



НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
МОСКОВСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
СТРОИТЕЛЬНЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ

КУРС «ОРГАНИЗАЦИОННОЕ ПОВЕДЕНИЕ»

ЛЕКЦИЯ №5.МЕЖЛИЧНОСТНЫЕ ОТНОШЕНИЯ

План лекции



1. Ключевые понятия



2. Проявление активных и пассивных черт в межличностном общении



3. Стили межличностного взаимодействия



4. Межличностные разногласия и конфликты



1. Ключевые понятия

Понятия: «межличностное общение», «социально-ролевое общение»

Межличностное общение

это общение, которое происходит между двумя людьми или в относительно небольшой группе людей

Это процесс:

взаимодействия
людей

воздействия на
людей

достижения
изменений в
психике и
поведении
людей

обмена
информацией,
мыслями,
действиями

Социально-ролевое общение – это общение людей при выполнении профессиональной деятельности в рамках должностных обязанностей, «писаных и неписаных правил».

Социальная роль – это относительно устойчивые стереотипы поведения в конкретном психологическом окружении.

Средства общения

Вербальные

Письменная
речь

Устная речь

Метаязык

Невербальные

Визуальные

Акустические

Тактильно-
кинестетические

Параязык

Понятия: «метаязык», «параязык»

Метаязык – язык второго порядка.

Каждая сфера деятельности способствует появлению собственного языка, своеобразной манере общения.

Языковые игры – это защита интересов конкретных, достаточно мощных групп.

Пример. **Метаязык** продавцов недвижимости

Метаязык	Перевод
Дом компактный	Очень маленький
Дом с большим потенциалом	Требуется ремонт
В эксклюзивной, тихой части	Далеко от школ и магазинов
Идеальный первый дом	Для людей с небольшими доходами
Уникальная возможность купить	Трудно продать

Параязык – тон, ритм, интенсивность речи, паузы, невербальное использование голоса (смех, вздохи, ворчание, шмыганье носом).

Он поддерживает вербальное общение и помогает определить взаимоотношения между людьми.

Параязык – отражение ролевой позиции в межличностном общении:

*врач – пациент,
продавец – покупатель,
взрослый – ребенок и т. п.*

Пример.

Фраза «Вы получите то, что надо» (из теста Дж. Гилфорта и М. Салливана):

- *Продавец – покупателю.*
- *Улыбающийся преподаватель – студенту.*
- *Врач – пациенту.*
- *Рассерженный милиционер – качающемуся пьянице.*

Понятия: «климат общения», «слушание»

Климат общения



атмосфера или условия, в которых происходит обмен идеями, информацией или впечатлениями

Слушание



активный психологический процесс, для которого требуется концентрация и сознательные усилия

Климат общения является одной из характеристик организационной культуры

Слушание является особым методом сбора информации

Типичные признаки поведения

открытого общения:	закрытого общения:
• содержательность;	• обвинительный уклон
• конструктивность;	• контроль;
• равенство;	• неравенство;
• прощение;	• безразличие;
• обратная связь	• лицемерие, неприязнь;
	• догматизм

Типы активного слушанья

Поддерживающее	Цель – побудить человека высказать то, что он думает, чувствует.
Заинтересованное	Цель – установить отношение, полезное в будущем.
Запоминающее	Цель – получение необходимой информации.



2. Проявление активных и пассивных черт в межличностном общении

Активные и пассивные черты в межличностном общении

Активные черты

ЛИДЕРСТВО

ТРЕБОВАТЕЛЬНОСТЬ

Для того, чтобы общение произошло, один человек должен проявить активность

УВЕРЕННОСТЬ В СЕБЕ

СКЕПТИЦИЗМ

Пассивные черты

УСТУПЧИВОСТЬ

ДОВЕРЧИВОСТЬ

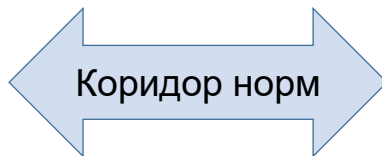
Если один человек проявляет активные черты, то другой будет проявлять пассивные черты

ДОБРОСЕРДЕЧИЕ

ОТЗЫВЧИВОСТЬ

Психологические черты (активные и пассивные) в коридоре норм

Октант	Активные
I	Лидерство
II	Уверенность в себе
III	Требовательность
IV	Скептицизм



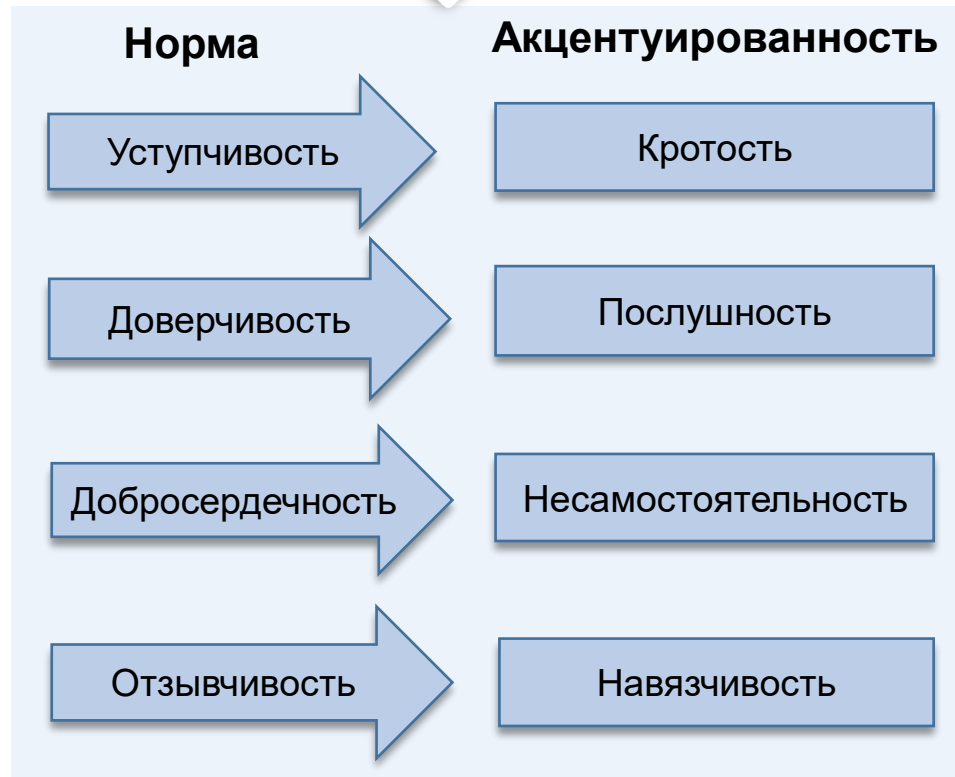
Пассивные	Октант
Уступчивость	V
Доверчивость	VI
Добросердечие	VII
Отзывчивость	VIII

Акцентуированность активных и пассивных черт

Акцентуированность активных черт



Акцентуированность пассивных черт



Акцентуированные черты: активные, пассивные

Активные

Властность	Лидерство
Самоуверенность	Уверенность
Непримиримость	Требовательность
Упрямство	Скептицизм

Пассивные

Уступчивость	Кротость
Доверчивость	Послушность
Добросердечность	Несамостоятельность
Отзывчивость	Навязчивость

Пограничные черты: активные, пассивные

Пограничные активные черты

Норма	Акцентуированность	Пограничные черты
Лидерство	Властность	Деспотизм
Уверенность в себе	Самоуверенность	Самовлюбленность
Требовательность	Непримиримость	Жестокость
Скептицизм	Упрямство	Негативизм

Пограничные пассивные черты

Норма	Акцентуированность	Пограничные черты
Уступчивость	Кротость	Пассивная подчиняемость
Доверчивость	Послушность	Зависимость
Добросердечность	Несамостоятельность	Чрезмерный конформизм
Отзывчивость	Навязчивость	Жертвенность



3. Стили межличностного взаимодействия

Понятие «Стиль межличностного взаимодействия»

Стиль



устойчивая совокупность личностных и социально-психологических характеристик, посредством которых реализуются те или иные методы воздействия (общения) на группу или отдельных индивидуумов

Стиль межличностного взаимодействия напрямую зависит от типа реагирования, в основе которого лежат ведущие психофизиологические особенности:

1

лабильность (ригидность)

т. е. скорость возникновения и прекращения нервных процессов

2

порог чувствительности

(сильный, слабый тип нервной системы)

3

динамичность (инертность)

т. е. легкость возникновения возбуждения и торможения

Стили взаимодействия (1)

Стили взаимодействия на основе сильного типа нервной системы

- **Властно-лидирующий** (лабильность, динамичность нервных процессов) – оптимистичность, высокая активность, тенденция к доминированию, повышенный уровень притязаний, завоевательная позиция и быстрота принятия решений.

Стремление вести за собой и подчинять своей воле других.

- **Независимо-доминирующий** (динамичность нервных процессов по отношению к возбуждению) – самодовольство, дистанция в общении, завышенный уровень притязаний, выраженное чувство соперничества, низкая подчиняемость, возможность нешаблонного, творческого стиля мышления.

Не проявляет стремления вести группу за собой.

Стили взаимодействия на основе смешанного типа нервной системы с преобладанием сильного

- **Прямолинейно-агрессивный** (неустойчивость нервных процессов, положение между динамичностью возбуждения и инертностью) – прагматизм, ригидность установок, спонтанность, упорство в достижении целей, повышенное чувство справедливости, обидчивость.

Непосредственность и прямолинейность в высказываниях.

- **Ответственно-великодушный** (лабильность нервных процессов) – потребность в соответствии социальным нормам, склонность к идеализации межличностных отношений, эмоциональная вовлеченность, гибкость в контактах, жертвенность, стремление к полезной деятельности.

Подавление враждебности, вызывающее повышенную напряженность.

Стили взаимодействия (2)

Стили взаимодействия на основе слабого типа нервной системы

- **Покорно-застенчивый** (инертность, динамичность в отношении к процессам торможения) – пассивно-созерцательный тип личности, болезненная застенчивость, неуверенность, склонность к рефлексии, заниженная самооценка, тревожность с повышенной ответственностью, аккуратность и исполнительность в работе.

Избегают широких контактов и социальных ролей.

- **Зависимо-послушный** (динамичность в отношении к процессам торможения) – высокая чувствительность к внешним воздействиям, потребность в привязанности и теплых отношениях, неустойчивая самооценка, повышенная мнительность, комфортность установок, исполнительность и ответственность в работе.

Инертность в принятии решений.

Стили взаимодействия на основе смешанного типа нервной системы с преобладанием слабого

- **Недоверчиво-скептический** (неустойчивость нервных процессов, инертность) – обособленность, замкнутость, ригидность установок, подозрительность, дискомфортность суждений и поступков, системное мышление, практичность, реалистичность, склонность к иронии.

Критический настрой к любым мнениям, кроме своего собственного.

- **Сотрудничающий-конвенциональный** (лабильность, преобладание тормозных нервных процессов) – эмоциональная неустойчивость, высокий уровень тревожности, низкий уровень агрессивности, зависимость самооценки от мнения других, энтузиазм, широкий круг интересов.

Стремление к групповым веяниям.

Понятие «конфликт»

Конфликт

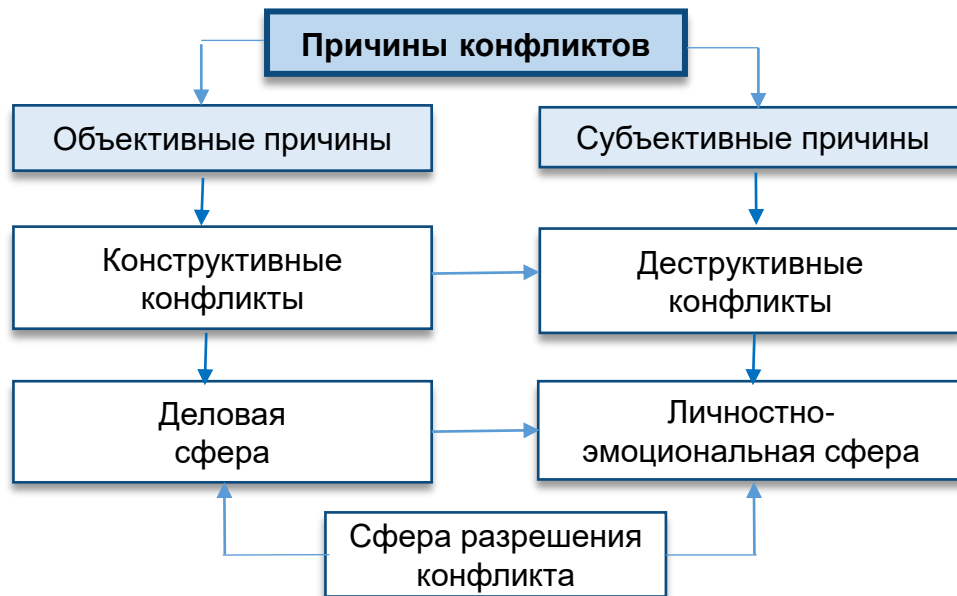
отсутствие согласия между двумя (или более) конкретными людьми или группами

столкновение противоположных интересов, взглядов и стремлений

открытое противостояние как следствие взаимоисключающих интересов и позиций

Традиционный подход	Современный подход
Это плохо	Часто выгодно
Вызван возмутителем	Неизбежен между людьми
Его нужно избегать	Естественный результат перемен
Должен быть подавлен	Им можно и нужно управлять

Взаимосвязи между причинами, характером конфликта и сферой их разрешения



Способы разрешения конфликтных ситуаций

Двухмерная модель поведения при конфликте



Характеристика способов разрешения конфликтных ситуаций

Как	С кем	Способ	Характеристика
Активно	Индивидуально	Конкуренция	Открытая борьба, позиция «победитель – побежденный»
	Совместно	Сотрудничество	Позиция «выиграть самому и дать выиграть другому»
		Компромисс	Позиция «половины каравая»
Пассивно	Индивидуально	Избегание	Позиция «побежденный – побежденный»
	Совместно	Приспособление	Отказ от собственных интересов, позиция «победитель – побежденный»

Двумерная модель «Стратегия взаимодействия»

Двумерная модель «Стратегия взаимодействия»



Характеристика стратегий поведения в конфликте

Нормативная — опора на нормативность в сочетании с уважением к личности. Рациональный анализ ситуации, аргументированность позиции в соответствии с социальным статусом.

Переговорная — опора на совместный поиск альтернативного варианта решения.

Манипулятивная — достижение поставленных целей путем косвенного психологического воздействия на оппонента. Предполагает хотя бы минимум знаний о потребностях и интересах оппонента, его сильных и слабых сторон.

Конфронтационная — активное использование угроз, блокирующих действий, психологического давления, морального и физического насилия.

Перманентно конфликтные люди

– это люди, имеющие такие особенности характера, которые как бы провоцируют конфликтное поведение

- **Демонстративность** – стремление быть в центре внимания, в поведении превалирует эмоциональный компонент, конфликты поверхностные.
- **Ригидность** – неспособность перестраиваться и учитывать ситуацию. Порой обладают завышенной самооценкой и бесцеремонностью (прямолинейность).
- **Неуправляемость** – импульсивность, непродуманность поведения, которое выглядит как непредсказуемое, вызывающее.
- **Сверхточность** – скрупулезность и добросовестность, что требуют и от других. Редко бывают агрессивными, больше страдают от конфликтов сами.
- **Бесконфликтность** – стремление избежать конфликта, отсюда непоследовательность поведения, неустойчивость во взглядах.
- **Трудные люди, или «с ума сводящие»**, – психологический облик определяют одна-, две черты: жалобщики, молчуны, всезнайки, нерешительные, сверхпокладистые, вечные пессимисты и т. п.



НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
МОСКОВСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
СТРОИТЕЛЬНЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!