

Интерактивная сторона делового общения(вопрос №6)

- ▣ Подготовил:
студент 3
курса группы
320971
Новиков И.А.



Анализ общения как *взаимодействия* представляет значительные сложности. Вообще разделение трех сторон общения — восприятия, коммуникации и взаимодействия возможно только как прием анализа: при всем старании нельзя выделить "чистую" коммуникацию, без восприятия и взаимодействия или "чистое" восприятие. Но если восприятие и коммуникация в общении все-таки в какой-то мере, с большими оговорками, но поддаются отделению от "целого", то вычленение "отдельного", взаимодействия практически невозможно.

- ▣ *Интеракция, взаимодействие в общении* — это система взаимно обусловленных действий, взаимовлияний партнеров по общению, направленных на взаимные изменения их мыслей, эмоций, установок, предпочтений и в целом поведения и деятельности в целях обеспечения результативности общения и выработки единой стратегии.

- Характерные черты взаимодействия:

-

взаимодействие — необходимый и обязательный элемент совместной деятельности, без него проблематично говорить о результативной социальной активности человека;

-

основу взаимодействия составляет многообразие межличностных контактов и действий: непосредственных и опосредованных, случайных и преднамеренных, частных и публичных, длительных и кратковременных, вербальных и невербальных;

-

для взаимодействия характерна циклическая причинная зависимость действий партнеров, когда поведение каждого выступает одновременно и стимулом, и реакцией на поведение остальных, т. е. между партнерами

- Трансактный анализ общения выделяет три основные *позиции-состояния*:
- Ребенка,
- Родителя,
- Взрослого,

- ▣ С позиции Ребенка человек смотрит на другого, как бы, снизу вверх, с готовностью подчиняется, испытывая радость от того, что его любят, но, одновременно, и чувство неуверенности, незащитности. Эта позиция, являясь основной в детстве, нередко встречается и у взрослых.
- ▣ При общении с коллегами обычно стремятся занять *позицию Взрослого*, предусматривающую спокойный тон, выдержку, солидность, ответственность за свои поступки, равноправие в общении.
- ▣ С позиции Родителя «играются» роли старого отца, старшей сестры, внимательного супруга, педагога, врача, начальника, продавца

- Поскольку любое общение осуществляется по поводу того или иного предмета, то характер взаимодействия определяется открытостью или закрытостью предметной позиции. В соответствии с которой можно выделить следующие типы общения.



Открытость общения,



закрытость общения



смешанные типы;

- Интерактивная сторона общения заключается в обмене не только знаниями и идеями, но и действиями. Общение почти всегда предполагает некоторый результат – изменение поведения и деятельности других людей. Человек вступает во взаимодействие с другими людьми, руководствуясь определенными мотивами.

- В развернутом виде в общении можно выделить такие этапы:
- 1) установление контакта;
- 2) ориентация в ситуации (люди, обстоятельства и т.д.);
- 3) обсуждение вопроса, проблемы;
- 4) принятие решения;
- 5) выход из контакта.

- В деловой коммуникации критика «вплетена» в жизнь, поэтому важно корректно подходить к таким вопросам, как: кто имеет право на критику, а кто — нет, о мере критики, о соотношении критики и «дела», о «зонах» вне критики; о том, как прибегать к критике, не «изранив» критикуемого.

- Возможны следующие варианты критики:
- упрек («А мы на вас так рассчитывали!»);
- надежда («Надеюсь, в следующий раз вас ждет успех!»);
- аналогия («В моей практике была подобная ошибка»);
- похвала («Работа выполнена хорошо, но только не для этого случая»);
- забоченность («Особую озабоченность вызывает состояние делу...»);
- сопереживание («К сожалению, вынужден отметить некачественную работу»);
- удивление («Весьма сожалею, не ожидал от вас этого»);
- смягчение («Наверное, в том, что произошло, виноваты не только вы»);
- опасение («Очень жаль, но я уверен, что подобное может повториться снова»);
- намек («Я знал одного человека, который поступил так же, но карьера у него почему-то не пошла»);

