**ИНТЕРАКТИВНАЯ СТОРОНА ОБЩЕНИЯ**

**Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль.**

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

В процессе общения люди вступают в бесконечное количество различных видов взаимодействия. Наиболее распространенным является дихотомическое деление всех возможных видов взаимодействий на два противоположных вида взаимодействия: *кооперация* (от лат. *cooperatio* — сотрудничество) и *конкуренция* (от лат. *сопсигго —* сталкиваюсь). Разные авторы обозначают эти два основных вида различными терминами. Кроме кооперации и конкуренции, говорят о согласии и конфликте, приспособлении и оппозиции, ассоциации и диссоциации и т. д. За всеми этими понятиями ясно виден принцип выделения двух различных типов взаимодействия. В первом случае анализируются такие его проявления, которые способствуют организации совместной деятельности, являются «позитивными» с этой точки зрения. Во вторую группу попадают взаимодействия, так или иначе «расшатывающие» совместную деятельность, представляющие собой определенного рода препятствия для нее.

**Кооперация**, или кооперативное взаимодействие, означает координацию единичных сил участников (упорядочивание, комбинирование, суммирование этих сил), проявляется во взаимопомощи и взаимовлиянии и предусматривает совместное достижение целей. Кооперация является необходимым элементом совместной деятельности, порожденный ее особой природой.

**Конкуренция** – 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. Степени конкуренции: соревнование, соперничество, конфронтация, конфликт.

Во взаимодействии принципиально важна проблема содержания деятельности, в рамках которой и происходят эти типы взаимодействия. Так кооперативный тип взаимодействия возможен не только в условиях производства, но, например, и при осуществлении каких-либо асоциальных, противоправных поступков – совместного ограбления, кражи и т.д. Поэтому кооперация в социально-негативной деятельности не обязательно та форма, которую необходимо стимулировать: напротив, деятельность, конфликтная в условиях асоциальной деятельности, может оцениваться позитивно. Кооперация и конкуренция лишь формы «психологического рисунка» взаимодействия, содержание же и в том и в другом случае задается более широкой системой деятельности, куда кооперация или конкуренция включены.

1. ***Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа***

Позиции взаимодействия в общении представлены в трансактном анализе – направлении, разработанном в 50-е годы XX века американским психологом Эриком Берном и предполагающем управлять действиями участников взаимодействия через регулирование их позиций, а также учет характера ситуаций и стиля взаимодействия. С точки зрения трансактного анализа каждый участник взаимодействия может занимать одну из трех позиций, которые условно обозначают как *Родитель, Взрослый, Ребенок*. Эти позиции не связаны обязательно с соответствующей социальной ролью: это чисто психологическое описание определенной стратегии во взаимодействии. 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. Эти стороны личности обладают абсолютно разными предназначениями, характеристиками и ценностями (таблица 1).

Таблица 1

Основные характеристики позиций Родитель, Ребенок, Взрослый

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Характеристики** | **Родитель** | **Взрослый** | **Ребенок** |
| 1. Характерные слова и выражения | Все знают что...; Ты не должен никогда...; Ты всегда должен... и т.д. | Как? Что? Когда? Где? Почему? Вероятно; возможно | Я сердит на тебя! Вот здорово! Отлично! Отвратительно! |
| 2. Интонации | Обвиняющие, снисходительные, критические | 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) |

*Позиция Родителя* может быть определена как позиция "Надо!", родитель все знает, все понимает, никогда не сомневается, со всех требует и за все отвечает, придерживается системы ценностей, передающихся из поколения в поколение, ориентирован на воспитание.

*Позиция Ребенка* может быть определена как позиция "Хочу!", ребенок эмоциональный, импульсивный, нелогичный, является источником интуиции, творчества, спонтанных побуждений и радости, ему свойствен детский эгоцентризм.

*Позиция Взрослого* может быть определена как объединение позиций "Хочу" и "Надо", взрослый реально анализирует и перерабатывает информацию, не поддается эмоциям, логически мыслит, эффективно взаимодействует с окружающим миром, является посредником между Родителем и Ребенком.

Взаимодействие эффективно тогда, когда трансакции совпадают, например, если партнер обращается к другому как Взрослый, и тот отвечает с такой же позиции.

***3. Ориентация на понимание и ориентация на контроль***

Американские психологи Стейнберг и Миллер анализируют взаимодействие с похожих позиций, выделяя две основные, с их точки зрения, ориентации, возможные для участников взаимодействия. Это - *ориентация на контроль* и *ориентация на понимание*.

**Ориентация на контроль** предполагает стремление одного из участников общения контролировать и управлять ситуацией и поведением других людей, которое сочетается с желанием доминировать во взаимодействии с преследованием своих, не связанных прямо с взаимодействием целей.

**Ориентация на понимание** включает стремление понять ситуацию и поведение других людей и связано с желанием лучше взаимодействовать и избегать конфликтов. При этом поведение человека основано на представлении о равенстве партнеров в общении и направлено на достижение взаимной удовлетворенности ходом общения.

«Контролеры» и «пониматели» придерживаются совершенно различных стратегий в разговоре относительно говорения и молчания.

*«Контролеры»* много говорят, значительно больше, чем другие партнеры, они как бы пытаются монополизировать взаимодействие, полностью связать его своими целями и своими темами. Довольно часто они действительно достигают контроля над взаимодействием, ориентируя его в сторону своих нужд.

*«Пониматели»* обычно больше молчат в разговоре, им свойственно слушать, наблюдать, анализировать. Они активно вовлечены во взаимодействие, однако внешне более пассивны, так как заняты внутренней работой по пониманию взаимодействия.

Разные ориентации связаны с разным распределением позиций в общении.

*Стратегия «контролера»* характеризуется неравными вертикальными (доминирующими) взаимодействиями и направлена на то, чтобы заставить партнера принять свой план взаимодействия, свое понимание ситуации. И довольно часто они действительно достигают контроля над взаимодействием.

*Стратегия «понимателя»* характеризуется равными горизонтальными (равными) взаимодействиями и направлена на адаптацию к партнеру по общению, *«пониматели»* в основном демонстрируют стремление адаптироваться (подстроиться) к партнеру по общению. Разговор двух «контролеров» часто будет напоминать псевдосоответственное общение, когда каждый партнер будет пытаться навязать другому свой план и не реагировать на его план.

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. Поскольку положение обязывает, следовательно, он должен регулировать взаимодействие.

Авторы указывают, что выделенные ориентации нельзя считать целиком и полностью отграниченными друг от друга, взаимоисключающими. Наоборот, они довольно часто могут сосуществовать, пересекаться, границы между ними стерты.

Таким образом, в процессе взаимодействия люди реализовывают планы, цели и решают деловые проблемы. В ходе взаимодействия изменяется поведение партнеров, вырабатываются общие мнения для достижения необходимого результата.

**Взаимодействие как организация совместной деятельности**

1. ***Понятие межличностного взаимодействия***

В ходе общения для участников важно не только обмениваться информацией, но и организовывать «обмен действиями», спланировать общую стратегию.

Термин, обозначающий характеристику тех компонентов общения, которые связаны с взаимодействием людей, с непосредственной организацией их совместной деятельности – **интеракция**.

Понятие межличностного взаимодействия отражает инструментально-технологическую сторону общения и носит название **интерактивная сторона общения**.

Вступая в бесконечное количество различных видов взаимодействия, люди зачастую руководствуются следующими *основными мотивами взаимодействия*:

* максимизации общего выигрыша (мотив кооперации);
* максимизации собственного выигрыша (мотив индивидуализма);
* максимизации относительного выигрыша (мотив конкуренции);
* максимизации выигрыша другого человека (мотив альтруизма);
* минимизации выигрыша другого (мотив агрессии);
* минимизации различий в выигрышах (мотив равенства).

Межличностное взаимодействие разнообразно и состоит из следующих элементов:

* + действующая личность,
  + потребность в активизации поведения,
  + цель деятельности,
  + метод деятельности,
  + другое действующее лицо,
  + результат деятельности.

Межличностное взаимодействие никогда не происходит мгновенно. Для ее осуществления в сознании действующего лица должно возникнуть достаточно устойчивое побуждение к активности. Любое действие начинается с возникновения у индивида потребности, это могут быть, например, физические потребности (в пище, сне и др.), потребности в безопасности, общении, достижении определенного статуса и др. Потребность актуализирует определенные мотивы. Актуализирующиеся мотивы вызывают интерес. Развитие интереса приводит к появлению у индивида цели**.** Момент появления цели означает осознание индивидом ситуации и возможность дальнейшего развития субъективной активности, что означает потенциальную готовность к совершению действий. Таким образом, механизм социального взаимодействия состоит из потребности, мотивации и самого действия. Этот механизм можно представить в виде следующей формулы: *Потребность + Мотив + Интерес = Взаимодействие.*

1. ***Классификация взаимодействия и поведение в совместной деятельности***

Классификация взаимодействия в основе имеет количественный аспект, то есть ориентируется на количество субъектов, участвующих во взаимодействии. Согласно ей различают взаимодействие между:

* группами,
* личностью и группой,
* двумя личностями (диада).

Поведение участников совместной деятельности определяется их объективной взаимозависимостью, которая составляет необходимое условие всякого взаимодействия. Но для того чтобы установилось сотрудничество, нужна полная и всесторонняя информация об условиях, задачах, способах решения поставленных задач и других обстоятельствах, связанных с достижением общей цели. Полная информация об условиях деятельности стимулирует сотрудничество и желание помочь друг другу.

Итак, в совместной деятельности необходимы:

* искреннее сотрудничество;
* информированность обо всем, связанном с достижением цели;
* оптимальный стиль поведения.

Психологическое содержание процесса обмена действиями включает в себя три момента:

а) учет планов, «созревших в голове другого», и сопоставление их с собственными планами;

б) анализ «вкладов» каждого участника взаимодействия;

в) осмысление меры включенности во взаимодействие каждого из партнеров.

Существует много классификаций ситуаций взаимодействия. Каждая ситуация диктует свой стиль поведения и действий. Различают три основных стиля взаимодействий: *ритуальный, манипулятивный* и *гуманистический.*

**Ритуальный стиль** обычно задан некоторой культурой. Его цель - не изменить другого в общении, а поддержать связь с социумом, подкрепить представление о себе как о члене общества в данной ситуации, заявить о своей компетентности в ней: например, стиль приветствий, вопросов, задаваемых при встрече, характера ожидаемых ответов. Так, в американской культуре принято на вопрос: «Как дела?» - отвечать: «Прекрасно!», как бы дела ни обстояли на самом деле. Для нашей культуры свойственно отвечать «по существу», притом не стесняться негативных характеристик собственного бытия («Ой, жизни нет, цены растут, транспорт не работает» и т.д.). Человек, привыкший к другому ритуалу, получив такой ответ, будет озадачен, как взаимодействовать дальше.

Несоблюдение ритуала порождает предположение о некомпетентности человека, о его неумении соблюдать «правила игры» (например, длительное топтание гостя в прихожей, когда встреча давно уже закончена, может вызвать негативную оценку поведения с точки зрения принятых норм).

Характерными особенностями ритуального стиля являются *ненаправленность, неинформированность, бессодержательность, невовлеченность* или *малая вовлеченность партнеров*. При таком общении партнер становится необходимым атрибутом выполнения ритуала. Ритуальный стиль не затрагивает важнейших проблем и интересов человека, но оно необходимо человеку.

**Манипулятивный стиль** имеет целью использовать партнера по общению в своих целях и проявляется, когда цель взаимодействия состоит в намерении управлять, обучать, оказать влияние, навязать свою позицию.

Под *манипуляцией* понимают скрытое от адресата побуждение его к изменению отношения к чему-либо, принятию решений и выполнению действий, необходимых для достижения манипулятором собственных целей. При этом важно, чтобы адресат считал эти мысли, решения и действия своими собственными, а не «наведенными» извне, и признавал себя ответственным за них. Таким образом, манипулятор перекладывает ответственность за совершенное по его же научению на свою жертву. Отсюда и негативное отношение к манипуляции, хотя манипуляция может иметь и положительные последствия, например, в обучении и воспитании. При манипулятивном стиле важно найти правильный подход к собеседнику, своеобразную тактику, учитывая и его особенности, и наличную ситуацию. Для осуществления манипуляции применяется широкий набор средств, таких, как отвлечение внимания, перехват инициативы и др.

**Гуманистический стиль** имеет целью не изменение другого, а изменение представлений обоих партнеров относительно объекта взаимодействия. Относительно же друг друга целью выступает взаимная поддержка. Данный стиль позволяет удовлетворить потребность в понимании, сочувствии, сопереживании. Гуманистический стиль предполагает соответствующее осознание и даже переживание ситуации взаимодействия.

При использовании каждого стиля применяются разные приемы самоподачи - от стремления понравиться до запугивания. Нельзя однозначно сказать, какой из названных стилей «хорош» или «плох»: в разных ситуациях и при различных позициях участников взаимодействия возможны разнообразные комбинации стилей поведения. Самым же главным для эффективного взаимодействия остается адекватное согласование всех трех компонентов - позиции, ситуации и стиля.

Конкретным содержанием различных форм совместной деятельности является определенное соотношение индивидуальных «вкладов», которые делаются участниками. Так одна из схем предлагает выделить *три возможные формы*, или модели:

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

2) когда общая задача выполняется последовательно каждым участником — «*совместно-последовательная деятельность*» (пример — конвейер);

3) когда имеет место одновременное взаимодействие каждого участника со всеми остальными — «*совместно-взаимодействующая деятельность*» (пример — спортивные команды, научные коллективы или конструкторские бюро).

При анализе взаимодействия имеет значение и тот факт, как осознается каждым участником его вклад в общую деятельность: именно это осознание помогает ему корректировать свою стратегию. Очевидно, что от меры понимания партнерами друг друга зависит успешность стратегии и тактики совместных действий, чтобы был возможен их «обмен». Причем, если стратегия взаимодействия определена характером тех общественных отношений, которые представлены выполняемой социальной деятельностью, то тактика взаимодействия определяется непосредственным представлением о партнере.