СОДЕРЖАНИЕ

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | стр. | |
|  |  | | |  | |
| ВВЕДЕНИЕ | ………………………………………………................... | | | 3 | |
| РАЗДЕЛ I. | ОПРЕДЕЛЕНИЕ ОБЩЕНИЯ В ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ НАУКЕ…….….….………… | | | 6 | |
| РАЗДЕЛ II. | АНАЛИТИЧЕСКАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПОНЯТИЯ «ОБЩЕНИЕ»……………………………... | | | 14 | |
| РАЗДЕЛ III. | СПОСОБЫ ОБЩЕНИЯ. ТРУДНОСТИ КОММУНИКАТИВНОГО ПРОЦЕССА……………... | | | 22 | |
| Заключение | ……………………………………………………........... | | | 31 | |
|  |  | | |  | |
| СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ | | .......................................... | | 34 | |
|  | |  | |  | |
| ПРИЛОЖЕНИЯ……………………………….. | | ……………………....... | 36 | |

ВВЕДЕНИЕ

**Актуальность темы курсового исследования** обусловлена тем, что за последние тридцать лет изучение проблемы общения стало одним из ведущих направлений исследований в психологической науке в целом, и социальной психологии, прежде всего. Ее перемещение в центр психологических исследований объясняется изменением методологической ситуации, отчетливо определившейся в социальной психологии в последние два десятилетия. Об этом свидетельствует частое изучение поднятых вопросов

Проблемы коммуникации изучаются на стыке нескольких взаимосвязанных дисциплин. Для современного состояния науки характерен переход к глобальному рассмотрению проблем этой тематики. **Актуальность** исследования определяется и тем, что в современной психологии накоплен значительный материал, раскрывающий,

**Степень научной разработанности темы курсового исследования.** Проблема коммуникации и видов общения всегда являлась актуальной для отечественной и зарубежной науки. Достаточно широко освещена тема общения в психологической литературе, накоплен очень большой теоретический материал. Наиболее изученной частью данной проблематики являются механизмы, факторы общения и его функции. К этим темам обращаются многие ученые, как зарубежные, так и отечественные.

Активизация интереса отечественных исследователей к изучению проблемы общения относится к периоду конца 60-х - начала 90-х гг., но и сейчас уделяется большое внимание к изучению коммуникативного процесса.

В психологической науке тема коммуникации проанализирована в трудах Г. М Андреевой, А. А.Бодалева, В. В. Знакова, Н. Н. Обозова, Т. Шибутани и многих других ученых.

**Проблемой** курсового исследования является неэффективное использование индивидом механизмов общения для достижения цели, поставленной перед коммуникативным процессом, что в той или иной степени мешает полноценной передаче информации, социального и культурного опыта от одного поколения к другому.

**Объектом** курсового исследования является коммуникация как процесс обмена информацией, ее смысловым значением между двумя или более людьми, с помощью которого осуществляются и развиваются все многообразные человеческие взаимоотношения; символы и знаки, а также средства для их передачи в пространстве и сохранения во времени.

**Предметом** курсового исследования выступает аспект коммуникативного процесса, т.е. поведение человека, произвольно или непроизвольно, сознательно или не сознательно вовлеченного в процесс коммуникации и выполняющее различные коммуникативные функции, при помощи определенных механизмов.

**Целью** курсового исследования является изучение коммуникативного процесса и видов общения, возникающих в результате процесса обмена информацией, ее смысловым значением между людьми.

В рамках достижения поставленной цели были поставлены следующие **задачи**:

1. Изучить теоретические аспекты и выявить природу коммуникативного процесса;
2. Проанализировать структуру и механизмы общения;
3. Выявить проблемы и трудности в коммуникативном процессе.

**Теоретическая и практическая значимость исследования.**

Рассмотрение вопросов связанных с данной тематикой носит как теоретическую, так и практическую значимость.

Результаты могут быть использованы для разработки методики анализа. Теоретическое значение изучения проблемы заключается в том, что избранная для рассмотрения проблематика находится на стыке сразу нескольких научных дисциплин.

**Информационной базой** для написания работы по теме курсового исследования послужили фундаментальные теоретические труды крупнейших мыслителей в сфере коммуникативного процесса, результаты практических исследований видных отечественных и зарубежных авторов, статьи и обзоры в специализированных и периодических изданиях.

**Структура курсовой работы**

Работа включает в себя введение, три раздела, заключение, список источников и литературы, приложения.

РАЗДЕЛ I.

ОПРЕДЕЛЕНИЕ ОБЩЕНИЯ В ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ НАУКЕ

Общение - реальность человеческих отноше­ний, предполагающая любые формы совмест­ной деятельности людей.

Содержание общения – информация, которая в межиндивидуальных контактах передается от одного живого существа другому. Это могут быть сведения о внутреннем (эмоциональном и т.д.) состоянии субъекта, об обстановке во внешней среде. Наиболее разнообразно содержание информации в том случае, если субъектами общения являются люди.

Цель общения – отвечает на вопрос «Ради чего существо вступает в акт общения?». Здесь имеет место тот же принцип, что уже упоминался в пункте о содержании общения. У животных цели общения не выходят обычно за рамки актуальных для них биологических потребностей. У человека же эти цели могут быть весьма и весьма разнообразными я являть собой средства удовлетворения социальных, культурных, творческих, познавательных, эстетических и многих других потребностей.

Средства общения – способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации, которая передается в процессе общения от одного существа к другому. Кодирование информации – это способ ее передачи. Информация между людьми может передаваться с помощью органов чувств, речи и других знаковых систем, письменности, технических средств записи и хранения информации.

Общение не является предметом только психологического исследования, поэтому с необходимостью встает задача выявления специфически психологического аспекта этой категории. При этом вопрос о связи общения с деятельно­стью является основополагающим; одним из методологических принципов раскрытия этой взаимосвязи является идея единства общения и деятельности. Исходя из этого принципа под общением понимается реальность человеческих отношений, предполагающая любые формы совместной деятельности людей.

Однако характер этой связи понимается по-разному. Иногда деятельность и обще­ние рассматриваются как две стороны социального бытия человека; в других случаях общение понимается как элемент любой деятельности, а последняя рассматривается как условие общения. И наконец, общение можно ин­терпретировать как особый вид деятельности[[1]](#footnote-2)1.

Необходимо отметить, что в подавляющем большинстве психологических тракто­вок деятельности основу ее определений и категориально - понятийного аппарата со­ставляют отношения «субъект-объект», охватывающие все-таки лишь одну сторону социального бытия человека. В связи с этим возникает необходимость разработки категории общения, раскрывающей другую, не менее существенную сторону социаль­ного бытия человека, а именно — отношений «субъект-субъект(ы)».

По мнению В.В.Знакова, которое отражает существующие в современной отечественной психологии представления о коммуникации, обще­ние - такая форма взаимодействия субъектов, которая изначально мотивируется их стремлением выявить психические качества друг друга и в ходе ко­торой формируются межличностные отношения между ними[[2]](#footnote-3)2.

Под совместной дея­тельностью далее будут подразумеваться ситуации, в которых межличностное обще­ние людей подчинено общей цели - решению конкретной задачи.

Субъектно-субъектный подход к проблеме взаимосвязи общения и деятельности преодолевает одностороннее понимание деятельности лишь как субъект-объектного отношения. В отечественной психологии этот подход реализуется посредством мето­дологического принципа общения как субъект-субъектного взаимодействия, теорети­чески и экспериментально разработанного Б. Ф. Ломовым и его сотрудниками[[3]](#footnote-4). Рассматриваемое в этом плане общение выступает как особая самостоятельная форма активности субъекта. Ее результат - не столько преобразованный предмет (матери­альный или идеальный), сколько отношения человека с человеком, с другими людьми. В процессе общения осуществляется не только взаимный обмен деятельностью, но и представлениями, идеями, чувствами, проявляется и разви­вается система отношений «субъект-субъект(ы)».

В целом, теоретическая и экспериментальная разработка принципа общения в отечественной социальной психологии представлена в ряде коллективных работ, цитированных выше.

Общение чрезвычайно многогранно, может быть различных видов.

По целям общение делится на биологическое и социальное.

Биологическое – это общение, необходимое для поддержания, сохранения и развития организма. Оно связано с удовлетворением основных органических потребностей.

Социальное общение преследует цели расширения и укрепления межличностных контактов, установления и развития интерперсональных отношений, личностного роста индивида. Существует столько частных видов общения, сколько можно выделить подвидов биологических и социальных потребностей. Назовем основные из них.

Деловое общение обычно включено как частный момент в какую-либо совместную продуктивную деятельность людей и служит средством повышения качества этой деятельности. Его содержанием является то, чем заняты люди, а не те проблемы, которые затрагивают их внутренний мир,

Личностное общение, напротив, сосредоточено в основном вокруг психологических проблем внутреннего характера, тех интересов и потребностей, которые глубоко и интимно затрагивают личность человека; поиск смысла жизни, определение своего отношения к значимому человеку, к тому, что происходит вокруг, разрешение какого-либо внутреннего конфликта.

Инструментальное - общение, которое не является самоцелью, не стимулируется самостоятельной потребностью, но преследует какую-то иную цель, кроме получения удовлетворения от самого акта общения.

Целевое - это общение, которое само по себе служит средством удовлетворения специфической потребности, в данном случае – потребности в общении.

Различают *межличностное* и *массовое* общение. Межличностное общение связано с непосредственными контактами людей в группах или парах, постоянных по составу участников. Массовое общение – это множество непосредственных контактов незнакомых людей, а также коммуникация, опосредованная различными видами средств массовой информации.

Выделяют также *межперсональное* и *ролевое* общение. В первом случае участниками общения являются конкретные личности, обладающие специфическими индивидуальными качествами, которые раскрываются по ходу общения и организации совместных действий. В случае ролевой коммуникации ее участники выступают как носители определенных ролей (покупатель – продавец, учитель – ученик, начальник – подчиненный).

В ролевом общении человек лишается определенной спонтанности своего поведения, так как те или иные его шаги, действия диктуются исполняемой ролью. В процессе такого общения человек проявляет себя уже не как индивидуальность, а как некоторая социальная единица, выполняющая определенные функции.

Общение может быть *доверительным* и *конфликтным*. Первое отличается тем, что в его ходе передается особо значимая информация. Доверительность – существенный признак всех видов общения, без чего нельзя осуществлять переговоры, решать интимные вопросы. Конфликтное общение характеризуется взаимным противостоянием людей, выражениями неудовольствия и недоверия.

Общение может быть *личным* и *деловым*. Личное общение – это обмен неофициальной информацией. А деловое общение – процесс взаимодействия людей, выполняющих совместные обязанности или включенных в одну и ту же деятельность.

Наконец, общение бывает *прямое* и *опосредованное.* Прямое (непосредственное) общение является исторически первой формой общения людей друг с другом. На его основе в более поздние периоды развития цивилизации возникают различные виды опосредованного общения. Опосредованное общение – это взаимодействие при помощи дополнительных средств (письма, аудио- и видеотехники)[[4]](#footnote-5)1.

В социальной психологии многообразие общения может быть охарактеризовано и по типам.

*Императивное* общение – это авторитарная, директивная форма взаимодействия с партнером с целью достижения контроля над его поведением, установками и мыслями, принуждения его к определенным действиям или решениям. Партнер в этом случае выступает пассивной стороной. Конечная незавуалированная цель императивного общения – принуждение партнера. В качестве средств оказания влияния используются приказы, предписания и требования.

Сферы, где достаточно эффективно используется императивное общение: отношения «начальник – подчиненный», воинские уставные отношения, работа в экстремальных условиях, в чрезвычайных обстоятельствах. Можно выделить и те межличностные отношения, где применение императива неуместно. Это интимно-личностные и супружеские отношения, детско-родительские контакты, а также вся система педагогических отношений.

*Манипулятивное* общение - это форма межличностного взаимодействия, при которой влияние на партнера с целью достижения своих намерений осуществляется скрытно. Вместе с тем манипуляция предполагает объективное восприятие партнера по общению, скрытым же выступает стремление добиться контроля над поведением и мыслями другого человека. При манипулятивном общении партнер воспринимается не как целостная уникальная личность, а как носитель определенных, «нужных» манипулятору свойств и качеств. Однако человек, выбравший в качестве основного именно этот тип отношения с другими, в итоге часто сам становится жертвой собственных манипуляций. Самого себя он тоже начинает воспринимать фрагментарно, переходя на стереотипные формы поведения, руководствуется ложными мотивами и целями, теряя стержень собственной жизни[[5]](#footnote-6)1.

Манипуляции используются непорядочными людьми в бизнесе и других деловых отношениях, а также в средствах массовой информации. При этом владение и использование средств манипулятивного воздействия на других людей в деловой сфере, как правило, заканчивается для человека переносом таких навыков и в остальные сферы взаимоотношений. Сильнее всего разрушаются от манипуляции отношения, построенные на принципах порядочности, любви, дружбы и взаимной привязанности.

Объединенные на основе общих признаков, императивная и манипулятивная формы общения составляют различные виды монологического общения, поскольку человек, рассматривающий другого как объект своего воздействия, по сути дела общается сам с собой, не видя истинного собеседника, игнорируя его как личность.

В свою очередь, *диалогическое* общение – это равноправное субъек-субъектное взаимодействие, имеющее целью взаимное познание, самопознание партнеров по общению, это форма общения, основывающаяся на априорном внутреннем принятии друг друга как ценностей самих по себе и предполагающая ориентацию на индивидуальную неповторимость каждого из субъектов. Диалогическое общение открывает возможность подлинного взаимораскрытия, взаимопроникновения, личностного взаимообогащения. На эмоциональном фоне такого общения возникает стремление к самообразованию и самосовершенствованию, что особенно важно в процессе обучения и воспитания. Оно также позволяет достичь глубокого взаимопонимания, самораскрытия партнеров, создает условия для взаимного развития[[6]](#footnote-7)1.

*«Контакт масок»* - формальное общение, когда отсутствует стремление понять и учитывать особенности личности собеседника. Используются привычные маски (вежливости, строгости, безразличия, скромности, участливости и т. п.) – набор выражений лица, жестов, стандартных фраз, позволяющих скрыть истинные эмоции, отношение к собеседнику. В городе контакт масок даже необходим в некоторых ситуациях, чтобы люди «не задевали» друг друга без надобности, чтобы «отгородиться от собеседника»[[7]](#footnote-8).

*Примитивное* общение**,**  когда оценивают другого человека как нужный или мешающий объект: если нужен – то активно вступают в контакт, если мешает – оттолкнут, или последуют агрессивные грубые реплики. Если получили от собеседника желаемое, то теряют интерес к нему и не скрывают этого.

*Светское* общение**.**  Суть светского общения в его беспредметности, т. е. люди, говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях; это общение закрытое, потому что точки зрения людей по тому или иному вопросу не имеют никакого значения и не определяют характера коммуникаций[[8]](#footnote-9).

Подводя итог данному разделу можно сделать определенные выводы:

1. Общение - это сложный, многоплановый процесс развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности, который способствует передаче информации.

2.Цели общения у человека могут быть весьма и весьма разнообразными, например они могут представлять собой средства удовлетворения социальных, культурных, творческих, познавательных, эстетических и многих других потребностей.

3.Общение является многогранным процессом, оно может быть различных видов. Общение может быть межличностное и массовое, межперсональное и ролевое, доверительное и конфликтное, личное и деловое, прямое и опосредованное.

4.В социальной психологии общение характеризуется по типам: императивное, манипулятивное, «контакт масок», примитивное, светское.

РАЗДЕЛ II.

АНАЛИТИЧЕСКАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПОНЯТИЯ «ОБЩЕНИЕ»

Информационно-коммуникативная функция общения заключается в любом виде обмена информацией между взаимодействующими индивидами. Обмен информацией в человеческом общении имеет свою специфику. Во-первых, мы имеем дело с отно­шением двух индивидов, каждый из которых является активным субъектом (в отли­чие от технического устройства). Во-вторых, обмен информацией обязательно пред­полагает взаимодействие мыслей, чувств и поведения партнеров. В-третьих, они должны обладать единой или сходной системой кодификации/декодификации сооб­щений.

Передача любой информации возможна посредством различных знаковых систем. Обычно различают вербальную (в качестве знаковой системы используется речь) и невербальную (различные неречевые знаковые системы) коммуникацию.

В свою очередь, невербальная коммуникация также имеет несколько форм:

- кинетику (оптико-кинетическая система, включающая в себя жесты, мимику, пантомиму);

- паралингвистику (система вокализации голоса, паузы, покашливания и т. п.);

- проксемику (нормы организации пространства и времени в общении);

- визуальное общение (система контакта глазами).

Иногда отдельно рассматривается как специфическая знаковая система совокуп­ность запахов, которыми обладают партнеры по общению[[9]](#footnote-10)1.

Регуляционно-коммуникативная (интерактивная) функция общения заключает­ся в регуляции поведения и непосредственной организации совместной деятельно­сти людей в процессе их взаимодействия. Здесь следует сказать несколько слов о тра­диции использования понятий взаимодействия и общения в социальной психологии. Понятие взаимодействия используется двояко: во-первых, для характеристики дей­ствительных реальных контактов людей (действий, контрдействий, содействий) в процессе совместной деятельности; во-вторых, для описания взаимных влияний (воз­действий) друг на друга в ходе совместной деятельности, или шире - в процессе социальной активности.

В процессе общения как взаимодействии (вербальном, физическом, невербальном) индивид может воздействовать на мотивы, цели, программы, принятие решений, на выполнение и контроль действий, т. е. на все составляющие деятельности своего партнера, включая взаимную стимуляцию и коррекцию поведения.

Идентификация - мысленный процесс упо­добления себя партнеру по общению с целью познать и понять его мысли и представления.

Аффективно-коммуникативная функция общения связа­на с регуляцией эмоциональной сферы человека. Общение - важнейшая детерминанта эмоциональных состояний челове­ка. Весь спектр специфически человеческих эмоций возника­ет и развивается в условиях общения людей -происходит либо сближение эмоциональных состояний, либо их поляри­зация, взаимное усиление или ослабление.

Можно привести другую классификационную схему функций общения, в которой наряду с перечисленными от­дельно выделяются и другие функции: организация совмес­тной деятельности; познание людьми друг друга; формиро­вание и развитие межличностных отношений. Отчасти такая классификация дана в монографии В. В. Знакова[[10]](#footnote-11)1; по­знавательная же функция в целом входит в перцептивную функцию, выделенную психологом

Г. М. Андреевой[[11]](#footnote-12)2 (Сопоставление двух классификационных схем позволяет условно включить функ­ции познания, формирования межличностных отношений и аффективно-коммуни­кативную в перцептивную функцию общения как более емкую и многомерную). При изучении перцептивной стороны общения используется специальный концептуально-терминологический аппарат, включающий ряд понятий и определений и позволяющий анализировать разные аспекты социальной перцеп­ции в процессе общения.

Во-первых, общение невозможно без определенного уровня взаимопонимания об­щающихся субъектов. Понимание — это определенная форма воспроизведения объек­та в знании, возникающая у субъекта в процессе взаимодействия с познаваемой реаль­ностью[[12]](#footnote-13)1. В случае общения объектом познаваемой реальности является другой человек, партнер по общению. При этом понимание можно рассмат­ривать с двух сторон: как отражение в сознании взаимодействующих субъектов целей, мотивов, эмоций, установок друг друга; и как принятие этих целей, позволяющих ус­танавливать взаимоотношения. Поэтому в общении целесообразно говорить не вооб­ще о социальной перцепции, а о межличностной перцепции или восприятии. Некото­рые же исследователи предпочитают говорить не о восприятии, а о познании другого[[13]](#footnote-14)2.

Основными механизмами взаимопонимания в процессе общения являются иден­тификация, эмпатия и рефлексия. Термин «идентификация» имеет в социальной пси­хологии несколько значений. В проблематике общения идентификация - это мыслен­ный процесс уподобления себя партнеру по общению с целью познать и понять его мысли и представления. Под эмпатией также понимается мысленный процесс уподоб­ления себя другому человеку, но с целью «понять» переживания и чувства познаваемо­го человека. Слово «понимание» здесь используется в метафорическом смысле -эмпатия есть «аффективное понимание».

Как видно из определений, идентификация и эмпатия очень близки по содержа­нию и часто в психологической литературе термин «эмпатия» имеет расширительное толкование - в него включаются процессы понимания, как мыслей, так и чувств партнера по общению. При этом, говоря о процес­се эмпатии, нужно иметь в виду и, безусловно, положительное отношение к личности. Это означает два момента:

а) принятие личности человека в целост­ности;

б) собственная эмоциональная нейтраль­ность, отсутствие оценочных суждений о вос­принимаемом

Рефлексия в проблеме понимания друг друга - это осмысление индивидом того, как он воспринимается и понимается партнером по общению. Рефлексия - это не просто знание или понимание субъектом самого себя, но и выяснение того, как другие знают и понимают «рефлектирующего», его личностные особенности, эмоциональные реакции и когнитивные (связанные с познанием) представления. В ходе взаимного отражения участников общения рефлексия является сво­еобразной обратной связью, которая способ­ствует формированию и стратегии поведения субъектов общения, и коррекции их понима­ния особенностей внутреннего мира друг друга.

Еще одним механизмом понимания в общении является межличностная аттрак­ция. Аттракция (от англ. - притягивать, привлекать) -это процесс форми­рования привлекательности какого-то человека для воспринимающего, результатом чего является формирование межличностных отношений. Аттракцию можно рассматривать как особый вид социальной установки на другого человека, в которой преобладает эмоциональный компонент, когда этот «другой» оценивается преимущественно в категориях, свойственных аффективным оценкам. Эмпирические (в том числе экспериментальные) исследования главным образом и посвящены выяснению тех факторов, которые приводят к появлению положительных эмоциональных отношений между людьми. Изучается, в частности, вопрос о роли сходства характеристик субъекта и объекта восприятия в процессе формирования аттракции, о роли «экологических» характеристик процесса общения (близость партнеров по общению, частота встреч и т.п.). Во многих работах выявлялась связь между аттракцией и особым типом взаимодействия, складывающимся между партнерами, например, в условиях «помогающего» поведения. Если весь процесс межличностной перцепции не может быть рассмотрен вне возникающего при этом определенного отношения, то процесс аттракции есть как раз возникновение положительного эмоционального отношения при восприятии другого человека. Выделены различные уровни аттракции: симпатия, дружба, любовь. Теоретические интерпретации, которые даются полученным данным, не позволяют говорить о том, что уже создана удовлетворительная теория аттракции. В отечественной социальной психологии исследования аттракции немногочисленны. Несомненно, интересна попытка рассмотреть явление аттракции в контексте тех методологических установок, которые разработаны здесь для анализа групп. В настоящее время форми­руется расширенная трактовка процесса аттракции как формирования эмоционально-оценочных представлений друг о друге и о своих межличностных взаимоотноццениях (как положительных, так и отрицательных) как своего рода социальной установки с преобладанием эмоционально-оценочного компонента .

К структуре общения можно подойти по-разному, в данном случае будет охарактеризована структура путем выделения в общении трех взаимосвязанных сторон: коммуникативной, интерактивной и перцептивной.

Коммуникативная сторона общения (или коммуникация в узком смысле слова) состоит в обмене информацией между общающимися индивидами. Поэтому в коммуникативном процессе и происходит не простое движение информации, но как минимум активный обмен ею. Главная «прибавка» в специфически человеческом обмене информацией заключается в том, что здесь особую роль играет для каждого участника общения значимость информации, потому, что люди не просто «обмениваются» значениями, но стремятся при этом выработать общий смысл. Это возможно лишь при условии, что информация не просто принята, но и понята, осмыслена. Суть коммуникативного процесса - не просто взаимное информирование, но совместное постижение предмета. Поэтому в каждом коммуникативном процессе реально даны в единстве деятельность, общение и познание. Интерактивная сторона заключается в организации взаимодействия между общающимися индивидами (обмен действиями).

Это уже не просто общение, а совместная деятельность, направленная на реализацию общих для группы целей, это и взаимное влияние друг на друга контактирующих людей.

Существует два вида взаимодействия: кооперация и конкуренция.

Конкуренция – процесс соперничества ради достижения определенной цели, кооперация же - достижение цели путем сотрудничества. В последнее время из кооперации стали выделять "помогающее поведение", характеризующее стремление оказать помощь другому человеку.

Перцептивная сторона общения означает процесс восприятия и познания друг друга партнерами по общению и установления на этой основе взаимопонимания.

Во время акта общения имеет место не просто движение информации, а взаимная передача закодированных сведений между двумя индивидами – субъектами общения. Следовательно, схематично коммуникация может быть изображена так: S------S. Следовательно, имеет место обмен информацией. Но люди при этом не просто обмениваются значениями, они стремятся при этом выработать общий смысл[[14]](#footnote-15)1. А это возможно лишь в том случае, если информация не только принята, но и осмыслена.

Коммуникативное взаимодействие возможно только в том случае, когда человек, направляющий информацию (коммуникатор) и человек, принимающий ее (реципиент) обладают сходной системой кодификации и декодификации информации. Т.е. «все должны говорить на одном языке».

В условиях человеческой коммуникации могут возникать коммуникативные барьеры. Они носят социальный или психологический характер.

Сама по себе исходящая от коммуникатора информация может быть побудительной (приказ, совет, просьба - рассчитана на то, чтобы стимулировать какое-либо действие) и констатирующей (сообщение - имеет место в различных образовательных системах).

Перцептивная сторона общения - это процесс восприятия и понимания людьми друг друга.

Все три стороны общения тесно переплетаются между собой, органически дополняют друг друга и составляют процесс общения вцелом.

Интерактивная сторона общения - это характеристика тех компонентов общения, которые связаны с взаимодействием людей, с непосредственной организацией их совместной деятельности. Есть два типа взаимодействий – кооперация и конкуренция[[15]](#footnote-16)1. Кооперативное взаимодействие означает координацию сил участников. Кооперация является необходимым элементом совместной деятельности, порождается самой ее природой.

Конкуренция – одной из наиболее ярких ее форм является конфликт.

Подводя итог данному разделу курсовой работы можно сделать несколько основных выводов:

1.Передача любой информации возможна посредством различных знаковых систем: вербальная и невербальная коммуникация.

2.Процесс общения обладает определенными функциями: информационно - коммуникативная, регуляционно - коммуникативная (интерактивная), аффективно - коммуникативная, функция организации совместной деятельности.

3.Общение невозможно без определенного уровня взаимопонимания.

4.Основными механизмами взаимопонимания в процессе общения являются идентификация, эмпатия, рефлексия и межличностная аттракция.

5.Существуют различные подходы к структуре общения, но самым распространенным является подход, в котором структура общения строится путем выделения в общении трех взаимосвязанных сторон: коммуникативной, интерактивной и перцептивной.

РАЗДЕЛ III.

СПОСОБЫ ОБЩЕНИЯ. ТРУДНОСТИ КОММУНИКАТИВНОГО ПРОЦЕССА

Для передачи любая информация должна быть соответствующим образом закодирована, т.е. она возможна лишь посредством использования знаковых систем. Самое простое деление коммуникации – на вербальную и невербальную, использующие разные знаковые системы. Вербальная использует в качестве таковой человеческую речь. Речь является самым универсальным средством коммуникации, поскольку при передаче информации посредством речи менее всего теряется смысл сообщения. Можно обозначить психологические компоненты вербальной коммуникации – «говорение» и «слушание»[[16]](#footnote-17)1. «Говорящий» сначала имеет определенный замысел относительно сообщения, потом он воплощает его в систему знаков. Для «слушающего» смысл принимаемого сообщения раскрывается одновременно с декодированием.

Модель коммуникативного процесса Лассуэлла[[17]](#footnote-18)2 включает пять элементов:

### 1.Коммуникатор

### 2.Сообщение

3.Канал

4.Аудитория

5.Эффективность.

Можно выделить три позиции коммуникатора во время коммуникативного процесса: открытая (открыто объявляет себя сторонником излагаемой точки зрения), отстраненная (держится подчеркнуто нейтрально, сопоставляет противоречивые точки зрения) и закрытая (умалчивает о своей точке зрения, скрывает ее).

Невербальная коммуникация. Выделяют четыре группы невербальных средств общения:

1) Экстра - паралингвистические (различные околоречевые добавки, придающие общению определенную смысловую окраску – тип речи, интонирование, паузы, смех, покашливание и т.д.)

2) Оптико - кинетические (это то, что человек «прочитывает» на расстоянии – жесты, мимика, пантомимика)

Жест - это движение рук или кистей рук, они классифицируются на основе функций, которые выполняют:

* коммуникативные (заменяющие речь)
* описательные (их смысл понятен только при словах)
* жесты, выражающие отношение к людям, состояние человека.

Мимика – это движение мышц лица.

Пантомимика – совокупность жестов, мимики и положения тела в пространстве.

3) Проксемика (организация пространства и времени коммуникативного процесса)

В психологии выделяют четыре дистанции общения:

* интимная (от 0 до 0,5 метра). На ней общаются люди, связанные, как правило, близкими доверительными отношениями. Информация передается тихим и спокойным голосом. Многое передается с помощью жестов, взглядов, мимики.
* Межличностная (от 0,5 до 1,2 метра). На ней осуществляется общение между друзьями).
* Официально-деловая или социальная (от 1,2 до 3,7 метра). Используется для делового общения, причем, чем больше расстояние между партнерами, тем более официальны их отношения.
* Публичная (более 3,7 метров). Характеризуется выступлением перед аудиторией. При таком общении человек должен следить за речью, за правильностью построения фраз.

4) Визуальный контакт. Визуалика, или контакт глаз. Установлено, что обычно общающиеся смотрят в глаза друг другу не более 10 секунд.[[18]](#footnote-19)1

Интерактивная сторона общения- это характеристика тех компонентов общения, которые связаны со взаимодействием людей, с непосредственной организацией их совместной деятельности. Есть два типа взаимодействий – кооперация и конкуренция. Кооперативное взаимодействие означает Координацию сил участников. Кооперация является необходимым элементом совместной деятельности, порождается самой ее природой.

В процессе общения человека с человеком могут встречаться трудности, которые часто препятствуют достижению индивидом целей и меняются в зависимости от обстоятельств.

Со стороны личности трудности общения могут возникать в связи с мотивами общения. Если человек испытывает потребность в самоутверждении, то отсутствие со стороны другого реакции, признающей его первенство, будет раздражать и создавать препятствия в виде появления состояния определенной напряженности, возникающей между партнерами. Это зависит и от из ролевого положения.

Особую группу трудностей общения составляют нарушения стратегий, заранее разработанных участниками. Например, неожиданная форма контакта, несовпадение ожидаемого поведения с реальными действиями партнера по общению могут привести к полной растерянности.

Недостаточная ориентировка в условиях и содержании общения ведет к растерянности или психическому перенапряжению, в результате чего взаимодействие сторон рискует окончиться конфликтом.

Эту же группу трудностей составляют проблемы социальной перцепции. Стереотипы восприятия, предвзятость и предубеждения, негативные установки партнеров по отношению друг к другу, несовпадение ценностных ориентаций на уровне базовых социальных установок, смысловых пластов сознания и формальное подведение образа другого под категории «плохой – хороший», «надежный – ненадежный» и т.п. существенно искажают представление людей друг о друге и вызывают негативные реакции во время встреч, бесед, переговоров, возбуждают недоверие и снижают эффективность установления отношений.

Очевидна и важность умения не только говорить, но и слушать. В силу привычки постоянно говорить, давать другим указания, как это часто бывает у некоторых людей, навыки внимательного слушания, основанного на межличностном понимании, могут ослабевать. У некоторых людей, напротив, затруднено формирование навыков говорения, им нередко бывает трудно «выдавить из себя слово». Эти индивидуальные различия являются одним из факторов затрудненности общения.

В настоящее время разнообразные тренинговые программы общения при развитии техник говорения включают в себя отработку не только техники построения и произнесения речевого высказывания, но и его адекватного сопровождения мимикой, пантомимикой, жестами, взглядом.

Обучение тактикам общения предполагает знание и учет расстояний, определяющихся отношениями между людьми. Нарушение этих расстояний приводит к психологическому дискомфорту общающихся. Эти расстояния подразделяются на зоны пространств: интимного, личностного, ролевого, социального. В разных культурах эти зоны несколько отличаются, что определяется такими факторами, как возраст, индивидуально-психологические особенности, принадлежность к определенной культуре и т.д., но в среднем они колеблются от 0-15 см до 15-46 см при интимных отношениях, от 35-60 до 80-120 – при межличностных отношениях, от 120 до 210 см при ролевых взаимодействиях и в самых крайних случаях могут достигать 3,6 м[[19]](#footnote-20)1.

Социальные пространства – это пространства взаимодействия групп людей, массового общения с аудиториями. Они начинаются с расстояния 3,6 м и представляют собой общедоступную зону индивида. Вхождение в зону другого человека, несоответствующее установившимся с ним отношениям, вызывает выделение большого количества адреналина, покраснение кожи, учащение сердцебиения и другие физиологические реакции, характерные для стресса.

В западных странах на допросах в полиции часто практикуют метод «территориального» вторжения, чтобы сломить преступника. Но такая тактика пространственного нарушения совершенно недопустима в дружеских, приятельских, товарищеских отношениях. Она представляет собой некоторую опасность и при общении начальника с подчиненными.

Психологические барьеры, т.е. препятствия, преграды, в общении могут возникать как в связи с эмоциональным состоянием общающихся лиц, так и в связи с несовпадением смыслов высказываний, просьб, приказов и т.п. В состоянии субъекта при возникновении барьеров наблюдаются усиленные отрицательные переживания (например, переживание стыда, вины, страха, тревоги, снижение самооценки и др.).

Барьер общения (психологический) – психологическое состояние, переживаемое как неадекватная пассивность, препятствующая общению.

В целом барьеры общения можно подразделить на барьеры эстетические, моральные, эмоциональные. Например, человек, задержанный в грязной одежде, вследствие эстетического барьера заранее воспринимается как потенциальный правонарушитель, хотя, разумеется, за ним может и не быть никаких противоправных поступков.

Барьеры в общении связаны с предвзятостью и беспричинностью негативных установок, возникающих в ряде случаев по первому впечатлению. Отрицательные установки могут вводиться в опыт человека кем-то из людей. У застенчивых сильным препятствием в общении становятся ожидание непонимания или беспокойство о том, будет ли общение успешным. В отношениях людей разных поколений возникают барьеры возраста. Иногда человек сам создает себе препятствия в общении в силу своих неверных представлений о других людях[[20]](#footnote-21)1.

Также барьеры можно разделить на 4 класса: технический, межъязыковой, социальный, психологический.

1. Технический барьер в виде шумов и помех в искусственных коммуникационных каналах. Шумы имеют естественное происхождение, а помехи создаются умышленно. Из-за воздействия шумов и помех уменьшается различимость полезных сигналов и возникает актуальная задача распознавания сигналов на шумовом фоне. Эта задача актуальна для радиосвязи, проводной связи, видеозвукозаписи, компьютерной техники (вспомним компьютерные вирусы, засорение пространства Интернет) и окончательное решение ее вряд ли возможно, так как всякое новое поколение техники страдает своими «болезнями», неведомыми

ранее.

2. Межъязыковый барьер возникает при несоответствии языков, кодовых систем, тезаурусов коммуниканта и реципиента. Это ситуация «Вавилонского столпотворения», когда люди говорят на разных языках и не могут понять друг друга.

В настоящее время насчитывается несколько тысяч стихийно возникших языков, наречий и диалектов. Главный ущерб, наносимый межъязыковым барьером, состоит не в том, что чужеземцы, сталкиваясь друг с другом, не могут объясниться на бытовые, торговые или военные темы. Здесь устное разноязычие преодолевается за счет невербального или иконического канала (если нет толмача-переводчика). Главная беда состоит в том, что в силу социально-мнемической функции, функции социализации и мировоззренческой функции естественный язык накладывает печать своеобразия на национальную культуру, общественное сознание, индивидуальное мировоззрение. Межъязыковые барьеры разделяют род человеческий на чуждые и враждующие друг с другом этносы, народы, нации. Манящий идеал межчеловеческой гармонии и мира оказывается не достижимым; разноязычное человечество не может быть единым человечеством.

Кардинальный способ преодоления межъязыкового барьера виделся в разработке искусственного языка международного общения. Первым языком такого рода стал «Воляпюк».

3. Социальный барьер возникает между людьми, говорящими на одном и том же естественном языке, но принадлежащими к различным социальным группам. Затруднено взаимопонимание разных поколений (споры «отцов» и «детей»), представителей разных классов и сословий, имеющих антагонистические интересы, жителей города и села, мужчин и женщин, людей с разным образовательным цензом и т. д. Сущность социального барьера не в различных социолектах, жаргонах, стилях речи, отличающих одну социальную группу от другой, а различии ценностных ориентации, личного психофизиологического и житейского опыта, содержание групповой памяти. Эти различия неустранимы, да и нет необходимости стремиться к их устранению, так как это привело бы к унылой унификации рода человеческого - «все на одно лицо».

4.Психологический барьер возникает вследствие искажений в перцепции, неизбежно сопровождающей коммуникацию. Перцепция, напомним, представляет собой познание (восприятие) коммуникантом и реципиентом друг друга. Это познание использует этические и эстетические критерии, ситуационные расчеты, привычные симпатии и антипатии. В результате в сознании общающихся людей формируется образ (имидж) партнера, который может быть привлекательным или отталкивающим, безразличным или волнующим и т. д. Большое значение имеет коммуникационная ситуация: являются ли люди равноправными сотрудниками, делающими общее дело, или они находятся в отношениях начальник - подчиненный и др. Кроме того, в сознании и коммуниканта, и реципиента всегда присутствует их собственный имидж, т. е. представление о себе самом.

Существует множество приёмов повышения эффективности общения, преодоления коммуникативных барьеров. Назовем некоторые из них.

Приём «имя собственное» основан на произнесении вслух имени-отчества партнера, с которым общается работник. Это показывает внимание к данной личности, способствует утверждению человека как личности, вызывает у него чувство удовлетворения и сопровождается положительными эмоциями, тем самым формируется аттракция, расположение работника к клиенту или партнеру.

Приём «зеркало отношений» состоит в доброй улыбке и приятном выражении лица, свидетельствующем, что «я - ваш друг». А друг - это сторонник, защитник. Возникает чувство защищенности у клиента, что образует положительные эмоции и вольно или невольно формирует аттракцию.

Приём «золотые слова» заключается в высказывании комплиментов в адрес человека, способствующих эффекту внушения. Тем самым происходит как бы «заочное» удовлетворение потребности в совершенствовании, что ведёт также к образованию положительных эмоций и обусловливает расположенность к работнику.

Приём «терпеливый слушатель» вытекает из терпеливого и внимательного выслушивания проблем клиента. Это приводит к удовлетворению одной из самых важных потребностей любого человека - потребности в самоутверждении. Её удовлетворение, естественно, ведёт к образованию положительных эмоций и создаёт доверительное расположение клиента.

Приём «личная жизнь» выражается в привлечении внимания к «хобби», увлечениям клиента (партнера), что также повышает его вербальную активность и сопровождается положительными эмоциями.

Исходя из всего вышеизложенного в этом разделе курсовой работы можно сделать некоторые выводы:

1.Существует множество способов общения, как вербального, так и невербального, влияющих на достижение цели коммуникативного процесса.

2.В процессе общения могут возникать барьеры, препятствующие достижению индивидом целей, поставленных перед коммуникативным процессом. Барьер общения – такое состояние в процессе общения, при котором возникают трудности в общении.

3.Барьеры общения можно разделить на эстетические, моральные, эмоциональные или на технические, межъязыковые, социальные и психологические.

Заключение

В процессе работы коммуникация и виды общения были рассмотрены с различных сторон, с точки зрения различных дисциплин. Было установлено, что общение является сложным и необходимым процессом в жизни индивида. Общение  это многоплановый процесс развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности.

Общение включает в себя обмен информацией между ее участниками, который может быть охарактеризован в качестве коммуникативной стороны общения. Вторая сторона общения  взаимодействие общающихся - обмен в процессе речи не только словами, но и действиями, поступками. И, наконец, третья сторона общения предполагает восприятие общающимися друг друга.

Именно из этих трех сторон и состоит структура общения.

Проведенный анализ литературных источников, связанных с темой «Коммуникация. Виды общения» позволил выяснить, что понятия «общение» и «коммуникация» являются одними из центральных в психологической науке. Изучению проблемы общения уделено большое время по сей день, так как благодаря этому сложному процессу происходит взаимодействие людей, передача информации, без него невозможно эффективное сотрудничество.

Общение имеет огромное значение в формировании человеческой психики, ее развитии и становлении разумного, культурного поведения. Через общение с психологически развитыми людьми, благодаря широким возможностям к научению, человек приобретает все свои высшие познавательные способности и качества. Через активное общение с развитыми личностя­ми он сам превращается в личность.

Если бы с рождения человек был лишен возможности об­щаться с людьми, он никогда не стал бы цивилизованным, культурным и нравственно развитым гражданином, был бы до конца жизни обречен, оставаться полуживотным, лишь внешне, анатомо-физиологически напоминающим человека.

Особенно большое значение для психического развития ре­бенка имеет его общение с взрослыми на ранних этапах онто­генеза. В это время все свои человеческие, психические и пове­денческие качества он приобретает почти исключительно через общение, так как вплоть до начала обучения в школе, а еще более определенно — до наступления подросткового возраста, он лишен способности к самообразованию и самовоспитанию. Психическое развитие ребенка начинается с общения. Это первый вид социальной активности, который возникает в он­тогенезе и благодаря которому младенец получает необходи­мую для его индивидуального развития информацию. В общении сначала через прямое подражание (викарное нау­чение)*,* а затем через словесные инструкции (вербальное науче­ние) приобретается основной жизненный опыт ребенка.

Дальнейшее развитие общения можно представить как постепенное накопление человеком культуры общения на основе рефлексии, обратной связи и саморегуляции. Психологически высокоразвитый человек отличается от менее развитого не только выраженной потребностью в общении с разнообразными людьми, но также богатым содержанием, множественностью целей и широким выбором средств общения.

В процессе изучения данной темы, также была затронута проблема трудностей в процессе общения. Как мы можем видеть существует огромное количество проблем, трудностей, преград в коммуникативном процессе, которые необходимо решать для более успешного общения, а значит и для более успешного взаимодействия с окружающими людьми. Путей решения этой проблемы на сегодняшний момент существует немало, они зависят от способа общения. Преодолеть преграду в общении можно с помощью психолога, логопеда, с помощью постоянного самосовершенствования в плане речи. Даже внешний вид играет свою роль в процессе коммуникации.

Также не стоит забывать о специальных тренингах, помогающих преодолеть коммуникативные барьеры между людьми.

Общение составляет внутренний механизм совместной деятельности людей, основу межличностных отношений. Возрастание роли общения, важности его изучения связано с тем, что в современном обществе гораздо чаще в прямом, непосредственном общении между людьми вырабатываются решения, которые прежде принимались, как правило, отдельными людьми.

Цель работы – изучение коммуникативного процесса и видов общения, возникающих в результате процесса обмена информацией, ее смысловым значением между людьми - была достигнута.

В ходе выполнения курсовой работы пришлось столкнуться с некоторыми проблемами. Одной из которых оказались различные взгляды психологов на структуру и механизмы коммуникативного процесса, но не смотря на это главные задачи курсовой работы были также решены, а именно:

1.Изучены теоретические аспекты и выявлена природа коммуникативного процесса;

2. Проанализирована структура и механизмы общения;

3.Выявлены проблемы и трудности в коммуникативном процессе.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

1. Андреева, Г. М. Социальная психология/ Г.М. Андреева. - М. : Аспект Пресс, 2003. - 375с.
2. Андриенко, Е. В. Социальная психология/ Е. В. Андриенко. - М. : Академия, 2008. - 264с.
3. Бодалев, А. А. Восприятие и понимание человека человеком/ А.А. Бодалев, - М. : Изд-во МГУ, 1982. – 200с.
4. Бодалев, А. А. Личность и общение: Избранные труды/ А.А. Бодалев.- М. : МПСИ, 2002. - 320с.
5. Брушлинский, А. В. Мышление и общение/ А.В. Брушлинский. - Минск : Изд-во «Университетское», 1990. – 190с.
6. Знаков, В. В. Понимание в познании и общении / РАН. - М. : ИП РАН, 2005. - 190с.
7. Кон, И. С. Дружба: Этико-психологический очерк/ И.С. Кон. - М. : Политиздат, 1997. - 120с.
8. Леонтьев, А. А. Общение как объект психологического исследования/ А.А. Леонтьев. - М. : Феникс, 1999. - 272с.
9. Леонтьев, А. А. Проблемы развития психики/ А.А. Леонтьев. -

М.: Наука, 1989. - 232с.

1. Ломов, Б. Ф. Методологические и теоретические проблемы психологии/ Б.Ф. Ломов. - М.: Наука, 1999. - 192с.
2. Лунев, П. А. Как стать хозяином положения. Анатомия эффективного общения. Руко­водство практического психолога/ П.А. Лунев. - М.: Академия, 1996. 316с.
3. Обозов, Н. Н. Межличностные отношения/ Н.Н. Обозов. - К. : Лебедь, 1995. - 192с.
4. Панкратов, В. Н. Уловки в спорах и их нейтрализация/ В.Н. Панкратов. - М. : Рос. пед. агенство, 1996. - 200с.
5. Петровский, А.В. Введение в психологию/ А.В. Петровский. - М. : Академия, 2003. - 496с.
6. Петровская, Л. А. Компетентность в общении: социально-психологический тренинг/ Л.А. Петровская. - М. : Академия 2002. - 216с.
7. Резников, Е. Н. Межличностные отношения // Современная психология: Справочное руководство / Под ред. В. Н. Дружинина. - М.: Инфра- М, 2000.
8. Рогов, Е. И Общая психология: Курс лекций для первой ступени педагогического образования/ Е.И. Рогов. - М. : ВЛАДОС, 2005. - 448с.
9. Теоретические и методологические проблемы социальной психологии/ Под ред. Г. М. Андреевой и Н. Н. Богомоловой. - М. : Академия, 1999. - 320с.
10. Шибутани, Т. Социальная психология/Т. Шибутани. - М. : Феникс, 2002. - 54 4с.
11. Яковлев, Б. Н. Отношения в трудовом коллективе/ Б.Н. Яковлев - М., 1983. - 218с.

# Приложения

Приложение 1

Коммуникация

Общение

Интеракция Перцепция

Схема 1. Структура общения

Приложение 2

ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАТИВНАЯ

РЕГУЛЯТИВНО-КОММУНИКАТИВНАЯ

АФФЕКТИВНО-КОММУНИКАТИВНАЯ

Схема 2. Функции общения

Приложение 3

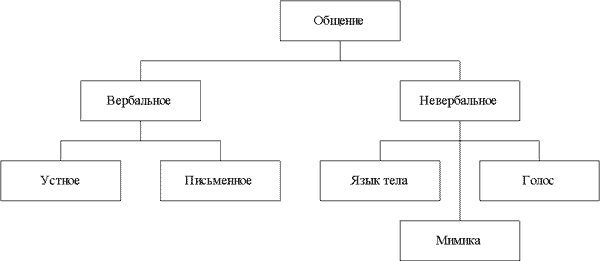


Схема 3. Виды общения

Приложение 4

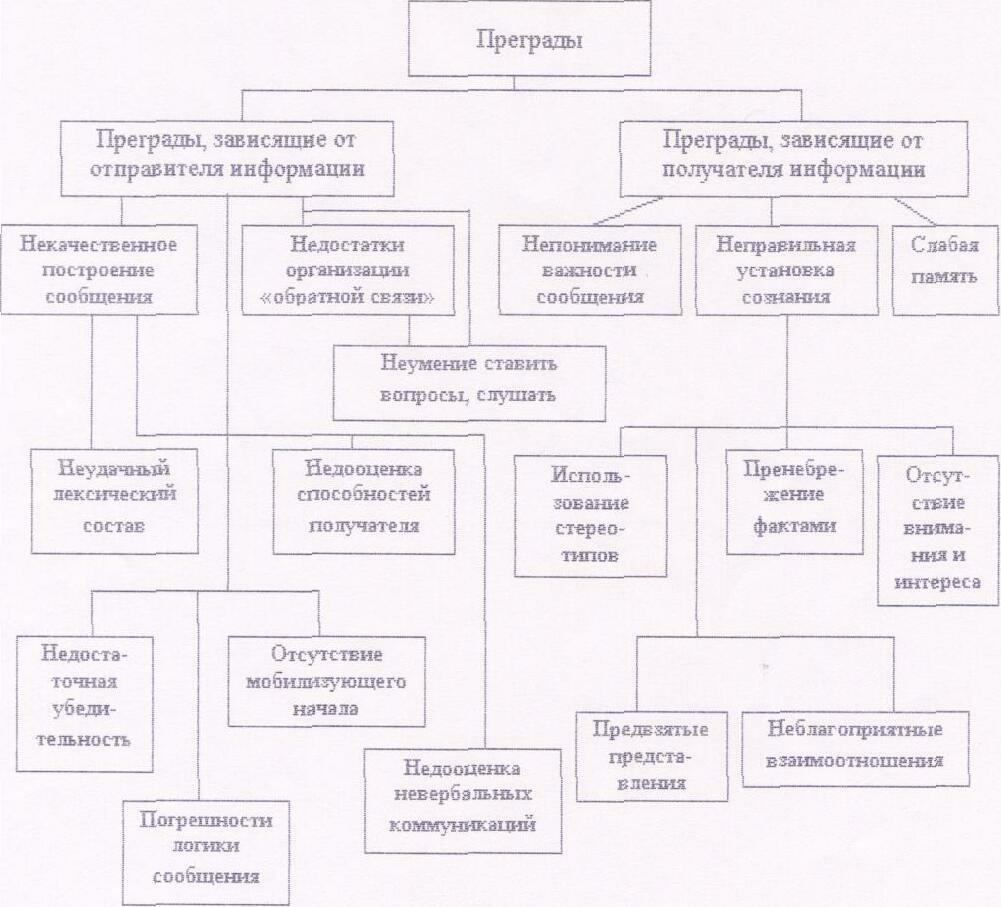


Схема 4. Классификация преград в процессе коммуникаций

Приложение 5

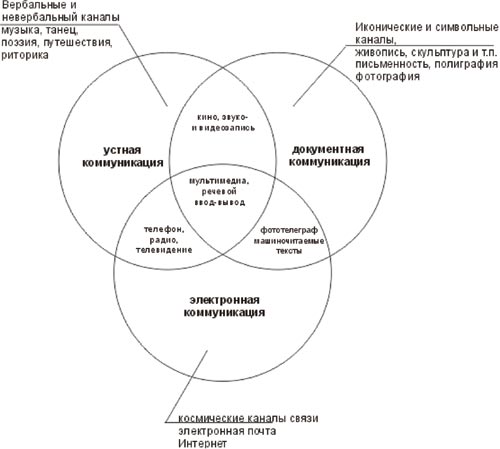


Схема 5. Соотношение различных родов коммуникации

1. 1 Шибутани Т. Социальная психология. М., 2002. С. 383. [↑](#footnote-ref-2)
2. 2 См.: Знаков В.В. Понимание в познании и общении М., 2005. [↑](#footnote-ref-3)
3. См.: Ломов Б. Ф. Методологические и теоретические проблемы психологии. М., 1999. [↑](#footnote-ref-4)
4. 1 Андреева Г. М. Социальная психология. М., 2003. С. 63-68. [↑](#footnote-ref-5)
5. 1 Андреева Г. М. Социальная психология. М., 2003.С. 70-73. [↑](#footnote-ref-6)
6. 1 Андреева Г. М. Социальная психология. М., 2003. С. 70-73. [↑](#footnote-ref-7)
7. 2Леви-Cтросc К. Путь масок. М., 2000. С. 120-129. [↑](#footnote-ref-8)
8. 3 Андриенко Е. В. Социальная психология. М., 2008. C. 50-52. [↑](#footnote-ref-9)
9. 1 См.: Обозов Н. Н. Межличностные отношения. К., 1995. [↑](#footnote-ref-10)
10. 1 См.: Знаков В.В. Монографии. М.,2005. [↑](#footnote-ref-11)
11. 2 См.: Андреева Г.М. Социальная психология. М., 2003. [↑](#footnote-ref-12)
12. 1 См.: Знаков В.В. Понимание в познании и общении. М., 2005. [↑](#footnote-ref-13)
13. 2 См.: Бодалев А.А. Восприятие и понимание человека человеком. М., 1982. [↑](#footnote-ref-14)
14. 1 См.: Леонтьев А.Н. Проблемы развития психики. М., 1989. [↑](#footnote-ref-15)
15. 1См.: Андреева Г.М. Социальная психология. М.,2003. [↑](#footnote-ref-16)
16. 1 См.: Зимняя И.А. Психология обучения иностранному языку в школе. М., 1991. [↑](#footnote-ref-17)
17. 2 Цит. по кн. Андреева Г.М Общение и оптимизация совместной деятельности. М., 2003. [↑](#footnote-ref-18)
18. 1 См.: Лабунская В.А. Невербальное поведение. Ростов-на-Дону, 2002. [↑](#footnote-ref-19)
19. 1 См.: Петровский А.В. Введение в психологию. М., 2003. [↑](#footnote-ref-20)
20. 1 Общая психология: Курс лекций для первой ступени педагогического образования / Сост. Е. И. Рогов. М., 2005. C. 152-156. [↑](#footnote-ref-21)