**Содержание**

Введение

1. Понятие общения и межличностных отношений
	1. Общение
	2. Перцепция
	3. Рефлексия
2. Качества личности, влияющие на процессы общения
	1. Психологический облик человека
	2. Особенности личностных типов

Заключение

Список используемой литературы

**Введение**

В психологии под общением понимается установление и поддержание целенаправленного, прямого или опосредованного контакта между людьми, так или иначе связанными друг с другом в психологическом отношении.

Существенным в данном определении является утверждение социальной природы общения. Процесс установления и поддержания контакта между людьми творится всеми его участниками. Их активность и заинтересованность в успехе контакта может быть различной, но каждый участник общения является его субъектом. Продуктивность общения, таким образом, зависит не только от его инициатора. «Общение - это не сложение, не накладывание одна на другую параллельно развивающихся деятельностей, а именно взаимодействие субъектов, вступающих в него как партнеры»2.

Феномен общения существует в целостном виде, детерминируется ценностями и качествами субъектов общения и имеет нормативный характер. Основой данного принципа является «закон трехмерности человеческого бытия», суть которого характеризуется единством, взаимосвязью и взаимообусловленностью аксиологических, антропологических и нормативных измерений.

В общении между этими сферами существуют отношения гармонического соответствия, суть которых заключается во внутреннем (внутри элементов сферы) и во внешнем (между элементами сфер) их созвучии.

Объединяющим все сферы общения фактором является нравственный: именно он определяет меру гармоничности их соответствия.

Моральный выбор ценностей общения предполагает наличие у субъектов общения соответствующих нравственных качеств и следование таким нормам, которые не могли бы противоречить этому выбору.

Уровень культуры и этики общения характеризуются степенью совершенства и гармоничности сфер и составляющих их элементов.

Если нет гармонии между ценностями, нормами и качествами субъектов общения, то существует потенциальная возможность возникновения конфликтных ситуаций.

Далее мы рассмотрим понятие общения, и какие качества личности влияют на его процесс.

1. **Понятие общения и межличностных отношений**
	1. **Общение**

Общение – сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека (Краткий психологический словарь. М., 1985). Из определения общения вытекает, что это сложный процесс, в который входят три составляющие:

* коммуникативная сторона общения состоит в обмене информацией между людьми;
* интерактивная состоит в организации взаимодействия между людьми (например, нужно согласовывать действия, распределять функции или повлиять на настроение, поведение, убеждения собеседника);
* перцептивная сторона общения состоит в процессе восприятия друг друга партнерами по общению и установление на этой основе взаимопонимания.

Коммуникация – процесс двустороннего обмена информацией, ведущей ко взаимному пониманию. Коммуникация в переводе с латыни означает «общее, разделяемое со всеми». Если не достигнуто взаимопонимание, коммуникация не состоялась. Чтобы добиться успеха в коммуникации, необходимо иметь обратную связь (как люди вас поняли, как они воспринимают вас, как относятся к проблеме).

Коммуникативная компетентность – способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми. Для эффективной коммуникации характерно: достижение взаимопонимания партнеров, лучшее понимание ситуации и предмета общения (достижение большей определенности в понимании ситуации способствует разрешению проблем, обеспечивает достижение целей с оптимальным расходованием ресурсов). Коммуникативная компетентность рассматривается как система внутренних ресурсов, необходимых для построения эффективной коммуникации в определенном круге ситуаций межличностного взаимодействия.

Причиной плохой коммуникации могут быть:

* стереотипы – упрощенные мнения относительно отдельных лиц или ситуаций; в результате нет объективного анализа и понимания людей, ситуаций, проблем;
* «предвзятые представления» – склонность отвергать все, что противоречит собственным взглядам, все, что ново, необычно («Мы верим тому, чему хотим верить»). Мы редко осознаем, что толкование событий другим человеком столь же законно, как и наше собственное;
* плохие отношения между людьми, поскольку, если отношение человека враждебно, трудно его убедить в справедливости нашего взгляда;
* отсутствие внимания и интереса собеседника, а интерес возникает, когда человек осознает значение информации для себя: с помощью этой информации можно получить желаемое или предупредить нежелательное развитие событий;
* пренебрежение фактами, то есть, привычка делать выводы-заключения при отсутствии достаточного числа фактов;
* ошибки в построении высказываний: неправильный выбор слов, сложность общения, слабая убедительность, нелогичность;
* неверный выбор стратегии и тактики общения.

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 структуру речевого общения входят:

* значение и смысл слов, фраз («Разум человека проявляется в ясности его речи»). Играют важную роль точность употребления слова, его выразительность и доступность, правильность построения фразы и ее доходчивость, правильность произношения звуков, слов, выразительность и смысл интонации;
* речевые звуковые явления: темп речи (быстрый, средний, замедленный), модуляция высоты голоса (плавная, резкая), тональность голоса (высокая и низкая), ритм (равномерный, прерывистый), тембр (раскатистый, хриплый, скрипучий), интонация, дикция речи. Наблюдения показывают, что наиболее привлекательной в общении является плавная, спокойная, размеренная манера речи;
* характерные специфические звуки, возникающие при общении: смех, плач, шепот, вздохи, а также разделительные звуки (покашливание); нулевые звуки – паузы.

Исследования показывают, что в ежедневном акте коммуникации человека слова составляют – 7%, звуки интонации – 38 %, неречевое взаимодействие – 53%.

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 прочее); проксемику (нормы организации пространства и времени в общении); визуальное общение (система контакта глазами).

Информацию о том, что переживает человек, может дать мимика – движение мышц лица, отражающее внутреннее эмоциональное состояние. Мимические выражения несут более 70% информации, то есть глаза, взгляд, лицо человека способны сказать больше, чем произнесенные слова. Так, замечено, что человек пытается скрыть свою информацию (или лжет), если его глаза встречаются с глазами партнера менее 1/3 времени разговора.

Много информации при общении несут жесты, в языке жестов, как и в речи, есть слова, предложения.

Интерактивная сторона общения – это термин, обозначающий характеристику тех компонентов общения, которые связаны со взаимодействием людей, с непосредственной организацией их совместной деятельности. Для ее участников чрезвычайно важно не только обменяться информацией, но и организовать обмен действиями, спланировать их. Коммуникация организуется в ходе совместной деятельности.

Наиболее распространенным является деление всех взаимодействий на два противоположных вида: кооперация и конкуренция. Корме кооперации и конкуренции говорят также о согласии и конфликте, приспособленчестве и оппозиции, ассоциации и диссоциации. За всеми этими понятиями ясно виден принцип выделения различных видов взаимодействия. В первом случае анализируются такие его проявления, которые способствуют организации совместной деятельности, являются «позитивными» с этой точки зрения. Во вторую группу попадают взаимодействия, так или иначе «расшатывающие» совместную деятельность, представляющие собой определенного рода препятствие.

* 1. **Перцепция**

Процесс восприятия одним человеком другого выступает как обязательная составная часть общения и составляет то, что называют перцепцией. Поскольку человек вступает в общение всегда как личность, постольку он воспринимается и другим человеком – партнером по общению – также как личность. На основе внешней стороны поведения мы как бы «читаем» другого человека, расшифровываем значение его внешних данных. Впечатления, которые возникают при этом, играют важную регулятивную роль в процессе общения: во-первых, потому, что, познавая другого, формируется сам познающий индивид; во-вторых, потому, чтоот меры точности «прочтения» другого человека зависит успех организации с ним согласованных действий.

Представление о другом человеке тесно связано с уровнем собственного самосознания: чем более полно раскрывается другой человек (в большем количестве и более глубоких характеристиках), тем более полно становится и представление о самом себе. В ходе познания другого человека одновременно осуществляется несколько процессов: и эмоциональная оценка этого другого, и попытка понять строй его поступков, и построение стратегии своего поведения.

Однако в эти процессы включены как минимум два человека, и каждый из них является активным субъектом. Следовательно, сопоставление себя с другими осуществляется как бы с двух сторон: каждый из партнеров уподобляет себя другому. Значит, при построении стратегии взаимодействия каждому приходится принимать в расчет не только потребности, мотивы, установки другого, но и то, как этот другой понимает мои потребности, мотивы, установки. Все это приводит к тому, что анализ осознания себя через другого включает две стороны: идентификацию и рефлексию.

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) принятия личности человека в целостности; б) собственная эмоциональная нейтральность, отсутствие оценочных суждений о воспринимаемом.

* 1. **Рефлексия**

Рефлексия в проблеме понимания друг друга – это осмысление индивидом того, как он воспринимается и понимается партнером по общению. В ходе взаимного отражения участников общения рефлексия является своеобразной обратной связью, которая способствует формированию и стратегии поведения субъектов общения, коррекции их понимания особенностей внутреннего мира друг друга.

Как отмечалось ранее, содержание межличностного восприятия зависит от характеристик как субъекта, так и объекта восприятия потому, что всякое восприятие есть и определенное взаимодействие двух участников этого процесса, причем взаимодействие, имеющее две стороны: оценивание друг друга и изменение каких-то характеристик друг друга благодаря самому факту своего присутствия. В первом случае взаимодействие можно констатировать по тому, что каждый из участников, оценивая другого, стремится построить определенную систему поведения. Если бы каждый человек всегда располагал полной информацией о людях, с которыми он вступает в общение, то он мог бы строить тактику взаимодействия с ними достаточно точно. Однако в повседневной жизни индивид, как правило, не имеет подобной точной информации, что вынуждает его приписывать другим причины их действий и поступков. Причинное объяснение поступков другого человека путем «приписывания» ему чувств, намерений, мыслей и мотивов поведения, называется каузальной атрибуцией (от лат. «кауза» – причина, «атрибуцио» – приписывание). «Приписывание» осуществляется на основе сходства поведения с какими-то другими образцами, имевшимися в прошлом опыте субъекта восприятия, либо на основе анализа собственных мотивов, предполагаемых в аналогичной ситуации (в этом случае может действовать механизм идентификации).

1. **Качества личности, влияющие на процессы общения**
	1. **Психологический облик человека**

Процессы общения невозможны без участия человека, так как именно человек является главным и основным субъектом общения. И этот фактор существеннейшим образом определяет форму и содержание общения. Как сделала человека природа, и что сделал он сам с этой природой - все это, можно сказать, и определяет «человеческие» измерения общения. От того, какой человек вступает в общение зависит очень многое: мотивы общения, восприятие партнера, выбор стиля общения и т.д.

Процесс общения регулируется, в первую очередь, нравственными ценностями, идеалами, принципами и нормами. Правовая регуляция не может охватить все тонкости, все нюансы, все многообразие, всю глубину этого загадочного «мира общения». Несомненно, общение детерминируется и регулируется не только нравственными императивами, но и психологическими, социальными, эстетическими и даже физиологическими и медицинскими факторами. Однако, как свидетельствует опыт, именно нравственные начала, в конечном счете, определяют направленность, духовную окрашенность, ценностную ориентацию всех реальных аспектов в сфере общения: невозможно представить ни одного феномена общения без «нравственной составляющей».

Психологический облик человека очень многообразен и определяется как врожденными свойствами, так и приобретенными в процессе воспитания, обучения, овладения материальной и духовной культурой общества. Через индивидуальность раскрываются: своеобразие личности, ее способности, предпочтительная сфера деятельности.

В индивидуальности личности выделяются базовые свойства - ее самооценка, тип личности, темперамент, способности человека. Именно базовые свойства, которые представляют сплав ее врожденных и приобретенных в процессе воспитания и социализации черт, формируют определенный стиль поведения и деятельности личности.

Личность обладает индивидуальными чертами и качествами - интеллектуальными, нравственными, эмоциональными, волевыми, формирующимися под воздействием общества в целом, а также в процессе семейной, трудовой, общественной, культурной жизнедеятельности человека. В общении большое значение приобретает знание и учет наиболее типичных черт поведения людей, свойств их характера и моральных качеств. Деловое общение должно строиться на основе таких моральных качеств личности и категорий этики, как честность, правдивость, скромность, великодушие, долг, совесть, достоинство, честь, придающих деловым отношениям нравственный характер.

* 1. **Особенности личностных типов**

Практически любая из известных личностных типологий включает и такие особенности личностных типов, которые проявляются в общении.

Так, люди отличаются друг от друга по силе реагирования на окружающие воздействия, в том числе и на обращения к ним других людей, по проявляемой ими энергии, по темпу, быстроте психических процессов. Такие психические различия, выступающие и при прочих равных условиях, образуют индивидуально своеобразную, биологически обусловленную совокупность динамических и эмоциональных проявлений психики, которая называется темпераментом.

Темперамент служит как бы маркером всей психической деятельности человека. Он является биологическим фундаментом нашей личности, т. к. основан на свойствах нервной системы человека, которые следует оценивать как внутренние резервы его деятельности и требуемой адаптации. Проявляется в мышлении, эмоциональной сфере, поведении, манере держаться.

Традиционно выделяют четыре типа темперамента: сангвинический, флегматический, холерический, меланхолический.

Сангвиник жизнерадостен, энергичен, инициативен, восприимчив к новому, быстро сходится с людьми. Легко контролирует свои эмоции и переключается с одного вида деятельности на другой.

Флегматик уравновешен, медлителен, тяжело приспосабливается к новым видам деятельности и новой обстановке. Долго обдумывает новое дело, но начав его выполнение, обычно доводит до конца. Настроение, как правило, ровное, спокойное.

Холерик активен, предприимчив, отличается большой работоспособностью, упорством в преодолении трудностей, однако подвержен резким сменам настроения, эмоциональным срывам, депрессии. В общении бывает резок, не сдержан в выражениях.

Меланхолик впечатлителен, повышенно эмоционален, при этом больше подвержен отрицательным эмоциям. В сложных ситуациях склонен проявлять растерянность, терять самообладание. Мало предрасположен к активному общению. В благоприятной обстановке может хорошо справляться со своими обязанностями.

В 20 – 30-е годы XX века получило более полное обоснование учение о типах нервной системы. И. П. Павлов выделил три основных свойства нервной системы: силу, уравновешенность и подвижность возбудительного и тормозного процессов. Сила нервной системы – самый важный показатель типа: от этого свойства зависит работоспособность клеток коры головного мозга, их выносливость. Подвижность – скорость смены одного нервного процесса другим. Уравновешенность – степень уравновешенности между возбудительным и тормозным процессами. Каждый тип включает компоненты, которым И. П. Павлов давал следующую характеристику.

Сильный. Человек сохраняет высокий уровень работоспособности при длительном и напряженном труде, быстро восстанавливает силу. В сложной, неожиданной обстановке держит себя в руках, не теряет бодрости, эмоционального тонуса. Не обращает внимания на мелкие, отвлекающие воздействия, не раним.

Уравновешенный. Этот человек ведет себя спокойно и собранно в самой возбуждающей обстановке. Без труда подавляет ненужные и неадекватные желания, изгоняет посторонние мысли. Работает равномерно, без случайных взлетов и падений.

Подвижный. Человек обладает способностью быстро и адекватно реагировать на изменения в ситуации, легко отказывается от выработанных, но уже негодных стереотипов и быстро приобретает новые навыки, привычки к новым условиям и людям. Без труда переходит от покоя к деятельности и от одной деятельности к другой. Быстро возникают и ярко проявляются эмоции. Способен к мгновенному запоминанию, ускоренному темпу деятельности и речи.

Сочетание указанных свойств личности служит объяснением той классификации темпераментов, которая известна с глубокой древности. А именно: сангвиническому темпераменту соответствует сильный, уравновешенный, быстрый тип нервной системы; флегматическому темпераменту – сильный, уравновешенный, медленный тип; холерическому темпераменту – сильный, неуравновешенный, подвижный тип; меланхолическому темпераменту – слабый тип нервной системы.

Швейцарский психолог Карл Юнг разделил личности на экстравертов и интровертов. Для экстравентированного типа людей характерны направленность на взаимодействие с внешним миром, тяга к новым впечатлениям, импульсивность, общительность. Интроверты, наоборот, ориентированы на свой внутренний мир и склонны к самоанализу, замкнутости, для них характерны заторможенность движений, речи.

Личностная типология, разработанная О. Крегером и М. Тьюсоном в русле соционики, рассматривает следующие типы.

Экстраверт. Склонен сначала говорить, потом думать, любит поделиться своими проблемами с другими людьми, слушать ему труднее, чем говорить, более продуктивен в деятельности, если имеет возможность общаться с другими, нуждается по внимании и поддержке других людей.

Интроверт. Продумывает то, что хочет сказать, и ждет этого от других, любит быть предоставленным самому себе, считается «хорошим слушателем», не любит прерывать других и чтобы его прерывали в разговоре, склонен побыть в одиночестве и т.д.

Сенсорный. Предпочитает точные ответы и точные вопросы, концентрируется на данном моменте, любит иметь дело с цифрами и фактами и четкими инструкциями, легче воспринимает детали, чем картину в целом, понимает все очень буквально и т. д.

Интуитивный. Имеет обыкновение думать сразу о нескольких вещах и может считаться рассеянным; пренебрегает деталями, предпочитая общую картину, фантазирует, мотивом многих действий является чистое любопытство.

Мыслительный. Не теряет самообладания в сложных ситуациях, в споре ищет истину, гордится своей объективностью, легче запоминает номера и цифры, чем лица и имена.

Чувствующий. Считает хорошим решением то, которое принимает во внимание чувства других людей, склонен помогать другим даже в ущерб себе, не терпит конфликтов и стремится их уладить.

Решающий. Аккуратен и никогда не опаздывает, планирует свой день и ждет этого от других, не любит сюрпризов и дает это понять остальным, обязательно доводит работу до конца.

Воспринимающий. Рассеян, легко может заблудиться, не ставит перед собой задач и ждет, когда все станет ясно, непосредственность и творчество предпочитает аккуратности, не любит, когда его обязывают, не имеет ничего против неопределенности.

Наиболее распространенной формой делового общения является диалоговое общение, т.е. такое речевое общение, при котором наиболее полно проявляются моральные качества личности и черты характера, по которым тот или иной индивид соотносится с определенным типом темперамента.

Поведение представителей любого из приведенных типов в процессе общения, если типологические черты имеют крайнюю форму выражения, может привести к затруднениям во взаимопонимании.При общении нужно учитывать не только сильные стороны каждого типа, но и стремиться уравновесить его крайние проявления, присматриваясь к качествам своих антиподов и демонстрируя поведение противоположного типа.

**Заключение**

Не существует двух абсолютно одинаковых людей. Это справедливо в отношении как физических, так и психологических характеристик. Одни люди спокойны, другие вспыльчивы, одни способны долго и напряжённо работать для достижения результата, другие вкладывают всю свою силу в один «рывок». Психологические различия между людьми объективны – они объясняются физиологическими особенностями функционированиянервной системы. От этих особенностей в значительной степени (хотя и не полностью – важнейшую роль играет воспитание личности) зависит характер индивида, его успешность или неуспешность в конкретной профессиональной деятельности, стиль межличностного общения, взаимодействие с другими людьми в профессиональной и личной сферах.

Знание индивидуальных личностных особенностей, скрытых от внешнего наблюдения, педагогов, менеджеров, консультантов, имеет большое значение для успешности обучения, воспитания и профессиональной деятельности.

В зависимости от типа темперамента, характера протекания нервных процессов, акцентуаций характера, уровня тревожности и психоэмоциональной устойчивости по-разному, подчас противоположными методами, должна строиться практика общения или организация труда.

Не менее важен учет индивидуальных личностных особенностей для оптимизации профессиональной деятельности. Знание индивидуальных личностных особенностей имеетбольшое влияние на эффективность делового общения и общения вообще.

**Список литературы**

1. Андреева И. В. Этика деловых отношений. – Спб.: Вектор, 2006. – 160 с.
2. Асмолов А.Г. Личность как предмет психологического исследования, М., 1984.
3. Кроник А.А. Межличностное оценивание в группах. Киев, 1982.
4. Масляев О. Психология личности. – Донецк, 1997.
5. Общая психология / под ред. В. В. Богословского, А. Г. Ковалёва, А. А. Степанова. – М., 1981.