ЧАСТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ «СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ КОЛЛЕДЖ ИННОВАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»

ЛЕКЦИЯ 3. ТЕМА 3. ИНТЕРАКТИВНАЯ ФУНКЦИЯ ОБЩЕНИЯ

1. Понятие интерактивной стороны общения

В структуре общения традиционно выделяют три взаимосвязанные стороны: коммуникативную (обмен информацией), интерактивную (организация взаимодействия) и перцептивную (восприятие и понимание партнёра). Трёхкомпонентная модель восходит к работам Б. Г. Ананьева, А. А. Бодалева, А. А. Леонтьева и получила систематическое изложение в учебнике Г. М. Андреевой «Социальная психология».

Интерактивная функция общения (от англ. interaction — взаимодействие) — это сторона общения, связанная с организацией совместной деятельности и регуляцией поведения участников. Взаимодействие рассматривается как система действий, при которой действия одного участника являются стимулом для действий другого, а совместная деятельность предполагает разделение функций, координацию усилий и взаимную регуляцию поведения.

Психологическое содержание интерактивного процесса раскрывается через понятие взаимных действий, взаимных санкций и регуляции. Л. С. Выготский, рассматривая высшие психические функции, подчёркивал, что они первоначально формируются как интерпсихические — распределённые между участниками совместной деятельности — и лишь затем становятся внутрипсихическими. Тем самым взаимодействие выступает не внешним фоном, а генетически исходной формой психического развития.

2. Типология взаимодействия

В социальной психологии принята дихотомическая классификация типов взаимодействия, восходящая к концепции сотрудничества и соперничества (П. Н. Шихирев, Г. М. Андреева):

• **Кооперация (сотрудничество)** — координация индивидуальных усилий участников, при которой достижение групповой цели обеспечивает достижение индивидуальных целей. Характеризуется принятием общей задачи, разделением функций, взаимным контролем и согласованностью действий.

• **Конкуренция (соперничество)** — взаимодействие, при котором достижение цели одним участником затрудняет или исключает её достижение другим.

Наряду с этим различают три формы социального взаимодействия по характеру ориентации на партнёра: императивное общение (принуждение к принятию позиции), манипулятивное общение (скрытое управление партнёром) и диалогическое, партнёрское общение (равноправное субъект-субъектное взаимодействие). Данная классификация разработана Г. А. Ковалёвым и А. У. Харашем.

Значимым инструментом анализа микроструктуры взаимодействия является трансактный анализ Э. Берна. В его модели выделяются три эго-состояния: Родитель (нормы, запреты, предписания), Взрослый (рациональная переработка информации) и Ребёнок (эмоциональные и спонтанные реакции). Трансакция — единица взаимодействия, состоящая из стимула и реакции. Различают параллельные (дополняющие) трансакции, при которых взаимодействие продолжается устойчиво, пересекающиеся (конфликтные) и скрытые трансакции, при которых во взаимодействие одновременно включаются несколько уровней.

Эмпирические основания типологии взаимодействия заложены в классических исследованиях Р. Бейлза (систематизация элементарных актов группового взаимодействия: задачные и эмоционально-экспрессивные категории) и Т. Парсонса (типовые переменные социального действия).

3. Стратегии и тактики взаимодействия

Стратегия взаимодействия — общая схема, определяющая направленность действий участника относительно целей и интересов сторон. В отечественной и

зарубежной литературе базовой моделью является двухмерная схема К. Томаса (модификация модели Р. Блейка и Дж. Моутона), построенная по осям «направленность на собственные интересы» и «направленность на интересы партнёра». На её основе выделяют пять стратегий поведения в конфликте: соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание (уход) и приспособление (уступка). Инструментом измерения индивидуальных диспозиций служит опросник К. Томаса (Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument).

Стратегия реализуется через совокупность тактик — конкретных приёмов взаимодействия. Систематическое описание тактик психологического воздействия разработано в работах Е. Л. Доценко и Т. С. Кабаченко. Различают конструктивные тактики (аргументация, переговоры, взаимные уступки, консультация) и деструктивные (давление, угроза, обман, эмоциональное заражение, дискредитация партнёра).

Особое место занимает проблема манипуляции. По определению Е. Л. Доценко, манипуляция — вид психологического воздействия, при котором скрытый характер воздействия достигается при сохранении внешнего паритета интересов. Противоположной стратегией является открытое убеждение, предполагающее информированность адресата и свободу его выбора.

Механизмы влияния в условиях взаимодействия описаны в работах по социальной психологии воздействия: убеждение, внушение, заражение (В. М. Бехтерев), подражание (Г. Тард, Н. К. Михайловский). Р. Чалдини систематизировал эмпирически подтверждённые закономерности влияния: взаимность, дефицит, авторитет, последовательность, социальное доказательство, симпатию.

4. Структура и динамика партнёрских отношений

Партнёрское (диалогическое) взаимодействие имеет собственную процессуальную структуру. В деловой коммуникации выделяют пять последовательных фаз:

1. Установление контакта (выравнивание эмоционального фона, формирование первичного впечатления).
2. Ориентация в ситуации (уточнение позиций, мотивов и интересов сторон).
3. Обсуждение проблемы и поиск решения.
4. Принятие решения (согласование обязательств).
5. Выход из контакта (фиксация результатов, закрепление договорённостей).

Динамика отношений описывается в терминах стадий развития. В отечественной литературе принята последовательность: знакомство, приятельство, товарищество, дружба; в деловой сфере — установление делового контакта, развитие совместимости (психологической и функциональной), становление продуктивного партнёрства. Аналогичные модели представлены в зарубежной психологии отношений (Дж. Альтман и Д. Тейлор: теория социального проникновения, описывающая расширение взаимного самораскрытия).

Регуляция совместной деятельности опирается на феномены, описанные в отечественной психологии малых групп: групповую сплочённость, ценностно-ориентационное единство (А. В. Петровский, стратометрическая концепция коллектива), совместимость (Н. Н. Обозов) и срабатываемость. Л. И. Уманский выделил этапы развития группы как коллективного субъекта совместной деятельности.

Ключевым условием устойчивого партнёрства признаётся доверие. В организационной психологии значимой моделью является концепция организационной справедливости и психологической безопасности (Э. Эдмондсон), согласно которой воспринимаемая безопасность межличностного риска определяет продуктивность командного взаимодействия.

5. Правила корпоративного поведения в команде

Корпоративное поведение регулируется нормами делового этикета, корпоративной культуры и требованиями командной деятельности. Эмпирическую основу для отбора

правил составляют: концепция командных ролей М. Белбина (роли координатора, генератора идей, реализатора, контролёра и др.), требования к распределению ответственности и результаты исследований групповой продуктивности.

Базовые правила корпоративного поведения в команде:

• Соблюдение установленных норм коммуникации: согласование каналов общения, корректность документооборота, соблюдение регламента совещаний.

• Ответственность за принятые обязательства и прозрачность отчётности о результатах.

• Корректная обратная связь: оценка деятельности, а не личности; конкретность формулировок; конструктивная направленность.

• Уважение к компетенции и разделению ролей; недопустимость публичной дискредитации коллег.

• Соблюдение принципов конфиденциальности и защиты информации.

• Конфликтное поведение — по стратегии сотрудничества или компромисса; эскалация соперничества разрушает координацию.

• Соблюдение рабочей иерархии при горизонтальной кооперации: инициатива направляется через установленные каналы.

Нарушение норм корпоративного поведения является фактором снижения групповой продуктивности и роста текучести персонала, что подтверждается данными организационной психологии и исследований организационного климата.

Интерактивная функция общения реализует регулятивный контур совместной деятельности: тип взаимодействия (кооперация либо соперничество) задаётся стратегией участника, стратегия операционализируется тактиками, а устойчивость партнёрских отношений обеспечивается динамическим механизмом — фазами контакта, развитием доверия и соблюдением корпоративных норм. Психологическая грамотность в области интерактивной стороны общения выступает профессионально значимой компетенцией, поддающейся целенаправленному развитию.