ТЕМА 3. ИНТЕРАКТИВНАЯ ФУНКЦИЯ ОБЩЕНИЯ

Интерактивная функция общения отвечает за организацию взаимодействия между людьми, согласование действий, распределение ролей и достижение общих целей. Если коммуникативная функция — это обмен информацией, а перцептивная — восприятие и понимание партнёра, то интерактивная — это «как мы действуем вместе».

Актуальность темы особенно высока в профессиональной среде: любая работа в команде опирается на способность людей выстраивать взаимодействие, договариваться, предотвращать и разрешать конфликты.

1. Общение как взаимодействие

Взаимодействие — это система взаимных действий партнёров, направленных на достижение общего результата и/или удовлетворение потребностей каждой стороны.

Ключевые характеристики:

Взаимная обусловленность действий: поведение одного участника влияет на поведение другого и наоборот.

Наличие общей цели или контекста: даже в конфликте есть общий контекст (спор о чём-то, борьба за ресурс).

Координация усилий: согласование темпа, ролей, средств и способов действия.

В психологии общения взаимодействие рассматривается как динамический процесс, где важны не только слова, но и невербальные сигналы, паузы, интонации, пространственное расположение людей.

Примеры:

Совместная подготовка проекта: распределение задач, обсуждение сроков, контроль промежуточных результатов.

Конфликт в группе: взаимные обвинения, попытки повлиять на позицию оппонента, поиск компромисса.

2. Стратегии и тактики взаимодействия

Стратегия — общий план поведения в ситуации взаимодействия, определяющий отношение к интересам партнёра и собственным интересам.

Распространённые стратегии (на основе модели К. Томаса — Р. Килманна):

1.Соперничество (конкуренция): приоритет собственных интересов над интересами партнёра.

2.Сотрудничество(кооперация): поиск решения, удовлетворяющего обе стороны.

3.Компромисс: частичное удовлетворение интересов обеих сторон.

4.Избегание: уход от взаимодействия.

5.Приспособление**:** приоритет интересов партнёра над собственными.

Тактика — конкретные приёмы и способы реализации выбранной стратегии.

Примеры тактик:

Тактики сотрудничества: совместное формулирование проблемы, мозговой штурм, взаимные уступки, фиксация договорённостей.

Тактики соперничества: предъявление ультиматума, давление аргументами, апелляция к авторитету.

Тактики избегания: отсрочка обсуждения, перевод темы, уход из ситуации.

Стратегия задаёт направление, тактика — инструменты. Эффективное взаимодействие часто требует гибкости: менять тактику в рамках одной стратегии или даже менять стратегию по ходу взаимодействия.

3. Структура, виды и динамика партнёрских отношений

Структура партнёрских отношений включает:

Роли: формальные (начальник, подчинённый, координатор) и неформальные (лидер, критик, «миротворец»).

Нормы и правила: явные (должностные инструкции) и неявные (принятые в коллективе способы общения).

Ресурсы: информация, время, полномочия, доступ к инструментам.

Механизмы обратной связи: как участники узнают о результатах своих действий и реакции партнёра.

Виды партнёрских отношений:

Равноправные: участники имеют сопоставимые полномочия и ответственность (коллеги, партнёры по проекту).

Иерархические: есть чёткое распределение власти и ответственности (руководитель — подчинённый).

Временные/проектные: отношения формируются под конкретную задачу и прекращаются после её завершения.

Постоянные/функциональные: отношения, связанные с регулярной деятельностью (отдел, служба).

Динамика партнёрских отношений — это изменение характера взаимодействия во времени:

Этап знакомства и установления контакта: обмен ожиданиями, согласование правил.

Этап притирки: выявление различий, возможные конфликты, уточнение ролей.

Этап продуктивной работы: эффективное распределение задач, доверие, быстрая координация.

Этап трансформации или завершения: изменение состава группы, перераспределение ролей, завершение проекта.

Динамика зависит от внешних факторов (сроки, нагрузка) и внутренних (стиль общения, уровень доверия).

4. Правила корпоративного поведения в команде

Корпоративное поведение — это совокупность норм, правил и ожиданий, принятых в организации и регулирующих взаимодействие сотрудников.

Базовые правила:

-Уважение к времени: приходить вовремя на встречи, соблюдать дедлайны, предупреждать о задержках.

-Ясность и конкретика: формулировать задачи и ожидания чётко, избегать двусмысленностей.

-Конструктивная обратная связь: говорить о фактах и действиях, а не о личности; предлагать варианты улучшения.

-Распределение ответственности: фиксировать, кто за что отвечает, и согласовывать изменения.

-Конфиденциальность: не разглашать внутреннюю информацию вне согласованного круга.

-Учёт культурных и личных границ: уважать различия в стиле общения, не навязывать свой подход.

Практические инструменты:

-Регламенты и протоколы встреч.

-Таск-трекеры и чек-листы.

-Регулярные ретроспективы (разбор того, что сработало и что нет).

Эффективная команда — это не просто группа людей, а система согласованных правил и практик взаимодействия.

Интерактивная функция общения — это фундамент совместной деятельности. Понимание стратегий и тактик, структуры и динамики отношений, а также правил корпоративного поведения позволяет осознанно управлять взаимодействием и повышать эффективность командной работы.