

НОМ

Коллектив авторов

Тема 5. Интерактивная сторона общения

Стратегия взаимодействия как способ объединения индивидуальных усилий людей в ходе совместной деятельности. Типы взаимодействий: кооперация и конкуренция.

Ролевое поведение личности в общении («Я» - образ, реальное «Я», имидж «Я»). Модели личности в общении. Социальная роль как идеальная модель поведения. Гендерные роли.

Общение как интеракция. Трансактный анализ Э. Берна. Типология игр и сценариев транзакций. Виды и области взаимодействий.

Проблема взаимодействия в теории обмена Дж. Хомана, теории символического интеракционизма Дж. Мида, Г. Блумера, теории управления впечатлениями Э. Гофмана.

Литература:

1. Бороздина Г.В. Психология делового общения: учебник для студ. вузов по экономич. спец. - 2. изд. - М.: ИНФРА-М, 2008. 295 с.

2. Зельдович Б.З. Деловое общение: Учебное пособие. - М: Издательство Альфа-Пресс, 2007. 456 с.

3. Морозов А. В. Деловая психология. Курс лекций; Учебник для высших и средних специальных учебных заведений. СПб.: Издательство Союз, 2000. - 576 с.

4. Журавлев А.Л. Социальная психология: учеб. пособие / А.Л. Журавлев, В.А. Соснин, М.А. Красников. – М.: ФОРУМ-ИНФРА-М, 2006. - 416 с.

5. Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления. Учебник / Л.Д. Столяренко. — Ростов н/Д: Феникс, 2005. - 416 с.

Интерактивная сторона общения включает в себя те компоненты общения, которые связаны с взаимодействием людей, с непосредственной организацией их совместной деятельности. Под взаимодействием обычно подразумевается не только обмен знаками, но и организация совместных действий, позволяющих группе реализовать общую деятельность.

В общетеоретическом плане проблемы интерактивности («обмена действиями») были предметом изучения в основном социологов и психологов, которые разработали:

- теории социального действия (М. Вебер, П. Сорокин, Т. Парсонс);
- теории социальной связи (Я. Щипаньский, В.Н. Парфенов и др.);
- мотивационный подход, связанный с мотивами межгруппового взаимодействия. В основе подхода лежит учение З. Фрейда о бессознательном влечении;

- ситуативный подход (автор М. Шериф), суть которого в том, что причина межгрупповых конфликтов лежит не только в различиях мотивов, но и в факторах непосредственного взаимодействия между группами;

- когнитивный подход, сторонники которого утверждают, что в регуляции межгруппового взаимодействия ведущая роль принадлежит когнитивным процессам (на основе мышления);

- деятельностный подход, авторы которого, отечественные психологи Л.С. Выготский, А.Н. Леонтьев, С.Л. Рубинштейн, утверждали, что в любой развитой группе межличностные отношения опосредуются содержанием, целями и задачами социально значимой деятельности.

Интерактивная сторона общения - это условный термин, обозначающий характеристику тех аспектов межличностного общения, которые связаны, прежде всего, с взаимодействием людей. В процессе общения индивид может воздействовать на мотивы, цели, программы, принятие решений, на выполнение и контроль действий, то есть на все составляющие деятельности своего партнера, включая взаимную стимуляцию и коррекцию поведения.

Можно выделить несколько *типов* взаимодействий. Наиболее распространенным является дихотомическое деление: кооперация и конкуренция, согласие и конфликт, приспособление и оппозиция.

Кооперация, или кооперативное взаимодействие, означает координацию единичных сил участников (упорядочивание, комбинирование, суммирование этих сил). Кооперация — необходимый элемент совместной деятельности, порожденный ее особой природой.

Что касается другого типа взаимодействий – конкуренции, то здесь чаще всего анализ сконцентрирован на наиболее яркой ее форме, а именно на конфликте. Конкуренция (от лат. *conspicuo* – сбегаюсь, сталкиваюсь) – это одна из основных форм организации межличностного взаимодействия, характеризующаяся достижением индивидуальных или групповых целей, интересов в условиях противоборства с добивающимися этих же целей и интересов других индивидов и групп. Конкуренция отличается сильной вовлеченностью в борьбу и частичной деперсонализацией представлений о противнике.

При анализе различных типов взаимодействия принципиально важна проблема содержания деятельности, в рамках которой даны те или иные виды взаимодействия. Так можно констатировать кооперативную форму взаимодействия не только в условиях производства, но, например, и при осуществлении каких-либо асоциальных, противоправных поступков – совместного ограбления, кражи и т.д. Поэтому кооперация в социально-негативной деятельности не обязательно та форма, которую необходимо стимулировать: напротив, деятельность, конфликтная в условиях асоциальной деятельности, может оцениваться позитивно. Кооперация и конкуренция лишь формы “психологического рисунка” взаимодействия, содержание же и в том и в другом случае задается более широкой системой деятельности, куда кооперация или конкуренция включены. Поэтому при исследовании как кооперативных, так и конкурентных форм взаимодействия недопустимо рассматривать их обе вне общего контекста деятельности.

В повседневной жизни люди вступают в бесконечное количество различных видов взаимодействия, руководствуясь зачастую следующими основными мотивами взаимодействия:

- 1) максимизации общего выигрыша (мотив кооперации);
- 2) максимизации собственного выигрыша (индивидуализм);
- 3) максимизации относительного выигрыша (конкуренция);
- 4) максимизации выигрыша другого (альтруизм);
- 5) минимизации выигрыша другого (агрессия)
- 6) минимизации различий в выигрышах (равенство).

Соответственно перечисленным мотивам можно определить ведущие *стратегии поведения* во взаимодействии:

1. Сотрудничество нацелено на максимальную реализацию участниками взаимодействия собственных интересов (реализуется либо мотив кооперации, либо конкуренция).

2. Компромисс реализуется в частном достижении целей партнеров на основе взаимных уступок ради условного равенства.

3. Противодействие (конфронтация) предполагает ориентацию на свои цели без учета целей партнеров по общению, а то и в ущерб им (индивидуализм).

4. Уступчивость предполагает жертву собственных целей для достижения целей партнера (альтруизм).

5. Избегание (уклонение) представляет собой уход от контакта, потерю собственных целей для исключения выигрыша другого.

В различных типах взаимодействия проявляются разные способы воздействия людей друг на друга.

Заражение – это распространение любой деятельности или настроения в группе. Яркий пример такого способа взаимодействия показывают спортивные болельщики. Особыми условиями, в которых усиливается воздействие через заражение, являются толпа и ситуация паники. Иногда даже целые народы могут быть подвержены эффекту психологического заражения: от массового спортивного азарта или религиозного экстаза до политически окрашенного психоза (национализм или фашизм).

Внушение – целенаправленное, неаргументированное воздействие одного человека на другого или на группу. В отличие от заражения внушение, за исключением отдельных случаев гипноза и телепатической связи, осуществляется посредством речевого сообщения и основано на ее некритическом восприятии.

Убеждение – также целенаправленный, но логически обоснованный процесс побуждения человека принять определенные ценности, верования или отношения.

Подражание – это воспроизведение человеком образцов демонстрируемого поведения. Подражание имеет важное значение для научения и освоения жизненного опыта. Как способ взаимодействия можно рассматривать и *моду*.

Совместная деятельность и общение протекает в условиях социального контроля на основе социальных норм. Обращение людей к социальным нормам делает их ответственными за их поведение, позволяет регулировать действия и поступки; оценивая их как соответствующие или несоответствующие этим нормам. Ориентируясь на нормы, человек соотносит формы своего поведения с эталонами, отбирает нужные и, таким образом, регулирует свои отношения с

другими людьми. Каждая роль (нормативно одобряемый образец поведения), в которую вступает субъект, должна отвечать совершенно определенным требованиям и ожиданиям окружающих.

Роль – это способ поведения, задаваемый обществом. Роль определяется как социальная функция личности, то есть как способ поведения людей в системе межличностных отношений, зависящий от позиции или статуса в обществе и отвечающий принятым нормам. Так, например, под половой ролью понимают систему средовых стандартов, предписаний, нормативов, ожиданий, которым человек должен соответствовать, чтобы его признавали как мальчика (мужчину) или девочку (женщину).

Так как человек живет в обществе, он выполняет в нем множество различных функций:

служебные – начальник, подчиненный, учитель, ученик, ревизор, ревизуемый, и т.д.;

житейские – квартиросъемщик, клиент, покупатель, сосед, отдыхающий, пациент, гость, хозяин и проч.;

семейные – кормилец, муж, жена, родитель, сын, дочь и т.д.

Выполнять определенную социальную функцию, значит делать то, что положено на данном месте и при данных обстоятельствах. Общество – это кооперация людей, и каждый, выполняя множество функций, вносит этим свой вклад в сохранение кооперации. Общество на всех своих членов налагает определенные социальные роли.

Социальная роль – это то поведение, которое ожидается от человека другими на определенном месте и при определенных обстоятельствах. Действуя согласно этим ожиданиям, мы и выполняем свои социальные роли. Кроме социальных мы играем межличностные роли.

Межличностная роль – это то поведение, которое ожидается от человека другим человеком согласно установившимся между нами отношениям. У каждого человека есть определенный круг людей, с которыми он сталкивается изо дня в день. В отношении одного он выступает в роли Друга, в отношении другого в

роли Недоброжелателя. Кто-то для человека Партнер, а кто-то Предмет обожания. В межличностном взаимодействии человек может играть роль лидера, отверженного, клоуна и т.д.

Внутригрупповая роль – это то поведение, которое ожидается от человека членами группы, в которую он входит в соответствии с его репутацией, приобретенной в этой группе. Причем эти роли могут быть разными в разных группах: Лидер, Чудак, Свой и т.д.

Но так как на каждом этапе жизни индивид принадлежит ко многим группам сразу, то в его памяти откладывается набор «Я»-образов. Вести себя в соответствии с каким-либо из «Я»-образов – значит, проявлять себя определенным образом, играть индивидуальную роль: «Вундеркинда», «Хозяина», «Затравленного» и т.д. Причем, с детства у человека формируется особая психическая инстанция, задача которой интегрировать разные «Я»-образы, нанизывая их на ось. Эта инстанция – «психологический автопортрет» личности. Причем каждый человек использует вытеснение, компенсации и другие психологические защитные механизмы для интеграции своего автопортрета. «Я»-образ – это зеркало с изменяющейся кривизной поверхности, причем эти изменения зависят от самого автопортрета.

Индивидуальная роль – это поведение, которое человек ожидает от самого себя (согласно своему «автопортрету»). Иными словами, в каждом человеке скрыт присущий ему «ролевой веер», т. е. набор усвоенных им психологических ролей. По мере сближения с человеком его «веер» раскрывается для восприятия во всю ширь, но в каждый момент общения вы можете видеть лишь часть этого «веера». Меньше всего он виднеется, когда человек вынужден (или считает нужным) спрятать все свои роли за одну формальную. Те «части веера», которые видны в каждый данный момент общения, называются:

Актуальная роль – это роли, которые исполняются индивидом здесь и сейчас. Актуальная роль – это комбинация ролей в конкретный период времени, это то, каким человек выглядит и позволяет себе выглядеть в данный момент коммуникации.

Выделяют также:

роли активные, т. е. исполняемые в данный момент времени;

роли латентные (не проявляющиеся в данной ситуации).

Кроме того, различают:

роли институализированные (официальные), связанные с официальными требованиями организации, в которую субъект входит;

роли стихийные, связанные со стихийно возникающими отношениями и видами деятельности.

Один и тот же человек выполняет различные роли. Множество ролевых позиций нередко порождает их столкновение — ролевые конфликты. Взаимодействие людей, исполняющих различные роли, регулируется ролевыми ожиданиями. «Исполнение» роли подвержено социальному контролю и обязательно получает общественную оценку, а сколько-нибудь незначительное отклонение от образца осуждается.

Итак, исходным условием успешности общения является соответствие поведения взаимодействующих людей ожиданиям друг друга. Но общение не всегда строится успешно и часто не лишено внутренних противоречий. В некоторых ситуациях обнаруживается антагонизм позиций, отражающий наличие взаимоисключающих ценностей, задач и целей, что иногда оборачивается взаимной враждебностью. В этом случае возникает межличностный конфликт.

В совместной деятельности причинами конфликтов могут выступать два рода детерминант: предметно-деловые разногласия и расхождение личностно-прагматических интересов. Причиной конфликта являются также непреодоленные смысловые барьеры в общении, которые препятствуют налаживанию взаимодействия общающихся. Смысловой барьер в общении — это несовпадение смыслов высказанного требования, просьбы, приказа для партнеров в общении, создающее препятствие для взаимопонимания и взаимодействия.

Здесь большое значение имеет понятие личностного смысла, глубоко проанализированное в работах А. Н. Леонтьева. Помимо общепринятой системы значений, слова, как и другие факты сознания человека, имеют некоторый

личностный смысл, некоторую особую значимость, индивидуальную для каждого. Личностный смысл приобретает то, что связывает цели деятельности с мотивами её осуществления, то, в чем запечатлены потребности человека. Одно и то же слово, действие, обстоятельство могут иметь различный смысл для разных людей. Поэтому в общении важно умение поставить себя на место того, с кем общаешься. В любой ситуации общения требуется «одинаковое понимание ситуации», т.е. понимание стратегии и тактики партнера по ситуации. Стратегия и тактика взаимодействия могут быть разработаны только на основе взаимопонимания. В. Н. Куликов говорит, что взаимопонимание между общающимися людьми — это «единство взаимного понимания, взаимной эмпатии и взаимного доверия. В этой триаде исходным является понимание другого человека, которое помогает общающимся выбирать стратегию общения и отношения друг к другу».

Одним из возможных способов понимания ситуации общения является восприятие положения партнеров, а также их позиций относительно друг друга. Каждый из нас замечал, что в любом разговоре, беседе, публичном выступлении огромное значение имеет то, кто ведущий в данном общении, а кто ведомый.

Подход к анализу ситуации в зависимости от позиций, занимаемых партнерами, развивается в русле транзактного анализа — направления, которое в последние десятилетия завоевало огромную популярность во всем мире.

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.

В теории транзактного анализа Э. Берна основными понятиями являются состояния Эго (Я) и транзакции. Под состоянием Эго (Я) Э.Берн понимает 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, взрослый и ребенок. Родитель — это такое состояние Эго (Я), чувства, установки и привычное поведение которого относятся к роли родителя. Состояние взрослого обращено к

реальной действительности, состояние ребенка — это актуализация установок и поведения, выработанного в детстве. Предполагается, что в любой момент каждый человек может быть либо взрослым, либо ребенком, либо родителем, а конкретное состояние Эго (Я), от которого ведется разговор, определяет позицию и статус человека в общении.

Важно, что, согласно теории транзактного анализа, родитель, взрослый и ребенок — это не абстрактные стили поведения, а вполне конкретные и значимые воспоминания, имеющиеся у каждого человека, которые далеко не всегда можно произвольно припомнить, но которые все-таки имеются и оказывают ощутимое влияние на поведение человека. Именно поэтому мой родитель — это конкретные личные воспоминания о том, как реагировали мои мать или отец на подобную ситуацию — я как бы перенял их стиль поведения. Мой ребенок — это не вообще ребенок, а я сам в детстве в такой ситуации. Основные особенности этих позиций представлены в табл. 1.

Таблица 1

Основные характеристики позиций родителя, взрослого и ребенка

Основные характеристики	Родитель	Взрослый	Ребенок
Характерные слова и выражения	«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
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	Наклонен вперед к собеседнику, голова	Спонтанная подвижность

	Руки сложены на груди	поворачивается вслед за ним	(сжимают кулаки, ходят, дергают пуговицу)
--	-----------------------	-----------------------------	---

Под *транзакцией* подразумеваются не слова, не реакции, а в первую очередь намерения к действию, которые, конечно, отражают понимание человеком ситуации общения. Традиционно выделяются три вида транзакций: дополнительные, пересекающиеся и скрытые. В действительности их может существовать гораздо больше, но эти три рассматриваются как типовые.

Дополнительным называется такое взаимодействие, при котором партнеры адекватно воспринимают позицию друг друга, понимают ситуацию одинаково и направляют свои действия именно в том направлении, которое ожидается и принимается партнером. Выделяют два подвида дополнительных транзакций: равные и неравные. При *равных* взаимоотношениях партнеры находятся на одинаковых позициях и отвечают именно с той позиции, с которой и ожидает партнер. Именно поэтому этот подвид можно назвать общением с полным взаимопониманием.

Неравное общение можно проиллюстрировать следующим образом.

Например, руководитель говорит: «Вы опять напутали — вам ничего нельзя поручить!», а подчиненный отвечает: «Ну что поделаешь, я вообще неспособный». Здесь действия заключаются не в передаче информации, а чаще всего именно в оценке партнеров по общению.

Следующий вид транзакции — *пересекающееся* взаимодействие. Элементы этого общения встречаются гораздо реже. По существу, пересекающееся взаимодействие — это «неправильное» взаимодействие. Его неправильность состоит в том, что партнеры, с одной стороны, демонстрируют неадекватность понимания позиции и действий другого участника взаимодействия, а с другой стороны, ярко проявляют свои собственные намерения и действия.

Например, приятель спрашивает: «Который час?», а другой отвечает: «Ты что, не можешь посмотреть на свои часы?»

В данной ситуации один приятель хотел получить информацию, а другой его не понял или не захотел понять. Если они не найдут взаимопонимания и общение не превратится в дополнительное взаимодействие, то такой разговор потенциально конфликтен.

Третьим видом транзакции являются *скрытые* взаимодействия. Это такие взаимодействия, которые включают в себя одновременно два уровня: явный, выраженный словесно, и скрытый, подразумеваемый. Рассмотрим следующий *пример*. Представим себе, что два сотрудника сидят на скучнейшем собрании и между ними происходит такой разговор.

— Не забудь, к четырем к нам придут заказчики, — говорит первый сотрудник.

— Да, пожалуй, придется сейчас уйти, — отвечает ему второй. (Это пример явного взаимодействия.)

— Дикая скука. Может быть, сбежим? — предлагает первый сотрудник.

— Ну, молодец, хорошо придумал! — отвечает ему второй. (Это пример скрытого взаимодействия.)

Понятно следующее: то, что открыто произносится, есть прикрытие для того, что подразумевается. В данном примере явное и скрытое взаимодействие происходят с различных позиций. Явное — с позиции «взрослый — взрослый», а скрытое — с позиции «ребенок — ребенок».

Использование скрытых транзакций предполагает либо глубокое знание партнера, либо большую чувствительность к невербальным средствам общения — тону голоса, интонации, мимике и жесту, поскольку именно они чаще всего передают скрытое содержание.

Однако для более глубокого понимания общения, для того чтобы можно было не только осознать свои ошибки, но и представить себе, как можно их исправить, необходимо разобраться в вопросе о происхождении различных позиций в общении. Почему человек оказывается в той или иной позиции?

Так, услышав определенные слова и интонации из уст партнера, мы можем примерно определить ситуацию. Если нам слышится раздражение или

недовольство по нашему адресу, то ситуация угрожающая, если слышны обучающие, дидактические интонации, то это ситуация поучения или воспитания. В то же время в наших силах, употребив какое-нибудь выражение, повлиять на ситуацию, задать тон и направление дальнейшему развитию событий.

Однако почему мы видим ситуацию по-разному? Каждому человеку присущ свой стиль, или модель поведения и общения, который накладывает характерный отпечаток на его действия в любых ситуациях. Причем этот стиль не может быть выведен только из каких-либо индивидуальных особенностей и личностных черт — вспыльчивости или выдержанности, доверчивости или скрытности и т. д. Стиль общения зависит от очень разных составляющих — жизненного опыта, отношения к людям, а также от того, какое общение наиболее предпочтительно в обществе, в котором живут определенные люди. Вместе с тем стиль общения оказывает огромное влияние на жизнь человека, формирует его отношение к людям, способы решения проблем и в итоге его личность.

Существует несколько теорий, описывающих (объясняющих) межличностное взаимодействие. К ним относятся: теория обмена, символический интеракционизм, теория управления впечатлениями, психоаналитическая теория. Согласно теории обмена Дж. Хоманса, люди взаимодействуют друг с другом на основе своего опыта, взвешивая возможные вознаграждения и затраты. С позиции теории символического интеракционизма Дж. Мида, Г. Блумера, поведение людей по отношению друг к другу и предметам окружающего мира определяется тем значением, которое они им придают. Теория управления впечатлениями Э.Гофмана утверждает, что ситуации социального взаимодействия напоминают драматические спектакли, в которых актеры стремятся создавать и поддерживать благоприятные впечатления. В рамках психоанализа З.Фрейда, межличностное взаимодействие, в основном, определяется представлениями, усвоенными в раннем детстве, и конфликтами, пережитыми в этот период жизни.

Согласно теории обмена, каждый из нас стремится уравновесить вознаграждение 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 определенный тип поведения зависит от каких-то условий, человек стремится воссоздать их;
- 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 Дж. Хомансу, с помощью его теории могут быть описаны разные сложные виды взаимодействий: отношение власти, переговорный процесс, лидерство и т.п. Он рассматривает социальное взаимодействие как сложную систему обменов, обусловленных способами уравнивания вознаграждений и затрат.

Такое взаимодействие в общем случае больше, чем простой обмен вознаграждениями, и реакция людей на вознаграждение не всегда определяется линейной связью типа: стимул → реакция. Высокие вознаграждения могут приводить к потере активности и т. п.

Наиболее подробно интерактивная сторона общения исследовалась в рамках символического интеракционизма. 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 предшествующие им намерения. Мы «разгадываем» мысли других, анализируя их поступки и учитывая свой прошлый опыт в подобных ситуациях. Дж. Мид выделял два типа действий: 1) незначимый жест (автоматический рефлекс типа моргания); 2) значимый жест (связан с осмыслением поступков и намерений другого человека). Во втором случае человеку необходимо поставить себя на место другого, или, говоря словами Мида, «принять роль другого». Этот процесс сложен, но мы способны его осуществлять, потому что с детства нас учат придавать значение определенным

предметам, действиям и событиям. Когда мы приписываем значение чему-то, оно становится *символом*, т.е. понятием, действием или предметом, выражающим смысл другого понятия, действия или предмета.

Сущность символического интеракционизма заключается в том, что взаимодействие между людьми рассматривается как непрерывный диалог, в процессе которого они наблюдают, осмысливают намерения друг друга и реагируют на них. Интерпретация стимула осуществляется в промежутке времени между воздействием стимула и нашей ответной реакцией. Тогда мы связываем стимул с символом, на основе которого определяется ответная реакция. В какой-то мере все является символом, но слова – наиболее важные символы, так как с их помощью мы придаем значения предметам, которые иначе остались бы лишенными смысла. Благодаря этому мы можем общаться с другими людьми. Подобное общение обусловлено тем, что люди учатся одинаково интерпретировать значения. Символический интеракционизм дает более реалистическое представление о взаимодействии между людьми, чем теория обмена, но он сосредоточен в основном на субъективных аспектах взаимодействия, уникальных для данных индивидов. На его основе не сделаны обобщения, применимые к разным ситуациям. Для развития этого подхода необходимы дальнейшие исследования типичных образцов поведения и значений, которые им придаются. Центральная идея интеракционистской концепции состоит в том, что личность формируется во взаимодействии с другими личностями. Механизмом этого формирования является установление контроля действий личности над теми представлениями о ней, которые складываются у окружающих. Эта концепция придает слишком большое значение символическим аспектам взаимодействий. Интерактивный аспект общения в такой концепции отрывается от содержания предметной деятельности, при этом взаимодействие как бы замыкается на заданную группу.

Э. Гофман разработал теорию управления впечатлениями в социальном взаимодействии. Согласно этой теории, люди сами создают ситуации, чтобы выразить символические значения, с помощью которых они производят хорошее

впечатление на других. Эту концепцию принято называть социальной драматургией. По мнению Э. Гофмана, социальные ситуации следует рассматривать как драматические спектакли в миниатюре: люди ведут себя подобно актерам на сцене, используя «декорации» и «окружающую обстановку» для создания определенного впечатления о себе у других. Гофман пишет: «Несмотря на определенную цель, которую индивид мысленно ставит перед собой, несмотря на мотив, определяющий эту цель, он заинтересован в том, чтобы регулировать поведение других, особенно их ответную реакцию. Эта регуляция осуществляется, главным образом, путем его влияния на понимание ситуации другими; он действует так, чтобы производить на людей необходимое ему впечатление, под воздействием которого другие станут самостоятельно делать то, что соответствует его собственным замыслам».

Согласно психоаналитической теории, процесс взаимодействия людей воспроизводит их детский опыт. З. Фрейд считал, что люди образуют социальные группы и остаются в них главным образом потому, что испытывают чувство преданности и покорности лидерам. Это объясняется, по мнению Фрейда, не столько качествами лидеров, сколько тем, что мы отождествляем их с могущественными личностями, которых в детстве олицетворяли наши родители. В подобных ситуациях мы регрессируем (возвращаемся) к более ранним стадиям развития. Такой регресс происходит в основном в ситуациях, когда взаимодействие является неформальным или неорганизованным. Исследования показывают, что отсутствие определенных ожиданий способствует укреплению власти лидеров групп.

Чтобы учесть содержательный момент взаимодействия, мы должны рассматривать его как организацию совместной деятельности. Конкретной формой включения взаимодействия в контекст деятельности является рассмотрение его как формы организации деятельности.

Конкретное содержание форм организации совместной деятельности определяется соотношением индивидуальных «вкладов» участников в общий процесс групповой деятельности. Так, Л.И. Уманский выделил три возможные

формы или модели организации совместной деятельности: 1) каждый участник делает свою часть общей работы независимо от другого; 2) общая задача выполняется последовательно каждым участником; 3) имеет место одновременное взаимодействие каждого участника со всеми остальными.

Как и при анализе коммуникативной стороны общения, имеется связь системы взаимоотношений с характером межличностных отношений участников взаимодействия. Такие отношения определяют как тип взаимодействия (сотрудничество или соперничество), так и степень выраженности этого взаимодействия (успешное или менее успешное сотрудничество). Тем не менее, даже в условиях плохих межличностных отношений в группах, занятых определенной социальной деятельностью, взаимодействие существует.