# СОДЕРЖАНИЕ

 с

ВВЕДЕНИЕ

1. ВНУТРИГРУППОВОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ,

 КАК СОЦИАЛНЫЙ ПРОЦЕСС …………………………………….. 2

2. Коммуникации. Её виды ……………………………………… 7

Заключение ………………………………………………………….. 17

Список использованной литературы …………………… 18

# ВВЕДЕНИЕ

Проблема отношений занимает в социальной психологии большое место, особенно актуальна у нас в стране. В работе социального работника общение стоит на первом месте. Цель социального работника – обязан уметь добиваться хорошего, логического общения с людьми и получать обратную информацию. Знать коммуникационные каналы и помогать людям получать хорошие результаты в деятельности. Анализ связи общественных и межличностных отношений позволяет расставить правильные акценты в вопросе о месте общения во всей сложной системе связей человека с внешним миром.

Эти знания в дальнейшем помогут специалистам в различных областях деятельности, ориентированных на взаимодействие с социальными группами, организациями и отдельными личностями – это обеспечивает глубокое проникновение в мир социальных отношений, что дает возможность управлять человеческим поведением, уметь применять власть, гасить конфликты, проводить реформы.

В курсовой работе использованы источники литературы таких авторов, как Андреева Г.М. «Социальная психология», Столяренко Л.Д. «Основы психологии», Берн Э. «Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры.».

В этих источниках очень подробно и конкретно описаны взаимодействия как социальный процесс и виды коммуникаций.

1. ВнутрИгрупповое взаимодействие,

##### как социальный процесс

Общение между двумя людьми может быть очень сложным. Стремимся ли угодить друг другу или прийти к согласию, или просто исполнять роли казавшиеся им неуместными в данной ситуации. Ответы на эти вопросы лишь найдутся тогда, когда поймем характер взаимодействия между людьми. Главная задача, которая стоит перед «социальной психологией», - раскрыть конкретный механизм "вплетения" индивидуального в ткань социальной реальности. Необходимость в этом существует, так как надо понять результат взаимодействия социальных условий на деятельность личности. Результат может быть интерпретирован так, что с начала существует какое-то "несоциальное" поведение, а затем на него накладывается нечто "социальное". Нельзя сначала изучить личность, а потом вписать в систему социальных связей. Сама личность, с одной стороны, уже "продукт" этих социальных связей, а с другой их создатель – активный творец.

[1. c. 69 – 70] Уровень отношений человека с миром весьма различны: каждый индивид вступает в отношения, но и целые группы также вступают в отношения между собой, и, таким образом, человек оказывается субъектом многочисленных и разнообразных отношений. Эти отношения называются общественными или внутригруппавыми. Структура общественных отношений исследуется социалогией. В социалогической теории раскрыты определенные виды различных общественных отношений. Специфика их заключается в том, что в них непросто "стречаются" индивид с индивидом и "относятся" друг к другу, но индивиды как представители определенных общественных групп (классов, профессий, а также политические партии). Такие отношения строятся не на основе симпатий и антипатий, а на основе определённого положения, занимаемого в системе общества каждым. Это есть отношения между социальными группами или между индивидами как представителями этих социальных групп. Общественные отношения носят безличный характер, их сущность не во взаимодействии конкретных личностей, но, скорее, во взаимодействии социальных ролей. Как было сказано выше общение – это специфическая форма взаимодействия человека с другими людьми как членами общества, в общении реализуются социальные отношения людей. В общении выделяются три взаимосвязанных стороны: каммуникативная сторона общения состоит в обмене информацией между людьми; интерактивная сторона заключается в организации взаимодействия между людьми, когда нужно согласовать действия, повлиять на поведение, распределить функции; перцептивная сторона общения включает процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установлению на этой основе взаимопонимания. Социальная роль есть фиксация определенного положения, которая занимает тот или иной индивид в системе общественных отношений. Более конкретно под ролью понимается "функция, нормативно одобренный образец поведения, ожидаемый от каждого, занимающего данную позицию". [ ]

Кроме всего прочего, социальная роль несет на себе печать общественной оценки: общество может либо одобрять, либо не одобрять некоторые социальные роли (например, не одобряется такая социальная роль, как "преступник"). Важно подчеркнуть, что при этом одобряется или не одобряется не конкретное лицо, а прежде всего вид социальной деятельности. Таким образом, указывая на роль, общество относит человека к определенной социальной группе, идентифицируем его с группой. Поэтому общественные отношения, хотя и являются по своей сущности ролевыми, безличными отношениями, в действительности в своем конкретном проявлении приобретают определённую "личностную окраску". Оставаясь личностями в системе безличных общественных отношений, люди неизбежно вступают во взаимодействие, общение, где их индивидуальные характеристики неизбежно проявляются. Важно уяснить себе место этих межличностных отношений в реальной системе жизнедеятельности. Высказываются разные точки зрения, где расположены межличностные отношения, прежде всего относительно системы общественных отношений.

Природа межличностных отношений может быть правильно понята, если их не ставить в один ряд с общественными отношениями, а увидеть в них особый ряд отношений, возникающий внутри каждого вида общественных отношений, не вне их. Схематически это можно представить как сечение особой плоскостью системы общественных отношений: то, что обнаруживается в этом "сечении" экономических, социальных, политических и других и есть межличностные отношения. [1.c.73,cм.рис.1]

Существование межличностных отношений внутри различных форм общественных отношений есть реализация безличных отношений в деятельности конкретных людей, в актах их общения и взаимодействия. Предложенная структура отношений порождает важнейшее следствие. Для каждого участника межличностных отношений эти отношения могут представляется единственной реальностью вообще каких бы то ни было отношений. Несмотря на то, что в процессе межличностных, а значит, и общественных отношений люди обмениваются мыслями, сознают свои отношения, это осознание не идет далее значения того, что люди вступили в межличностные отношения. Межличностные отношения есть действительная реальность общественных отношений. В не их нет где-то "чистых" общественных отношений. Природа межличностных отношений существенно отличается от природы общественных отношений: их важная черта – эмоциональная основа. Поэтому межличностные отношения можно рассматривать как фактор психологического климата группы.

Эмоциональная основа межличностных отношений включает все виды этих эмоциональных проявлений – аффекты, эмоции, чувства. Но главным считается третий компонент.

Набор чувств можно сведи в две большие группы:

1. коньюктивные – это разного рода сближающие людей, объединяющие их чувства.
2. дизъюктивные чувства – это разъединяющие людей чувства.

Традиционная социальная психология обращала внимание на межличностные отношения, поэтому был разработан арсенал методических средств. Главным средством является широко известный в социальной психологии метод социаметрии. Нужно несколько слов сказать о проблеме общения в целом. Сам термин "общение" не имеет точного аналога в традиционной социальной психологии не только потому, что не вполне эквивалентен обычно потребляемому английскому термину "коммуникация", но и то, потому, что содержание его может быть рассмотрено лишь в понятийном словаре психологии. Оба ряда отношений – человека и общественные, и межличностные раскрываются в общении.

Общение как реализация межличностных отношений – процесс, более изученный в социальной психологии, в то время, как общение между группами исследуется в социологии. Однако при любом подходе принципиальным является вопрос о связи и общении с деятельностью. Например, Э. Дюркгейм обращал особое внимание не на динамику общественных явлений, а на их статику. Общество выглядело у него не как динамическая система действующих групп, а как совокупность находящихся в статике форм общения. [ 2. c. 632 ] В противовес этому в отечественной психологии принимается идея единства общения и деятельности. Отсюда вытекает общение, как реальность человеческих отношений. Если общение понимается как сторона деятельности, как своеобразный способ ее организации. В реальной практической деятельности человека главным вопросом является вопрос не о том, каким образом он общается, а по поводу чего общается. Выделение предмета общения не должно пониматься вульгарно: люди общаются не только по поводу той деятельности, с которой они связаны.

Структура общения в следующем. Учитывая общения, необходимо каким-то образом обозначить его структуру, чтобы проанализировать каждый элемент общения. Структуру общения схематически можно изобразить следующим образом. [ 2. c. 640, см. рис. 2]

Коммуникативная сторона общения состоит в обмене информации между общающимися индивидами. Интерактивная – это взаимодействие между индивидами то есть обмен не только знаниями, идеями, но и действиями. Перпецетивная – это процесс восприятия и познания друг друга партнерами по общению.

В общении выделяются три функции:

* информационно - коммуникативная;
* регуляционно - коммуникативная;
* аффективно-коммуникативная.

В процедуре общения выделяют следующие этапы:

1. Потребность в общении (необходимо сообщить или узнать информацию, повлиять на собеседника).
2. Ориентировка в целях общения, в ситуации общения.
3. Ориентировка в личности собеседника.
4. Планирование содержание всего общения человек представляет себе (обычно бессознательно), что именно скажет.
5. Бессознательно (иногда сознательно) человек выбирает конкретные средства, речевые фразы, которыми будет пользоваться, решает как говорить, как себя вести.
6. Восприятие и оценка ответной реакции собеседника контроль эффективности общения на основе установления обратной связи.
7. Корректировка направления, стиля, методов общения.

Если какое-либо из звеньев акта общения нарушено, то говорящему не удается добиться ожидаемых результатов общения – оно окажется не эффективным. Эти умения называют "социальным интеллектом" или "коммуникабельностью". [ 2 с. 631 – 633 ]

Рассмотрим общение в первичной и вторичной группах.

Первичная группа состоит из небольшого числа людей между которыми устанавливаются взаимоотношения, основанные на их индивидуальных особенностях.

Первичные группы не велики, ибо в противном случае трудно установить непосредственные, личные взаимосвязи между всеми членами.

Чарлз Кули впервые ввел понятие первичной группы применительно к семье, между членами которой складываются устойчивые эмоциональные отношения. Таким образом, влюбленные, группы друзей, члены клуба, они ходят друг другу в гости, и являют собой первичные группы.

Вторичная группа образуется из людей, между которыми почти отсутствуют эмоциональные отношения, их взаимодействие обусловлено стремлением к достижению определенной цели. В этих группах основное значение придается не личностным качествам, а именно выполнять определенные функции. Личностные качества играют важную роль, ни одного нельзя заменить кем-то другим. Между ними не устанавливаются эмоциональные отношения, характерные для друзей и членов семьи.

[ 3. с. 148 - 149]

### ИДЕОЛОГИЧЕСКИЕ

ПОЛИТИЧЕСКИЕ

СОЦИАЛЬНЫЕ

ЭКОНОМИЧЕСКИЕ

## Межличностные отношения

Общественные отношения

Рис. 1. Межличностные и общественные отношения

ОБЩЕНИЕ

Интеракция

Коммуникация

Социальная

перцепция

#### Коммуникативная

сторона

#### Интерактивная

сторона

##### Рис. 2. Структура общения

#### Перцептивная

сторона

1. Коммуникации. Виды коммуникаци.

Когда рассматривают коммуникацию в узком смысле слова, то имеют в виду тот факт , что в ходе совместной деятельности люди обмениваются между собой различными представлениями, идеями, интересами. Все это можно рассматривать как информацию, и тогда сам процесс коммуникации может быть понят как процесс обмена информации. Отсюда можно сделать следующий шаг и интерпретировать весь процесс человеческой коммуникации. Схема коммуникации может быть избражена как интерсубъективный процесс. (S↔S). [ 1. с. 84 – 85 ] Итак, коммуникация от латинского слова communico – делаю общим, связываю, общаюсь. Коммуникация процесс двойственного развития или обмена информации, ведущий к взаимному пониманию. Если взаимопонимание не достигается, то коммуникация не состоялась. [ 2 c. 636 ] Чтобы убедиться в успехе коммуникации, необходимо иметь обратную связь о том, как люди вас поняли, как они воспринимают вас, как относятся к проблеме.

Существует коммуникативная компетентность – способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми. Для эффективной коммуникации характерно: достижение взаимопонимание партнеров, лучшее понимание ситуации и предмета общения.

Причинами плохой коммуникации могут быть:

1. стереотипы – упрощенные мнения относительно отдельных лиц или ситуации, в результате нет объективного анализа и понимания людей, ситуаций, проблем.
2. "предвзятые представления" – склонность отвергать все, что противоречит собственным взглядам, что ново, необычно ("Люди верят тому, чему хотят верить").
3. плохие отношения между людьми, поскольку если отношение человека враждебны, то трудно его убедить в справедливости другого взгляда.
4. отсутствие внимание и интереса собеседника, а интерес возникает, когда человек осознает значение информации для себя.
5. пренебрежение фактами, то есть привычка делать выводы при отсутствии достаточного числа фактов.
6. ошибки в построении высказываний: неправельный выбор слов, сложность сообщения, слабая убедительность, нелогичность.

 7. неверный выбор стратегии и тактики общения.

Стратегии общения:

1. Открытое – закрытое общение. Желание и умение выразить полную свою точку зрения и готовность учесть позиции других. Закрытое общение – нежелание либо неумение выразить понятно свою точку зрения, свое отношение, имеющеюся информацию.
2. Монологическое – диалогическая.
3. Ролевое (исходя из социальной роли) – личностное (общение "по душам").

Также выделяются следующие виды общения:

1. "Контакт масок" – формальное общение, когда отсутствует стремление понять и учитывать особенности личности собеседника, используется привычные маски (вежливости, строгости, безразличия, скромности).
2. Примитивное общение, когда оценивают другого человека как нужный или мешающий объект, если нужен – активно вступает в беседу, если нет – оттолкнуть.
3. Формально-ролевое общение, когда регламентированы и содержание, и средства общения, и вместо знания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли.
4. Духовное, межличностное общение друзей, когда можно затронуть любую тему, и не обязательно прибегать к помощи слов.
5. Деловое общение, когда учитываются особенности личности, характера, возраста, но интересы дела более значимы, чем возможные личностные расхождения.
6. Манипулятивное общение направлено на извлечение выгоды от собеседника, используя разные приемы (месть, запугивание).
7. Светское общение. Суть в том, что его беспредметность – главное, то есть люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в данных ситуациях.

Ещё существует кодекс светского общения:

1. вежливость, такт – "соблюдай интересы другого".
2. одобрение, согласие – "не порицай другого".
3. симпатии – "будь доброжилателен, приветлив".

Тактика общения – реализация в конкретной ситуации коммуникативной стратегии на основе владения техниками и знания правил общения.

Также существует кодекс делового общения:

1. Принцип кооперативности – "твой вклад должен быть таким, какого требует совместно принятое направления разговора".
2. Принцип достаточности информации – "говори не более, не менее, чем требуется в данный момент".
3. Принцип качества информации – "не ври".
4. Принцип целесообразности – "не отклоняйся от темы, сумей найти решение".
5. "Выражай смысл ясно и убедительно для собеседника".
6. "Умей слушать и понять нужную мысль".
7. "Умей учесть индивидуальные особенности собеседника ради интересов дела".

Коммуникации бывают:

1. Вербальные.
2. Невербальные.
3. Вербальные (от латинского verbalis) словесный – термин используют в психологии для обозначения знакового материала, а также процессов оперирования этим материалом. [ 3 c. 155 ]

Передача самой информации возможна лишь посредством знаков, или знаковых систем. Используется системы, как человеческая речь, естественный звуковой язык то есть систему фонетических знаков.

Речь является самым универсальным средством коммуникации, поскольку при передаче информации менее всего теряется смысл сообщения.

В структуру речевого общения входят:

1. Значение и смысл слов, фраз. Играет роль точность употребления слова,его выразительность и доступность, правельность построения фразы и её доходчивость, правильность произношения звуков, слов, выразительность и смысл интонации.
2. Речевые звуковые явления: темп речи (быстрый, средний, замедленый), модуляция высоты голоса (плавная, резкая),тональность голоса (высокая, низкая), ритм (равномерный, прерывистый), тембр (раскатистый, хрипучий). Наблюдения показывают, что наиболее привлекательной в общении является плавная, спокойная, размерная манера речи.
3. Выразительность качества голоса: характерные специфические звуки, возникающии при общении: смех, хмыканье, плач, шёпот, вздохи. Исследования показали, что в ежедневном акте коммуникации человека слова составляют – 7%, интонации – 38% - неречевое взаимодействие – 53%.

При помощи речи осуществляется кодирование и декодирование информации: коммуникатор в процессе говорения кодирует, а рецитент декодирует.

Последовательность действий говорящего и слушающего исследовано достаточно подробно. С точки зрения передачи и восприятия смысла сообщения схема К – С – Р (коммуникатор – сообщение – рецитент) асимметрично. Это можно увидеть на [ рис. 3.] . Для коммуникатора смысл информации предшествует процессу кодирования (высказывания), так как говорящий имеет сначала определенный замысел, а затем воплощает его в систему знаков. Для "слушающего" смысл принимаемого сообщения раскрывается одновременно с декодированием. В этом случае хорошо осознается значение ситуации совместной деятельности. Точность понимания слушающим смысла высказывания может стать очевидной для коммуникатора лишь тогда, когда произойдет смена "коммуникативных ролей" то есть когда рецитент превратится в коммуникатора и наоборот. Диалог или диалогическая речь, как специфический вид "разговора" представляет собой последовательную смену коммуникативных ролей, в ходе которой выявляется смысл речевого сообщения, то есть происходит то явление, которое обозначено, как "обогащение; развитие информации". [ рис.4 ] Можно рассмотреть несколько видов общения.

К.Ховландом предложено "матрица убеждающей коммуникации", которая представляет собой своего рода модель речевого коммуникативного процесса с обозначением его отдельных звеньев. Это можно показать на простейшей модели:

1. Кто? (передает сообщение) – Коммуникатор.
2. Что? (передается) – Сообщение.
3. Как? (осуществляется передача) -- Канал.
4. Кому ?(направлено сообщение) – Аудитория.
5. С каким эффектом? – Эффективность.

[ 4 c. 7 ]

1. Гарольд Ливитт обнаружил и показал новые каналы коммуникации. Он составил несколько групп из пяти человек и каждой дал список символов. Он расположил группы таким способом, что записки можно передавать 4 разными способами: "по кругу", "по цепочке", "по колесу" и по "Y". С помощью линий воспроизведены каналы коммуникаций.

На этих схемах представлены четыре способа групповой коммуникации выявленные Гарольдом Ливиттом с помощью проведённого или классического эксперимента; буквы обозначают членов группы, а линиями изображено доступное направление коммуникации. Было обнаружено, что "колесо" является самым эффективным способом, так как вся коммуникация должна проходить через центр. В способах "цепочка" и "Y" центр всё ещё играет основную роль в процессе передачи информации, но имеются и другие направления коммуникации. "Круг", в котором никто не занимает центральное положение, является самым неэффективным способом коммуникации. [ рис. 5.]

2. Невербальные коммуникации (от латинского невербальный – неязыковые). Другой вид коммуникации включает следующие основные знаковые системы:

* оптико-кинетическую или кинестика изучает внешние проявление человеческих чувств и эмоций, мимика – изучает движение мышц лица, жестика – исследует жестовые движения отдельных частей тела, пантомимика – изучает моторику всего тела: позы, осанку, поклоны, походку.
* пара и экстралингвистическую. Представляют собой "добавки" к вербальной коммуникации. Эта система вокализации – качества голоса, его диапозон, тональность.
* организацию пространства и времени коммуникативного процесса. Несёт смысловую нагрузку.
* визуальный контакт или контакт глаз. Главную роль играет движение глаз, выражение лица. Отмечается более 20000 описаний выражений лица [рис. 6], [ 4 с. 98 – 99] . Также проксемика исследует расположение людей в пространстве при общении: выделяют следующие зоны дистанций в человеческом контакте:
* интимная зона (от 15 до 45см.), в эту зону допускаются лишь близкие, хорошо знакомые люди.
* личная или персональная зона (15 –120см.) для обыденной беседы с друзьями и коллегами.
* социальная (120 - 400см.) обычно соблюдается во время официальных встреч в кабинетах.
* публичная зона (более 400см.) подразумевает общение с большой группой людей – в лекционной аудитории.

Жесты при общении несут много информации, в языке жестов, богатейший "алфавит" жестов можно разбить на пять групп:

1. Жесты – иллюстраторы – жесты сообщения, движения телом, руками.
2. Жесты – регуляторы – это жесты, выражающие отношение говорящего к чему-либо. Это улыбка, кивок.
3. Жесты – эмблемы – это своеобразные заменители слов или фраз в общении.
4. Жесты – адаптеры – это специфические привычки чкловека, связанные с движением рук.
5. Жесты – аффекторы – жесты, выражающие через движение тела и мышцы лица определенные эмоции.

Существуют и микрожесты: движение глаз, покраснение щек, увеличенное количество миганий в минуту.

При общении часто возникают следующие виды жестов:

* жесты оценки – почесывание подбородка, вставание и похаживание.
* жесты уверенности – соединение пальцев в купол пирамиды, раскачивание на стуле.
* жесты нервозности и неуверенности – постукивание по столу пальцами.
* жесты самоконтроля – руки сведены за спину.
* жесты ожидания – потирание ладоней.
* жесты отрицаний – сложенные руки на груди.

Каждая из систем использует собственную знаковую систему. Таким образом, анализ всех систем невербальной коммуникации показывает, что они, несомненно, играет очень большую роль. Сама по себе информация, исходящая от коммуникатора, может быть двух типов:

1. Побудительная выражается в приказе, совете, просьбе. Она рассчитана на то, чтобы стимулировать какое-то действие.
2. Констатирующая информация выступает в форме сообщения, она имеет место в различных образовательных системах и не предполагает изменение поведения.

Массовые коммуникации (от лат. слова communicatio – сообщение передача). Систематическое распространение специально подготовленных сообщений (с помощью тиражирования) представляющих социальную значимость, среди численно больших, анонимных, рассосредточенных аудиторий с целью оказания влияния на установки, оценки, мнения и поведения людей. Массовые коммуникации представляют собой важный социальный и политический институт современного общества, выступающий в качестве подсистемы более сложной системы коммуникации в широких масштабах выполняющий функцию идеологического и политического влияния, поддержания социальной общности, организации, информирования, просвещения и развлечения, конкретное содержание которого решающим образом зависит от особенностей общественного строя. Массовые коммуникации свойственны институциональной характер источников и отсроченность обратной связи между источниками и аудиториями.

Комплексы технических устройств, обеспечивающих быструю передачу и массовое тиражирование словесной, образной, музыкальной информации (печать, радио, телевидение) собирательно называется средства массовой коммуникации или информации.

Массовые коммуникации и её практика показала большую значимость и зависимость их эффективности от учета психологической особенности аудитории: внимание, понимание. Также существуют барьеры и помехи и способы преодоления, получения информации через массовые коммуникации. [5 c.150-151]

сообщение

К

(коммуникатор)

Р

(реципиент)

Декодиро-вание, раскрытие

смысла

Рис. 3. Передача и восприятие сообщения

текст

кодирование

смысл

интенция

Роль слушающего

Роль говорящего

Роль слушающего

Роль говорящего

Роль говорящего

 К **сообщение**  Р

 К'

P'

K''

 P''

 K'''

Р'''

K''''

 P''''

 K'''''

Роль слушающего

Роль говорящего

Роль слушающего

Роль говорящего

Роль слушающего

Роль говорящего

## При продолжении диалога – новые "витки"

информации

Рис. 5. Схема диалога

Рис.5. Способы коммуникации в группах

С

Е

А

Д

В

"Колесо"

С

А

В

Д

Е

"Цепочка"

С

А

В

Д

Е

"Круг"

Д

Е

С

А

В

"Y"

"Зоны лица"

I

II

III

Радость


##### Гнев

Удовольствие

Страх

Грусть

Рис. 6. Мимика лица.

(невербальная коммуникация)

Отвращение

###### ЗАключениЕ

На основе выше сказанного можно сделать вывод, что социальное взаимодействие представляет собой процесс, в котором люди взаимодействуют и реагируют на действия других. Коммуникация становится возможной именно благодаря тому, что люди придают одинаковое значение данному символу. Также рассмотрено, как общение связано с деятельностью, методы общения. В группах способы распределения власти тесно связаны со способами коммуникации. В больших группах обычно центром коммуникации является лидер. Способен ли он создать нормальное общение между членами группы? Была описана сложность общения и обозначена его структура. Всё сказанная выше позволяет сделать вывод, что принцип связи и органического общения, их единства, с деятельностью, разработаны в отечественной социальной психологии, открывает действительно новые перспективы в изучении такого явления, как "общение".

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Андреева Г.М., "Социальная психология." М., 1997. [c. 64 -100]
2. Столяренко Л.Д., "Основы психологии." М., 1997. [c.630 - 641]
3. Н. Смелзер, "Социалогия.", М., 1994. [ c. 130 -167]
4. Берн Э. "Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры.", СПб., 1992. [c. 3 -10]
5. Краткий психологический словарь под ред. А.В.Петровского, М., 1967.[c.151]
6. Н.В.Гришина, "Общение в трудовом коллективе." Лениздат., 1990. [c. 44-50]