**Оглавление**

 Введение\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_3

1. Общение, как восприятие людьми друг друга\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_4
2. Качества личности, влияющие на процессы общения
	1. Психологический облик человека\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_7
3. Методы и анализы психологического исследования межличностных отношений
	1. Социометрическая методика\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_9
	2. Трансакционный анализ общения\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_12
	3. Исследование отношений в группах и коллективах\_\_\_\_15
4. Особенности личностных типов
	1. Темперамент\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_18
	2. Различия типов темперамента на примере школьников \_23
	3. Темперамент и личность \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_26

Заключение \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_28

Список литературы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 30

**Введение**

Общение, процессы взаимодействия между людьми, их взаимоотношения, те вопросы, с которыми сталкивается человек, вступая в контакт с другими людьми, всегда привлекали к себе пристальное внимание.

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, важное значение приобретает знание и учет наиболее типичных черт поведения людей, свойств их характера и моральных качеств. 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.

 На характер общения, его успешность оказывает влияние темперамент его участников.

 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, какими же качествами должен обладать человек, для того чтобы его общение было качественным и длительным.

**Общение как восприятие людьми друг друга**

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, по словам С.Л.Рубинштейна, 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, что от меры точности "прочтения" другого человека зависит успех организации с ним согласованных действий.

Однако в процессы общения включены как минимум два человека, и каждый из них является активным субъектом. Следовательно, сопоставление себя с другим 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.

Одним из самых простых способов понимания другого человека является уподобление (идентификация) себя ему. Это, разумеется, не единственный способ, но в реальных ситуациях взаимодействия люди пользуются таким примером, когда предположение о внутреннем состоянии партнера строится на основе попытки поставить себя на его место.

Установлена тесная связь между идентификацией и другим, близким по содержанию явлением – эмпатией. Эмпатия также определяется как особый способ восприятия другого человека. Только здесь имеется в виду не рациональное осмысление проблем другого человека, как это имеет место при взаимопонимании, а стремление эмоционально откликнуться на его проблемы.

Процесс понимания друг друга "осложняется" явлением рефлексии. Под рефлексией здесь понимается осознание действующим индивидом того, как он воспринимается партнером по общению. Это уже не просто знание или понимание другого, но знание того, как другой понимает меня, своеобразно удвоенный процесс зеркальных отражений друг друга, глубокое, последовательное взаимоотражение, содержанием которого является воспроизведение внутреннего мира партнера, причем в этом внутреннем мире в свою очередь отражается мой внутренний мир.

Есть некоторые факторы, которые мешают правильно воспринимать и оценивать людей. Основные из них таковы:

1. Наличие заранее заданных установок, оценок убеждений, которые имеются у наблюдателя задолго до того, как реально начался процесс восприятия и оценивания другого человека.
2. Наличие уже сформированных стереотипов, в соответствии с которыми наблюдаемые люди заранее относятся к определенной категории и формируется установка, направляющая внимание на поиск связанных с ней черт.
3. Стремление сделать преждевременные заключения о личности оцениваемого человека до того, как о нем получена исчерпывающая и достоверная информация. Некоторые люди, например, имеют "готовое" суждение о человеке сразу же после того, как в первый раз повстречали или увидели его.
4. Отсутствие желания и привычки прислушиваться к мнению других людей, стремление полагаться на собственное впечатление о человеке, отстаивать его.
5. Отсутствие изменений в восприятии и оценках людей, происходящих со временем по естественным причинам. Имеется в виду тот случай, когда однажды высказанные суждения и мнение о человеке не меняются, несмотря на то, что накапливается новая информация о нем.

Важное значение для более глубокого понимания того, как люди воспринимают и оценивают друг друга, имеет явление казуальной атрибуции. Оно представляет собой объяснение с субъектом межличностного восприятия причин и методов поведения других людей. Процессы казуальной атрибуции подчиняются следующим закономерностям, которые оказывают влияние на понимание людьми друг друга:

1. Те события, которые часто повторяются и сопровождают наблюдаемое явление, предшествуя ему, обычно рассматриваются как его возможные причины.
2. Если тот поступок, который мы хотим объяснить, необычен и ему предшествовало какое-нибудь уникальное событие, то мы склонны именно его считать основной причиной совершенного поступка.
3. Неверное объяснение поступков людей имеет место тогда, когда есть много различных, равновероятностных возможностей для их интерпретации и человек, предлагающий свое объяснение, волен выбирать устраивающий его вариант.

**Качества личности, влияющие на процессы общения**

**2.1 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.

**Методы и анализы психологического исследования межличностных отношений**

**3.1 Социометрическая методика**

Слово "социометрия" буквально означает "социальное измерение". Методика разработана американским психологом Дж.Морено и предназначена для оценивания межличностных отношений неформального типа: симпатий и антипатий, привлекательности и предпочтительности.

Членам изучаемой группы предлагают перечислить в порядке предпочтения тех товарищей по группе, с которыми они хотели бы вместе работать, отдыхать и т.п. Вопросы о желании человека совместно с кем-либо участвовать в определенной деятельности называются критериями выбора. Различают слабые и сильные критерии выбора. Чем важнее для человека намечаемая деятельность, чем более длительное и тесное общение она предполагает, тем сильнее критерий выбора. Обычно в исследовании сочетаются вопросы разных типов. Они подбираются так, чтобы выявить стремление человека к общению с членами группы в различных видах деятельности (труде, учении, досуге, доверительной дружбе и т.д.).

1. Кого из членов вашей группы пригласили бы вы на день рождения?
2. С кем из членов вашей группы вы охотно бы стали выполнять совместное задание (учебное или производственное)?
3. С кем из членов группы вы могли бы поделиться своими личными переживаниями?

Результаты, получаемые при помощи социометрической методики, могут быть представлены в форме матриц, социограмм, специальных числовых индексов.

Число выборов, полученных каждым человеком, является мерилом положения его в системе личных отношений, измеряет его "социометрический статус". Люди, которые получают наибольшее количество выборов, пользуются наибольшей популярностью, симпатией, их именуют "звездами". Обычно к группе "звезд" по числу полученных выборов относятся те, кто получает 6 и более выборов (если при условиях опыта каждый член группы делал 3 выбора). Если человек получает среднее число выборов, его относят к категории "предпочитаемых", если меньше среднего числа выборов (1-2 выбора), то к категории "пренебрегаемых", если не получил ни одного выбора, то к категории "изолированных", если получил только отклонения – то к категории "отвергаемых".

Для каждого члена группы имеет значение не столько число выборов, сколько удовлетворенность своим положением в группе:

Куд= число взаимных выборов/число выборов, сделанных данным человеком.

Так, если индивид хочет общаться с тремя конкретными людьми, а из этих троих никто не хочет общаться с этим человеком, то Куд – 0/3 = 0.

Коэффициент удовлетворенности может быть равен 0, а статус (количество полученных выборов) равен, например, 3 у одного и того же человека – эта ситуация свидетельствует о том, что человек взаимодействует не с теми, с кем ему хотелось бы. В результате социометрического эксперимента руководитель получает сведения не только о персональном положении каждого члена группы в системе межличностных взаимоотношений, но и обобщенную картину состояния этой системы. Характеризуется она особым диагностическим показателем – уровнем благополучия взаимоотношений (УБВ). УБВ группы может быть высоким, если "звезд" и "предпочитаемых" в сумме больше, чем "пренебрегаемых" и "изолированных" членов группы. Средний уровень благополучия группы фиксируется в случае примерного равенства ("звезды" + "предпочитаемые") = ("пренебрегаемые" + "изолированные" + "отверженные"). Низкий УБВ отмечается при преобладании в группе лиц с низким статусом, а диагностическим показателем считается "индекс изоляции" – процент людей, лишенных выборов в группе.

**3.2 Трансакционный анализ общения**

 Трансакционный анализ общения выделяет три основные позиции: Ребенка, Родителя, Взрослого, которые могут неоднократно сменять одна другую в течение дня, или одна из них может преобладать в поведении человека. С позиции Ребенка человек смотрит на другого как бы снизу вверх, с готовностью подчиняется, испытывая радость от того, что его любят, но одновременно и чувство неуверенности, беззащитности. Эта позиция, являясь основной в детстве, нередко встречается и у взрослых. Так, иногда молодая женщина в общении с мужем хочет почувствовать себя вновь озорной девчонкой, оберегаемой от всяческих невзгод. Муж в таких ситуациях занимает позицию Родителя, демонстрирует уверенность, покровительство, но одновременно и безапелляционность, приказной тон. В другое время, например общаясь со своими родителями, он сам занимает позицию Ребенка.

 При общении с коллегами обычно стремятся занять позицию Взрослого, предусматривающую спокойный тон, выдержку, солидность, ответственность за свои поступки, равноправие в общении.

 С позиции Родителя "играются" роли старого отца, старшей сестры, внимательного супруга, педагога, врача, начальника, продавца, говорящего "Зайдите завтра". С позиции Ребенка – роли молодого специалиста, аспиранта-соискателя, артиста – любимца публики. С позиции Взрослого – роли соседа, случайного попутчика, сослуживца, знающего себе цену, и др.

 В позиции "Родителя" могут быть две разновидности: 1) "карающий Родитель" – указывает, приказывает, критикует, карает за непослушание и ошибки; 2) "опекающий Родитель" – советует в мягкой форме, защищает, опекает, помогает, поддерживает, сочувствует, жалеет, заботится, прощает ошибки и обиды.

В позиции Ребенка выделяют: "послушного ребенка" и "бунтующего ребенка" (ведет себя: "Не хочу. Не буду, отстаньте! А тебе какое дело? Как хочу, так и буду делать!" и т.п.).

Наиболее успешным и эффективным является общение двух собеседников с позиции Взрослых, могут друг друга понять и два Ребенка.



Общение Родителя и Взрослого динамично: либо Взрослый своим спокойным, независимым, ответственным поведением собьет спесь с Родителя и переведет его в равноправную Взрослую позицию, либо Родитель сумеет подавить собеседника и перевести его в позицию подчиняющегося или бунтующего Ребенка.

Общение Взрослого и Ребенка столь же динамично: либо Взрослый сумеет побудить ребенка серьезно и ответственно отнестись к обсуждаемой проблеме и перейти в позицию Взрослого, либо беспомощность Ребенка спровоцирует переход Взрослого к позиции опекающего Родителя. Общение Родителя и Ребенка взаимодополняемо, поэтому часто реализуется в общении, хотя может носить как спокойный характер ("послушный Ребенок"), так и конфликтный ("бунтующий Ребенок"). Встречаются замаскированные виды общения, где внешний (социальный) уровень общения не совпадает, маскирует истинный психологический уровень общения. Например, общение продавца и покупателя может внешне носить равноправный характер двух Взрослых, а фактически диалог продавца ("Вещь хорошая, но дорогая") и покупателя ("Именно это я и возьму") был на уровне Родитель (продавец) и Ребенок (покупатель).

**3.3 Исследование отношений в группах и коллективах**

Общение, взаимодействие людей происходит в разнообразных группах. Под группой понимается совокупность элементов, имеющих нечто общее.

Выделяют несколько разновидностей групп: 1) условные и реальные; 2) постоянные и временные; 3) большие и малые. Условные группы людей объединяются по определенному признаку (пол, возраст, профессия и т.п.). Реальные личности, включенные в такую группу, не имеют прямых межличностных отношений, могут не знать ничего друг о друге, даже никогда не встречаться друг с другом.

Реальные группы людей, реально существующие как общности в определенном пространстве и времени, характеризуются тем, что ее члены связаны между собой объективными взаимоотношениями. Реальные человеческие группы различаются по величине, внешней и внутренней организации, назначению и общественному значению. Контактная группа объединяет людей, имеющих общие цели и интересы в той или иной области жизни и деятельности. Малая группа – это достаточно устойчивое объединение людей, связанное взаимными контактами.

Малая группа – немногочисленная группа людей (от 3 до 15 человек), которые объединены общей социальной деятельностью, находятся в непосредственном общении, способствуют возникновению эмоциональных отношений, выработке групповых норм и развитию групповых процессов.

При большем количестве людей группа, как правило, разбивается на подгруппы. Отличительные признаки малой группы: пространственное и временное соприсутствие людей. Это соприсутствие людей дает возможность контактов, которые включают интерактивные, информационные, перцептивные аспекты общения и взаимодействия. Перцептивные аспекты позволяют человеку воспринимать индивидуальность всех других людей в группе и только в этом случае можно говорить о малой группе.

Группа имеет следующие психологические характеристики:



По психологическим характеристикам различают: 1) группы членства; 2) референтные группы (эталонные), нормы и правила которых служат для личности образцом.

Референтные группы могут быть реальные или воображаемые, позитивные или негативные, могут совпадать или не совпадать с членством, но они выполняют функции: I) социального сравнения, поскольку референтная группа – источник положительных и негативных образцов; 2) нормативную функцию, так как референтная группа – источник норм, правил, к которым человек стремится приобщиться.

Неорганизованные (номинальные группы, конгломераты) или случайно организованные группы (зрители в кино, случайные члены экскурсионных групп и т. п.) характеризуются добровольным временным объединением людей на основе сходства интересов или общности пространства).

Ассоциация – группа, в которой взаимоотношения опосредуются только личностно значимыми целями (группа друзей, приятелей).

Кооперация – группа, отличающаяся реально действующей организационной структурой, межличностные отношения носят деловой характер, подчиненный достижению требуемого результата в выполнении конкретной задачи в определенном виде деятельности.

Корпорация – это группа, объединенная только внутренними целями, не выходящими за ее рамки, стремящаяся осуществить свои групповые цели любой ценой, в том числе за счет других групп. Иногда корпоративный дух может иметь место в трудовых или учебных группах, когда группа приобретает черты группового эгоизма.

Коллектив – устойчивая во времени организационная группа взаимодействующих людей со специфическими органами управления, объединенных целями совместной общественно полезной деятельности и сложной динамикой формальных (деловых) и неформальных взаимоотношений между членами группы. Учебный коллектив имеет двойственную структуру: во-первых, он является объектом и результатом сознательных и целенаправленных воздействий педагогов, кураторов, которые определяют многие его особенности (виды и характер деятельности, число членов, организационную структуру и т.д.); во-вторых, учебный коллектив – это относительно самостоятельное развивающееся явление, которое подчиняется особым социально-психологическим закономерностям.

**Особенности личностных типов**

**4.1. Темперамент**

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.

**4.2. Различие типов темперамента на примере школьников**

Сангвиник

Пример. Сережа Т., ученик 6 класса, 13 лет.

Очень живой, непоседливый подросток. На уроке ни минуты не сидит спокойно, постоянно меняет позу, вертит что-либо в руках, разговаривает с соседом. Быстрая походка вприпрыжку, быстрый темп речи. Очень впечатлителен и легко увлекается. С увлечением и возбужденно рассказывает о просмотренном фильме, прочитанной книге. Его легко заинтересовать и уроком: он живо откликается на каждый новый факт или новую задачу. Вместе с тем, его интересы и увлечения очень непостоянны и неустойчивы. Увлекшись новым делом, мальчик легко охладевает к нему.

У него очень живое, подвижное, выразительное лицо. По его лицу легко угадать, каково его настроение, каково его отношение к предмету или человеку. На интересных для него уроках истории, литературы он проявляет большую настойчивость, энергию и работоспособность. На «неинтересных» уроках, например немецкого языка, совершенно не слушает учителя, разговаривает с соседями, зевает. Чувства и настроения его очень изменчивы. Получив двойку, он готов расплакаться и с трудом сдерживает себя, Однако не проходит и получаса, как он совершенно забывает о плохой отметке и в перемену бурно и весело носится по коридорам. Несмотря на его живость и непоседливость, его легко дисциплинировать. У опытного учителя географии Сережа прекрасно сидит на уроках и никогда не мешает работе класса. Легко привыкает к новой обстановке и новым требованиям. Первый год учась в новой школе, легко привык к новым учителям, сошелся с ребятами, вошел в актив класса.

Холерик.

Пример. Саша П., ученик 6 класса, 13 лет.

 Выделяется среди одноклассников своей порывистостью. Увлекшись рассказом учителя, легко приходит в состояние крайнего возбуждения и прерывает рассказ различными восклицаниями, На любой вопрос преподавателя готов отвечать не подумав и потому часто отвечает невпопад. В досаде и раздражении легко выходит из себя и вступает в драку. Объяснение учителя слушает очень сосредоточенно, не отвлекаясь. На переменах никогда не сидит на месте, бегает по коридору или борется с кем-нибудь. Его интересы и увлечения довольно постоянны и устойчивы. Не теряется при возникающих трудностях и с большой энергией их преодолевает».

Для Саши характерна высокая реактивность и активность, быстрый темп реакций, Реактивность преобладает над активностью. Поэтому он несдержан, вспыльчив, легко выходит из себя, нетерпелив. Он менее пластичен и более региден, чем Сережа, отсюда большая устойчивость и постоянство его интересов.

Флегматик.

Пример. Аида Н., ученица 9 класса, 16 лет. В классе сидит спокойно. Ее болтливая соседка во время урока разговаривает с девочкой, сидящей за другой партой, но не с Аидой, т.к. Аида не отвечает ей. И вне урока девочка молчалива и первая не начинает разговор. Ее трудно рассмешить, или растрогать, или рассердить. Когда все в классе громко смеются по –поводу комичной интонации голоса отвечающего, Аида лишь молча на него посмотрит. После большой неприятности – узнав, что будет оставлена на второй год, - она продолжает спокойно работать. Когда она плачет, лицо ее остается совершенно неподвижным и только по слезам можно догадаться, что девушка огорчена. Она очень нетороплива и медлительна в походке и движениях. На вопросы учителя она отвечает не сразу, и иногда учитель, не дождавшись ее ответа (хотя урок она знает), вызывает другую. С подругами сходится трудно, в то же время очень привязчива; не может забыть подруг и учительниц из прежней школы, в которой она училась раньше, и продолжает их навещать. У Аиды малая реактивность. Это проявляется в том, что ее трудно рассмешить или рассердить. Именно малой эмоциональной возбудимостью объясняется ее невозмутимость, когда все в классе смеются и ее спокойствие при большой неприятности. Преобладание высокой активности над малой реактивностью определяет терпеливость, выдержку, самообладание. Психический темп замедленный – движения девушки неторопливы, на вопросы отвечает не сразу. Малая пластичность и большая ригидность объясняют тяжелые переживания по поводу перехода из одной школы в другую. Интровертированность проявляется в том, что Аида не может забыть подруг и учителей из прежней школы – с трудом реагирует на внешние впечатления и находится под впечатлением образов памяти.

Меланхолик.

Пример. Коля М., ученик 6 класса, 13 лет.

На уроках спокоен, сидит всегда в одном и том же положении, что-нибудь вертит к руках, настроение меняется от очень незначительных причин. Он болезненно чувствителен. Когда учитель пересадил его с одной парты на другую, Коля обиделся, долго размышлял, почему его пересадили, и на всех уроках сидел расстроенный и подавленный. Вместе с тем, чувства у него пробуждаются медленно. При посещении представления в цирке он долго сидит молча с неподвижным лицом и лишь постепенно начинает оттаивать: улыбается, смеется, вступает в разговор с соседями. Легко теряется. Стоит учителю сделать ему самое мягкое замечание, как мальчик смущается, голос его становится глухим, тихим. Очень сдержан в выражении чувств. Получив «двойку», нисколько не изменившись в лице, идет на место и садится, но дома, по словам родителей, долго не может успокоиться, не в состоянии приняться за работу, теряет всякую веру в себя.

**4.3 Темперамент и личность**

Личность и темперамент связаны между собой таким образом, что темперамент выступает в качестве общей основы многих других личностных свойств, прежде всего характера. Он, однако, определяет лишь динамические проявления соответствующих личностных свойств.

От темперамента зависят такие свойства личности, как впечатлительность, эмоциональность, импульсивность и тревожность. Впечатлительность —это сила воздействия на человека различных стимулов, время их сохранения в памяти и сила реакции на них. Одни и те же стимулы на впечатлительного человека оказывают большее воздействие, чем на недостаточно впечатлительного. Впечатлительный человек, кроме того, дольше помнит соответствующие воздействия и дольше сохраняет реакцию на них. Да и сила соответствующей реакции у него значительно больше, чем у менее впечатлительного индивида.

Эмоциональность – это скорость и глубина эмоциональной реакции человека на те или иные события. Эмоциональный человек придает большую значимость тому, что происходит с ним и вокруг него. У него гораздо более, чем у неэмоционального человека, выработаны всевозможные телесные реакции, связанные с эмоциями. Эмо­циональный индивид — это тот, кто почти никогда не бывает спокойным, постоянно находится во власти каких-либо эмоций, в состоянии повышенного возбуждения или, напротив, подавленности.

Импульсивность проявляется в несдержанности реакций, в их спонтанности и появлении еще до того, как человек успевает обдумать сложившуюся ситуацию и принять разумное решение по поводу того, как в ней действовать. Импульсивный человек сначала реагирует, а потом думает, правильно ли он поступил; часто сожалеет о преждевременных и неправильных реакциях.

Тревожный человек отличается от малотревожного тем, что у него слишком часто возникают связанные с беспокойством эмоциональные переживания: боязнь, опасения, страхи. Ему кажется, что многое из того, что его окружает, несет в себе угрозу для собственного «Я». Тревожный человек боится всего: незнакомых людей, телефонных звонков, экзаменов, испытаний, официальных учреждений, публичных выступлений и т.п.

Сочетание описанных свойств и создает индивидуальный тип темперамента, поэтому, характеризуя его, мы не случайно вынуждены были время от времени отступать от чисто динамических описаний и включать в них характерологические личностные качества. Те проявления темперамента, которые в конечном счете становятся свойствами личности, зависят от обучения и воспитания, от культуры, обычаев, традиций, многого другого.

Темперамент в некоторой степени влияет на развитие способностей человека, особенно тех, в состав которых входят движения с такими их существенными характеристиками, как темп, скорость реакции, возбудимость. В первую очередь это способности, включающие в свой состав сложные и точные движения с непростой траекторией и неравномерным темпом. К ним также относятся способности, связанные с повышенной работоспособностью длительной концентрации внимания .

**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 функционирования нервной системы. От этих особенностей в значительной степени, хотя и не полностью, важнейшую роль играет воспитание личности и зависит характер индивида, его успешность или не успешность 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 имеет большое влияние на эффективность делового общения и общения вообще.

Человек вступает в общение всегда, как личность. Впечатление, которое люди производят друг на друга, играет важнейшую роль в процессе общения. Существенные факторы, которые помогают либо мешают правильно оценивать партнёра.

Мотивы, восприятие, стиль общения, зависят от того, какой человек в него вступает. Регулируется общение нравственными, психологическими, социальными, эстетическими, физиологическими и медицинскими факторами, но как свидетельствует опыт, именно нравственная составляющая определяет направленность и духовность в сфере общения. Психологический облик определяется не только врождёнными свойствами, но и приобретается в процессе воспитания, обучения и ознакомления с окружающим миром. Через индивидуальность раскрывается своеобразие личности, её способности, предпочтительная сфера деятельности. В индивидуальности личности выделяются базовые свойства: её самооценка, тип, темперамент и способности, которые формируют стиль поведения. Для общения большое значение имеют свойства характера и моральные качества (честность, скромность ,искренность, великодушие и т.д.)

Личностные особенности и психологические различия, которые проявляются в общении, называются темпераментом.

Темперамент разделяется на четыре вида, каждый из которых имеет свою характеристику и типологию. Если же типологические черты при общении представителей любого из типов, имеют крайнюю форму выражения, то в процессе это может привезти к проблемам во взаимопонимании.

**Список литературы**

1. В. В. Богословский , А. Г. Ковалёв « Общая психология»
2. Р.С. Психология. Книга 1. «Общие основы психологии» – 3-е изд. 1999.
3. В.Г. Крысько «Общая психология в схемах и комментариях к ним» Учебно-методическое пособие. М.: «Флинта». 1998.
4. Е.И. Рогов «Общая психология» (курс лекций).

Составитель. М.: «Владос». – 1995.

1. Л.Д., Столяренко, С.И. Самыгин «Психология и педагогика в вопросах и ответах» (для студентов вузов). - М.: АСТ,

Ростов – на Дону: Феникс. – 1999.

1. Психология. Учебник. /Под ред. А.А.Крылова. – М.: Проспект. – 2000.
2. «Общая психология» /Под ред. В.В.Богословского, А.Г.Ковалевой, А.А.Степановой, С.Н.Шабалиной. – 2-у изд.,

перераб. и доп. – М.: Просвещение, 1973

1. В.А. Крутецкий Психология. – М.: Просвещение, 1986
2. Я.Л. Коломинский «Человек: психология» Книга для учащихся старших классов. М.: Просвещение, 1980.
3. М.А.Куницына, Н.Ю.Казаринова "Межличностное общение". С.-П., 1985.
4. Г.В. Лаврененко "Психология и этика делового общения". М., 1988.
5. В.А Горянина "Психология общения". М., 1994.
6. С.Л. Рубинштейн «Основы общей психологии». – СПб.: Питер,2007 (серия «Мастера психологии»)