

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ

государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение

Архангельской области «Архангельский государственный многопрофильный колледж»

**Модуль 1. Социальная психология**

**ТЕМА 1.5 ИНТЕРАКТИВНАЯ СТОРОНА ОБЩЕНИЯ**

**Основные вопросы темы:**

1. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция.

2. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа.

3. Ориентация на понимание и ориентация на контроль.

4. Взаимодействие как организация совместной деятельности.

**1. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция**

***Интерактивная сторона общения*** – это условный термин, обозначающий характеристику тех компонентов общения, которые связаны с взаимодействием людей, с непосредственной организацией их совместной деятельности.

Наиболее распространенным является дихотомическое деление (дихотоми́я (греч. διχοτομία: δῐχῆ, «надвое» + τομή, «деление») - раздвоенность, последовательное деление на две части, не связанные между собой) всех возможных видов взаимодействий на два противоположных вида: кооперация и конкуренция.

*Кооперация*, или кооперативное взаимодействие, означает координацию единичных сил участников (упорядочивание, комбинирование, суммирование этих сил). Кооперация - необходимый элемент совместной деятельности, порожденный ее особой природой.

А.Н. Леонтьев называл две основные черты совместной деятельности:

а) разделение единого процесса деятельности    между участниками;

б) изменение деятельности    каждого, т.к. результат деятельности    каждого не приводит к удовлетворению его потребности, что на общепсихологическом языке означает, что «предмет» и «мотив» деятельности    не совпадают.

Средством соединения непосредственного результата деятельности    каждого участника с конечным результатом совместной деятельности    являются развившиеся в ходе этой совместной деятельности    отношения, которые реализованы прежде всего в кооперации.

Важным показателем «тесноты» кооперативного взаимодействия является включенность в него всех участников процесса.  
 *Конкуренция* – это взаимодействия, так или иначе «расшатывающие» совместную деятельность, представляющие собой определенного рода препятствия для нее.

Степени продуктивной конкуренции, различающихся мерой такого качества, как «мягкость/жесткость»:

а) соревнование, когда партнер не несет угрозы и проигравший не гибнет (например, в спорте, проигравший не выбывает, а просто занимает более низкое место в рейтинге);

б) соперничество, когда только победитель оказывается в безусловном выигрыше, другой партнер в абсолютном проигрыше (чемпионат мира по шахматам);

в) конфронтация, когда со стороны одного участника взаимодействия возникает намерение нанести    ущерб другому, т.е. соперники превращаются во врагов. Границы между этими степенями условны, но важно, что последняя степень непосредственно может перерасти    в конфликт.

**2. Позиция взаимодействия в русле трансактного анализа**

Теория трансакционного (трансактного) анализа была разработана американским психотерапевтом Эриком Берном в 60-х годах ХХ века. Основные положения этой теории изложены им в книге «Люди и игры» и широко используются в психотерапии при лечении различных психических расстройств, а также в работе психологов по коррекции поведения человека.

Теория трансактного анализа может быть с успехом применена в практике прогнозирования конфликтов и их предупреждения в межличностном взаимодействии (МЛВ).

Понятие «трансактный анализ» означает анализ взаимодействий. Центральной категорией этой теории является «трансакция».

Трансакция - это единица взаимодействия партнеров по общению, сопровождающаяся заданием их позиции.

Э. Берн заметил, что мы в различных ситуациях занимаем различные позиции по отношению друг к другу, что находит свое отражение во взаимодействии (трансакциях). Основными позициями при этом являются три, которые условно были названы Э. Берном: Родитель, Взрослый и Ребенок (Дитя). Поведенческие характеристики основных трансакций:

*Ребенок* - проявляет чувства (обиды, страха, вины и т. п.), подчиняется, шалит, проявляет беспомощность, задает вопросы: «Почему я?», «За что меня наказали?», извиняется в ответ на замечания и т.п.

*Родитель* - требует, оценивает (осуждает и одобряет), учит, руководит, покровительствует и т. п.

*Взрослый* - работает с информацией, рассуждает, анализирует, уточняет ситуацию, разговаривает на равных, апеллирует к разуму, логике и т. п.

Трансакт - это любое словесное или бессловесное общение как минимум двух людей. Он может сопровождаться словами, взглядами, пожатием рук и т.д. Если человек правильно понимает трансакты межличностного общения, он очень быстро осознает, почему коммуникации между двумя людьми бывают конструктивными и почему в иных случаях возникают помехи.

Выделяются три типа трансакций: дополнительные, пересекающиеся и скрытые.

*1. Дополнительным*называется такое *взаимодействие*, при котором партнеры адекватно воспринимают позицию друг друга, понимают ситуацию одинаково и направляют свои действия именно в том направлении, которое ожидается и принимается партнером. Выделяют  два подтипа дополнительных трансакций: равные и неравные.

А. В равных взаимоотношениях партнеры находятся на одинаковых позициях и отвечают именно с той позиции, с которой и ожидает партнер.

Вот пример из книги Э. Берна "Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры". Хирург, определив на основе имеющихся у него данных необходимость в скальпеле, протягивает руку к медсестре. Правильно истолковав этот жест, определив расстояние и необходимые мышечные усилия, она вкладывает скальпель в руку хирурга движением, которого от нее ждут.

Именно этот подтип можно назвать общением с полным взаимопониманием.

Б. Неравное общение можно проиллюстрировать следующим образом.

Руководитель: "Вы опять напутали - вам ничего нельзя поручить!"

Подчиненный: "Ну что поделаешь, я вообще неспособный". Здесь действия не в передаче информации, а чаще всего именно в оценке партнеров по общению.

*2. Пересекающееся взаимодействие*. Этот вид общения встречаются реже, т.к. это «неправильное» взаимодействие. Его «неправильность» состоит в том, что партнеры, с одной стороны, демонстрируют неадекватность понимания позиции и действий другого участника взаимодействия, а с другой стороны, ярко проявляют свои собственные намерения и действия. Например: один из приятелей спрашивает: «Который час?». Другой отвечает: «Ты что, не можешь посмотреть на свои часы?» В данной ситуации первый хотел получить информацию, а второй его не понял или не захотел понять. Если они не найдут взаимопонимания и общение не превратится в дополнительное взаимодействие, то такой разговор потенциально конфликтен.

3. Третьим типом трансакции являются *скрытое взаимодействие*. Это взаимодействие включающее в себя одновременно два уровня: явный, выраженный словесно, и скрытый, подразумеваемый. Рассмотрим следующий пример.

Представим себе, что два сотрудника сидят на скучнейшем собрании и между ними происходит следующий разговор: - Не забудь, к четырем к нам придут заказчики.

- Да, пожалуй, придется сейчас уйти. Это пример явного взаимодействия.

- Дикая скука. Может, хоть как-то удастся сбежать?

- Ну, молодец, хорошо придумал! Это пример скрытого взаимодействия.

Услышав определенные слова и интонации из уст партнера, мы можем примерно определить ситуацию. Если нам слышится раздражение или недовольство по нашему адресу, то ситуация угрожающая; если слышны обучающие, дидактические интонации, то это ситуация поучения или воспитания. В то же время в наших силах повлиять на ситуацию, задать тон и направление дальнейшему развитию событий.

Ориентация на понимание и ориентация на контроль

Общение как взаимодействие можно рассмотреть с позиций ориентации на контроль и ориентации на понимание.

Ориентация на контроль предполагает стремление контролировать, управлять ситуацией и поведением других, которые обычно сочетаются с желанием доминировать во взаимодействии.

Ориентация на понимание включает в себя стремление понять ситуацию и поведение других. Она связана с желанием лучше взаимодействовать и избегать конфликтов, с представлениями о равенстве партнёров в общении и необходимости достижения взаимной, а не односторонней удовлетворённости.

Анализ взаимодействия при выделении этих ориентаций позволяет выявить некоторые закономерности общения.

Стратегия «контролёра» - стремление заставить партнёра принять свой план взаимодействия, навязать своё понимание ситуации и довольно часто они действительно достигают контроля над взаимодействием.

Стратегия «понимателя» - адаптация к партнёру. Показательно, что разные ориентации связаны с разным распределением позиций в общении. «Контролёры» всегда стремятся к неравным взаимодействиям с подчинёнными и доминирующим позициям «вертикального взаимодействия». Ориентация на понимание больше сопрягается с равными горизонтальными взаимодействиями.

Взаимодействие как организация совместной деятельности

Содержанием различных форм совместной деятельности является определенное соотношение индивидуальных «вкладов», которые делаются участниками.

Выделяют три формы, или модели:

Когда каждый участник делает свою часть общей работы независимо от других – «совместно-индивидуальная деятельность» (пример – некоторые производственные бригады, где у каждого члена свое задание);

Когда общая задача выполняется последовательно каждым участником – «совместно-последовательная деятельность» (пример – конвейер);

Когда имеет место одновременное взаимодействие каждого участника со всеми остальными – «совместно-взаимодействующая деятельность» (пример – спортивные команды, научные коллективы или конструкторские бюро) (Умайский, 1980. С. 131).

Психологический рисунок взаимодействия в каждой из этих моделей своеобразен, и дело экспериментальных исследований установить его в каждом конкретном случае.

Однако задача исследования взаимодействия этим не исчерпывается. Подобно тому, как в случае анализа коммуникативной стороны общения была установлена зависимость между характером коммуникации и отношениями, существующими между партнерами, здесь также необходимо проследить, как та или иная система взаимодействия сопряжена со сложившимися между участниками взаимодействия отношениями.

Общественные отношения «даны» во взаимодействии через ту реальную социальную деятельность, частью которой (или формой организации которой) взаимодействие является. Межличностные отношения также «даны» во взаимодействии: они определяют, как тип взаимодействия, который возникает при данных конкретных условиях (будет ли это сотрудничество или соперничество), так и степень выраженности этого типа (будет ли это более успешное или менее успешное сотрудничество).

Таким образом, для познания механизма взаимодействия необходимо выяснить, как намерения, мотивы, установки одного индивида «накладываются» на представление о партнере, и как то и другое проявляется в принятии совместного решения. Иными словами, дальнейший анализ проблемы общения требует более детального рассмотрения вопроса о том, как формируется образ партнера по общению, от точности которого зависит успех совместной деятельности.

Такая постановка вопроса требует перехода к рассмотрению третьей стороны общения, условно названной нами перцептивной.