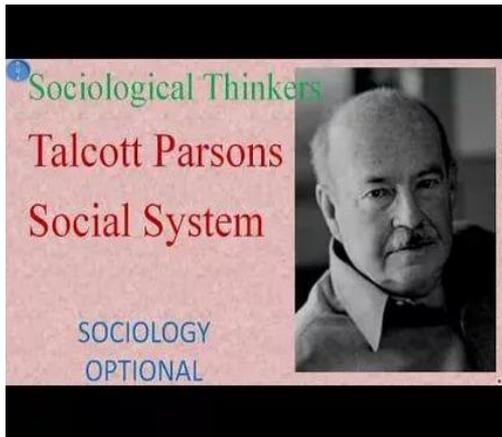
1). Каждый партнер обязан соотносить свои действия с тем планом, который возникает в голове другого партнера. Это первый показатель психологического содержания акта взаимодействия.

2). Адекватность восприятия своего вклада и вклада партнера в это совместное взаимодействие. Это второй показатель психологического содержания акта взаимодействия.

3). Степень вовлеченности каждого партнера в акт взаимодействия. Вовлеченность каждого и вклад каждого – не одно и то же. Например, может быть эмоциональная степень вовлеченности в совместное действие очень высокая, а деловой вклад при этом меньше. Этот третий психологический показатель



Теории описания структурного взаимодействия.



Толкотт Парсонс, родился 13 декабря, 1902-го года в Колорадо Спрингс, изучал биологию и философию в Амхерсте, родился 13 декабря, 1902-го года в Колорадо Спрингс, изучал биологию и философию в Амхерсте, затем учился в Лондонской школе экономики и Гейдельбергском университете.

В 1927 году получил в Гейдельберге степень доктора философии по социологии и экономике.

В 1927—1973 годах преподавал в Гарварде, где создал и возглавил междисциплинарный Отдел социальных отношений.

В 1962—1968 годах несколько раз был в СССР В 1962—1968 годах несколько раз был в СССР, в частности выступал на семинаре Ю. А. Левады В 1962—1968 годах несколько раз был в СССР, в частности выступал на семинаре Ю. А. Левады в Институте социологии в Москве В 1962—1968 годах несколько раз был в СССР, в частности выступал на семинаре Ю. А. Левады в Институте социологии в Москве, встречался на семинаре в Ленинграде В 1962—1968 годах несколько раз был в СССР, в частности выступал на семинаре Ю. А. Левады в Институте социологии в Москве, встречался на семинаре в Ленинграде с И. С. Коном.

Парсонс был сторонником профессионализации социологии и её экспансии в американские академические круги. Был избран президентом Американской социологической ассоциации в 1949-м году и являлся секретарем Ассоциации в 1960—1965 гг. Скончался Парсонс 8 мая, 1979-го года, будучи в Мюнхене, где он отмечал 50-летие своего Гейдельбергского диплома.

Толкотт Парсонс выделяет структурные компоненты взаимодействия:

5 компонентов взаимодействия:

- 1) **Я – ЭГО**, субъект, с позиции которого анализируется взаимодействие (тот, который анализирует взаимодействие).

- 2) **Альтер** – партнер, если нет партнера, то нет и акта взаимодействия, будет просто акт единичного действия.

- 3) Некоторые нормы, по которым организуется взаимодействие.

- 4) **Ценности**, которые всегда стоят за нормами. Нормы реализуют ценностные представления партнеров о том, что надо делать и каким образом и наоборот, как не делать.
- 5) **Ситуация**, в которой происходит реальный акт взаимодействия.



Теории описания структурного взаимодействия.

Ян Щепаньский

в кн. «Элементарные понятия социологии», выделил основные стадии, по которым взаимодействие развивается.

Панферов В.Н., продолжал логику Щепаньского.





ременный подход в рамках Транзактного взаимодействия Э.Берна.



Транзакция – единичный акт взаимодействия.

Для успешности общения взаимодействия, нужно, чтобы каждый акт взаимодействия удачно сочетал в себе 3 показателя:

- **Ситуация**
- **Стиль**
- **Позиции**



Состояния человека по Э.Берну



Взрослый



Родитель

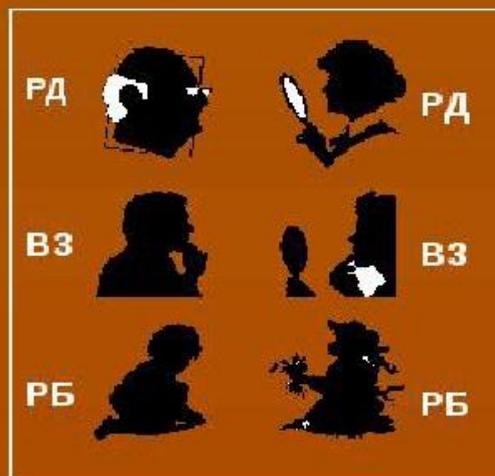


Ребенок



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!»



Ребенок

доверчивость
нежность,
непосредственность,
любопытство
творческая увлеченность
изобретательность
**нежелание принимать
решения
инфантильность
капризность
хулиганство**



Родитель

забота
внимание
сочувствие
готовность помочь
контроль
правила поведения
социальные нормы
защита
**наставления
поучения
запреты
ворчание**



Взрослый

уверенность
ответственность
адекватность
осознанное поведение
доверие
приспособление
анализ
разум
сухая логика



Комплексы установок и способы поведения по Э. Берну

Родитель

- Состояние Эго, чувства, установки и привычное поведение которого относится к роли родителя

Взрослый

- Состояние обращено к реальной действительности

Ребенок

- Актуализация комплекса установок и поведения, выработанного в детстве



Родитель	Распознавание состояний Я Родителя	
	Критическое	Кормяще-заботливое
1. Общее поведение	Оценивающее, ироническое, порицающее, показывающее, авторитарное, запрещающее, приказное	Доброе, ободряющее, озабоченное, сочувствующее, защищающее, советующее, помогающее
2. Речевые формулировки	«Ты должен / ты не должен»; «Это следует делать /этого делать не следует»; «Как ты можешь!»; «Я не позволю так обращаться со мной!»	«Успокойся»; «Я могу тебя понять»; «Лучше не делать этого»; «Будь осторожен!»; «Не принимай все так близко к сердцу!»
3. Манера говорить	Твердо, высокомерно, остро, саркастически, насмехаясь, иронически, цинично	Тепло, успокаивающе, сочувственно
4. Выражение лица	Отчужденное, лоб нахмурен, критический взгляд, сжатый рот	Заботливое, одобряющее, улыбчивое, любовно-заинтересованное
5. Жесты и положение тела	Поднятый вверх указательный палец, руки скрещены на груди, ноги широко расставлены, голова поднята вверх	Протянутые руки, поглаживание по голове и др.



Ребенок	Распознавание состояния <i>Я</i> ребенка		
	Свободное	Приспосабли- вающееся	Бунтарское
1. Общее поведение	Спонтанное, игривое, хитрое, злорадное, вялое, раскрепощенное, открытое, естественное	Осторожное, боязливое, беспомощное, покорное, неуверенное, сдержанное, обиженное	Капризное, своенравное, строптивое, грубое, агрессивное, неприязненное
2. Речевые формулировки	«Я хочу»; «Прекрасно!»; «Так тебе и надо!»; «Замечательно!»; «Я бы очень хотел»	«Я хотел только ...»; «Почему всегда я?»; «Я попробую»; «Я правильно сделал?»; «Я не могу этого сделать»	«Я этого не хочу»; «Оставьте меня в покое!»; «Черт!»; «Проклятье!»
3. Манера говорить	Преимущественно громко, быстро,	Тихо, нерешительно,	Гневно, громко,



Стили действий:



РИТУАЛЬНЫЙ

Задан культурой. Люди, принадлежащие к одной культуре, ожидают стандартного поведения в стандартных ситуациях.



МАНИПУЛЯТИВНЫЙ

Скрытое психологическое воздействие с помощью фактов и эмоций, чувств, состояний партнера, направленное на достижение определенных целей субъекта манипуляции.



ГУМАНИСТИЧЕСКИЙ

Стиль действий, построенный на ценностях гуманистического общения (самовыражения, личностного роста и др.)

Общение как взаимодействие

Виды взаимодействия

- **Кооперация**-процесс общения, при котором происходит координация единичных сил участников;
- **Конкуренция**-процесс, при котором расшатывается совместная деятельность, препятствия для взаимодействия;



Различные типы взаимодействия

Основные типы взаимодействия:

КОНКУРЕНЦИЯ



Наиболее яркая форма – конфликт. М. Дойч выделил две разновидности конфликтов: деструктивные и продуктивные. Анализируются стратегии поведения; возможности регулирования.

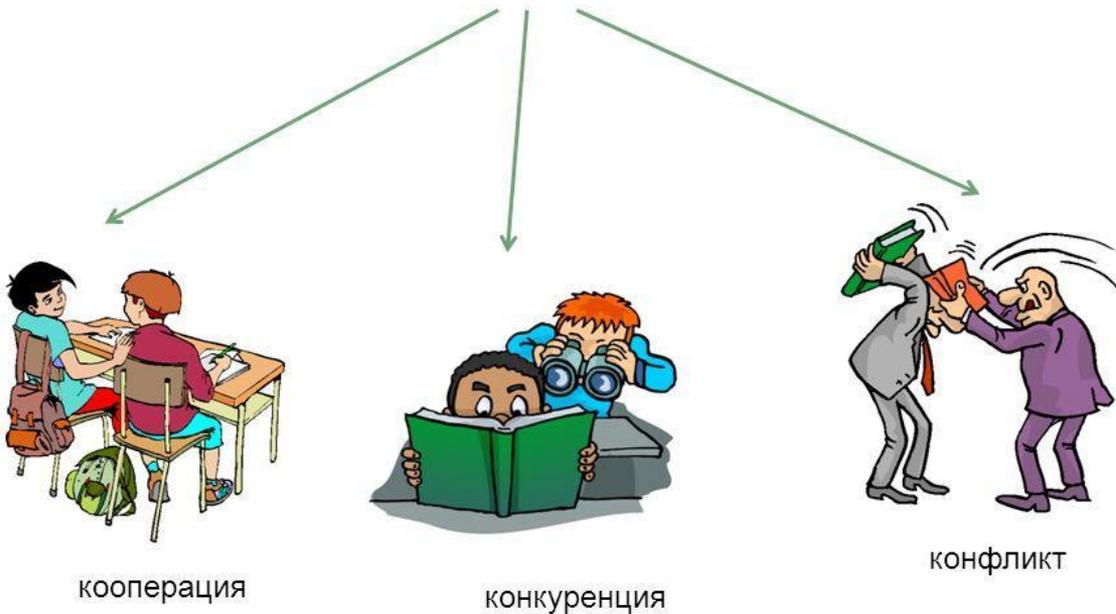
КООПЕРАЦИЯ



Координация единичных сил участников (упорядочивание, комбинирование, суммирование этих сил). Анализируются вклады участников и степень их включенности.



Виды взаимодействия



Когнитивистские подходы в изучении конфликта

- **Курт Левин:** конфликтное поведение определяет не ситуация, которая может быть описана «объективно» или по согласованному мнению нескольких наблюдателей, а ситуация, как она дана субъекту в его переживании, как она существует для него
- Конфликт - это ситуация, в которой на индивида действуют противоположно направленные одновременно воздействующие силы примерно равной величины



«Демонстративные»

Характеризуются стремлением быть всегда в центре внимания, пользоваться успехом. Даже при отсутствии каких-либо оснований могут пойти на конфликт, чтобы хоть таким способом быть на виду.

"Сверхточные" -

Это добросовестные работники, особо скрупулезные, подходящие ко всем (начиная с себя) с позиций завышенных требований. Всякого, кто не удовлетворяет этим требованиям (а таких большинство), подвергают резкой критике.

Характеризуются повышенной тревожностью, проявляющейся, в частности, в подозрительности.

Отличаются повышенной чувствительностью к оценкам со стороны окружающих, особенно руководителей. Все эти особенности нередко приводят к неустроенности личной жизни.

"Неуправляемые"

Люди, относящиеся к этой категории, отличаются импульсивностью, непродуманностью, непредсказуемостью поведения, отсутствием самоконтроля. Поведение - агрессивное, вызывающее.

ТИПОЛОГИЯ КОНФЛИКТНЫХ ЛИЧНОСТЕЙ

"Ригидные" -

Слово "ригидный" означает негибкий, непластичный. Люди, принадлежащие к этому типу, отличаются честолюбием, завышенной самооценкой, нежеланием и неумением считаться с мнением окружающих. Это те люди, для которых "если факты нас не устраивают - тем хуже для фактов". Поведение их отличается бесцеремонностью, переходящей в грубость.

"Рационалисты" -

Расчетливые люди, готовые к конфликту в любой момент, когда есть реальная возможность достичь через конфликт личных (карьеристских или меркантильных) целей. Долгое время могут исполнять роль беспрекословного подчиненного, например, до тех пор, пока не "закачается кресло" под начальником. Тут-то рационалист и проявит себя, первым предав руководителя.

"Безвольные"

Отсутствие собственных убеждений и принципов может сделать безвольного человека орудием в руках лица, под влиянием которого тот оказался. Опасность этого типа происходит из того, что чаще всего безвольные имеют репутацию добрых людей, от них не ждут никакого подвоха. Поэтому выступление такого человека в качестве инициатора конфликта воспринимается коллективом так, что его "устаами глаголет истина".

Структура конфликта

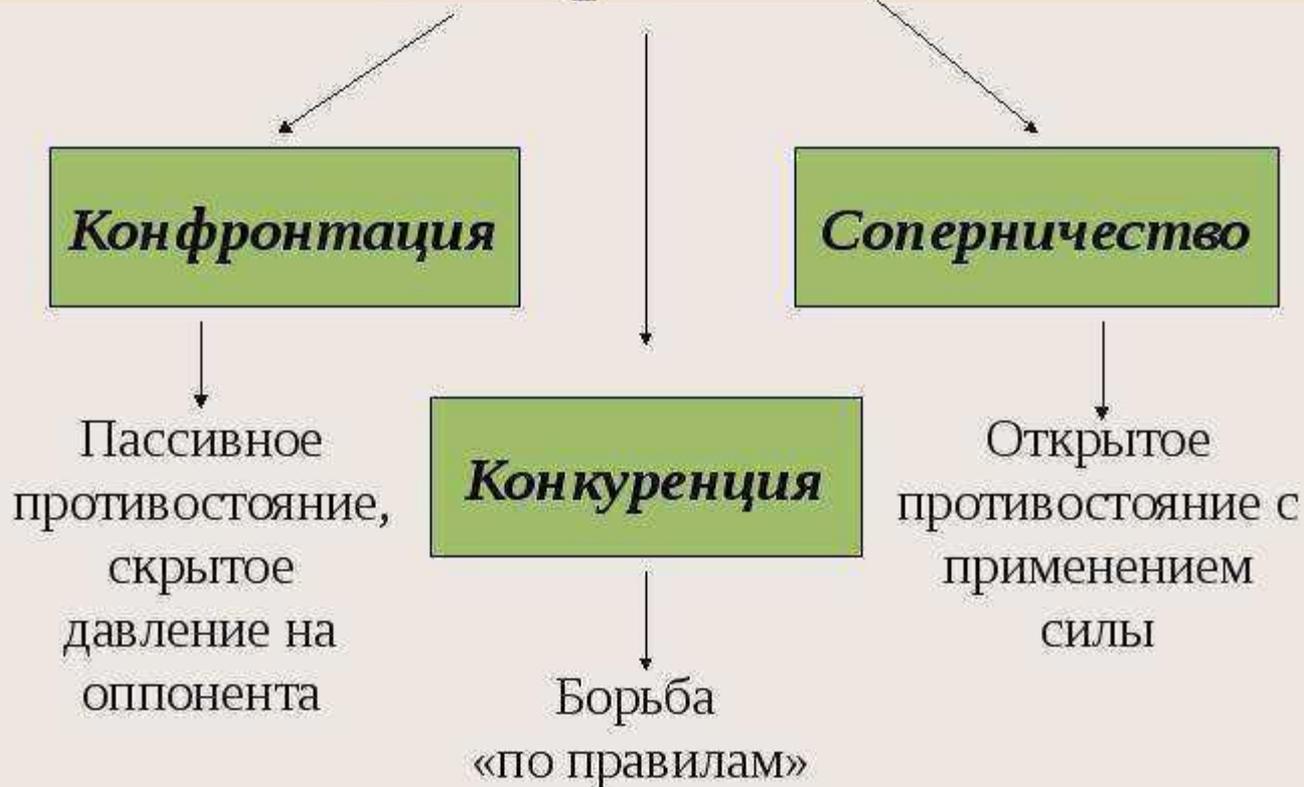


Структура конфликта:

- ✓ Стороны (участники) конфликта
- ✓ Условия протекания
- ✓ Образы конфликтной ситуации
- ✓ Предмет конфликта
- ✓ Возможные действия участников конфликта
- ✓ Исходы конфликтных действий



Способы протекания конфликтов



Основные участники
конфликта

- противодействующие стороны. их интересы несовместимы , а действия направлены друг против друга

Группы поддержки

- участники конфликта играют второстепенную роль но влияют на ход конфликта и имеют свои интересы , не преследуют корыстных интересов и не влияют на ход борьбы и могут быть случайно втянуты в конфликт или манипулировать другими для достижения своей цели

Посредники
и судьи

- нейтральные лица , они стремятся предотвратить , остановить или разрешить конфликт



Этапы разрешения конфликта



- Изучить цели, мотивы, особенности характера его участников
- Изучить существование ранее межличностные отношения участников конфликта
- Определить намерения конфликтующих сторон о способах примирения
- Применить необходимые способы разрешения данной конфликтной ситуации



Стадия завершения конфликта

Альтернативы выхода из конфликта

- Самоугасание конфликта
- Урегулирование конфликта
- Разрешение конфликта



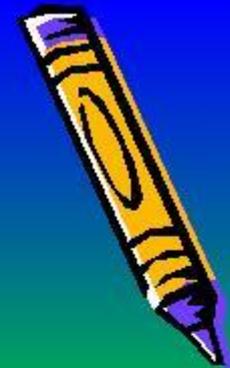
- Признание каждой стороной своего оппонента и наличия противостояния.
- Четкое представление о предмете спора.
- Нормативное регулирование конфликта.
- Готовность сторон к взаимным уступкам.
- Ослабление конфликта за счет перевода его на другой уровень.

переговоры

инструмент

посредничество

сила



Способы разрешения конфликтных ситуаций

- **Конструктивные**

Конфликт, решение которого стало полезным для сторон, принимавших в нём участие, если они построили, приобрели в нём что-то ценное для себя, остались удовлетворены его результатом.

- **Деструктивные**

Итогом деструктивного столкновения является неудовлетворение одной или обеих сторон итогом столкновения, разрушение отношений, обиды, непонимание.



Пути выхода из конфликта



- **Компромисс** – решение проблемы через взаимный уступки сторон.
- **Переговоры** – мирная беседа обеих сторон по решению проблемы.
- **Посредничество** – использование третьей стороны в заочном решении проблемы.
- **Арбитраж** – обращение к наделённому специальными полномочиями органу власти за помощью в решении проблемы.
- **Применение силы, власти, закона** – одностороннее использование власти или силы той стороной, которая считает себя сильнее.



Литература:

Андреева Г.Н. Социальная психология. Аспект-Пресс, 2017, с.363

Берн Э.Игры, в которые играют люди.СПб, 1992

Бородкин Ф., Коряк Т. Внимание, конфликт. – Новосибирск.

Гришина Н. В. Психология конфликта. 2-е изд. — СПб.: Питер, 2008. — 544 с: ил. — (Серия «Мастера психологии»).

Саймон Д. Кто в овечьей шкуре? Как распознать манипулятора. 2014

Чалдини Р. Психология влияния. Питер, 2013

