

Занятие 8. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция.

Позиции взаимодействия в русле транзактного анализа.

Ориентация на понимание и ориентация на контроль

Цель занятия: познакомить обучающихся с типами взаимодействия, с позициями взаимодействия в рамках транзактного анализа; дать представление обучающимся об ориентации на понимание и ориентации на контроль.

Интерактивная сторона общения связана с взаимодействием людей, с непосредственной организацией их совместной деятельности, при этом действие является основным содержанием общения.

Одним из возможных способов понимания в процессе 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.

Позиции в общении рассматриваются в русле *транзактного анализа*. Данное направление в психологии было разработано в 50^е годы американским психологом и психиатром Эриком Берном. Наибольшую популярность и практическое применение получила разработанная им схема, в которой Э.Берн выделяет 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 какого состояния ведется разговор, определяются позиции и статус собеседника. Основные характеристики позиций *Родитель, Ребенок, Взрослый* сведены в таблицу:

Характеристики	Родитель	Взрослый	Ребенок
Характерные слова и	Все знают что...; Ты не должен никогда...; Ты	Как? Что? Когда? Где? Почему?	Я сердит на

выражения.	всегда должен...; Я не понимаю, как это допускают... и т.д.	Вероятно; возможно.	тебя! Вот здорово! Отлично! Отвратительно!
Интонации.	Обвиняющие, снисходительные, критические, пресекающие.	Связанные с реальностью.	Очень эмоциональные.
Состояние.	Надменное, сверхправильное, очень приличное.	Внимательность, поиск информации.	Неуклюжее, игривое, подавленное, угнетенное.
Выражение лица.	Нахмуренное, неудовлетворенное, обеспокоенное.	Открытые глаза, максимум внимания.	Угнетенность, удивление.
Позы.	Руки в бока, указующий перст, руки сложены на груди.	Наклон вперед к собеседнику, голова поворачивается за ним.	Спонтанная подвижность (сжимают кулаки, ходят, дергают пуговицу).

Каждый тип состояний важен для человека.

Родитель – все знает, все понимает, никогда не сомневается, со всех требует, за все отвечает.

Взрослый – трезво, реально анализирует, не поддается эмоциям, логически мыслит.

Ребенок – эмоциональный, импульсивный, нелогичный.

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

Ориентация на контроль предполагает стремление одного из участников общения контролировать и управлять ситуацией и поведением других людей, которое сопровождается желанием доминировать во взаимодействии. «Контролеры» много говорят. Их стратегией является стремление заставить партнера по общению принять свой план взаимодействия, навязать свое понимание ситуации.

Ориентация на понимание включает в себя стремление понять ситуацию и других людей. При этом поведение направлено на избежание конфликтов, на представление о равенстве партнеров и достижений взаимной удовлетворенности ходом общения. «Пониматели» больше молчат в разговоре. Им свойственно слушать, наблюдать, анализировать. Они пытаются понять собеседника, адаптироваться (подстроиться) к партнеру по общению. Данная ориентация важна для представителей профессий типа «человек-человек», в частности парикмахера.

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

Типы человеческого взаимодействия очень разнообразны, поэтому ученые пытаются упорядочить их многообразие. Наиболее распространенное деление взаимодействия: *кооперация* (от латинского слова – сотрудничество), предусматривающая совместное достижение целей и *конкуренция* (от латинского слова – сталкиваюсь), предполагающая создание затруднений и препятствий в достижении целей.

Деловое взаимодействие организуется на основе принятых правил и норм, которые устанавливаются законодательными актами, служебными инструкциями, этическими кодексами, нормами и правилами делового этикета.

Вопросы для самопроверки

1. В чем сущность трансактного анализа процесса взаимодействия по Э.Берну?
2. Охарактеризуйте взаимодействие с позиций ориентации на контроль и понимание.
3. Какие формы взаимодействия являются наиболее распространенными?
4. По-вашему мнению, какой тип межличностного общения характерен для «контролера» и какой тип для «понимателя»?

Используемая литература:

Г.М. Шеламова Деловая культура и психология общения Издательство «Академия», 2015г. Стр. 77-80