

Уважаемый студент! Выполнение заданий строго обязательно!

ОГСЭ.05 Психология общения

Дата 27.02.2023г.

Группа ТЭК 2/2

Преподаватель: Сидорук Л.Б.

ЛЕКЦИЯ

Тема: Общение как взаимодействие

План

1. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция
2. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль
3. Взаимодействие как организация совместной деятельности

Цель занятия:

- **обучающая:** охарактеризовать интерактивную сторону общения; выявить типы взаимодействия в общении; установить позиции взаимодействия в русле трансактного анализа;
- **развивающая:** развивать интерактивные навыки общения.

Литература

1. Леонов Н.И. Психология общения: учеб. пособие для СПО/ Н.И. Леонов.- 5-е изд., пер. и доп.- М.: Издательство Юрайт, 2019. – 193с.- (Серия: Профессиональное образование)
2. Волкогонова, А.Т. Управленческая психология : учеб. пособие для студ. СПО / А. Т. Волкогонова, А. Т. Зуб. - М.: Форум - ИНФРА-М, 2018.- 352 с. - (Профессиональное образование). – Гриф
3. Основы этики и психологии профессиональной деятельности: учебник для средних профессиональных учебных заведений.-3-е изд., стереотипное. Шеламова Г.М. М., «Академия», 2017.
4. Деловая культура взаимодействия. Шеламова Г.М. М., «Академия», 2016.

Дополнительная литература

1. Ботавина Р.И. Этика деловых отношений. - М.: Дело, 2007 - 275с.
2. Браим И. Культура делового общения. - Минск: ИП Экоперспектива, 2005 -320с.
3. Волкова, А. И. Психология общения : учеб. пособие. - Ростов н/Д : Феникс, 2007. - 446 с.
4. Казаринова Н.В. Межличностное общение. Хрестоматия. Питер, 2004 - 410с.

1. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция

Интерактивная сторона общения связана со взаимодействием людей, с непосредственной организацией их совместной деятельности, при этом действие является основным содержанием общения. «Интеракция» – это совокупность двух латинских слов – *inter* (между) и *action* (деятельность). Интерактивная сторона общения заключается в организации взаимодействия.

Интерактивная функция общения связана с выработкой стратегии, тактики и техники взаимодействия людей, организацией их совместной деятельности для достижения определенных целей. Такое общение предполагает достижение взаимопонимания, приложение совместных усилий для дальнейшей организации деятельности, в конечных результатах которой заинтересованы общающиеся. Специфика интеракции в том, что она фиксирует не только обмен информацией, но и организацию совместных действий, а, следовательно, вырабатывает их формы и нормы.

Интерактивная сторона общения проявляется в наличии следующих характеристик совместной деятельности:

- общая цель;
- общие мотивы (то, что движет всеми участниками, вдохновляет и даёт энергию на свершения);
- единое пространство, в котором функционируют участники взаимодействия;
- установленное время для осуществления поставленных задач;
- координация действий участников;
- наличие закономерностей межличностного взаимодействия;
- передача информации.

Интерактивная функция общения имеет как социальное, так и психологическое значение. С социальной точки зрения происходит налаживание связей между членами общества. Люди выполняют социальные роли, которые соответствуют их положению, и в результате достигают поставленных задач.

Психологическое значение проявляется во взаимном влиянии индивидов друг на друга, в развитии во время совместной деятельности новых умений и черт характера, в установлении межличностных связей.

Описывая общение, мы чаще всего используем слова, обозначающие действия. Например: «при решении вопроса мы *топтались* на одном месте» или «он *давил* на меня, но я не *поддался*». В своем собственном общении мы реагируем на действие партнера, причем в одном случае нам кажется, что партнер нас толкает на что-то, а мы сопротивляемся, в другом, - что наши действия едины, мы «заодно» и т.д. За словами стоят действия, причем за одними и теми же словами могут стоять разные действия. Поэтому, общаясь, мы задаем себе вопрос: «Что собеседник делает?», отвечаем на него и свое поведение строим, исходя из полученного ответа. Что позволяет нам понять смысл действий партнера? Одним из возможных способов понимания общения является восприятие положения партнеров, а также их позиций относительно

друг друга. В любом разговоре, беседе большое значение имеет статус партнера, причем не постоянный статус, а статус «здесь и сейчас», в момент общения. Важно и то, кто в данном общении ведущий, а кто ведомый.

Наиболее распространенным является деление всех возможных видов взаимодействий на два противоположных вида: **кооперация и конкуренция**.

Кооперация, или **кооперативное взаимодействие**, означает координацию единичных сил участников (упорядочение, комбинирование, суммирование этих сил).

Эту форму взаимодействия следует применять тогда, когда необходимо не только отстаивать свои интересы, но и сотрудничать с партнерами. Целью сотрудничества является выработка долгосрочного взаимовыгодного решения.

Выделим случаи, в которых целесообразно обращаться к этому виду взаимодействия:

1. Решение проблемы очень важно для обеих сторон и они готовы к сотрудничеству;
2. Существуют тесные, длительные и взаимозависимые отношения с другой стороной;
3. Есть время поработать над проблемой, требующей решения на основе перспективных планов обеих сторон;
4. Партнеры хотят обсудить некоторые идеи и поработать над разработкой взаимовыгодного решения;
5. Обе стороны наделены властью в равной степени.

Очевидно, сотрудничество направлено на удовлетворение интересов обеих сторон. Оно требует от партнеров определенных усилий для эффективного взаимодействия.

Что касается другого типа взаимодействия – **конкуренции**, то здесь чаще всего анализ сконцентрирован на наиболее яркой ее форме, а именно на конфликте.

Конкуренция (от лат. *conspicere* – сбегаюсь, сталкиваюсь) – это одна из основных форм организации межличностного взаимодействия, характеризующаяся достижением индивидуальных или групповых целей, интересов в условиях противоборства с добивающимися этих же целей и интересов других индивидов и групп. Конкуренция имеет место тогда, когда один из партнеров не очень заинтересован в сотрудничестве, а руководствуется, в первую очередь, удовлетворением собственных интересов и потребностей, создавая преграды на пути к взаимопониманию. Конкуренция отличается сильной вовлеченностью в борьбу и частичной деперсонализацией представлений о противнике.

Конкуренция может быть эффективной в том случае, когда для одной из сторон взаимодействия:

1. Очень важный результат;
2. Делается большая ставка на решение проблемы в ее интересах;
3. Достаточно авторитета для принятия выгодного для нее решения;
4. Не имеет альтернативы и она ничего не теряет;

5. Необходимо мгновенное реагирование, потому что она находится в критической ситуации;

6. Необходимо принять нестандартное решение и она имеет достаточно власти для такого шага.

При использовании этого вида взаимодействия, надо быть готовым к сильному сопротивлению другой стороны, а в худшем случае – к возможности потерять все, на что надеялись.

2. Позиции взаимодействия в русле транзактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль

Позиции в общении рассматриваются в русле транзактного анализа. Выделяют три способа поведения: Родитель, Ребенок, Взрослый.

В любой момент каждый человек может быть в состоянии либо Взрослого, либо Родителя, либо Ребенка, и в зависимости от этого состояния ведется разговор, определяются позиция и статус собеседника. Каждый тип состояний важен для человека:

Родитель все знает, все понимает, никогда не сомневается, со всех требует и за все отвечает;

Взрослый трезво, реально анализирует, не поддается эмоциям, логически мыслит;

Ребенок эмоциональный, импульсивный и нелогичный.

Позиции Родителя, Взрослого и Ребенка

Характеристики	Родитель	Взрослый	Ребенок
1. Характерные слова и выражения	Все знают что...; Ты не должен никогда...; Ты всегда должен...; Я не понимаю, как это допускают... и т.д.	Как? Что? Когда? Где? Почему? Вероятно; возможно	Я сердит на тебя! Вот здорово! Отлично! Отвратительно!
2. Интонации	Обвиняющие, снисходительные, критические, пресекающие	Связанные с реальностью	Очень эмоциональные
3. Состояние	Надменное, сверхправильное, очень приличное	Внимательность, поиск информации	Неуклюжее, игривое, подавленное, угнетенное
4. Выражение лица	Нахмуренное, неудовлетворенное, обеспокоенное	Открытые глаза, максимум внимания	Угнетенность, удивление

5. Позы	Руки в бока, указующий перст, руки сложены на груди	Наклон вперед к собеседнику, голова поворачивается вслед за ним	Спонтанная подвижность (сжимают кулаки, ходят, дергают пуговицу)
---------	---	---	--

Общение как взаимодействие можно рассматривать с позиций ориентации его участников на контроль или 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 партнеров в общении и необходимости достижения взаимной, а не односторонней удовлетворенности.

Анализ взаимодействия при выделении этих двух ориентации позволяет выявить некоторые интересные закономерности общения. Так, «контролеры» и «пониматели» придерживаются совершенно разных стратегий в общении.

Стратегия «контролера» — стремление заставить партнера принять свой план взаимодействия, навязать свое понимание ситуации и довольно часто они действительно достигают контроля над взаимодействием.

Стратегия «понимателя» - адаптация к партнеру. Показательно, что разные ориентации связаны с разным распределением позиций в общении. Так, «контролеры» всегда стремятся к неравным взаимодействиям с подчиненными и доминирующим позициям «вертикального взаимодействия».

Ориентация на понимание больше сопрягается с равными горизонтальными взаимодействиями. Следует отметить, что существуют и обратные влияния: например, человек, «попавший» в общении на самую «верхнюю» позицию, обязательно в большей степени будет «контролером», чем, если бы он был внизу: положение обязывает. Следовательно, он должен регулировать взаимодействие. Поскольку любое общение осуществляется по поводу того или иного предмета, то характер взаимодействия определяется открытостью или закрытостью предметной позиции.

Открытость общения - это открытость предметной позиции в смысле способности выразить свою точку зрения на предмет и готовности учесть позиции других, и наоборот, закрытость общения означает неспособность или нежелание раскрывать свои позиции. Помимо открытого и закрытого общения в чистом виде существуют еще и смешанные типы;

одна из сторон пытается выяснить позицию другой, в то же время не раскрывая своей. В крайнем варианте это выглядит как «Вопросы задаю я!»; общение, при котором один из собеседников открывает партнеру все свои «обязательства», рассчитывая на помощь, не интересуясь намерениями другого.

Оба эти вида взаимодействия асимметричны, поскольку общение осуществляется с неравноправных позиций партнеров. При выборе позиции в общении следует учитывать все обстоятельства: степень доверия к партнеру, возможные последствия открытости общения. И вместе с тем, как показывают социально-психологические исследования, максимальная эффективность делового общения достигается при открытом характере.

3. Взаимодействие как организация совместной деятельности

Перейдем к более конкретной характеристике взаимодействий в деловом общении. Процесс общения всегда можно рассматривать как локальный акт: разговор с определенным собеседником, обсуждение конкретных вопросов группой людей и т.д.

В развернутом виде в общении можно выделить такие этапы общения:

- 1) установление контакта;
- 2) ориентация в ситуации (люди, обстоятельства и т.д.);
- 3) обсуждение вопроса, проблемы;
- 4) принятие решения;
- 5) выход из контакта.

В деловом общении эта схема может быть как свернутой, краткой, так и полной, подробной. Именно сознательным вычленением этих этапов и их регуляцией определяется во многом эффективность делового общения.

Всякое общение начинается с **контакта**. Довольно часто неуспех делового общения предопределен с самого начала: неудавшийся контакт (точнее его отсутствие) ведет к дальнейшей цепочке неправильных действий.

Задача контактной фазы — побудить собеседника к общению и создать максимальное поле возможностей для дальнейшего делового обсуждения и принятия решений. Существуют защитные психологические механизмы, которые мешают нам сразу принять другого человека, пустить его в зону своего личного. Контактная фаза должна размыть границы этой зоны.

При установлении контакта, нужно прежде всего продемонстрировать доброжелательность и открытость для общения. Это достигается мягкой улыбкой (если она уместна), небольшим наклоном головы в сторону собеседника, выражением глаз. Не нужно торопиться с приветствием, чтобы оно не помешало началу контакта. Надо как бы осмотреться и создать этим доброжелательную атмосферу. Далее - обращение словесное, приветствие. После этого нужно обязательно выдержать паузу. Она необходима, чтобы дать возможность человеку ответить, включиться в общение. Довольно часто эту паузу не выдерживают, не дают другому ответить и вслед за приветствием обрушивают всю приготовленную информацию. Особенно заметна эта ошибка в телефонных разговорах, когда обращаются к собеседнику, а его реакцией не интересуются. Выждать паузу необходимо не только для того, чтобы убедиться, что контакт установлен, но и чтобы узнать, как партнер откликнулся на ваше поведение, обращение.

Не следует вступать в контакт, когда собеседник занят теми или иными делами (разговаривает, причесывается и т.п.), обращаться к собеседнику со слов «Я», «Мне», лучше начать разговор словами «Вы», «Ты» («Вам не кажется...»). «Ты не мог бы...» и т.п.), «наполнять» контакт с первых слов своим эмоциональным состоянием, настроением. Необходимо еще на контактной фазе определить эмоциональное состояние партнера и в зависимости от этого состояния и своих целей либо самому войти в тот же тон, либо постепенно и ненавязчиво помочь партнеру выйти из нежелательного для вас состояния.

Этап **ориентации** помогает определить стратегию и тактику делового общения, развить интерес к нему и вовлечь партнера в круг совместных интересов. На этом этапе надо сразу выяснить, каким по длительности будет разговор (свернутый, четкий и конкретный или подробный, развернутый), и в зависимости от этого строить свою тактику. Основные задачи этапа ориентации:

- вызвать интерес собеседника к предстоящей беседе и вовлечь его в обсуждение;
- выявить самооценку собеседника и сориентироваться в распределении ролей;
- начать решение основной задачи общения.

Вовлечь собеседника в **активное обсуждение вопроса**, когда у него может быть нет особого желания, создать непринужденную атмосферу общения - это своего рода искусство. Хороша здесь уместная шутка, но, к сожалению, она не всегда приходит на ум. На этом этапе крайне важно определить психологическое состояние собеседника и корректировать его. Если у собеседника плохое настроение, желательнее повысить его эмоциональный тонус. Самый эффективный прием - присвоить собеседнику желательное качество: «Зная Вашу старательность...», «Вы такой настойчивый...». Не менее эффективна похвала в адрес собеседника, напоминание о приятных событиях, сообщение интересной информации.

Для создания непринужденной атмосферы общения можно включить человека в выполнение физических действий: «Помогите, пожалуйста», «Вот кстати», «Как хорошо, что Вы рядом» и затем горячо поблагодарить за это. Хорошо действует прием «поделись трудностями» для включения партнера в активное совместное обсуждение. Выявить самооценку партнера необходимо для того, чтобы впоследствии повысить или понизить ее до желательного уровня. Для этого полезно попытаться перевоплотиться в него, стать его «зеркалом», войти в его образ: - повторить, воспроизвести его мимику, пластику, позу, тон (но, не передразнивая); - поставить его в роль эксперта: «Ваш опыт крайне интересен при решении этой проблемы» и т.д.

Правильное распределение ролей по принципу доминирования - подчинения также необходимо для обеспечения успешного делового общения. Выделяются три вида распределения ролей: «пристройка сверху», «пристройка снизу» и «пристройка на равных». Практически это градации использования так называемой доминантной техники самопрезентации, а степень доминантности -

подчиненности устанавливается с помощью невербальной техники: позы, взгляда, темпа речи. Выпрямленная поза с подбородком, параллельным земле, с жестким немигающим взглядом (или при полном отсутствии контакта глаз), медленная речь с выдержанными паузами, навязывание собеседнику определенной дистанции служат отличительными признаками классической техники доминирования – «*пристройка сверху*». Противоположные признаки – приниженная поза, постоянное движение глаз снизу вверх, быстрый темп речи, предоставление инициативы партнеру – «*пристройка снизу*». Партнерское взаимодействие – синхронизация темпа речи, уравнивание ее громкости, установление симметричного рисунка обмена взглядами – «*пристройка на равных*».

В том случае, если негласная договоренность о распределении ролей не будет достигнута, конфликт неизбежен. Если, например, собеседник избрал роль «мудрого наставника», то нужно соответственно либо принять роль «почтительного ученика», либо тактично добиваться желательного распределения ролей — два эксперта. Для этапа **обсуждения проблемы и принятия решения** с социально-психологической точки зрения характерны эффект контраста и эффект асимилиации. Действие *эффекта контраста* заключается в том, что, указывая на отличие нашей точки зрения на возможную совместную деятельность от точки зрения партнера, мы психологически удаляемся от него; подчеркивая сходство позиций, мы сближаемся с партнерами, в чем проявляется действие *эффекта асимилиации*.

Вопросы для самоконтроля

1. Каким образом связаны между собой «действие» и «взаимодействие»?
2. В чем сущность транзактного анализа процесса взаимодействия?
3. Охарактеризуйте взаимодействие с позиций ориентации на контроль и понимание.
4. Какие формы взаимодействия являются наиболее распространенными?
5. По-вашему мнению, какой тип межличностного общения характерен для «контролера» и какой тип для «понимателя»?

Домашнее задание

1. Выучить с. 34-36 по учебнику «Основы этики и психологии профессиональной деятельности»: учебник для средних профессиональных учебных заведений.-3-е изд., стереотипное. Шеламова Г.М. М., «Академия», 2017.

2. Дайте письменные ответы на вопросы для самоконтроля

Выполненные задания обязательно подписать, сфотографировать и фото переслать на страницу vk.com/id753427514

27.02.2023г. до 15.00 ч.