

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.

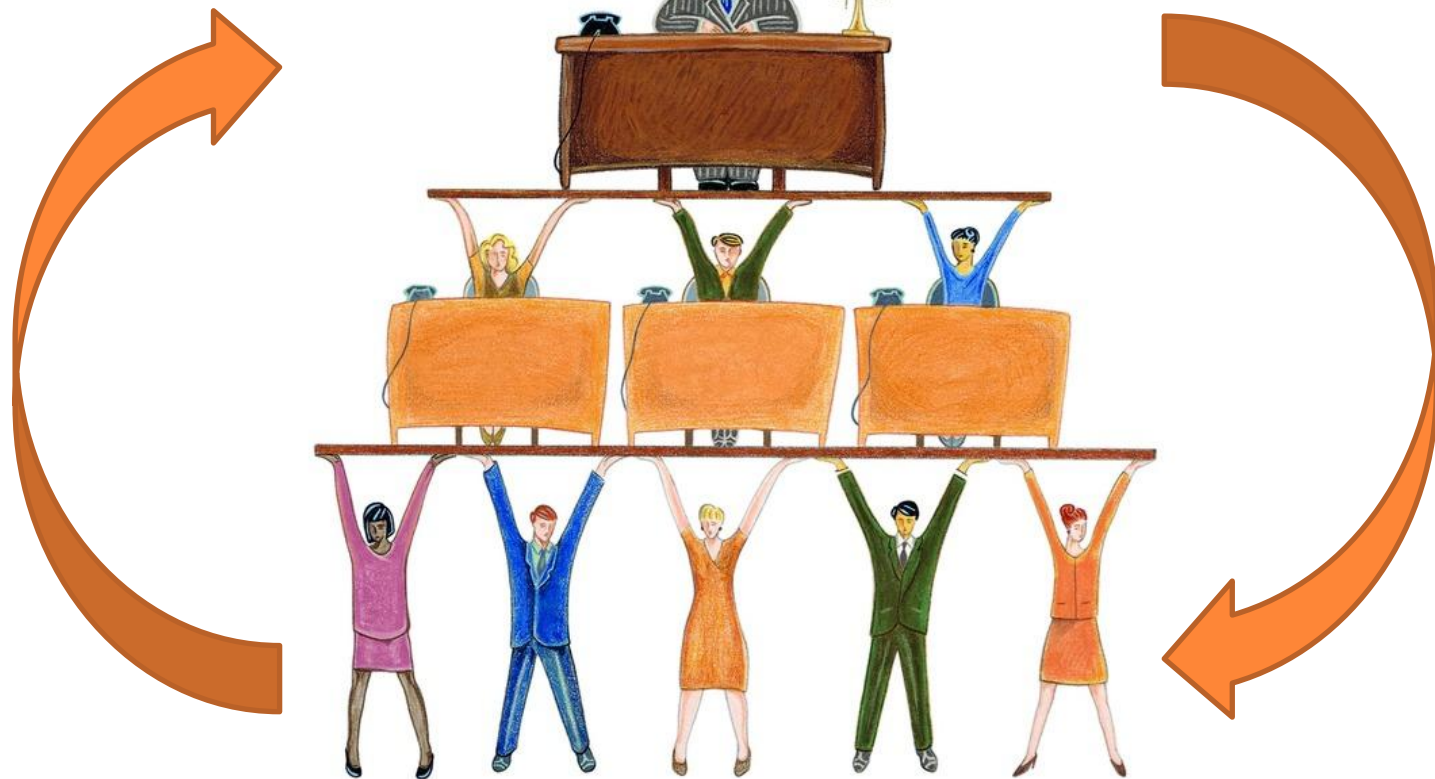


ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ПО ВЕРТИКАЛИ

Обратная связь
о выполнении

Оценка
выполненной работы

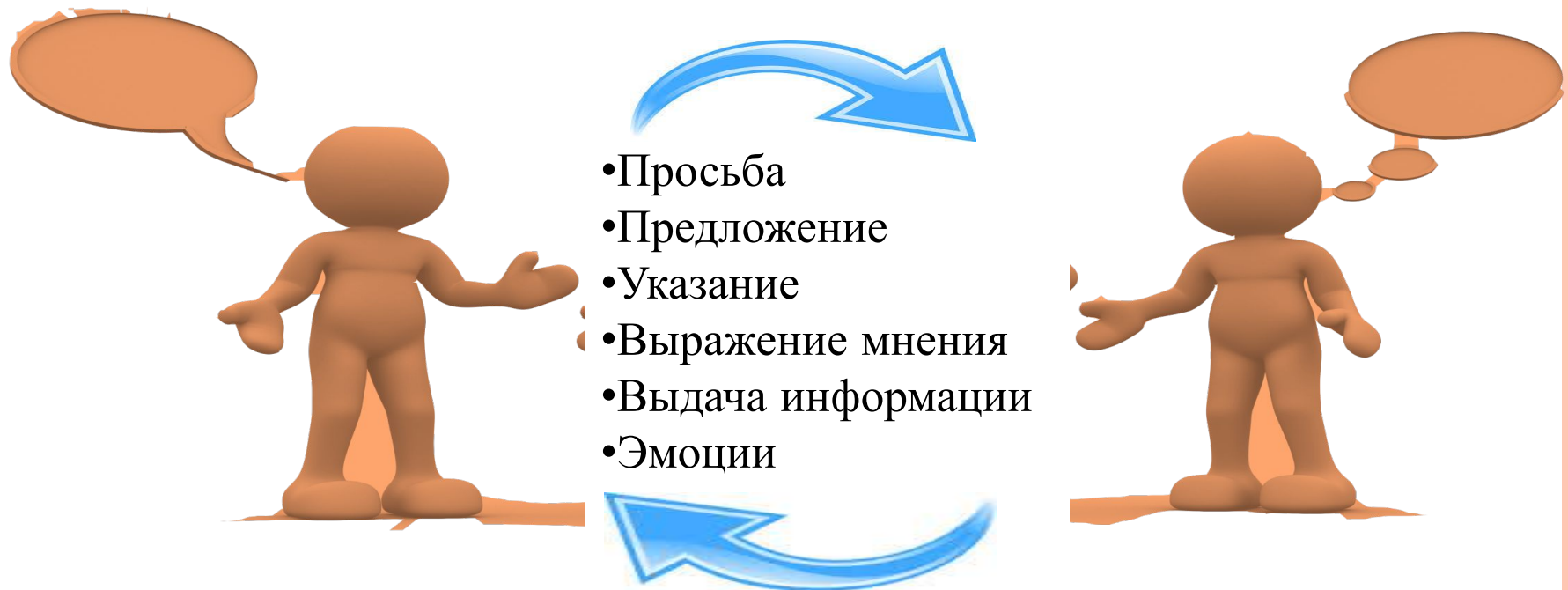
Задания,
распоряжения



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)

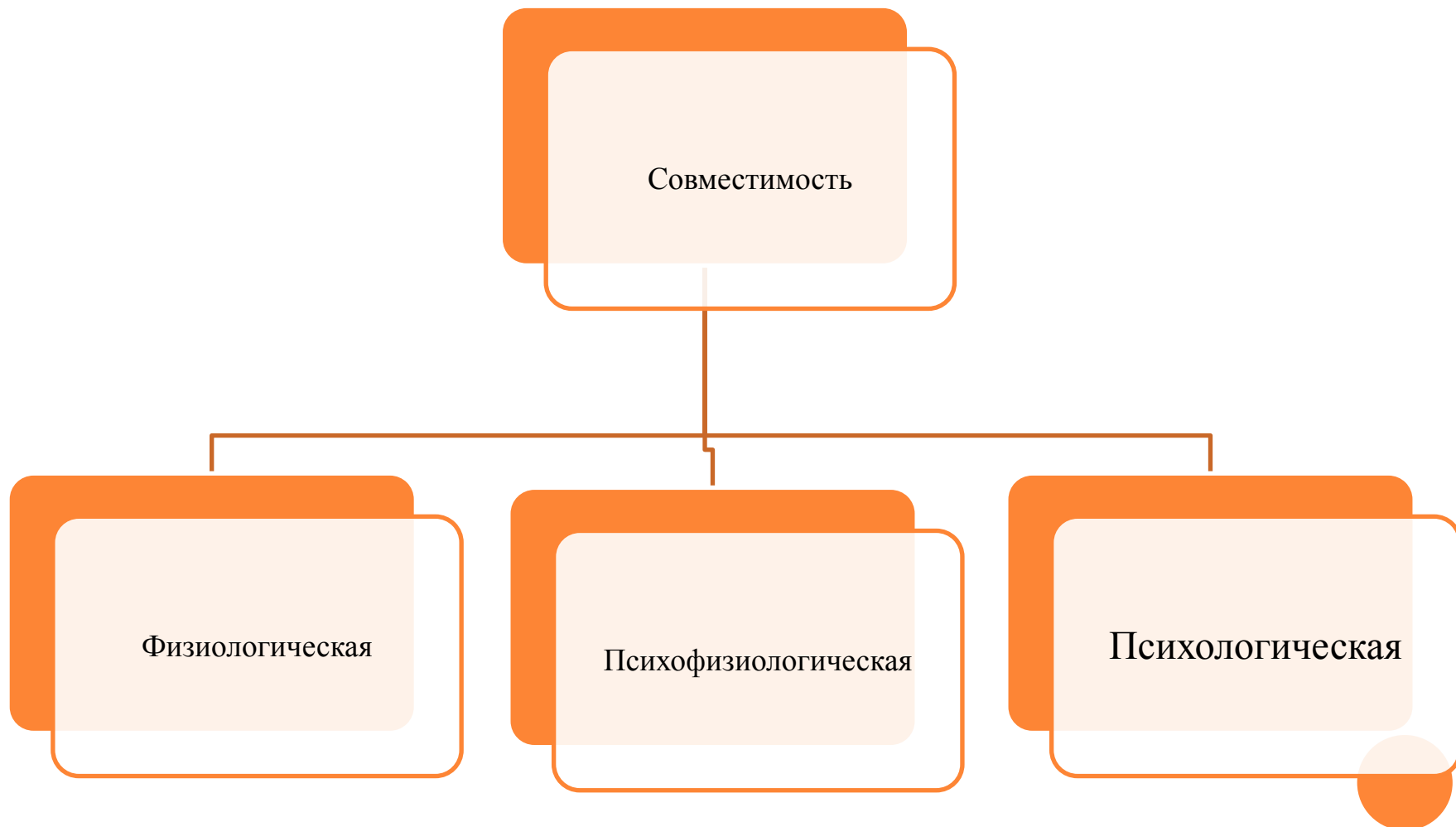
1 затрагивает
интересы 2



2 отстаивает
свои интересы



ЭФФЕКТИВНОСТЬ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

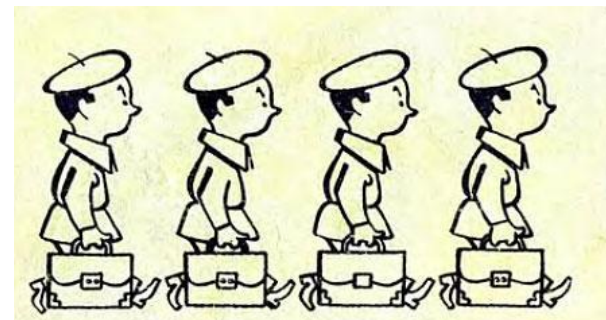


ЭФФЕКТИВНОСТЬ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

? **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**



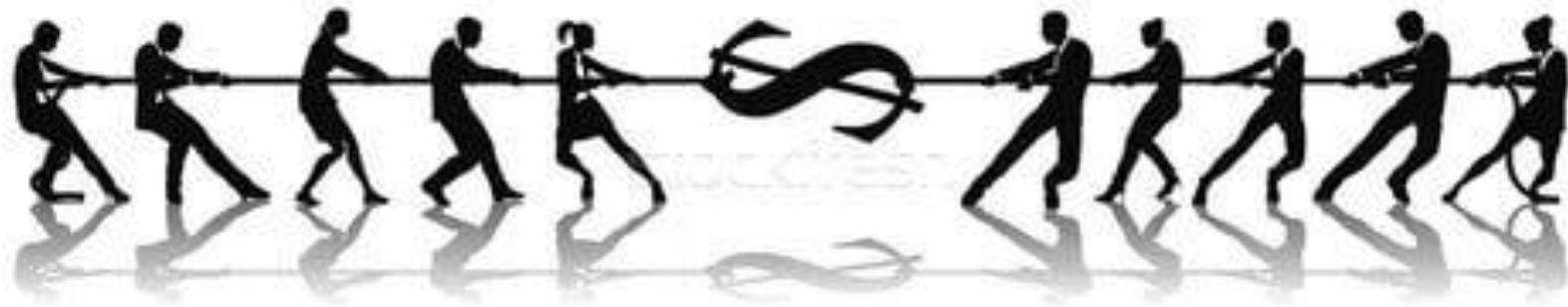
СТРАТЕГИЯ И ТАКТИКИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

- ? **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



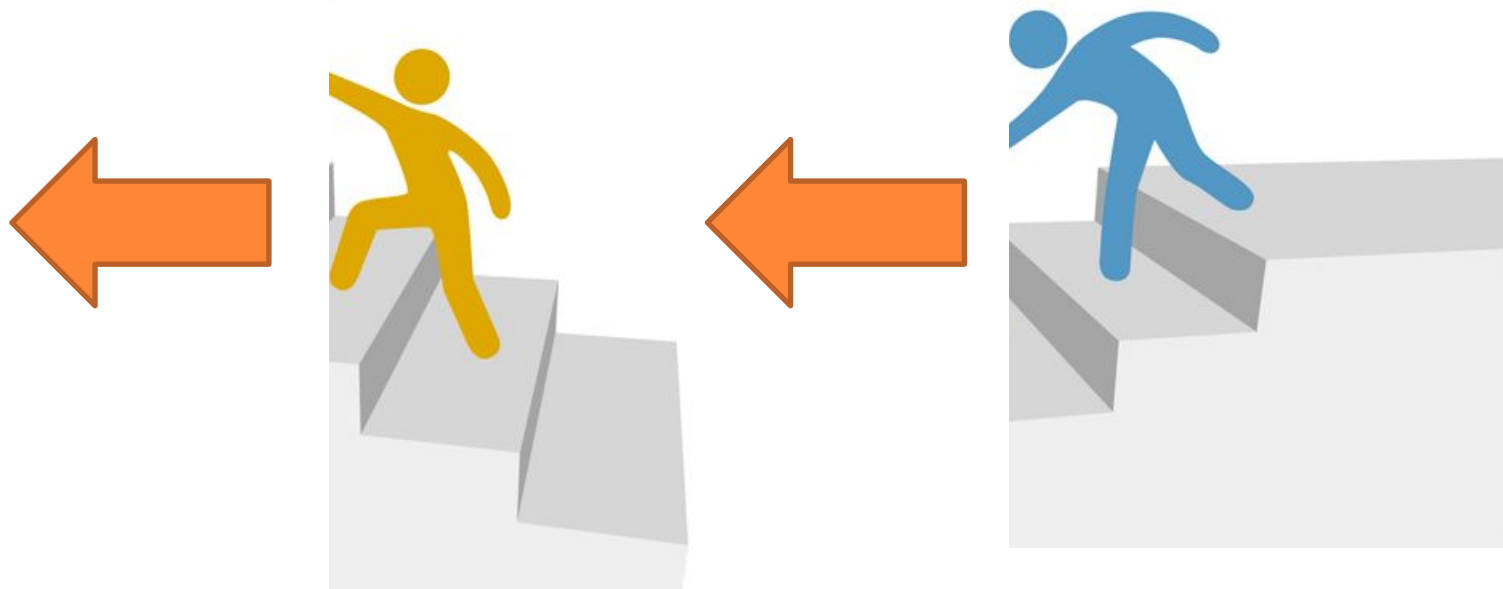
СТРАТЕГИЯ И ТАКТИКИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

- ? **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

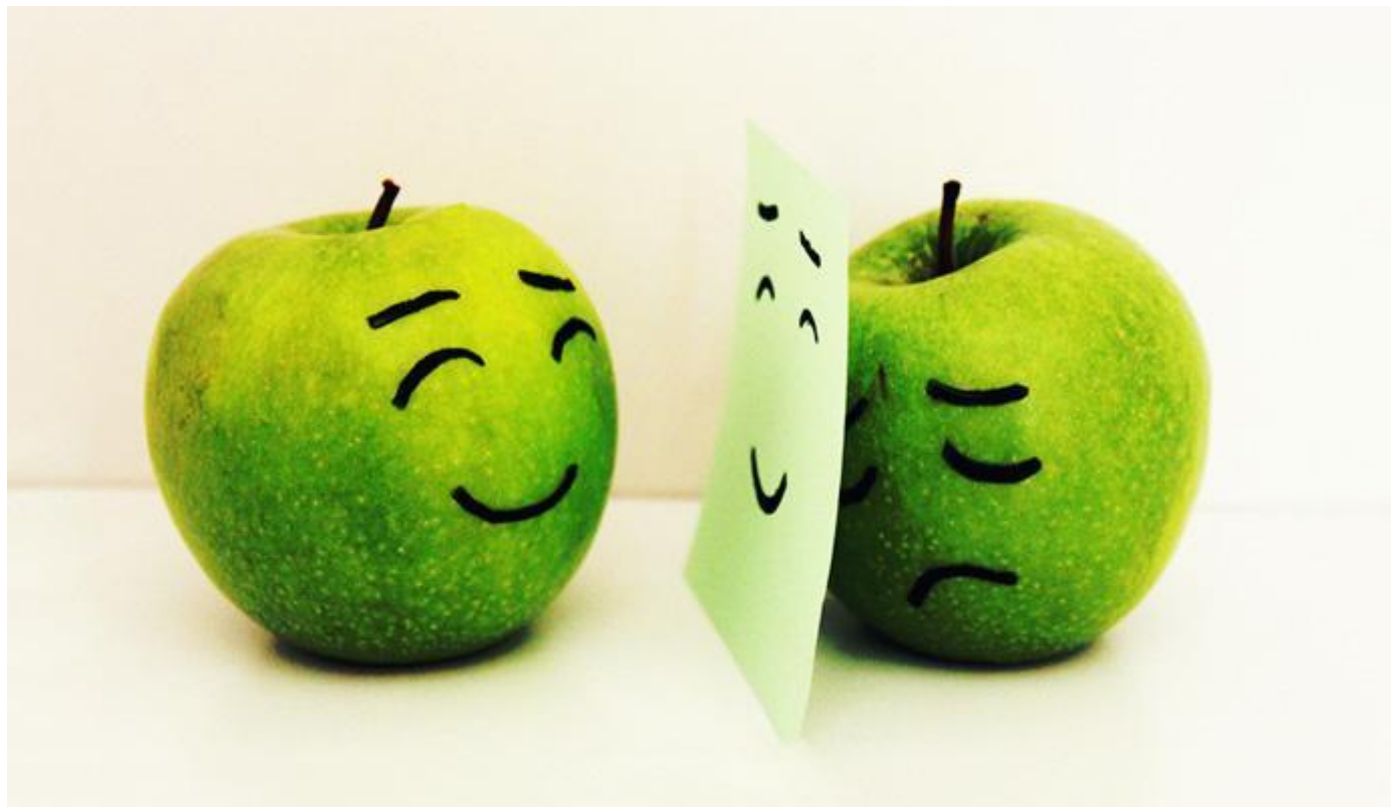
Задачи:

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...»)
- ✓ 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



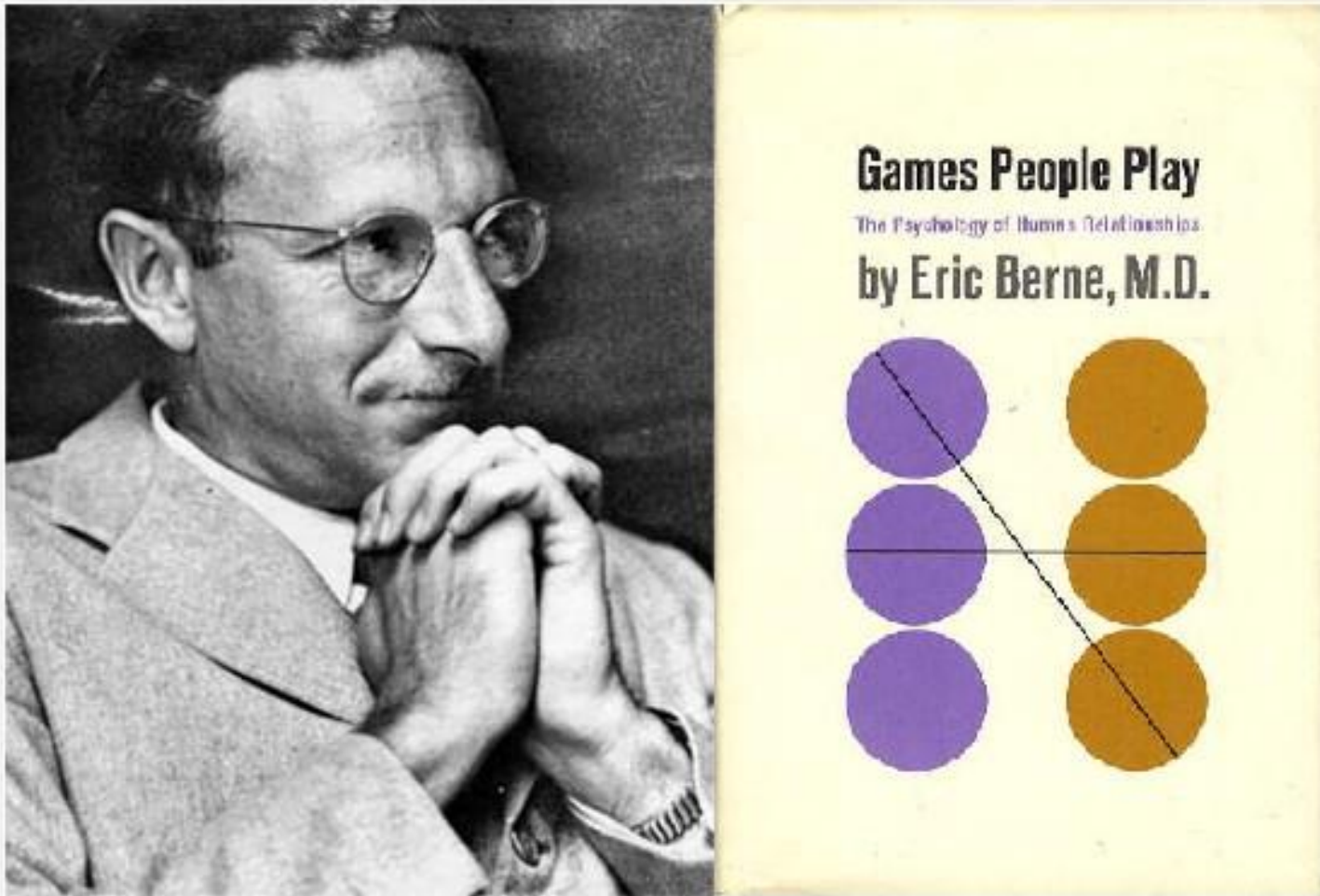
ЭТАПЫ ДЕЛОВОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

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



ТРАНЗАКТНЫЙ 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!»)



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

Взрослый



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

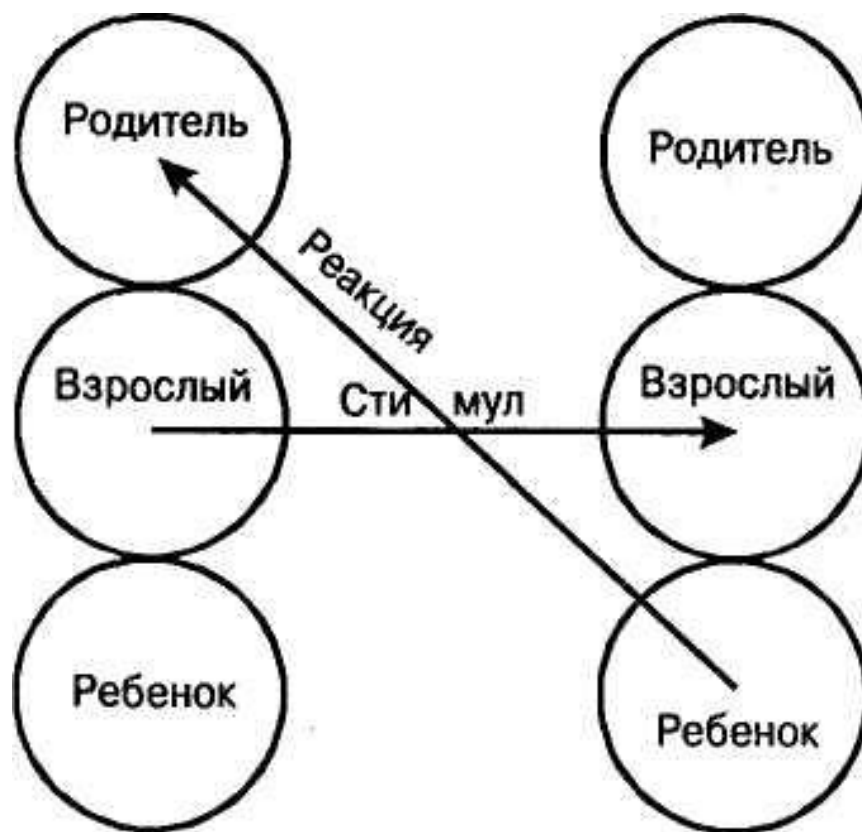
Родитель («Надо!»)



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

ТРАНЗАКТИВНЫЙ АНАЛИЗ

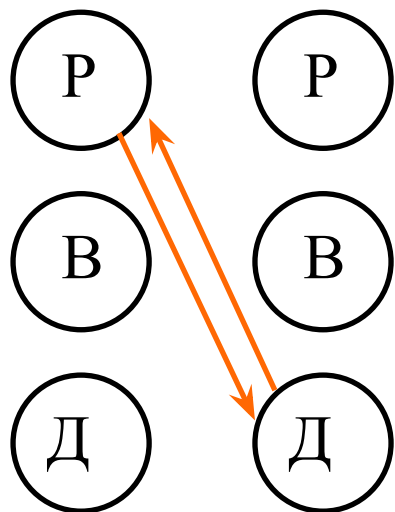
? **Транзакция** – единица общения, обмен сообщением и ответом



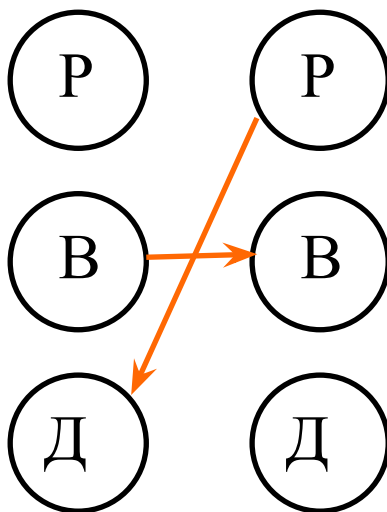
ТРАНЗАКТНЫЙ АНАЛИЗ

? Транзакции:

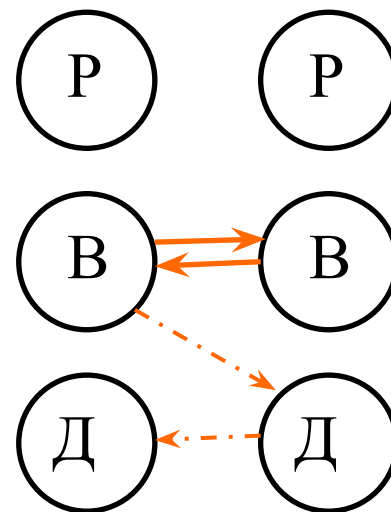
1. Дополнительные (параллельные)
2. Пересекающиеся
3. Скрытые



1



2

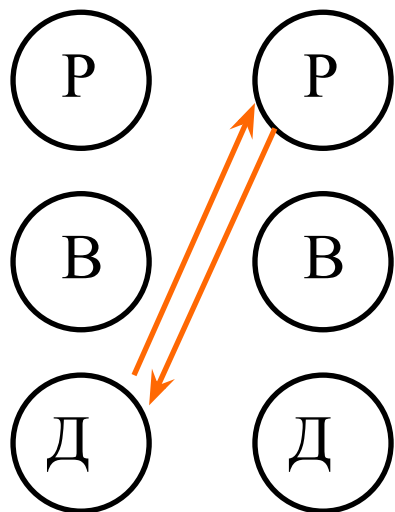


3



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!



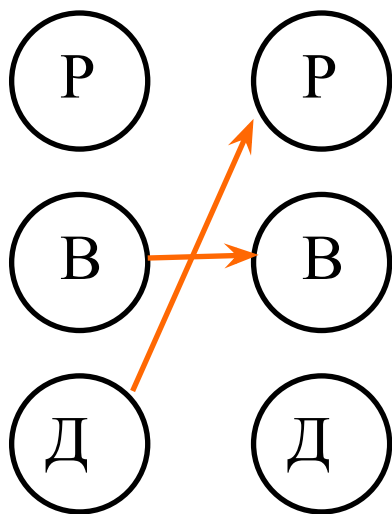
ТРАНЗАКТИВНЫЙ АНАЛИЗ

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

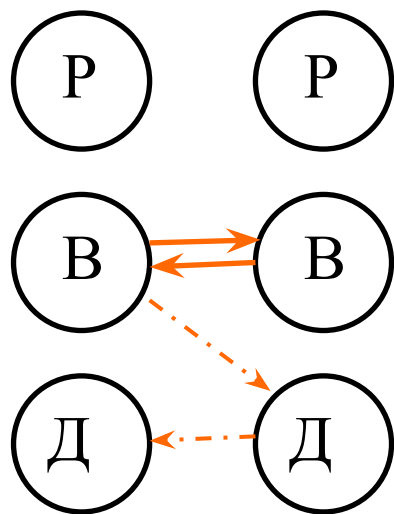


ТРАНЗАКТНЫЙ АНАЛИЗ

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

