Министерство образования и науки РФ

Федеральное государственное бюджетное учреждение высшего профессионального образования «КАЗАНСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМ. А.Н. ТУПОЛЕВА»

Институт социальных технологий

Кафедра истории и связей с общественностью

КУРСОВАЯ РАБОТА

ПО «Основам теории коммуникации»

Тема: Коммуникативная личность: социальное и индивидуальное

Выполнил студент группы 7371 Салахов Эдуард

Научный руководитель:

кин, доцент кафедры ИСО Феоктистова И.Р.

Казань 2013

Содержание

Введение

Глава 1. Теоретический анализ исследования коммуникативных особенностей личности

.1 Коммуникативный механизм в социальной среде

.2 Исследования коммуникативных особенностей зарубежными и отечественными авторами

Глава 2. Специфика и особенности коммуникативной личности

.1 Общая характеристика коммуникативной личности

.2 Установки и способности коммуникативной личности

Заключение

Список литературы

# Введение

коммуникативная личность социальный

Личность человека формируется в процессе взаимодействий с людьми. Если в начальный период жизни человек не волен выбирать для себя людей, которые составляют его непосредственное окружение, то в зрелом возрасте он уже сам в значительной степени может регулировать число и состав лиц, которые его окружают и с которыми он общается. Человек, таким образом, обеспечивает себе со стороны этого окружения определенный поток психологических воздействий.

Как известно, непосредственно окружение человека составляют люди, с которыми он вместе живет, играет, учится, отдыхает, работает. Всех их человек психически отражает, на каждого дает эмоциональный отклик, по отношению к каждому практикует определенный способ поведения. От личностных особенностей этих людей в большей мере зависят характер психического отражения, эмоционального отношения и поведения общающегося с ними человека.

Многочисленные факты показывают, что в зависимости от того, как люди своим внешним и внутренним обликом, знаниями, умениями и действиями удовлетворяют потребности общающегося с ними человека, находятся частота и характер его общения с ними. Соответствие характеристик, которые несут в себе общающиеся с ним люди, особенности его потребностно-мотивационной сферы, определяет субъективную значимость каждого из этих людей для человека.

Изменения в субъективной значимости других людей для личности, как правило, обуславливаются, с одной стороны, ее позицией по отношению к себе в системе потребностей, с другой - отношением к ней со стороны лиц, составляющих ее круг общения. Эти значимые в разной степени для человека отношения других людей к нему влияют не столько на его ведущие потребности, сколько на подчиненные им тенденции защиты своего «я», проявляющиеся в поисках и в осуществлении способов поведения, утверждающих это «я».

Таким образом, коммуникация имеет огромное значение в формировании человеческой психики, ее развитии и становлении разумного, культурного поведения. Через коммуникации 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.

Так, изучение особенностей коммуникативной личности является актуальной темой.

Это определяет цель работы исследование индивидуального и социального в коммуникативной личности.

Объект работы - коммуникативная личность.

Предмет работы - индивидуальное и социальное в коммуникативной личности.

Цель и предмет работы определяют ее задачи:

- Изучение коммуникационного механизма в социальной среде;

- Исследование особенностей коммуникативной личности;

 Анализ коммуникативной установки, способностей.

Работа состоит из введения, 2 глав, заключения и списка литературы.

# Глава 1. Теоретический анализ исследования коммуникативных особенностей личности

# .1 Коммуникативный механизм в социальной среде

Коммуникация - процесс двустороннего обмена информацией, ведущей к взаимному пониманию. «Коммуникация» в переводе с латыни означает «общее, разделяемое со всеми». Если не достигается взаимопонимание, то коммуникация не состоялась. Чтобы убедиться в успехе коммуникации, необходимо иметь обратную связь о том, как люди вам поняли, как они воспринимают вас, как относятся к проблеме.

Коммуникация - смысловой аспект социального взаимодействия.

Коммуникация в широком смысле этого слова обозначает смысловой аспект социального взаимодействия. Когда же говорят о коммуникации в узком смысле слова, то, прежде всего, имеют в виду тот факт, что в ходе совместной деятельности люди обмениваются между собой различными представлениями, идеями, интересами, настроениями, чувствами, установками и пр. Все это можно рассматривать как информацию, и тогда сам процесс коммуникации может быть понят как процесс обмена информацией. Отсюда возникает соблазн интерпретировать весь процесс человеческой коммуникации в терминах теории информации. Однако такой подход нельзя рассматривать как методологические корректный, поскольку в нем опускаются некоторые важнейшие характеристики именно человеческой коммуникации, которая не сводится только к процессу передачи информации.

Итак, коммуникации свойственно всем высшим живым существам, но на уровне человека оно приобретает самые совершенные формы, становясь осознанным и опосредствованным речью.

Цель коммуникации - это то, ради чего у человека возникает данный вид активности. У животных целью общения может быть побуждение другого живого существа к определенным действиям, предупреждение о том, что необходимо воздержаться от какого-либо действия. У человека количество целей общения увеличивается. В них помимо перечисленных выше включаются передача и получение объективных знаний о мире, обучение и воспитание, согласование разумных действий людей в их совместной деятельности, установление и прояснение личных и деловых взаимоотношений, многое другое. Если у животных цели общения обычно не выходят за рамки удовлетворения актуальных для них биологических потребностей, то у человека они представляют собой средство удовлетворения многих разнообразных потребностей: социальных, культурных, познавательных, творческих, эстетических, потребностей интеллектуального роста, нравственного развития и ряда других. Очень часто в разговоре мы скрываем свою истинную цель, побудительную причину, зная, что она не одобряется обществом.

Причинами плохой коммуникации могут быть:

- стереотипы - упрощенные мнения относительно отдельных лиц или ситуаций, в результате нет объективного анализа и понимания людей, ситуации, проблем;

- «предвзятые представления» - склонность отвергать все, что противоречит собственным взглядам, что ново, необычно. Мы редко осознаем, что толкование событий другим человеком столь же законно, как и наше собственное;

 плохие отношения между людьми, поскольку если отношение человека враждебное, то трудно его убедить в справедливости другого взгляда;

 отсутствие внимания и интереса собеседника. А интерес возникает, когда человек осознает значение информации для себя;

 пренебрежение фактами, т.е. привычка делать выводы-заключения при отсутствии достаточного числа фактов;

 ошибки в построении высказываний: неправильный выбор слов, сложность сообщения, слабая убедительность, нелогичность;

 неверный выбор стратегии и тактики общения.

В коммуникациях выделяются следующие аспекты: содержание, цель и средства. Содержание - это информация, которая в межиндивидуальных контактах передается от одного живого существа к другому. Содержанием общения могут быть сведения о внутреннем мотивационном или эмоциональном состоянии живого существа. Один человек может передавать другому информацию о наличных потребностях, рассчитывая на потенциальное участие в их удовлетворении. Через общение от одного живого существа к другому могут передаваться данные об их эмоциональных состояниях (удовлетворенность, радость, гнев, печаль, страдание и т. п.), ориентированные на то, чтобы определенным образом настроить другое живое существо на контакты. Такая же информация передается от человека к человеку и служит средством межличностной настройки. По отношению к разгневанному или страдающему человеку мы, например, ведем себя иначе, чем по отношению к тому, кто настроен благожелательно и испытывает радость.

В зависимости от содержания, целей и средств коммуникации можно разделить на несколько видов:

«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;

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;

Формально - ролевое общение, когда регламентированы и содержание и средства общения и вместо знания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли;

Деловое общение, когда учитывают особенности личности, характера, возраста, настроения собеседника, но интересы дела более значимы, чем возможные личностные расхождения;

Духовное - межличностное общение друзей, когда можно затронуть любую тему и не обязательно прибегать к помощи слов. Такое общение возможно тогда, когда каждый участник имеет образ собеседника, знает его личность, интересы, убеждения, отношение, может предвидеть его реакции;

Манипулятивное общение направлено на извлечение выгоды от собеседника с использованием разных приемов (лесть, запугивание, «пускание пыли в глаза», обман, демонстрация доброты) в зависимости от особенностей личности собеседника;

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.

Специфика человеческого коммуникационного процесса, во-первых, состоит в том, что в этом процессе мы имеем дело с отношением двух индивидов, каждый из которых является активным субъектом. Таким образом, в отличие от информационного процесса, здесь решающее значение имеет ориентация партнеров друг на друга, т.е. на установки, ценности, мотивы каждого из них как активных субъектов.

Схематично коммуникация может быть изображена как интерсубъективный процесс, при котором происходит обмен информацией: в ответ на посланную информацию будет получена новая информация, исходящая от другого партнера. Поэтому в коммуникативном процессе происходит не просто движение информации, но как минимум обмен ею. При этом обмене информация не просто передается, а уточняется, обогащается, развивается. Главная «прибавка» в специфически человеческом обмене информацией заключается в том, что здесь особую роль играет для каждого участника общения значимость информации. Эту значимость информация приобретает 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.

Во-вторых, характер обмена информацией между людьми определяется тем, что посредством системы знаком партнеры могут повлиять друг на друга. Иными словами, обмен такой информацией обязательно предполагает воздействие на поведение партнера, т.е. знак изменяет состояние участников коммуникативного процесса, в этом смысле «знак в общении подобен орудию в труде». Коммуникативное влияние, которое здесь возникает, есть не что иное, как психологическое воздействие одного коммуниканта на другого с целью изменения его поведения. Эффективность коммуникации измеряется именно тем, насколько удалось это воздействие. Это означает изменением самого типа отношений, который сложился между участниками коммуникации.

В-третьих, коммуникативное влияние как результат обмена информацией возможно лишь тогда, когда человек, направляющий информацию, и человек, принимающий ее, обладает единой или сходной системой кодификации и декодификации. На обыденном языке это правило выражается в словах «все должны говорить на одном языке». Это особенно важно потому, что коммуникант и реципиент в коммуникативном процессе постоянно меняются местами. Всякий обмен информацией между ними возможен лишь при условии интерсубъективного знака, т.е. при условии, что знаки и, главное, закрепленное за ними значения известны всем участникам коммуникативного процесса. Только принятие единой системы значений обеспечивает возможность партнеров понимать друг друга. Для описания этой ситуации социальная психология заимствует из лингвистики термин «тезариус», обозначающий общую систему значений, принимаемых всеми членами группы. Но все дело в том, что, даже зная значения одних и тех же слов, люди могут понимать их неодинаково: социальные, политические, возрастные особенности могут быть тому причиной. Поэтому у общающихся они должны быть идентичны - в случае звуковой речи не только лексическая и синтаксическая системы, но и одинаковое понимание ситуации общения. А это возможно лишь в случае включения коммуникации в некоторую общую систему жизнедеятельности.

Наконец, в-четвертых, в условиях человеческой коммуникации могут возникать совершенно специфические коммуникативные барьеры. Эти барьеры не связаны с уязвимыми местами в каком-либо канале коммуникации или с погрешностями кодирования и декодирования. Они носят социальный или психологический характер. С одной стороны, такие барьеры могут возникать из-за того, что отсутствует понимание ситуации общения, вызванное не просто различным «языком», на котором говорят участники коммуникативного процесса, но различиями более глубоко плана, существующими между партнерами. Это могут быть социальные, политические, религиозные, профессиональные различия, которые не только порождают разную интерпретацию тех же самых понятий, употребляемых в процессе коммуникации, но и вообще различное мироощущение, мировоззрение, миропонимание. Такого рода барьеры порождены объективными социальными причинами, принадлежностью партнеров по коммуникации к различным социальным группам, и при их проявлении особенно отчетливо выступает включенность коммуникации в более широкую систему общественных отношений.

Итак, сама по себе информации, исходящая от коммуникатора, может быть двух типов: побудительная и констатирующая.

Информация передается с помощью устной и письменной речи, а также жеста. Передается также с помощью общего отношения, мимики - красноречивые улыбки и поступки иногда стоят длинных речей. Большинство исследователей соглашаются, что с помощью слов передается в основном информация, а с помощью жестов - различное отношение к этой информации, а иногда жесты могут заменять и слова. Когда женщина бросает «убийственный» взгляд на мужчину, все становится ясно, хотя при этом она не открывает рта. Вне зависимости от степени культуры слова и жесты так сильно зависят друг от друга, что хорошо подготовленный человек может сказать, какой именно жест или какое именно движение делает другой человек, не видя его, а только слыша его слова. Человек редко задумывается над тем, какие движения он делает во время разговора, и может оказаться так, что он говорит одно, а его жесты явно показывают, что он имеет в виду совсем другое.

Получаем же мы информацию с помощью чувств. В нашу эпоху аудиовизуальных средств слух и зрение - главные органы восприятия.

Побудительная информация выражается в приказе, совете, просьбе. Она рассчитана на то, чтобы стимулировать какое-то действие. Констатирующая информация выступает в форме сообщения, она имеет место в различных образовательных системах и не предполагает непосредственного изменения поведения, хотя в конечном счете и в этом случае общее правило человеческой коммуникации действует.

Передача любой информации возможна лишь посредством знаков, точнее знаковых систем. Существует несколько знаковых систем, которые используются в коммуникативном процессе. В зависимости от вида знаковой системы различают вербальную коммуникацию (в качестве знаковой системы используют речь) и невербальную коммуникацию (используются различные неречевые знаковые системы).

Поскольку наибольший удельный вес в общении занимают вербальные коммуникации, умение говорить является важной составной частью авторитета руководителя и эффективности достижения целей организации. Люди теряют уважение к тем, кто не красноязычен, и они часто проникаются уважением к тем, кто манипулирует словами с необычайной легкостью. Слово - это раздражитель, на который сердечно-сосудистая система реагирует так же, как и на физические нагрузки. Поэтому впечатление о руководителе (особенно первое) в значительной степени складывается по тому, насколько он умеет пользоваться словом. («умен ты или глуп, велик ты или мал, не знаем мы, пока ты слово не сказал» Саади.) Требования, которым должна удовлетворять речь руководителя, многообразны. Здесь важны простота и доходчивость, художественная выразительность и эмоциональность, интонация, дикция и др..

Вербальное общение присуще только человеку и в качестве обязательного условия предполагает усвоение языка. По своим коммуникативным возможностям оно гораздо богаче всех видов и форм невербального общения, хотя в жизни не может полностью его заменить. Да и само развитие вербального общения первоначально непременно опирается на невербальные средства коммуникации.

# 1.2 Исследования коммуникативных особенностей зарубежными и отечественными авторами

Человек, как и все живое в природе, развивается, усваивает опыт, который человечество накопило на всем протяжении своего существования. Развитие человека - это сложный и противоречивый процесс, инициированный совокупностью многих сил: биологических и культурных; внутренних побуждений и внешних воздействий. Этот процесс начинается с момента рождения и длится до конца жизни, характер его протекания определяется во многом окружающей средой, но вместе с тем зависит от личностных характеристик и свойств человека. Первоначальное развитие человека рассматривается в психологии как переход от простого, неразделенного тождества индивида и рода к выделению единичности. Развитие человека осуществляется в общении с другими людьми.

Л.С. Выготский описал признаки развития, наиболее важными из которых являются дифференциация, расчленение ранее бывшего единым элемента; появление новых сторон, элементов в самом развитии, перестройка связей между сторонами объекта.

С точки зрения Л.С. Выготского, одного из основоположников советской психологии, в процессе индивидуального развития первичны такие формы человеческого общения, как взаимодействие двух индивидов, отношения диалога, спора и т.д.

Л.Ф. Обухова отмечает, что развитие, прежде всего, качественное изменение, характеризующееся появлением новообразований, новых механизмов, процессов, структур.

В.С. Мухина считает, что развитие личности определяется не только врожденными особенностями и социальными установками, но и внутренней позицией - определенным отношение к миру людей, к миру вещей и к самому себе.

В самом общем виде «развитие личности», по мнению В.А. Петровского, есть становление особой формы целостности, которая включает в себя четыре формы субъектности: субъекта витального отношения к миру, субъекта предметного отношения, субъекта общения, субъекта самосознания. Развитие совершается во «внутренне пространстве личности», но это пространство его связей с другими людьми. «Осознавая себя в другом, как бы возвращаясь к себе, человек никогда не может добиться тождества с самим собой, его отраженное я не совпадает с действующим. В то же время как активно-неадаптивные действия строятся без прототипа и открыты неизвестному будущему, в воспроизведениях своих они достраивают себя до степени завершенности и тем самым «теряют» себя в них, противоречат себе; сущностное в личности человека вступает в противоречие с существованием. Субъективно это противоречие переживается как сомнение в подлинности себя в качестве причины, что побуждает к поиску новых возможностей самополагания - новых актов свободы. В этом порождении себя как субъекта, отражении и вновь порождении совершается развитие личности».

По мнению В.А. Петровского, развиваясь как личность, человек формирует и развивает собственную природу. Присваивает предметы культуры, обретает круг значимых других, проявляется себя перед самим собой.

В.С. Мухина полагает, что условием развития личности помимо реальности природы являясь реальность созданной человеком культуры. Автор классифицирует данную реальность следующим образом: реальность предметного мира, реальность образно-знаковых систем, реальность социального пространства, природная реальность. Деятельности, которые вводят человека в пространство современной ему культуры, с одной стороны, являются компонентами культуры, с другой - выступают условием развития личности человека.

А.Н. Леонтьев отмечал, что процесс развития личности всегда остается глубоко индивидуальным, неповторимым. Главное то, что этот процесс протекает совершенно по-разному в зависимости от конкретно-исторических условий, от принадлежности человека к той или иной группе.

С.Л. Рубинштейн характеризовал личность следующим образом. Человек является личностью в силу того, что он сознательно определяет свое отношение к окружающему. Человек есть в максимальной мере личность, когда в нем минимум нейтральность, безразличия, равнодушия, поэтому для развития личности фундаментальное значение имеет сознание, но не только как знание, но и как отношение.

Следовательно, можно сделать вывод о том, что одним из важнейших условий для развития личности является общение с окружающим миром и те отношения, которые устанавливают человек в процессе этого общения.

Итак, в последние десятилетия минувшего столетия проблема общения была «логическим центром» психологической науки. Исследование этой проблемы открыло возможности более глубокого анализа психологических закономерностей и механизмов регуляции поведения человека, формирования его внутреннего мира, показало социальную обусловленность психики и образа жизни индивида.

Концептуальные основы разработки проблемы общения связаны с трудами В.М. Бехтерева, Л.С. Выгодского, С.Л. Рубинштейна, А.Н. Леонтьева, Б.Г. Ананьева, М.М. Бахтина, В.Н. Мясищева и других отечественных психологов, которые рассматривали коммуникаций как важное условие психического развития человека, его социализации и индивидуализации, формирования личности.

Психологический анализ коммуникаций раскрывает механизмы его осуществления. Коммуникация выдвигается как важнейшая социальная потребность, без реализации которой замедляется, а иногда и прекращается формирование личности.

Психологи относят потребность в общении к числу важнейших условий формирования личности. В связи с этим потребность в общении рассматривается как следствие взаимодействия личности и социокультурной среды, причем последняя служит одновременно и источником формирования данной потребности.

Поскольку человек существо социальное, он постоянно испытывает потребность в общении с другими людьми, что определяет потенциальную непрерывность общения как необходимого условия жизнедеятельности.

Сегодня во многих психологических, социологических и философских работах коммуникация рассматривается как важнейший фактор совместной деятельности людей, предполагающий активность его участников. При этом ученые принимают во внимание достижения семиотики и лингвистики, занимающихся анализом коммуникации.

Для раскрытия проблем коммуникации наибольший интерес представляет homo loguens как человек реализующий себя как коммуникативную личность. Исходным понятием для изучения коммуникативной личности понятие «личность».

Интересна теория зеркального «Я», которая разрабатывалась американским социологом Ч. Кули (1864-1929). Потенциальная разумная природа индивидуального «Я» по его мнению приобретает социальное качество лишь в коммуникации, межличностном общении внутри первичной группы. «Социальное» на микроуровне сводится к индивидуальному психологическому опыту, а на макроуровне выступает как посредник. Обеспечивающий функционирование человеческой жизни. Функционирование человека в коммуникации подчеркивает ее социальный характер.

Американский философ, социолог Дж. Мид рассматривает стадии принятия роли другого, других, обобщенного другого, т. е. стадии превращения физиологического организма в рефлексивное социальное «Я». В «простой игровой фазе» индивид усвивает роль одного другого, в «сложной игровой фазе» индивид ассимилирует роли и установки нескольких других, в фазе «обощенного другого» индивид идентифицирует себя со всей общностью. По Миду происхождение «Я» целиком социально, главная его характеристика - способность становиться объектом для себя самого, что отличает его от неодушевленных предметов и живых организмов. Индивидуальная «Я» реакция зависит от разнообразия и широты систем коммуникации, в которых «Я» участвует.

В зависимости от придаваемой роли стадиям процесса формирования личности различаются подходов в исследовании личности. В теории развития познания рассматривается создание познавательных навыков (Ж.Пиаже), в теории нравственного развития - понимание чувств других людей (Л.Колберг), в психоаналитических теориях (З.Фрейд, Э.Эриксон) - преодоление напряженности в сознании собственного «Я», в теории динамических смысловых систем индивидуального сознания - формирование личностного смысла как осознанного отношения к действительности, индивидуализированного отношения личности к миру.

Сторонники ролевой теории считали, что личность - есть функция от той совокупности социальных ролей, которые исполняет индивид в обществе. Американский психиатр, социальный психолог Я. Морено (1892-1974) разработал систему методов выявления и количественного измерения эмоциональных, межличностных взаимоотношений людей в малых группах.

Американский социолог-теоретик Т. Парсонс (1902-1979) приходит к пониманию человеческого действия как саморегулирующейся системы, специфику которой, в отличие от системы физического и биологического действия, усматривает в символичности (наличии символических механизмов регуляции - язык, ценности и пр.), в нормативности (зависимость индивидуального действия от общепринятых ценностей и норм), волюнтаристичности, (иррациональности и независимости от условий среды).

Личностные концепции необихевиоризма рассматривали действие личности как совокупность социально приемлемых ответов на социальные стимулы. Американский социопсихолог Г. Хаймен рассматривал действия личности в зависимости от социальной группы, на которую индивид ориентирует свое поведение. В качестве таких референтных групп он рассматривал семью и другие социальные группы. Компаративная референтная группа представляет собой стандарт, с помощью которого индивид оценивает себя и других. Нормативная референтная группа играет регулятивную роль по отношению к индивиду.

Существуют различные теории общения и среди них - теория общения Зигмунда Фрейда, основанная на убеждении, что в процессе взаимодействия людей воспроизводится их детский опыт. Согласно Фрейду, в различных жизненных ситуациях мы применяем понятия, усвоенные в раннем детстве. Мы склонны с уважением относится к человеку, облеченному властью, например к начальнику - нам он напоминает кого-то из родителей [56, С.30].

Джордж Хоуманс считает, что люди общаются друг с другом на основе своего опыта, взвешивая возможные вознаграждения и затраты. Эта теория обмена проливает некоторый свет на то, почему люди ведут себя с другими так или иначе, но этим не исчерпывается весь процесс межличностного общения. Другая теория предложена Джорджем Гербертом Мидом. Он считал, что мы реагируем не только на поступки других людей, но и на их намерения. Когда знакомый подмигивает, интересует, что он подразумевает: стремится поухаживать, вместе посмеяться над шуткой, не исключено, что он просто страдает нервным тиком. Мы разгадываем намерения других людей, анализируя их поступки и опираясь на свой прошлый опыт. Такой процесс сложен, но он проявляется почти во всех взаимоотношениях с другими людьми. Мы способны на это, потому что с детства приучены придавать значение предметам, действиям и событиям. Когда мы придаем значение чему-то, оно становится символом. В обществе кольцо не просто драгоценность, оно символ стремления двух молодых людей вступить в брак. Вытянутая рука может символизировать приветствие, мольбу о помощи или нападение. Лишь придав жесту значение, мы можем на него реагировать - пожать руку другому человеку, крепко схватить ее или удалиться. На нас воздействует не только действие, но и намерение.

Гарольд Гарфинкель считает, что общение регулируется правилами взаимодействия между людьми. Эти правила определяют, когда уместно что-то сказать или промолчать, пошутить или уклониться от насмешки, деликатно прекратить разговор т.д. Определенные стереотипы воздействуют на людей независимо от того, какое значение они им придают. Подчиненный и начальник могут договориться о правилах, регулирующих их взаимодействие; возможно, иногда подчиненный может указать начальнику, что следует делать. Но существует определенный предел: это тот момент, когда подчиненный стремится поменяться местами со своим начальником.

Далее рассмотрим особенности коммуникативной личности.

# Глава 2. Специфика и особенности коммуникативной личности

# .1 Общая характеристика коммуникативной личности

Коммуникативное поведение человечества состоит из общих моментов в поведении отдельных личностей. Существуют только отдельные индивиды, коммуникативное поведение которых составляет единый язык. Но и в поведении индивида отражаются свойства природной и социальной (в том числе коммуникативной) среды. В некартезианской парадигме говорится также о воплощении (embodiment; hexis ‘гексис’ в теории французского социолога П. Бурдье) природных и общественных структур в отдельном индивиде. Своеобразие формальных и стилистических характеристик речи отдельного носителя данного языка называют идиолектом.

Коммуникативная личность понимается как одно из проявлений личности, обусловленное совокупностью ее индивидуальных свойств и характеристик, которые определяются степенью ее коммуникативных потребностей, когнитивным диапазоном, сформировавшимся в процессе познавательного опыта, и собственно коммуникативной компетенцией - умением выбора коммуникативного кода, обеспечивающего адекватное восприятие и целенаправленную передачу информации в конкретной ситуации.

Коммуникативная личность неоднородна, может включать различные роли (голоса, многоголосие личности), при этом сохраняя свою идентичность. Сейчас говорят, что коммуникативная личность включается в различные дискурсы, например: Чехов как писатель и как врач. Один и тот же человек может быть студентом, продавцом, покупателем, рэкетиром, жертвой, ребенком, родителем. Но при этом приемы коммуникативной тактики, например, обмана или убеждения, вымогательства или просьбы - будут сходными в разных ролевых контекстах, но в близких коммуникативных ситуациях. Различаться они будут индивидуальной окрашенностью (студент-троечник и преподаватель-троечник).

Определяющими параметрами для коммуникативной личности являются три: мотивационный, когнитивный и функциональный. В.П. Конецкая строит на этих трех параметрах свою двухступенчатую модель коммуникативной личности. Сходные параметры выделяются и Р. Димблби и Г. Бертоном: потребности, комплекс знания-верования-стереотипы-предположения-ценности-(предшествующий) опыт, обратная связь в процессе коммуникации (восприятие собеседника и его сообщений, самопрезентация, выбор и взаимооценка ролей, эмоциональное состояние).

Мотивационный параметр определяется коммуникационными потребностями и занимает центральное место в структуре коммуникативной личности. Если потребности нет, то нет и коммуникации, либо есть псевдокоммуникация, определяемая скорее всего психологической потребностью в процессе коммуникации как таковом, а не в передаче сообщения (одиночество, игровая социализация и т.п.). Видимость общения или игра в общение наблюдается в некоторых передачах MTV (Дневной каприз), в некоторых chatrooms в интернете. Таковы, в основном, и ‘газетный интернет’ (переписка через бесплатные объявления) в Газете с улицы Лизюкова, Сороке и т.п., американский small talk, осуществляемый не столько по содержанию, сколько по формальной схеме three-A principle: answer - add - ask.

На основе коммуникативной потребности формируется коммуникативная установка, которая преследуется коммуникативной личностью на протяжении определенного отрезка коммуникативной деятельности (варьируются средства коммуникации и тактика).

Мотивационный параметр, определяемый коммуникативными потребностями, занимает центральное место в структуре коммуникативной личности. Именно потребность сообщить что-то или получить необходимую информацию служит мощным стимулом для коммуникативной деятельности и является обязательной характеристикой индивида как коммуникативной личности. Если такой потребности нет, то коммуникация не состоится. В лучшем случае это будет псевдокоммуникация - бесцельный, хотя, может быть, и оживленный по форме разговор.

В основе ряда мотивационных теорий, изучающих природу мотивов человеческой деятельности, лежит положение о приоритете личностных потребностей. В этом плане интересно сравнить понятие личностного смысла, введенное А.Н. Леонтьевым и раскрываемое как отражение в индивидуальном сознании отношения личности к действительности, но при этом социально обусловленное, поскольку ее потребности реализуются в ходе поисковой активности, и понимание американским психологом А. Маслоу мотивированности человеческой деятельности как стремления к личностному росту, в основе которого лежат физиологические, социальные, эгоцентрические (в плане самореализации) и другие потребности.

Коммуникативная потребность определяется настоятельной необходимостью индивидов в обмене смысловой и оценочной информацией с целью взаимодействия в различных, сферах своего существования и воздействия друг на друга в условиях коммуникации различного типа. Степень мотивированности определяется силой потребности, которая концентрируется в коммуникативной установке как важнейшей социологической доминанте коммуникации. Чем настоятельнее потребность, тем устойчивее коммуникативная установка и тем более последовательно ее выражение в высказываниях и дискурсах. В актуализации коммуникативной установки наблюдается использование либо одних и тех же коммуникативных средств (эффект усиления при повторяемости), либо разных средств (эффект усиления при скрытой повторяемости за счет варьирования коммуникативных средств).

Можно полагать, что мотивированность является тем компонентом структуры коммуникативной личности, который обеспечивает успешность ее коммуникативной деятельности уже на начальном этапе.

Когнитивный параметр включает в себя множество характеристик, формирующих в процессе познавательного опыта индивида его внутренний мир в интеллектуальном и эмоциональном планах. Среди когнитивных характеристик, отмеченных в языковой личности, для коммуникативной личности существенным является знание коммуникативных систем (кодов), обеспечивающих адекватное восприятие смысловой и оценочной информации, и воздействие на партнера в соответствии с коммуникативной установкой.

Чрезвычайно важной характеристикой коммуникативной личности является способность наблюдения за своим «языковым сознанием» (интроспекция), а также рефлексия - осознание не только этой способности, но и оценка самого факта такого сознания (в трехступенчатой модели В.А. Лефевра эти этапы самосознания рассмотрены последовательно). Кроме того, важной характеристикой коммуникативной личности является способность адекватной оценки когнитивного диапазона партнера. Успешность коммуникации в значительной мере зависит от совместимости когнитивных характеристик коммуникантов.

Наиболее существенными для когнитивного параметра коммуникативной личности являются следующие характеристики: способность адекватного восприятия информации, способность воздействия на партнера, оценка и самооценка когнитивного диапазона и знание социально обусловленных норм вербальной и невербальной коммуникации. Актуализация этих способностей и знаний сопряжена с целым рядом других когнитивных характеристик, связанных с самым ответственным этапом коммуникации - функционированием выбранного кода в конкретной ситуации, когда начинают действовать сложные механизмы речемыслительной деятельности, обусловленные не только социологическими, психологическими и лингвистическими факторами, но и нейрофизиологическими.

Когнитивный параметр является связующим звеном между мотивационным и функциональным параметрами. С одной стороны, он определяет уровень коммуникативной потребности, ее обусловленность различными аспектами познавательного опыта индивида, с другой стороны, дает возможность выбора наиболее эффективного способа использования этого опыта в конкретных условиях коммуникации.

Функциональный параметр включает три характеристики, которые, по существу, и определяют такое свойство личности, которое принято называть коммуникативной (языковой) компетентностью: а) практическое владение индивидуальным запасом вербальных и невербальных средств для актуализации информационной, экспрессивной и прагматической функций коммуникации; б) умение варьировать коммуникативные средства в процессе коммуникации в связи с изменением ситуативных условий общения; в) построение высказываний и дискурсов в соответствии с нормами избранного коммуникативного кода и правилами речевого этикета.

В зависимости от способа использования своего коммуникативного потенциала, личность может быть отнесена к тому или иному типу. Мы всегда невольно «подстраиваемся» под собеседника в процессе коммуникации, т.е. осуществляем метакоммуникативную функцию. Опытный специалист в области коммуникации должен постоянно сознательно осуществлять эту функцию (направление внимания на код и процесс общения, коррекция его хода). Один из параметров ‘на контроле’ у коммуникатора - тип собеседника. Каковы же характеристики основных типов коммуникантов?

Доминантный коммуникант: стремится завладеть инициативой, не любит, когда его перебивают, резок, насмешлив, говорит громче, чем другие. Для «борьбы» с таким коммуникантом бесполезно пользовать его же приемами, лучше принять стратегию ‘речевого изматывания’ (вступать в речь через паузу, быстро формулировать свою позицию, вопросы, просьбы, использовать «накопительную тактику»).

Мобильный коммуникант: легко входит в разговор, переходит с темы на тему, говорит много, интересно и с удовольствием, не теряется в незнакомой ситуации общения. Следует иногда - в собственных интересах - возвращать его к нужной теме.

Ригидный коммуникант: испытывает трудности на контактоустанавливающей фазе общения, затем четок и логичен. Рекомендуется использовать стратегию ‘разогревания’ партнера (вступительная часть «о погоде», фатическое общение).

Интровертный коммуникант: не стремиться владеть инициативой, отдает ее, застенчив и скромен, скован в неожиданной ситуации общения. В общении с ним следует постоянно осуществлять фактическую функцию в вербальной и невербальной форме, не перебивать.

Интересную классификацию типов общения в социальной группе можно почерпнуть и из теории американского психолога Эрика Берна. Состояния Я или ego-состояния: Родитель, Взрослый и Ребенок. По Берну, люди переходят из одного состояния в другое с различной степенью легкости.

Родитель: критический (руководитель: Когда вы, наконец, начнете делать нормальные справки? Я не могу все время делать за Вас Вашу работу!) и кормяще-заботливый (преподаватель студенту: Не волнуйтесь, сейчас Вы все обязательно вспомните! руководитель: Давайте, я сделаю это за Вас!).

Взрослый: консультант фирмы клиенту: Вас устраивает такое решение вопроса? работник директору: Я готов предоставить Вам сведения к четвергу!

Ребенок: приспосабливающийся (работник руководителю: А как я должен был составить справку? Я полностью согласен с Вами!) и естественный (работник фирмы клиенту: Это будет прекраснейшая поездка! коллега коллеге: Ну старик, ты гений!).

Индивид и коммуникативная личность - не одно и то же. В одном индивиде могут уживаться различные личности. В психологии сейчас также распространена концепция множественности личности (многоголосие, по Бахтину). Крайним проявлением этого является клиническая раздвоенность личности (психическое расстройство), но и здоровый человек проявляет себя в различных сферах, на различных «лингвистических рынках» (в терминологии П. Бурдье).

Ю.В. Рождественский выделяет типы языковой личности в зависимости от сфер словесности. Для всех видов устной словесности создатель речи совпадает с языковой личностью - индивидуальным речедеятелем. В письменной словесности при рукописной технике создатель речи также совпадает с индивидом (кроме документов). В документах создатель речи может быть коллегиальным, один документ может создаваться разными юридическими лицами (копия диплома: вуз + нотариус). Такую языковую личность можно назвать коллегиальной. В печатной словесности разделен труд автора и издательства (создание и тиражирование текста). Здесь перед нами кооперативный речедеятель. Тексты массовой коммуникации совмещают в себе черты коллегиальной и кооперативной речевой деятельности (информагентство + аппарат редакции + издательство), следовательно, перед нами коллегиально-кооперативная языковая личность. Информатика как вид словесности содержит три вида деятельности (реферирование и аннотирование как комплексная работа по анализу первичного текста и синтезу вторичного + информационный поиск + автоматизированное управление), поэтому представляет собой коллективную речедеятельность.

Итак, с точки зрения социологии речи, словесность возникает в разделении труда, а индивид и речедеятель не совпадают. Например, документы: канцелярия передает, рассылает, воспроизводит, хранит, побуждает к прочтению документов и составлению новых, осуществляя в своей деятельности внешние правила словесности; исполнители документов составляют и читают документы, применяя внутренние правила словесности; более дробное разделение труда: верификация документа подписями, визами, предварительная работа, воплощаемая в других текстах и т.п. Еще пример: создание имени (создатель имени, апробатор имени и пользователь имени, то есть, родители - ЗАГС - все остальные). Но один человек может совмещать в себе эти функции в разное время (работник ЗАГСа - родитель - пользователь). Отдельные функции могут социально институционализироваться.

Коммуникативная личность - самая главная составляющая личности вообще, ведь коммуникация занимает 80% всего человеческого существования (аудирование - 45%, говорение - 30%, чтение - 16%, письмо - 9%).

Выделенные характеристики коммуникативной личности актуализируются одновременно при помощи специфических механизмов речемыслительной деятельности, обеспечивающих установление и поддержание контакта, выявление намерений партнера, установление прямых и обратных связей, самокоррекцию, взаимодействие вербальных и невербальных средств и др. В этом процессе актуализируются все социологические доминанты коммуникации. Самым сложным является механизм, осуществляющий переход с уровня единиц языковой системы к уровню коммуникативных единиц в условиях постоянно видоизменяющихся ситуативных факторов коммуникации. В самом общем виде этот сложный процесс можно представить в рамках теории оперативной памяти, предложенной исследователем механизмов речи Н.И. Жинкиным.

# 2.2 Установки и способности коммуникативной личности

Коммуникативная личность характеризуется своими коммуникативными способностями.

Коммуникативные способности - это система социально-психологических свойств личности, определяющих или обеспечивающих ее участие в общении с другими людьми или ее вхождение в сотрудничество, совместную деятельность, а тем самым и в человеческую общность. Коммуникативные способности исследовали многие авторы. И если толкование этих способностей у большинства из них примерно одинаково, то заметно различаются подходы к классификации коммуникативных способностей. Проанализировав научную литературу по данному вопросу, можно выделить следующие подходы:

Л. Тайер выделяет два типа коммуникативных способностей: а) стратегические, выражающие возможности личности понять коммуникативную ситуацию, правильно в ней сориентироваться и в соответствии с этим сформировать определенную стратегию поведения; б) тактические способности, обеспечивающие непосредственное участие личности в коммуникации.

Наиболее полно, на наш взгляд, структурирует способности А. А. Леонтьев. Он выделяет две основные группы коммуникативных способностей: первая из них связана с умениями коммуникативного использования личностных особенностей в общении, а вторая - с владением техникой общения и контакта. Эти две группы способностей объединяют целый комплекс качеств личности (и своеобразных умений), обеспечивающих успешное участие в общении, например: способности управлять своим поведением в общении, комплекс перцептивных способностей, связанных с пониманием и учетом в общении личностных особенностей другого человека, с умениями моделировать личность другого; способности устанавливать, поддерживать контакт, изменять его глубину, входить и выходить из него, передавать и перехватывать инициативу в общении; способности оптимально строить свою речь в психологическом отношении.

На основе анализа различных подходов к определению структуры коммуникативных способностей была выработана структура, объединяющая концепции нескольких авторов. Она делит коммуникативные способности на две составляющие. Это, во-первых, социально-перцептивные способности, умения, навыки. К ним относится эмпатия, социально-психологическая наблюдательность, социально-психологическая рефлексия, социально-психологическая перцепция, рефлексивно-самооценочные свойства, контактность (способность вступать в психологический контакт, формировать в ходе взаимодействия доверительные отношения). Во-вторых, это перцептивно-рефлексивные способности личности, выражающие способности отражать и понимать социально-психологические характеристики группы, членом которой является личность, а также способности к пониманию места и роли в группе каждого из участников, в том числе и самого себя.

На данный момент существует много методик развития коммуникативных способностей. Одним из способов стимулирования и развития этих способностей является социально-психологический тренинг, который ориентирован на развитие личности, группы посредством оптимизации форм межличностного общения. Он помогает развивать способности у детей различных возрастов, у спортсменов, у людей различных профессий. В отечественной психологии социально-психологический тренинг подробно рассмотрен в работах Г.А. Андреевой, Н.Н. Богомоловой, А.А. Бодалева, А.И. Донцова, Ю.Н. Емельянова, Л.А. Петровской, С.В. Петрушина, В.Ю. Большакова.

Для коммуникативной личности также характерно понятие коммуникативной установки.

Коммуникативная установка - это набор желаний, представлений о цели и способах ее достижения, образов ожидаемых результатов, а также оценок реально достигнутого. Подобные наборы образуют комплекс «коммуникативных установок», регулирующих поведение каждого отдельного индивида. В коммуникативных установках, важно не только установить их содержание, но и определить их, как предполагает А.Г. Асмолов, зону ближайшего развития взаимодействия с различными социальными группами, что позволит спрогнозировать динамику поведения и коммуникации с другими людьми.

Вообще, оценка коммуникативной личности как социального феномена зависит от степени эффективности выполнения основных социально значимых функций - функции взаимодействия и функции воздействия. В этой связи целесообразно различать коммуникативную личность (англ, - «личность как индивид») и коммуникативную личность (англ. - «личность как индивидуальность»). Помимо типовых характеристик, эффективность актуализации которых, в конечном счете, зависит от степени социальной значимости (в личном и/или общественном планах) коммуникативной установки, коммуникативная личность обладает целым рядом индивидуальных характеристик, среди которых особо выделяют коммуникабельность и так называемую харизму.

Строго говоря, русское новообразование «коммуникабельный» по содержанию соответствует англ, communicative с основным значением «общительный, разговорчивый», а по форме ближе к англ. communicable с основным значением «сообщающийся, передаваемый». В обиходной речи, да и в научно-популярном контексте коммуникабельность понимается как способность индивида легко и по собственной инициативе устанавливать контакты в любой сфере общения, а также умело поддерживать предлагаемые контакты. В профессиональном плане эта способность оценивается высоко и входит в число обязательных условий при приеме на работу, связанную с активной коммуникативной деятельностью. Коммуникабельность обусловлена не только психологическим типом индивида, но также социальным опытом общения, предусматривающим ориентацию на партнера - умение слушать и сопереживать, своевременно корректировать свое речевое поведение.

Значительное место в структуре харизматической личности занимает коммуникативная компетентность, которая, кстати, труднее всего поддается совершенствованию прежде всего потому, что трудно добиться полной гармонии во взаимодействии вербальных и невербальных средств коммуникации.

С течением времени у каждого индивида вырабатывается свой собственный «коммуникативный стиль». Известные типологии не являются исчерпывающими и построены на разнородных основаниях, например: доминантный, драматический (с элементами преувеличения), аргументативный (предполагающий спор, дискуссию), впечатляющий (запоминающийся благодаря удачному употреблению слов или фраз), спокойный (уравновешенный), внимательный, открытый и др. В плане воздействия как социально значимой функции выделяются два основных типа коммуникативной личности: а) доминантный, для которого характерны самоуверенность, напористость, и б) реагирующий, для которого характерны аргументативность, аналитизм и отзывчивость.

Изучение коммуникативной личности может иметь различную степень глубины в зависимости от цели исследования, например, в профессиональных коммуникативных сферах, что необходимо для адвокатов, преподавателей, дикторов, теле- и радиокомментаторов.

Изучение коммуникативной личности является полезной практикой для развития навыков наблюдения и критического анализа социального поведения человека и в то же время увлекательным занятием в плане самопознания и самокоррекции речевой деятельности в различных коммуникативных сферах. Самосовершенствование коммуникативной личности предполагает самосовершенствование индивида как члена социума, поскольку оно связано с языковым сознанием и самопознанием. По своей природе языковое сознание индивидуально, но оно включает и типовые характеристики культуры и социальных норм общения. Оптимальное сочетание этих характеристик делает человека неповторимым образцом для подражания или объектом неприятия и забвения. Проблема коммуникативной личности остается открытой для исследования.

Итак, можно сказать, что на сегодняшний момент, психологический анализ коммуникации раскрывает механизмы его осуществления. Коммуникация выдвигается как важнейшая социальная потребность, без реализации которой замедляется, а иногда и прекращается формирование личности. Психологи относят потребность в коммуникации к числу важнейших условий формирования личности. В связи с этим потребность в общении рассматривается как следствие взаимодействия личности и социокультурной среды, причем последняя служит одновременно и источником формирования данной потребности.

Коммуникативная личность понимается как одно из проявлений личности, обусловленное совокупностью ее индивидуальных свойств и характеристик, которые определяются степенью ее коммуникативных потребностей, когнитивным диапазоном, сформировавшимся в процессе познавательного опыта, и собственно коммуникативной компетенцией - умением выбора коммуникативного кода, обеспечивающего адекватное восприятие и целенаправленную передачу информации в конкретной ситуации.

Проявления коммуникативной личности, обусловлено совокупностью индивидуальных свойств и характеристик, которые обеспечивают умение выбрать схему передачи информации в конкретной ситуации, адекватно воспринимать информацию. Коммуникативная личность характеризуется мотивационными, когнитивными и функциональными параметрами.

Оценка коммуникативной личности как социального феномена зависит от степени эффективности выполнения основных социально значимых функций. Эффективность коммуникаций зависит от степени социальной значимости коммуникативной установки. Коммуникативные установки рассматриваются как система внутренних ресурсов, необходимых для построения эффективной коммуникации в определенном круге ситуаций межличностного взаимодействия.

Возможности установления и поддержания контакта обусловлены взаимодействием различных (пространственных, временных, психологических, социальных) условий общения. Основой в межличностной коммуникации являются социальные и коммуникативные условия коммуникации, определяющие наличие или отсутствие контакта между коммуникантами, ценностные ориентации, предполагающие оценочное отношение к участникам коммуникации.

Необходимым условием для обеспечения оптимальной коммуникации человека является адаптация. Она позволяет человеку не просто проявлять себя, свое отношение к людям, деятельности, быть активным участником социальных процессов и явлений, но и благодаря этому обеспечивать свое естественное социальное самосовершенствование.

# Заключение

Коммуникация имеет огромное значение в формировании человеческой психики, ее развитии и становлении разумного, культурного поведения. Через коммуникации 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.

Характеристики коммуникативной личности актуализируются одновременно при помощи специфических механизмов речемыслительной деятельности, обеспечивающих установление и поддержание контакта, выявление намерений партнера, установление прямых и обратных связей, самокоррекцию, взаимодействие вербальных и невербальных средств и др. В этом процессе актуализируются все социологические доминанты коммуникации.

Проявления коммуникативной личности, обусловлено совокупностью индивидуальных свойств и характеристик, которые обеспечивают умение выбрать схему передачи информации в конкретной ситуации, адекватно воспринимать информацию. Коммуникативная личность характеризуется мотивационными, когнитивными и функциональными параметрами.

Оценка коммуникативной личности как социального феномена зависит от степени эффективности выполнения основных социально значимых функций. Эффективность коммуникаций зависит от степени социальной значимости коммуникативной установки. Коммуникативные установки рассматриваются как система внутренних ресурсов, необходимых для построения эффективной коммуникации в определенном круге ситуаций межличностного взаимодействия.

Возможности установления и поддержания контакта обусловлены взаимодействием различных (пространственных, временных, психологических, социальных) условий общения. Основой в межличностной коммуникации являются социальные и коммуникативные условия коммуникации, определяющие наличие или отсутствие контакта между коммуникантами, ценностные ориентации, предполагающие оценочное отношение к участникам коммуникации.

Способность к коммуникациям, возможность точно воспринимать внутренний мир другого с сохранением эмоциональных и смысловых оттенков, возможность ощущения радости или боли другого, как он их ощущает, и верное восприятие их причины - это безусловно важнейшие характеристики успешной деятельности коммуникационной личности.

# Список литературы

1. Андреева Г.М. Социальная психология. Изд. 3. - М.: Наука, 2007. - 325с.

2. Андреева Г.М. Психология социального познания. - М.: Аспект-пресс, 2010. - 288с.

. Белинская, Е.П., Тихомандрицкая О.А. Социальная психология личности. - М.: Аспект-пресс, 2011. - 301с.

. Все об этикете. Книга о нормах поведения в любых жизненных ситуациях. - Ростов н/Д.: Изд-во «Феникс», 2009. - 512с.

. Выгодский Л.С. Собрание сочинений в 6-ти томах. т.4. - М.: Педагогика​, 2007. - 421с.

. Гримак Л.П. Общение с собой: Начала психологии активности.- М.: ​Политиздат, 2010. - 364с.

. Горянина В.А. Психология общения. УЧ.ПОС.ДЛЯ ВУЗ. - М.: Академия, 2010. - С. 231

. Лабунская В.А., Менджерицкая Ю.А., Бреус Е.Д. Психология затрудненного общения. - М.: Академия, 2071. - 286с.

. Леонтьев А.А. Психология общения - М.: Смысл, 2010. - С. 145

. Кабушкин Н.И. Основы менеджмента. - М.: Новое знание, 2007. - С. 28

. Ключникова Л.В. Взаимосвязь социально-психологической адаптации переселенцев и межгруппового восприятия в новых социальных условиях // Психологический журнал. - 2007. - №1. - С. 78.

. Конецкая В.П. Социология коммуникации. Учебник. - М.: Международный ун-т бизнеса и управления,

. Мухина В.С. Возрастная психология. - М., 2007. -С. 420

. Немов Р.С. Психология. Книга 1: Основы общей психологии. - М.: Просвещение, 2007. - С. 89.

. Пиз А. Язык жестов: Что могут рассказать о характере и мыслях человека его жесты. - Воронеж: МОДЭК, 2010. - 218с.

. Парыгин Б.Д. Социальная психология. Учебное пособие. - СПб.: ГУПБ, 2008. - 620с.

. Петровский А.В. Личность. Деятельность. Коллектив. - М.: Политиздат, 2007.

. Почебут Л.Г., Чикер В.А. Организационная социальная психология. - СПб.: Речь, 2007. - 297с.

. Рубинштейн С.Л. Бытие и сознание. Человек и мир. - СПб.: Питер, 2008. - 512с.

. Рогов Е.И. Психология общения. - М.: Владос, 2011. - С. 178.

. Столяренко Л.Д. Основы психологии - Ростов н/Дону, 2007. - С. 87.

. Шарков Ф.И. Основы теории коммуникации: Учебник для вузов. - М.: ИД «Социальные отношения», 2009. - 245 с.