# Лекция 7. Межличностное взаимодействие (интерактивная сторона общения)

## Транзактный анализ

## Стили общения

## Основные стратеги поведения по Р. Бейлзу

## Теории социального взаимодействия

# 1.Транзактный анализ

**Действие** – главное содержание общения. Общаясь, мы постоянно совершаем определенные действия и постоянно реагируем на действия партнеров. Мы реагируем на действия партнеров по общению, каждый раз по-особенному интерпретирую их. От чего зависит такое восприятие? За одними и теми же словами партнеров могут стоять разные действия. Что позволяет понять смысл действий партнера?

Смысл и содержание взаимодействия невозможно понять вне определенной ситуации, также очень важно уметь соотнести действия и ситуацию. Очевидно, что одна и та же ситуация может быть по-разному «прочтена» партнерами и, соответственно, их действия в одной и той же ситуации могут быть разными.

Существует несколько общеизвестных подходов, позволяющих проанализировать ситуации и правильность выбора действий.

Подход к анализу ситуаций, в зависимости от позиций, занимаемых партнерами, развивается в русле **транзактного анализа**. Эрик Берн «Игры в которые играют люди» и М. Джеймс и Д. Джонджевал «Родиться, чтобы победить», Т. Харрис «Я – о кей – ты – о кей».

**Транзактный анализ**

Разработан в США в 1955 году.

**Транзакция** – действие (акция), направленное на другого человека, это единица общения, транзактный стимул, исходящий от определенного эго-состояния агента, плюс транзактная реакция определенного эго-состояния респондента. Транзакция, как составная часть социального действия.

**Транзактный анализ**:

1) психотерапевтическая система, основанная на анализе транзакций и серий транзакций, осуществляемых в течение терапевтических сеансов.

2) теория личности, основанная на изучении специфических эго-состояний.

3) теория социальных действий, основанная на тщательном анализе транзакций, исчерпывающее и завершенное распределение их по классам в соответствии с тем, какое из основных эго-состояний принимает в ней участие.

4) анализ единичных транзакций при помощи транзактных схем,

Все это и составляет транзактный анализ.

Главным посылом **транзактного анализа** стало предположение о том, что основными действиями в общении являются действия, осознанно или неосознанно направленные на изменение или регулирование своей или чужой позиции в общении. Существуют несколько вариантов для определения этих позиций.

Самое максимальное применение схем **транзактного анализа** разработано Э. Берном.

Основные понятия:

**состояния ЭГО** - относительно независимые и обособленные во внутреннем мире человека совокупности эмоций, установок и схем поведения. Таких обособленных комплексов и способов поведения Э. Берн выделяет три:

**- Родитель (Р) –** это такое состояние ЭГО, чувства, установки и привычное поведение которое относятся к роли родителя. Родительское Я подразделяется на: **заботливого родителя** и **критического родителя**. Родительское Я состоит из правил поведения, норм; позволяет индивиду успешно ориентироваться в стандартных ситуациях, обеспечивает успех в ситуациях дефицита времени (мыть руки или нет). Позиции **Р** – роль отца, старшей сестры, педагога, начальника.

- В**зрослый** (**В**) – это состояние обращено к реальной действительности. Эго-состояние, ориентированное на объективную, независимую обработку информации и отработку вероятностей. Это состояние принимает и перерабатывает информацию и принимает решения обдуманно, без эмоций, проверяя их реалистичность. Отличается от родительского тем, что помогает адаптироваться в уникальных ситуациях, требующих размышлений, дающих свободу выбора, необходимость осознания последствий и ответственности решений. Функции **В** – проверка того, что заложено в нашем Родительском/Детском «Я». Роли **В** – сосед, случайный прохожий, подчиненный, знающий себе цену и т.д.

- **Ребенок (Рб)** - это актуализация установок и поведения, выработанного в детстве. Адаптированный ребенок отвечает за реализацию родительских директив. Естественный ребенок автономен. Отвечает за творчество, оригинальность, разрядку напряжения, получения приятных впечатлений. Детское «Я» проявляется тогда, когда человек не чувствует в себе сил для самостоятельного решения или когда не может противостоять давлению другого человека. Роли – молодого специалиста, артиста – любимца публики, зятя.

**Важно**, что согласно теории Э. Берна, **Р, В** и **Рб** – это не абстрактные стили поведения, а вполне конкретные и значимые воспоминания, имеющиеся у каждого человека. И которые далеко не всегда можно произвольно припомнить. Но они есть и оказывают ощутимое влияние на поведение человека.

Каждое «Я» выполняет свои функции и задачи, поэтому является жизненно важным. Для оптимального функционирования личности, с точки зрения транзактного анализа, необходимо, чтобы в личности были гармоничны все три состояния.

**Важно** отметить, что одни транзакции приводят к оптимизации отношений, другие наоборот. Различают:

* **Параллельные** **трансакции** – находятся на одинаковых позициях и ожидаются ответы именно с тех позиций, на которых стоят партнеры. Вопрос от **В** к **Рб**, ответ **Рб** для **В**.
* **Пересекающиеся трансакции** **–** это неправильное взаимодействие. Стороны демонстрируют неадекватность понимания позиций и действий другого участника, а с другой стороны, ярко проявляют свои собственные намерения и действия.

***Пример.*** *Приятель спрашивает, который час, а другой отвечает: «Ты что не можешь посмотреть на свои часы?».*

* **Скрытые трансакции** – они включают в себя два уровня – явный, выраженный словесно, и скрытый, подразумеваемый. За внешней безобидностью скрывается обидный подтекст.

Позитив = параллельные транзакции, ссоры и конфликты = пересекающиеся.

Транзактный анализ нанимается изучением комплексных стереотипов поведения в стандартных ситуациях. Среди таких стереотипов поведения важную роль занимают **игры**.

**Игры** – стандартные цепочки трансакций. Общая черта таких игр – в основном отсутствие враждебности и подчинение определенных правил, договору.

**Три типа: жертва, преследователь, избавитель.**

Транзактный анализ исследует также одну из главных потребностей человека – потребность в **структурировании времени**. Т.е. нахождение какого-либо занятия с целью избавления от скуки, безделья, однообразия жизни.

Выделяют **6 способов** упорядочения времени:

* **Отстраненность** (замкнутость) – отказ от общения,
* **Ритуал** – порядок проведения времени. Все заранее знают, кто и что будет делать.
* **Деятельность** – целенаправленные действия (свидание, мытье окон, проведение занятий, написание книг, подготовка к экзаменам и т.д.).
* **Развлечения** – участие в занятиях, которые приносят удовольствия.
* **Игры** – последовательность взаимодополнительных, содержащих скрытые компоненты трансакций, с заранее предопределенной, легко предсказуемой концовкой. Игры позволяют структурировать время в тех случаях, когда потребность в одобрении (поглаживании) очень велика, но ощущение неблагополучия препятствует достижению близости.
* **Близость** – отказ от первых 5 способов. Позиции партнеров «Я хороший – ты хороший».

Игры являются частью трансакций, которые называются **сценариями**.

**Анализ сценариев** – это метод выявления ранних бессознательных решений о том, как необходимо прожить жизнь.

В определенной степени рамки поведения и даже жизнедеятельности заданы и сформированы в детстве. Стереотипы поведения навязываются ребенку в семье, определяют его поведение и даже образ мыслей. В результате обучения, навязывания ребенку игр у него появляются «активные» стереотипы поведения и шаблоны «пассивного поведения».

**Основные характеристики позиций Родителя, Взрослого и Ребенка**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Основные**  **характеристики** | **Родитель** | **Взрослый** | **Ребенок** |
| **Характерные**  **слова** | «Все знают, что ты не должен никогда…»  «Я не понимаю, как это допускают…» | «Как?, «Что?»  «Когда?» «Где?»  «Почему?»  «Возможно..»  «Вероятно..» | «Я сердит на тебя!»  «Вот здорово!»  «Отлично!»  «Отвратительно!» |
| **Интонации** | Обвиняющие  Снисходительные  Критические  Пресекающие | Связанные с реальностью | Очень эмоциональные |
| **Состояния** | Надменное  Сверхправильное  Очень приличное | Внимательность  Поиск информации | Неуклюжее  Игривое  Подавленное  Угнетенное |
| **Выражения лица** | Нахмуренное  Неудовлетворенное  Обеспокоенное | Открытые глаза  Максимум внимания | Угнетенность  Удивление |
| **Позы** | Руки в бока  Указывающий перст  Руки сложены на груди | Наклонен вперед  к собеседнику, голова поворачивается вслед за ним | Спонтанность, подвижность  (сжимают кулаки, ходят, дергают пуговицу и др.) |

# 2. Стили общения

Сколько стилей общения всего? На это достаточно трудно ответить, поскольку выбор стиля общения выбирается человеком в соответствии с его мировоззрением, положением в обществе, личностными характеристиками. Но если взять за основу готовность индивида к той или иной ситуации, то в стилях общения можно выделить 3 основных направления:

* **Ритуальное общение**. Главная задача - поддержание связей с социумом, подкрепление представлений о себе. Много контактов со стороны (день рожденья).

**Партнер** – атрибут, его индивидуальные особенности не существенны, важны только его компетентность в отношении данного ритуала.

**Важно** – разобраться как себя вести и распознать ситуацию (уход из гостей).

Ритуальное общение редко обладает жизнью, оно является прологом к манипулятивному общению.

* **Манипулятивное** **общение**. Главная задача – демонстрация партнеру достижения цели. Цель - «подсунуть» стереотип, который, как нам кажется, выгоден в данный момент. Если цель одинакова у обоих, то победит тот, кто окажется наиболее искусным манипулятором, тот кто лучше знает своего партнера, лучше понимает цели и владеет техникой. Это имеет широкое применение в деловом общении. (Типичный прием манипулятивного общения - тон по телефону, каким тоном и с кем ведется разговор).

**Важно** отметить, что манипулятивное общение может деформировать личность. В силу частого применения данной техники на профессиональном поприще деятельности, манипуляция приносит успех, а далее как результат – человек начинает считать, что это единственно правильное общение. В дальнейшем все сводится к общению через манипулирование.

* **Гуманистическое общение**. Главная особенность – ожидание изменений представлений обоих партнеров в процессе общения. Цели не закреплены, не запланированы – это скорее исповедальное, психотерапевтическое общение, связанное с настроением и целью партнеров, условиями, ситуацией, стереотипами. Здесь общение зависит от индивидуальности партнеров.

**Важно** отметить, что в данном стиле общения главный механизм воздействия - внушение (суггестия) поскольку это самый эффективный механизм воздействия. Важно помнить, что внушение обоюдно, поскольку партнеры доверяют друг другу, и результатом является не изменение точек зрения.

# 3. Основные стратегии поведения по Роберту Бейлзу

Для решения задач экспериментальных исследований, психологи конкретизируют более общие типы взаимодействия, выделяя в них простые виды взаимодействий, которые затем могут быть использованы в качестве единиц наблюдения. Наиболее известна попытка такого рода принадлежит Р.Бейлзу. Он объявил наблюдаемые образы взаимодействия в целостную систему.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Типы поведения** | **Ориентации (min, max)** | | |
| **Ориентация на собственные цели** | **Ориентация на цели другого** | **Ориентация на решение проблемы** |
| **Соперничество** | max | min | min |
| **Сотрудничество** | min | min | max |
| **Компромисс** | min | min | max |
| **Приспособление** | min | max | min |
| **Избегание** | min | max | min |

Ученый исходил из того, что любое взаимодействие может быть описано с помощью четырех областей, фиксирующих ее проявления в области позитивных, негативных эмоций, постановки проблем и решения этих проблем. В каждой из этих областей им выделялись три типа поведения. Например, в первой области он отмечал солидарность, снятие напряжения, согласие.

|  |  |
| --- | --- |
| **Области взаимодействия** | **Основные поведенческие проявления** |
| Позитивные эмоции | Выражение солидарности  Снятие напряжения  Выражение согласия |
| Решение проблем | Предложения указания  Выражение мнений  Выдача ориентаций |
| Постановка проблем | Просьбы об информации  Просьбы высказать мнение  Просьбы об указаниях |
| Негативные эмоции | Выражение несогласия  Создание напряженности  Демонстрация антагонизма |

Стоит отметить, что эта система фиксирует только форму взаимодействий и не дает оценку того, по поводу чего происходит взаимодействие.

Бейлз считал, что выбор решения действия зависит от эмоционального переживания участников взаимодействия и от времени взаимодействия (урок 45 минут, осмотр пациента 15 -20 минут). Длительность взаимодействия при неофициальных отношениях определяется внутренними потребностями каждого из участников общения (с кем-то можно быть очень долго, а с кем-то не хочется быть долго).

# Теории социального взаимодействия

**Теория «вознаграждения и затрат» Джорджа Хоманса**

**Дж. Хоманс считает, что люди, взаимодействуют друг с другом на основе своего опыта, взвешивая возможные вознаграждения и затраты.** Согласно этой теории, каждый из нас стремиться уравновесить вознаграждения и затраты, чтобы сделать наше взаимодействие устойчивым и приятным, поведение человека в настоящий момент определяется тем, вознаграждались ли и как именно вознаграждались его поступки в прошлом. 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 воссоздать эти условия;
    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.

Согласно Хомасу, с помощью его теории можно описать сложные виды взаимодействий: отношение власти, переговоры, лидерство и т.д. Такие виды взаимодействий всегда подкреплены обменом на вознаграждение, но высокие вознаграждения могут приводить к потере активности.

**Теория управления впечатлениями Ирвинга Гоффмана**

В ее основе лежит предположение, что ситуация социального взаимодействия напоминает драматические спектакли в которых люди есть актеры, которые стремятся поддерживать хорошее впечатление о себе, создавая соответствующие ситуации. Они как в театре (сцена, актеры, декорация). Таким способом происходит регуляция поведения окружающих людей, для того чтобы получить соответственную реакцию хорошего впечатления о себе.

**Символический интеракционизм Джорджа Мида и Герберта Блумера**

Считается, что поведение людей по отношению друг к другу и предметам окружающего мира определяется тем значением, которое 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. Разгадать намерения других можно через анализ их поступков, основываясь на свой прошлый опыт в подобных ситуациях.

Дж. Мид выдеяет типы взаимодействия:

– незначимый жест (представляет собой автоматический рефлекс);

– значимый жест (связан с осмыслением поступков и намерений другого человека. В данном случае необходимо поставить себя на место другого).

Сущность концепции – взаимодействие между людьми рассматривается как непрерывный диалог, в процессе которого они наблюдают, осмысливают намерения друг друга и реагируют на них. Интерпретация стимула осуществляется в промежуток времени между воздействием стимула и нашей ответной реакцией. В это время мы связываем стимул с символом, на основе которого определяется ответная реакция. Символом становится что – либо тогда, когда мы начинаем приписывать значение чему-то.

Г. Блумер принадлежал к Чикагской школе символического интеракционизма.

Блумер утверждал, что значение любого понятия (объекта) возникает исключительно в самом социальном взаимодействии, а не определяется свойствами объекта. Объект есть то, что он значит в ожидаемом и реальном социальном взаимодействии, а чтобы понять жизнь группы нужно идентифицировать мир её объектов в терминах значений этой группы.

Г. Блумер выделял пять стадий становления коллективного представления о социальной проблеме:

1. возникновение социальной проблемы
2. легитимация проблемы
3. мобилизация действий в отношении проблемы
4. формирование официального плана действия
5. трансформация официального плана в ходе его эмпирического осуществления.

С точки зрения Г. Блумера, символический интеракционизм покоится на трех базовых посылках:

1. Люди скорее действуют на основе значений, которые они придают предметам и событиям, чем просто реагируют или на внешние стимулы или внутренние стимулы. Характер поведения людей, прежде всего, обусловлен конкретными значениями, которые они придают друг другу в процессе коммуникации.

2. Значения являются не столько фиксированными, сформулированными заранее, сколько в определенной степени создаются, модифицируются, развиваются и изменяются в интеракционных ситуациях. Участники интеракции не следуют автоматически установленным нормам равно как и сложившимся ролям. Осознанно или нет, этим постулатом руководствуются имиджмейкеры, стремясь сделать из политических деятелей своеобразных символов сильных личностей, борцов за демократию, справедливость, патриотов, тем самым изменяя их прежнее значение.

3. Принимая роль другого, участники процесса интерпретируют значения и намерения других. Так, значения, которые определяют действие, вытекают из контекста интеракции: в большинстве ситуаций, в которых люди общаются друг с другом, они уже заранее имеют представления, как себя вести и как будут действовать другие.