**Практическое занятие**

**«Общение как взаимодействие»**

Задание 1. Ответьте на вопросы письменно

Какие существуют 2 вида взаимодействия? Приведите примеры из практики медицинского работника

1)

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |
|  |
| 2) |
|  |
|  |
|  |
|  |

По 5 предложенным критериям опишите идеальное и негативное течение консультации пациента по вопросу его заболевания. Случае негативного течения какие могут быть последствия со стороны пациента?

Идеальное:

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
| Негативное: |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
| Последствия: |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

Задание 2. Тип взаимодействия конкуренция. Когда этот тип оправдан и приведет к лучшему результату в деятельности мед работника?

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

Задание 3. Проанализируйте ситуацию письменно

*Ваш подчиненный, зрелый и талантливый специалист творческого типа, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у коллег, решает любые пробле­мы и великолепно взаимодействует в коллективе. Вместе с тем у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно.*

*В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свиде­тельствует о его негативной реакции на критику: он становится раз­дражительным и настороженным.*

Как организуете место для беседы? На что обратите внимание? Напишите план беседы (с какой целью) по любым недочетам в работе, которые могли быть выявлены.

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

Задание 4. Как теория Дж. Мида о непрерывности процесса общения как взаимодействия находит отражение в отношениях «мед работник – пациент»?

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

Задание 5. Проанализируйте реплику с точки зрения теории Э.Берна. Напишите возможные ответы, как проявления в общении соответствующих позиций (согласно концепции Э.Берна)

Пациент: - Я порезал палец! Ну помогите! (какая это позиция?)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ваш ответ как мед работника (с позиции Ребенка):

|  |
| --- |
| (Взрослого): |
| (Родителя): |

- И долго Вы собираетесь делать эту перевязку? (позиция)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ребенок):

|  |
| --- |
| (Взрослый): |
| (Родитель): |

- Современная молодежь совершенно не приспособлена к жизни! (позиция) \_\_\_\_\_\_\_

(Ребенок):

|  |
| --- |
| (Взрослый): |
| (Родитель): |

Что помогает определить позицию говорящего?

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

**Общение как взаимодействие или интерактивная сторона общения**

Интерактивная сторона общения – это термин, обозначающий характеристику тех компонентов общения, которые связаны с взаимодействием людей, с непосредственной организацией их совместной деятельности. Коммуникативный процесс рождается на основе некоторой совместной деятельности, и обмен знаниями и идеями по поводу этой деятельности неизбежно предполагает, что достигнутое взаимопонимание реализуется в новых совместных попытках развить далее деятельность, организовать ее. Для ее участников чрезвычайно важно не только обменяться информацией, но и организовать «обмен действиями», спланировать их. Коммуникация организуется в ходе совместной деятельности, «по поводу» ее.

Типы взаимодействий

Наиболее распространенным является деление всех взаимодействий на два противоположных вида: кооперация и конкуренция. Кроме кооперации и конкуренции говорят также о согласии и конфликте, приспособлении и оппозиции, ассоциации и диссоциации и т. д.

За всеми этими понятиями ясно виден принцип выделения различных видов 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: обозначает координацию единичных сил участников (упорядочивание, комбинирование, суммирование этих сил). Кооперация – необходимый элемент совместной деятельности, порожденный ее особой природой. Важным показателем «тесноты» кооперативного взаимодействия является включенность в него всех участников процесса.

Что касается другого типа взаимодействия – конкуренции, то здесь чаще всего анализ сконцентрирован в наиболее яркой ее форме, а именно на конфликте, столкновении целей, интересов, позиций, мнений или взглядов оппонентов (субъектов взаимодействия). В основе любого конфликта лежит ситуация, включающая либо противоречивые позиции сторон по какому-либо поводу, либо противоположные цели или средства их достижения в данных обстоятельствах, либо несовпадение интересов, желаний, влечений оппонентов.

Конфликты обычно возникают непредвиденно, стихийно, ситуативно. Чаще всего «пищу» им дают отрицательные оценки, носящие критических характер. Поэтому такие оценки лучше не делать, а если и делать, то очень осторожно. Американский психолог Дейл Карнеги считает, что критика является той «опасной искрой, кото­рая может вызвать взрыв в пороховом погребе гордости». Далее он советует: «Вместо того, чтобы осуждать людей, давайте попытаемся понять их. Попытаемся представить себе, почему они поступают так, а не иначе».

В условиях конфликтной ситуации, связанной с критикой действий собеседника, главное – не потерять внутреннего самообладания, сразу же прекратить критику, постараться объективно разобраться в причинах, вызывавших недовольство и любым способом смягчить напряженную ситуацию. Хорошим средством предупреждения конфликтов служит умение слушать собеседника. От того, насколько собеседнику предоставлена возможность высказаться, во многом зависит его расположение и доверительность. Между тем, по данным психологических исследований лишь 10% людей умеют выслушать другого в случае возникших разногласий.

При анализе различных типов взаимодействия принципиально важна проблема содержания деятельности, в рамках которой даны те или иные виды взаимодействия, поскольку оно может быть различным. Кооперативную форму взаимодействия можно констатировать не только в условиях производства, но и при осуществлении каких-либо асоциальных, противоправных поступков – совместного ограбления, кражи и т. д. Поэтому кооперация в социально-негативной деятельности – не та форма, которую необходимо стимулировать: напротив, деятельность, конфликтная в условиях асоциальной деятельности, может оцениваться позитивно.

Под взаимодействием в психологии, кроме того, обычно понимается не только влияние людей друг на друга, но и непосредственная организация их совместных действий, позволяющая группе реализовать общую для ее членов деятельность. Взаимодействие всегда присутствует в виде двух компонентов: содержания и стиля. Содержание взаимодействия определяет, вокруг чего или по поводу чего развертывается то или иное взаимодействие. Стиль взаимодействия указывает на то, как человек взаимодействует с окружающими.

Можно говорить о продуктивном и непродуктивном стилях взаимодействия. Продуктивный стиль представляет собой плодотворный способ контакта партнеров, способствующий установлению и продлению отношений взаимного доверия, раскрытию личностных потенциалов и достижению эффективных результатов в совместной деятельности. Непродуктивный стиль взаимодействия — неплодотворный способ контакта партнеров, блокирующий реализацию личностных потенциалов и достижение оптимальных результатов совместной деятельности.

Обычно выделяют пять основных критериев, позволяющих правильно понять стиль взаимодействия:

1. Характер активности в позиции партнеров (в продуктивном стиле — «рядом с партнером», в непродуктивном — «над партнером»).
2. Характер выдвигаемых целей (в продуктивном стиле — партнеры совместно разрабатывают как близкие, так и дальние цели; в непродуктивном — доминирующий партнер выдвигает только близкие цели, не обсуждая их с партнером).
3. Характер ответственности (в продуктивном стиле за результаты деятельности ответственны все участники взаимодействия; в непродуктивном стиле вся ответственность отнесена к доминирующему партнеру).
4. Характер отношений, возникающих между партнерами (в продуктивном стиле — доброжелательность и доверие; в непродуктивном стиле — агрессия, обида, раздражение).
5. Характер функционирования механизма идентификации-обособления между партнерами

Психика людей познается и проявляется в их взаимоотношениях и общении. Взаимоотношения и общение — это важнейшие формы существования людей. В их процессе люди устанавливают контакты, связи, влияют друг на друга, осуществляют совместные действия и испытывают взаимные переживания.

Во взаимодействии реализуется отношение человека к другому человеку как к субъекту, у которого есть свой собственный мир. Взаимодействие человека с человеком в обществе — это и взаимодействие их внутренних миров: обмен мыслями, идеями, образами, влияние на цели и потребности, воздействие на оценки другого индивида, его эмоциональное состояние.

Взаимодействие, кроме того, можно представить как систематическое, постоянное осуществление действий, имеющих целью вызвать соответствующую реакцию со стороны других людей. Совместная жизнь и деятельность в отличие от индивидуальной имеет вместе с тем более жесткие ограничения любых проявлений активности-пассивности индивидов. Это вынуждает людей строить и согласовывать образы «я—он», «мы—они», координировать усилия между ними. В ходе реального взаимодействия формируются также адекватные представления человека о себе, других людях, их группах. Взаимодействие людей выступает ведущим фактором в регуляции их самооценок и поведения в обществе.

Взаимодействие бывает межличностным и межгрупповым.

Межличностное взаимодействие — это случайные или преднамеренные, частные или публичные, длительные или кратковременные, вербальные или невербальные контакты и связи двух; и более человек, вызывающие взаимные изменения их поведения, деятельности, отношений и установок.

Основными признаками такого взаимодействия выступают:

* наличие внешней по отношению к взаимодействующим индивидам цели (объекта), достижение которой предполагает взаимные усилия;
* эксплицированность (доступность) для наблюдения со стороны и регистрации другими людьми;
* рефлексивная многозначность — зависимость его восприятия от условий осуществления и оценок его участников.

Межгрупповое взаимодействие — процесс непосредственного или опосредованного воздействия множественных субъектов (объектов) друг на друга, порождающий их взаимную обусловленность и своеобразный характер отношений. Обычно оно имеет место между целыми группами (а также их частями) и выступает как интегрирующий (или дестабилизирующий) фактор развития общества.

В процессе осуществления этих типов взаимодействия, как правило, проявляются следующие ведущие стратегии поведения вo взаимодействии:

1. Сотрудничество, направленное на полное удовлетворение частниками взаимодействия своих потребностей (реализуется мотив либо кооперации, либо конкуренции).
2. Противодействие, предполагающее ориентацию на свои цели без учета целей партнеров по общению (индивидуализм).
3. Компромисс, реализующийся в частном достижении целей партнеров ради условного равенства.
4. Уступчивость, предполагающая жертву собственных интересов для достижения целей партнера (альтруизм).
5. Избегание, которое представляет собой уход от контакта, потерю собственных целей для исключения выигрыша другого.

В основу деления на типы могут быть положены также намерения и действия людей, которые отражают понимание ими ситуации общения. Тогда выделяют три типа взаимодействий: дополнительное, пересекающееся и скрытное.

Дополнительным называется такое взаимодействие, при котором партнеры адекватно воспринимают позицию друг друга. Пересекающееся — это такое взаимодействие, в процессе которого партнеры, с одной стороны, демонстрируют неадекватность понимания позиций и действий другого участника взаимодействия, а с другой — ярко проявляют свои собственные намерения и действия. Скрытое взаимодействие включает в себя одновременно два уровня: явный, выраженный словесно, и скрытый, подразумеваемый. Оно предполагает либо глубокое знание партнера, либо большую чувствительность к невербальным средствам общения — тону голоса, интонации, мимике и жестам, поскольку именно они передают скрытое содержание.

В своем развитии взаимодействие проходит несколько этапов (уровней).

На своем начальном (низшем) уровне взаимодействие представляет собой простейшие первичные контакты людей, когда между ними имеет место лишь первичное и очень упрощенное взаимное или одностороннее «физическое» влияние друг на друга с целью обмена информацией и общения, которое в силу конкретных причин может и не достигать своей цели, а потому и не получать всестороннего развития.

Главное в успехе первичных контактов заключается в принятии или непринятии партнерами по взаимодействию друг друга. При этом они не составляют простой суммы индивидов, а являются некоторым совершенно новым и специфическим; образованием связей и отношений, которое регулируется реальным или воображаемым (представляемым) различием — сходством, подобием — контрастом людей, включенных в совместную деятельность (практическую или умственную). Любой контакт обычно начинается с конкретно-чувственного восприятия внешнего облика, особенностей деятельности и поведения других людей.

Большую роль во взаимодействии на его начальном этапе, играет и эффект конгруэнции. Конгруэнция — подтверждение взаимных ролевых ожиданий, полное взаимопонимание, единый резонансный ритм, созвучность переживаний участников контакта. Конгруэнция предполагает минимум рассогласований в узловых моментах линий поведения участников контакта следствием чего является снятие напряжения, возникновение доверия и симпатии на подсознательном уровне.

На своем среднем уровне развития процесс взаимодействия людей получил название продуктивной совместной деятельности. Здесь развивающееся постепенно активное сотрудничество между ними находит все большее выражение в эффективном решении проблемы соединения взаимных усилий партнеров.

Обычно различают три формы или модели организации совместной деятельности:

1. каждый участник делает свою часть общей работы независимо от другого;
2. общая задача выполняется последовательно каждым участником;
3. имеет место одновременное взаимодействие каждого участника со всеми остальными.

Общие устремления людей вместе с тем могут привести к столкновениям в процессе согласования позиций. В результате люди вступают в отношения «согласия-несогласия» друг с другом. В случае согласия происходит вовлечение партнеров в совместную деятельность. При этом происходит распределение ролей и функций между участниками взаимодействия. Эти отношения вызывают особую направленность волевых усилий у субъектов взаимодействия. Оно связано либо с уступкой, либо с завоеванием определенных позиций. Поэтому от партнеров требуются проявления взаимной терпимости, собранности, настойчивости, психологической подвижности и других волевых качеств личности, опирающихся на интеллект и высокий уровень сознания и самосознания личности.

В это время происходит постоянное согласование мыслей, чувств, отношений партнеров по совместной жизнедеятельности. Оно облекается в различные формы влияния людей друг на друга. Регуляторами взаимовлияний являются механизмы внушения, конформности и убеждения, когда под действием мнений, отношений одного партнера изменяются мнения, отношения другого партнера.

Высшим уровнем взаимодействия всегда выступает исключительно эффективная совместная деятельность людей, сопровождающаяся взаимопониманием.

Взаимопонимание людей – такой уровень их взаимодействия, при котором они осознают содержание и структуру настоящего и возможного очередного действия партнера, а также взаимно содействуют достижению единой цели. Существенной характеристикой взаимопонимания всегда выступает его адекватность. Она зависит от целого ряда факторов: от типа отношений между партнерами (отношений знакомства и приятельства, дружеских, любовных и супружеских отношений, товарищеских деловых отношений), от знака или валентности отношений (симпатий, антипатий, индифферентных отношений); от степени возможной объективации, проявляемости свойств личности в поведении и деятельности людей (общительность, например, легче всего наблюдается в процессе взаимодействия, общения).

Для взаимопонимания недостаточно совместной деятельности, нужно взаимосодействие. Оно исключает свой антипод – взаимопротиводействие, с появлением которого возникают недопонимание, а потом и непонимание человека человеком.

**Теории**

Дж. Хоманс, автор теории обмена, считает, что люди взаимодействуют друг с другом на основе своего опыта, взвешивая возможные вознаграждения и затраты. Эта теория опирается на четыре принципа:

1) чем больше вознаграждается определенный тип поведения, тем чаще он будет повторяться;

2) если вознаграждение за определенные типы поведения зависит от каких-то условий, человек стремится их воссоздавать;

3) если вознаграждение велико, человек готов затратить больше усилий ради его получения;

4) когда потребности человека близки к насыщению, он в меньшей степени готов прилагать усилия для их удовлетворения.

С помощью теории Хоманса могут быть описаны разные сложные виды взаимодействий: отношение к власти, переговорный процесс, лидерство и т.п. Он рассматривает социальное взаимодействие как сложную систему обменов, обусловленных способами уравновешивания вознаграждений и затрат.

Такое взаимодействие в общем случае больше, чем простой обмен вознаграждениями, и реакция людей на вознаграждения не всегда определяется линейной связью "стимул-реакция". Так, высокие вознаграждения могут приводить к потере активности.

З. Фрейд считал, что межличностное взаимодействие определяется в основном представлениями, усвоенными в раннем детстве, и конфликтами, пережитыми в этот период жизни. Таким образом, согласно психоаналитической теории в процессе взаимодействия люди воспроизводят детский опыт.

В основе подхода Э. Гоффмана – «теории управления впечатлениями» – лежит предположение, что ситуации социального взаимодействия напоминают драматические спектакли, в которых люди, как актеры, стремятся создавать и поддерживать благоприятное впечатление.

Наиболее подробно интерактивная сторона общения исследовалась в работах представителей символического интеракционизма (Дж. Мид, Г. Блумер), считавших, что поведение людей по отношению друг к другу и предметам окружающего мира определяется тем значением, которое они им придают.

Дж. Мид рассматривал поступки человека как социальное поведение, основанное на обмене информацией. Он считал, что люди реагируют не только на поступки других людей, но и на их намерения. Он выделял во взаимодействии два типа действий:

* 1. Незначимый жест (автоматический рефлекс типа моргания).
* 2. Значимый жест (связан с осмыслением поступков и намерений другого человека).

Во втором случае необходимо поставить себя на место другого человека или принять его роль.

Сущность концепции символического интеракционизма заключается в том, что взаимодействие между людьми рассматривается как непрерывный диалог, в процессе которого они наблюдают, осмысливают намерения друг друга и реагируют на них. Данная концепция дает более реалистическое представление о взаимодействии между людьми, чем теория обмена, однако она придает слишком большое значение символическим аспектам взаимодействия.

Еще один подход к структурному описанию взаимодействия представлен в транзактном анализе – направлении, предлагающем управлять действия участников взаимодействия через регулирование их позиций, а также учет характера ситуаций и стиля взаимодействия (Э. Берн, 1988). С точки зрения транзактного анализа каждый участник взаимодействия занимает одну из трех позиций, которые условно обозначены как Родитель, Ребенок и Взрослый. Все эти стороны личности обладают абсолютно разными предназначениями, характеристиками и ценностями.

Данные позиции не связаны с социальной ролью: эго лишь психологическое описание определенной стратегии во взаимодействии. Позиция Ребенка может быть определена как позиция "Хочу!", позиция Родителя как – "Надо!", позиция Взрослого – объединение "Хочу!" и "Надо!".

Взаимодействие эффективно, если партнер обращается к другому как Взрослый к Взрослому, и тот отвечает с такой же позиции. В других случаях взаимодействие может нарушиться и прекратиться. Например, жена обращается к мужу: "Я порезала палец" (апелляция к Взрослому с позиции Взрослого). Он может ответить: "Сейчас перевяжем" – это ответ Взрослого, "Вечно у тебя что-то случается" – ответ с позиции Родителя, "Что же я теперь должен делать?" – ответ Ребенка. В двух последних случаях эффективность невелика.



Изменить негативные модели взаимодействия крайне трудно, поскольку они осуществляются на уровне привычки.