Содержание

Введение

1. Теоретические аспекты межличностного общения

.1 Общее понятие общения

.2 Функции и виды общения

. Психологические особенности межличностного общения и их анализ

.1 Характеристика межличностного общения

.2 Зоны, пространство и территория общения

.3 Уровни успешности и критерии общения

Заключение

Список использованной литературы

общение социальный успешность сообщество

Введение

Выбранная мною тема, "Психологические особенности межличностного общения", не случайна, актуальность её заключается в том, что человек постоянно находится в ситуации общения. В течение жизни люди вступают в контакт с окружающими, формируют межличностные взаимоотношения, целые группы людей образовывают связи между собой и каждый из нас оказывается субъектом многочисленных и разнообразных отношений. Любые отношения человека открываются и реализуются именно в общении. Когда индивид осуществляет полноценное общение по всем направлениям одинаково качественно и активно, то это, в свою очередь, способствует улучшению развития творческого и интеллектуального потенциала человека. Для нормального развития личности нужен определенный минимум качественного общения. Следовательно, общение является реализацией всей системы отношений человека.

Существование множества различных определений понятия "общения" связано с разными взглядами ученых на эту проблему (Б.Д. Парыгина, Л.П. Буевой, М.С. Каган, В.С. Коробейников и др.) Исходя из обилия взглядов на проблему общения, ее нужно рассматривать с философской, социологической и психологической сторон.

Философский подход основывается на том, что именно общественная концепция обосновывает общение, как способ осуществления внутренней эволюции социальной структуры общества, группы при диалектическом взаимодействии личности и общества.

При психологическом подходе общение определяется, как специфическая форма деятельности и как самостоятельный процесс взаимодействия, необходимый для реализации других видов деятельности - в общении, как важного фактора самоформирования личности.

Объектом данной курсовой работы является - межличностное общение, а предметом - психологические особенности межличностного общения.

Рассмотрение психологических особенностей межличностного общения и будет являться целью моей курсовой работы.

Для достижения поставленной цели необходимо провезти теоретический анализ следующих задач:

- узнать общее понятие термина "общения";

провезти теоретический анализ видов и функций общения;

дать характеристику межличностного общения;

рассмотреть пространство, зоны и территорию общения;

описать критерии и уровни успешности общения.

Методом исследования будет являться - анализ литературы.

Теоретическую основу работы составили труды Кузьмина Е. С., Кукушкина В. С., Куницыной В. Н., Казариновой Н. В., Леонтьева Л. А., Бодалева А. А., Клюева Е.В. и др.

Курсовая работа обусловлена целью и задачами, соответственно состоит из введения, двух глав, заключения и списка использованной литературы.

# 1. Теоретические аспекты межличностного общения

# .1 Сущность общения

Общение - это сложный процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятия и понимания другого человека.

В истории развития человеческой мысли постепенно происходит осознание теоретической основы собственного бытия и осмысления его отношения к себе подобным. Системная методология анализа общения включает элементы многообразных систем. Каждая из систем задает свои специфические параметры, которые прослеживаются в общении. Теория общения находится все еще в стадии разработки и должна предусматривать такой фактор, как субъективность процесса любого социального взаимодействия, что зависит и от общей мировоззренческой ориентации.

Теория общения может также зависеть и от герменевтической теории предпонимания, поскольку само понимание не может быть объективным, предпонимание основано на личном опыте.

Общение, в широком смысле слова, является одной из форм социального взаимодействия, содержание которого предполагает обмен коммуникативной деятельностью [1. Стр.64].

Специфика коммуникативной деятельности заключается в том, что в этом виде социального взаимодействия реализуется субъектно-субъектное взаимоотношение.

Общение представляет собой специфическую форму взаимодействия человека с другими людьми, как членами общества. При этой форме реализуются социальные отношения людей. Также его можно определить как процесс межличностного взаимодействия, порождаемый потребностями взаимодействующих субъектов и направленный на удовлетворение этих потребностей.

В общении выделяются следующие аспекты: содержание, цель и средства. Содержание - это информация, передаваемая в межиндивидуальных контактах от одного живого существа к другому. Содержанием общения могут быть сведения о внутреннем мотивационном или эмоциональном состоянии. Один человек может передавать другому информацию о наличии потребностей, рассчитывая на участие в их удовлетворении. Через общение от одного живого существа к другому могут передаваться данные об эмоциях (печаль, радость, гнев, страдание и т. д.), которые ориентированы на то, чтобы настроить другое живое существо на контакты. Такая же информация передается от индивида к индивиду и служит средством межличностной настройки. Содержанием общения может быть информация о состоянии внешней среды, которая передается от одного живого существа к другому [2. Стр.65].

Люди обмениваются друг с другом информацией, которая представляет знания о мире, богатый, прижизненно приобретенный опыт, знания, способности, умения и навыки. Людское общение многопредметно, оно разнообразно по внутреннему содержанию.

Цель общения - это то, ради чего у человека возникает данный вид активности. У животных цель общения заключается в побуждении другого живого существа к конкретным действиям, предостережение об опасности; одни животные в стаде могут предупреждать других о том, что ими восприняты, какие-нибудь, жизненно важные сигналы.

У человека большое количество целей общения, 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, и многое другое.

Средства общения - это способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации, которая передается в процессе общения одного живого существа другому.

Кодирование информации - это способ передачи ее от одного живого существа к другому. Информация может людьми передаваться и восприниматься на расстоянии, через органы чувств (наблюдения со стороны одного человека за движениями другого или восприятие производимых им звуковых сигналов) [3. Стр.67].

Язык и другие знаковые системы, письменность в ее различных формах и видах (тексты, схемы, рисунки, чертежи), технические средства записи, передачи и хранения информации (радио и видеотехника; механическая, магнитная, лазерная и другие формы записей).

Общение занимает важное место в жизни людей и выступает необходимым условием формирования личности, более того, общение является средой развития основных качеств человека и фактором процесса социализации. В литературе выделяют три уровня включения индивида в сферу социального общения, которые находятся в иерархической последовательности и взаимозависимости: ближайшее включение в семейное окружение; включение в контакты разнообразных сообществ, микроколлектива, большого коллектива; включение в социальную систему определенного общества в рамках села, города, области или республики и т. д. [4. Стр.43].

Таким образом, общение представляет собой специфическую форму взаимодействия человека с другими людьми, как членами общества, при которой реализуются социальные отношения людей.

# .2 Виды и функции общения

В литературе выделяется большое количество видов и форм общения, в рамках данной работы выделим основные виды общения.

Среди видов общения можно выделить инструментальное и целевое, деловое и личностное, вербальное и невербальное.

Инструментальное общение не является самоцелью, не стимулируется самостоятельной потребностью, но преследует достижение иной цели, наряду с получением удовлетворения от акта общения как такового. Целевое - это общение, служащее средством удовлетворения специфической потребности в общении.

Личные контакты и непосредственное восприятие друг друга общающимися людьми предполагает прямое общение. Косвенное общение реализовывается через третьих лиц, например при переговорах между конфликтующими сторонами.

Деловое общение - способ организации и оптимизации определенной деятельности: профессиональной, научной, коммерческой, производственной, политической и т. п. Деловое общение включено, как частный момент, в совместную продуктивную деятельность людей и служит средством повышения качества этой деятельности; это предметно-целевая деятельность. Его содержанием является то, чем заняты люди, а не те проблемы, которые затрагивают их внутренний мир. Следовательно, содержание любой коммуникативной формы, и любой речевой конструкции зависит от коммуникативного намерения и предвосхищаемого результата.

Вербальное общение - взаимодействие, выстроенное на лексически выделенных единицах (словах): устное (речевое) и письменное (текстовое).

По коммуникативным возможностям, вербальное общение намного богаче любых видов и форм невербальных коммуникаций, хоть в жизни и не могут полностью их заменить. Развитие вербальных коммуникаций изначально опирается на невербальные средства коммуникации.

Перечислим виды вербального общения: познавательное - осуществляется для освоения новой информации и применения ее на практике; убеждающее - реализуется в целях вызова у партнеров по коммуникации некие чувства и сформировать установки и ценностные ориентации, убедить в правильности и необходимости стратегий взаимодействия; сделать единомышленником; экспрессивное - реализуется для формирования у партнера психоэмоционального настроя, передачи чувств, переживаний, мотивации к необходимому действию; суггестивное - оказание внушающего воздействия в целях изменения поведения, замены установок, ценностных ориентаций партнера; ритуальное - для закрепления и поддержания конвенциональных отношений, регуляции социальной психики в группах, сохранения традиций и ритуалов организации и пр. [5. Стр.28].

Невербальная коммуникация - одно из средств репрезентации личностью своего "Я", межличностного воздействия и регуляции отношений, формирует образ партнера по общению, выступает в роли уточнения, опережения вербального сообщения. Является дополнительным источником информации к собственно вербальной коммуникации [6. Стр.16]. Невербальная коммуникация включает все формы самовыражения человека, которые не опираются на слова. Совокупность средств невербального общения призвана выполнять следующие функции: дополнение речи, замещение речи, репрезентация эмоциональных состояний партнёров по коммуникативному процессу [7. Стр.34].

Примитивное общение - общение, при котором оценивают другого человека как нужный или мешающий объект. Если человек нужен, то активно вступают с ним в контакт, если он мешает - отталкивают. При получении желаемого теряют дальнейший интерес к собеседнику и не скрывают этого.

Формально - ролевое общение - это вид общения, для которого характерно регламентированность как содержания, так и средства общения. Вместо знания личности партнера обходятся знанием его социальной роли.

Манипулятивное общение сосредоточено на извлечение выгоды от собеседника, применяя различные приемы, такие как лесть, обман, демонстрация доброты и другие, в зависимости от личностных особенностей собеседника.

Светское общение характеризует беспредметность (люди говорят то, что положено говорить в подобных случаях), оно закрытое, так как точка зрения людей по любому вопросу не имеет значения и не определяет характера коммуникаций [8. Стр.59].

Соответственно числу общающихся людей распознают три вида общения: межличностное общение - это общение между двумя-тремя людьми, личностно-групповое - общение между одним человеком и группой и межгрупповое - между группами.

К структуре общения можно подойти с разных точек зрения как через выделение уровней анализа явления, так и через перечисление его главных функций. Как правило, выделяются три уровня анализа [9. Стр.67]: макроуровень: общение человека - основная сторона его жизни; мезауровень: общение - чередующаяся система логически завершаемых, целенаправленных контактов или ситуаций взаимодействия, в которых оказываются люди в процессе своей жизни, на разных временных отрезках своей биографии; микроуровень: основной акцент на анализе простых единиц общения, как сопряженных актов или трансакций.

Охарактеризуем структуру общения посредством выделения трех взаимосвязанных сторон: интерактивной, коммуникативной, перцептивной. Данные стороны выступают в качестве раскрытия субъективного мира одного человека относительно другого. Следует отметить, что процесс общения на каждой стороне обладает своими особенностями.

Коммуникативная сторона общения, или коммуникация, заключается в обмене информацией между общающимися субъектами. Характеризуется умением находить психологический контакт; учетом особенностей коммуникативного воздействия; аргументированностью, логичностью и адекватностью ситуации общения; эффективностью использования вербальных и невербальных средств общения.

Интерактивная сторона состоит в организации взаимодействия между общающимися субъектами, то есть в обмене знаниями, идеями, действиями. Специфика интеракции заключается в фиксации обмена информацией, совместно с организацией взаимодействий, следственно, вырабатывает их формы и нормы.

Перцептивная сторона общения - процесс восприятия и познания друг друга партнерами по общению и установления взаимопонимания. Социальная перцепция - восприятие наружных признаков индивида, соотнесение их с его характеристиками личности, истолкование и прогнозирование на этой почве его поступков [10. Стр.36].

Конечно, перечисленные термины являются условными. Иногда по аналогии применяются и другие. Задача состоит в том, чтобы подвергнуть анализу тщательным образом, содержание каждой из этих сторон или функций.

Естественно, что в действительности каждая из трех сторон не бытует изолированно от двух других, и их выделение представляется возможным только для анализа, например, для построения совокупности исследований. Названные стороны общения могут быть выявлены в малых группах, а значит в условиях непосредственных контактах между индивидами.

Функции общения - это те роли или задачи, которые выполняет общение в процессе социального бытия человека.

Аффективно - коммуникативная функция общения связана с регуляцией эмоциональной сферы личности [11. Стр.35].

Информационно-коммуникативная функция общения состоит в обмене информацией или приеме-передаче информации между субъектами общения.

Регуляторно - коммуникативная (интерактивная) функция общения заключается в регуляции способов поведения и организации совместной деятельности людей.

Функции по Лисиной: оpганизация совместной деятельности; познание людьми друг друга; фоpмирование и pазвитие межличностных отношений; познание людьми друг друга [12. Стр.115].

Выделяют восемь функций общения:

) контактная - цель которой заключается в установлении контакта как состояния взаимной готовности к приему и передаче сообщения и поддержания взаимосвязи в форме неизменной взаимоориентированности;

) информационный обмен сообщениями - прием - передача сведений в ответ на запрос, обмен мнениями, идеями и т.п.;

) мотивация активности партнера по общению, которая направляет его на выполнение определенных действий;

) координационная - взаимоориентирование и согласование действий при планировании совместной деятельности;

) понимание - как адекватное восприятие смысла сообщения, так и понимание партнерами друг друга, в том числе их намерений, установок, переживаний и т. п.

) повышенная чувствительность в партнере нужных эмоциональных волнений, и изменение личных переживаний и состояний с его помощью;

) установление отношений - осознание и форсирование своего места в системе ролевых, статусных, деловых, межличностных и других связей сообщества, в котором предстоит действовать субъекту общения;

) оказание влияния на состояние, поведение, намерения, установки, мнения, решения, представления и т. д. [13. Стр.89].

Таким образом, общение представляет собой процесс межличностного взаимодействия, который порождается потребностями взаимодействующих субъектов и направленный на удовлетворение таковых потребностей.

В литературе выделяется большое количество видов и форм общения, в рамках данной работы выделим основные виды общения: инструментальное и целевое, деловое и личностное, вербальное и невербальное, примитивное, формально - ролевое, манипулятивное, светское общение, межличностное, личностно - групповое и межгрупповое.

Также, мною были перечислены функции общения: контактная, функция информационного обмена сообщениями, мотивация активности партнера по общению, координационная, понимание, эмотивное возбуждение в партнере нужных эмоциональных волнений, установление отношений, оказание влияния на партнера по общению.

# 2. Анализ психологических особенностей межличностного общения

# .1 Характеристика межличностного общения

Основанием для теоретического обоснования межличностного общения является теория речевой деятельности, потому что вербальные средства общения играют основную роль в межличностном взаимодействии.

Л. С. Выготский и А. Н. Леонтьев рассматривали эту деятельность с точки зрения психологических основ поведенческой теории и установили мотив и цель ключевыми факторами вербальной коммуникации.

Рассмотрим понятие термина "мотивация" - состояние личности, которое определяет степень активности и направленности действий человека в ситуации. Мотив является поводом, причиной, объективной необходимостью совершить что - то, побуждение к чему - либо. Мотив сопоставляется с коммуникативной деятельностью. Цель почти всегда осознана, однако мотив может быть осознанным, но может быть и не осознанным. Мотив и цель могут совпадать. В ходе межличностной коммуникации, важным является уметь разгадать мотив партнера, особенно если смысл его фраз неясен.

Межличностная коммуникация может влиять на изменение мнений, социальных установок индивидов, участвующих в информационном обмене.

Социальное основание мотивов - общественные отношения. Мотивационная основа межличностной коммуникации может быть изучена на базе мотивационных теорий [14. Стр.65].

Межличностное взаимодействие между людьми может быть так названо, если оно удовлетворяет следующим критериям: в нем участвует небольшое число людей (группа из двух - трех человек); это непосредственное взаимодействие: его участники находятся в пространственной близости, имеют возможность видеть, слышать, соприкасаться друг к другу, легко осуществлять обратную связь; оно ориентировано на личность; каждый из его участников признает незаменимость, уникальность своего партнера, принимает во внимание особенности его эмоционального состояния, самооценки, личностных характеристик [15. Стр.9].

Анализ межличностного общения предполагает изучение того, при каких условиях и с помощью чего субъективный опыт одного субъекта может быть передан другому и истолкован им правильно. Следовательно, необходимо выявить и описать предпосылки и условия успешной или, напротив, затрудненной коммуникации.

Межличностное общение может быть успешным, если поставленные коммуникаторами цели, достигаются в максимальной степени. Безусловно, что достижению этой коммуникации содействует коммуникативная компетентность собеседников, которая проявляется в способности прогнозировать коммуникативную ситуацию, и уметь ориентироваться в ней; в умении найти соответствующую теме общения коммуникативную структуру и реализовать замысел общения; в способности анализа своего личного потенциала и потенциала партнера по общению; в навыках самонастройки, саморегуляции в общении, которые включают умение преодолевать коммуникативные барьеры, снимать стресс, эмоционально настраиваться на ситуацию, распределять свои силы в общении.

П. Вацлавик описал свойства коммуникации, имеющие большое прикладное значение в контексте межличностного взаимодействия и назвал их аксиомами человеческой коммуникации. Такие как: невозможность отсутствия коммуникации, любая коммуникация имеет уровень содержания и уровень отношения, пунктуация последовательности событий, симметрическое и комплементарное взаимодействие, коммуникация может быть как намеренной, так и ненамеренной, эффективной и неэффективной.

Знание этих свойств помогает объяснить осложнения, которые могут привести к затруднениям или тупикам межличностного общения.

Все процессы коммуникации происходят в определенном контексте. Переменными, формирующими определенный контекст коммуникации, могут быть место и время встречи, намерения или цели участников общения, наличие или отсутствие посторонних лиц, групповые нормы и т. д. Наша интерпретация чьих-то слов или действий определяется характеристиками социальной ситуации, в которой происходит межличностная коммуникация.

Специфика межличностного общения заключена в том, что это интеросубъектный процесс - имеем дело с отношением двух индивидов, каждый из которых активный субъект: взаимное информирование их предусматривает согласование совместной деятельности. Каждый участник коммуникативного процесса предусматривает в своем партнере активного деятеля, и на эту его активность нужно ориентироваться, направляя ему информацию и анализируя его мотивы, цели, установки.

Главными характеристиками ситуации, которые воздействуют на поведение людей, являются: знакомая - незнакомая; формальная - неформальная; ориентированная на выполнение дела - ориентированная на общение; поверхностная - глубокая включенность.

Эрик Берн рассматривает ситуации с позиции потребности в структурировании времени в межличностном взаимодействии. Он предлагает рассматривать следующие способы структурирования времени: замкнутость; ритуалы; совместная деятельность; досуг; близость; игры [16. Стр.65].

Можно выделить несколько типов ситуации: официальные приемы; взаимодействие с близкими друзьями или родственниками; случайные встречи со знакомыми; формальные контакты; ассиметричные взаимодействия, связанные с социальными умениями такие как обучение, руководство, опрос; решение конфликтов путем переговоров; дискуссии, дебаты [17. Стр.52].

Еще одна классификация социальных ситуаций различает три уровня общения по степени личностной вовлеченности участников в преобразовании отношений: социально-ролевой; деловой; интимно- личностный.

Важнейшим условием межличностной коммуникации является способность индивида выделять такие стандартные, типичные социальные ситуации и знать, как себя вести в них. Люди обладают необходимыми знаниями, которые позволяют им понять поведение друг друга, согласовать свои цели и действия, найти общий язык, договориться. Это в большей степени относится к типичным ситуациям. Однако и среди них стоит выделить трудные или стрессовые: ситуации неодобрения или критики со стороны; ситуации публичного выступления и социальной активности; ситуации противостояния и выражения недовольства; ситуации сексуального контакта; ситуации интимности и теплоты.

Отнесение той или иной ситуации к трудной стрессовой определяется не только объективными параметрами самой ситуации, но и субъективным состоянием участников коммуникации, т.е. как индивид воспринимает ее. В связи с этим важным аспектом является восприятие, как процесс отбора, организации и интерпретации чувственных данных [18. Стр.87].

Таким образом, межличностное общение - это взаимодействие между несколькими людьми, которое осуществляемое с помощью средств речевого и неречевого воздействия, в результате которого налаживается психологический контакт и определенные отношения между участниками общения.

# 2.2 Пространство, зоны и территория общения

Пространство общения - это общее визуальное и мыслимое пространство с однозначным пониманием смысла средств общения. Межличностное пространство является важным фактором в общении. Часто мы пытаемся "держаться подальше" от того, кого мы боимся; "держаться поближе" к тому, кто нам приятнее [19. Стр.65].

Во время разговора важен визуальный контакт собеседников, важно стремление нахождения в равных позициях общения, чтобы в словах имелся одинаковый смысл. Пространство при общении выступает в качестве знаковой системы и несет определенную смысловую нагрузку. Таким образом, размещение партнеров лицом друг к другу способствует возникновению контакта, который символизирует внимание к говорящему.

Проксемика - это наука, занимающаяся пространственной и временной организацией общения. Проксемическое поведение включает не только дистанцию, но и взаимную ориентацию людей в пространстве. Друзья - рядом, участники деловой беседы - через угол стола, конкуренты - через стол.

При размещении участников за столом в условиях рабочего кабинета выделяется четыре основные позиции [20]: угловое равноправное расположение; угловое неравноправное расположение; партнерское расположение; конкурирующее - оборонительное расположение.

Позиция партнерского расположения обычно используется при соавторской работе над какой-нибудь проблемой. При таком расположении партнеры находятся в равноправных позициях по отношению друг к другу, и их не разделяет барьер в виде угла. Это одна из удачных стратегических позиций для обсуждения и выработки общих решений.

В конкурирующей - оборонительной позиции собеседники расположены напротив друг друга и разделены столом. Подобное разделение создает ощущение психологической защищенности собеседников и, в то же время, более способствует созданию атмосферы соперничества. Однако, такое же расположение может использоваться и при общении партнеров, безусловно доверяющих друг другу.

Размеры межличностного пространства могут влиять на процесс коммуникации, как положительно, так и негативно. Близкое расстояние затрудняет зрительный контакт и жестикуляцию, а большее удаление наоборот им способствует. Размеры межличностного расстояния между субъектами общения зависят и от их пола, национальной принадлежности, уровня культуры, возраста, отношения к нормам морали, количества выпитого. Например, дети и старики стараются держаться поближе к собеседникам, а вот взрослые предпочитают отдалиться. Мужчины стоят или сидят дальше, как правило, нежели женщины к партнеру, независимо от того, кто перед ними.

Личностные свойства тоже могут сказаться на размере межличностного пространства, так уравновешенные люди стремятся к его уменьшению, а беспокойные, суетливые и нервные люди стараются быть подальше. Социальный и правовой статус тоже оказывает свое влияние - если вступают в контакт по статусу равные люди, то он происходит на относительно близком между ними расстоянии [21].

Территория - это пространство, которое человек считает своим, словно оно является продолжением его физического тела. Каждый человек имеет свою собственную личную территорию, которая включает пространство, окружающее его собственность: его дом, окруженный забором, машину во дворе, его комнату, его кресло и он имеет также четко обозначенное воздушное пространство вокруг своего тела. Размеры личной пространственной зоны обусловлены социально и национально. Если, например, китайцы, привыкли к перенаселенности, то другие выбирают широкие открытые пространства и любят сохранять дистанцию.

Однако размеры личной пространственной территории человека среднего социального уровня одинаковы независимо от страны и места проживания.

Интимная зона (50 см) - самая главная, поскольку именно эту зону человек охраняет так, как будто это его собственность. В эту зону можно проникнуть только лицам, находящимся в тесном контакте - детям, родителям, супругам, любовникам, близким друзьям и родственникам. У нее две "фазы" - "близкая" и "далекая".

Близкая фаза - сверхинтимная зона радиусом в 15 сантиметров, в которую можно проникнуть лишь путем физического контакта; далекая - расстояние от 15 до 45 сантиметров, она используется при общении ближайших людей, любая попытка нарушить это пространство вызывает негативную реакцию.

Личная зона - от 15 сантиметров до 1,2 метра идеальна для хорошо знакомых и заинтересованных друг в друге людях.

Близкая фаза: 50 - 75 сантиметров; далекая фаза: 75 - 120 сантиметров, используется при ежедневном общении со знакомыми людьми [22. Стр.73].

Социальная зона - от 120 сантиметров до 3,5 метров, общение с большинством людей. В рамках данной зоны сила психологического воздействия значительно слабее, переговоры в этой зоне ведутся труднее, шансов на успех очень мало [23].

Общественная зона - более 3,5 метров, общение в аудитории. Эффективность общения в такой зоне резко снижается, переговоры вести невозможно.

Итак, проведя теоретический анализ этой главы, я ознакомилась с такими понятиями, как пространство, зоны и территория общения.

# .3 Критерии и уровни успешности общения

Удовлетворенность общением и отношениями - характеристика субъективной стороны межличностных отношений на сознательном и бессознательном уровнях. Психологическое состояние, которое обладает мобилизующим эффектом во многих видах деятельности; включает чувство полноценности и устойчивости межличностных отношений при отсутствии страхов, подозрительности, напряженности, чувства одиночества и т.д.

Психологический показатель успешности межличностного общения - спонтанность, легкость, которые обеспечиваются навыками и хорошей саморегуляцией, удовлетворенность общением вследствие достижения психологического контакта и взаимопонимания.

Отсутствие конфликтов ненадежный показатель успешности по двум причинам: 1) под вежливым спокойным тоном может наблюдаться замаскированная напряженность; 2) в современной социальной психологии и конфликтологии за конфликтами признается определенное позитивное значение.

Успешность межличностного общения может быть проявлена в достижении и сохранении психологических контактов с партнером, с целью стабилизации отношений на их оптимальной точке развития через приход к совместимости, согласию, взаимной адаптации и удовлетворенности путем гибкой корректировки целей, умений и состояний, способов воздействия соответственно меняющимся обстоятельствам [24. Стр.121].

В таком случае, успешность - это процесс, в который оба общающихся должны вложить поровну для достижения взаимной удовлетворенности. Основные психологические критерии успешности общения: легкость, спонтанность, свобода, контактность, коммуникативная совместимость, адаптивность и удовлетворенность.

Контактность и коммуникативная совместимость обеспечивают переход к стадии коммуникативной успешности, на которой возникает эффект легкости, свободы, эмоциональной поддержки и сочувствия, взаимопонимания и удовлетворенности отношениями. Кульминация стадии доверительного общения - чувство психологической близости и безоговорочного принятия друг друга.

Успешность общения, как интегральная характеристика коммуникативного поведения человека, формируется с возрастом, с ростом чувства собственной уверенности в себе и своих возможностях. Развитию успешности способствует социально-психологический тренинг, в частности - перцептивно-ориентированный.

Психологические характеристики уровней успешности:

. Уровень мастерства и свободы в общении предполагает высокую совместимость, контактность и гибкость, адаптивность, хорошие навыки и саморегуляцию, включенность в социальные связи, отсутствие фрустрированности и напряженности, адекватность реагирования.

. Лидерский уровень - его легко достигают экстраверты, которые хорошо владеют навыками и умениями, уверенные в себе, лидеры по природе, находящие взаимопонимание с людьми, имеющие развитое чувство собственного достоинства, избавляющее от недоверия к людям и ссор и стрессов. Для лидеров характерно: смелость и активность в контактах, ситуативная застенчивость, манипулирование без лишних сантиментов, владение разными способами влияния и воздействия на людей, не авторитарность, любят давать советы.

. Радикально-партнерский уровень - характерен для партнерско - ориентированных радикалов, умеющих выслушать и найти общее решение. Для них характерно: конформность, хорошая работа в коллективе и группе, не агрессивность, высокий уровень эмпатии, эгоцентричность; хороший самоконтроль и самодисциплина.

. Рационально-консервативный уровень - лица консервативные, закрытые, расчетливые, погруженные в себя, мечтательные, плохо контролирующие собственные эмоции; эмпатия отсутствует.

. Агрессивно-авторитарный уровень - авторитарность сочетается с высокой агрессивностью, отсутствует достаточная гибкость в способах влияния, пониженное самоуважение, высокая тревожность; недостаточная сформированность навыков и умений, отсутствие манипулятивности, повышенная конфликтность, раздражительность, недоверчивость, отсутствие партнерской ориентации, нетерпение, взвинченность, подверженность стрессам.

. Уровень невротического одиночества и застенчивости - его составили люди с глубоким чувством одиночества, аутистичные, крайне невротизированные, плохо адаптирующиеся, с плохой саморегуляцией, повышенной самокритичностью и неуверенностью, застенчивые, сенситивные, необщительные скептики и просто холодные люди [25. Стр.123].

На успешность общения также влияют и личностные черты человека, так например общительность - одна из коммуникативных черт личности, к которым следует отнести и другие черты: контактность, следование социальным нормам во взаимодействии, экспрессивность, робость, инициативность и т. п.

В общительности выражена потребность человека в окружающих и контактах с ними, стремление к ним, их интенсивность и легкость, склонность индивида к дружескому поведению в ситуации общения и установлению приязненных отношений, умение не теряться в момент общения, стремление брать на себя инициативу в контакте, роль лидера в группе. Предполагает наличие коммуникативных навыков, которые обеспечивают легкость общения и не обременяющих партнеру контакт: умение слушать и слышать, высказываться к месту, поддерживать беседу и менять темы разговоров, знакомиться, находить уместную форму обращения к собеседнику; уместность и богатство невербальных средств общения [26. Стр.134].

Контактность - управление ситуацией общения, психологическими способами влияния в ходе организации социального взаимодействия; это - процессуальное качество, для которого важны пространственно - временные характеристики осуществления общения, ситуация общения, мотивы и индивидуальные особенности собеседников.

Контактность - это специфичное социальное умение, в основе которого находится общительность от природы, способность вступать в психологический контакт, формировать в ходе взаимодействия доверительные отношения, которые основаны на согласии и взаимопринятии; способность, которая обеспечена владением навыками и умениями общения и саморегуляции, благоприятствующими свойствами личности.

Еще одним критерием успешности общения является коммуникативная совместимость - это вид социально-психологической совместимости, который означает готовность и умение сотрудничать, создавать атмосферу взаимной удовлетворенности общением, обеспечивать хороший психологический климат в коллективе.

Адаптивность в общении свидетельствует о готовности к пересмотру привычных решений, следовании общественным нормам, быстро реагировать на меняющиеся обстоятельства, уверенности в себе и своих принципах, умении сохранять настойчивость, способности абсолютной включенности в связи при общении; при этом человек достаточно гибко и свободно владеет своими состояниями. Хорошая адаптивность - высокая мера личной свободы при общении, противопоставлена конформному поведению.

При конформности человек меняет свое поведение, мнение под влиянием других людей так, чтобы оно соответствовало требованиям окружающих; конформностью называют желание адаптировать свое поведение к требованиям других.

Также для становления и успешного развития человеческих взаимоотношений, для создания благоприятного психологического климата на работе и вне ее, имеет большое значение такой стиль общения, как типичная форма реагирования в человеческих контактах, обусловленная индивидными, личностными, социальными факторами. Сформированный устойчивый индивидуальный стиль общения свидетельствует об уровне коммуникативного мастерства, которого достигнул человек. Стиль допускает последующее обучение новым умениям и навыкам общения, приемам воздействия и влияния, способам снятия напряженности и адаптации, преодоления препятствий. Профессиональная деятельность накладывает особое влияние на стиль общения, в силу интенсивного и разностороннего общения. Поэтому выделяют стили общения учителя, полицейского, медика, военного и т. д. [27. Стр.135]

Стиль общения обладает содержательными характеристиками, в которых отражаются: доминирующая мотивация личности; специальные способности к эмпатии и пониманию людей; уровень собственного достоинства; направленность личности и в связи с этим характер воздействия на людей. В стиле общения многое определяется темпераментом, нейродинамическими особенностями, деятельностью эндокринной, гуморальной, кровеносной систем, то есть прирожденными особенностями человека.

Таким образом, основанием для теоретического обоснования межличностного общения является теория речевой деятельности, потому что вербальные средства общения играют основную роль в межличностном взаимодействии.

Проведя теоретический анализ второй главы, можно подвести итог, а именно, характеристика межличностного общения предполагает изучение того, при каких условиях и с помощью чего субъективный опыт одного человека может быть передан другому и истолкован им правильно.

Психологическим показателем успешности межличностного общения является его спонтанность, легкость, обеспеченная навыками и хорошей саморегуляцией, удовлетворенность общением вследствие достижения психологического контакта и взаимопонимания.

Успешность общения проявляется в достижении и сохранении психологического контакта с партнером в целях стабилизации межличностных отношений на их оптимальной стадии развития через достижение согласия.

# Заключение

Межличностное общение - это, как правило, двое - трое участников, которые находятся по близости, могут легко осуществлять обратную связь; оно личностно-ориентировано; каждый из участников признает ценность партнера и уважает особенности его эмоционального состояния, личности.

Психологический аспект существенным образом обогащает процесс двустороннего информационного обмена, оказывает регулирующее воздействие на процесс общения.

Межличностное общение может влиять на изменение мнений, социальных установок индивидов, участвующих в информационном обмене. Мотив общения сопоставляется с коммуникативной деятельностью, выполняет побудительную функцию субъекта к активности, цель почти всегда осознанна, однако мотив может быть как осознанным, так и неосознанным. Мотив и цель могут совпадать при достижении замысла. В ходе общения важно разгадать мотив партнера, особенно если смысл его фраз неясен.

Психологическое состояние и характеристика субъективной стороны межличностных отношений, которое обладает мотивирующим эффектом, включающее чувство полноценности и устойчивости межличностных отношений при отсутствии страхов, подозрительности, напряженности, одиночестве - удовлетворенность общением и отношениями.

Межличностное общение может быть успешным, если поставленные коммуникаторами цели, достигаются в максимальной степени. Безусловно, что достижению этой коммуникации содействует коммуникативная компетентность собеседников, которая проявляется в способности прогнозировать коммуникативную ситуацию, и может ориентироваться в ней; в умении найти соответствующую теме общения коммуникативную структуру и реализовать замысел общения; в способности анализа своего личного потенциала и потенциала партнера по общению; в навыках самонастройки, саморегуляции в общении, которые включают умение преодолевать коммуникативные барьеры, снимать стресс, эмоционально настраиваться на ситуацию, распределять свои силы в общении.

Успешность межличностного общения может быть проявлена в достижении и сохранении контактов с партнером, с целью стабилизации отношений на их оптимальной точке развития через приход к совместимости, согласию, взаимной адаптации и удовлетворенности путем корректировки целей, умений и состояний, способов воздействия соответственно меняющимся обстоятельствам.

Но отсутствие конфликтов не показатель успешности, потому что под вежливым тоном может наблюдаться замаскированная напряженность, которая будет назревать и копиться, ища выход. И, к тому же, в современной конфликтологии за конфликтами признается определенное позитивное значение.

# Список использованной литературы

1. Андриенко, Е.В. Социальная психология: учебное пособие / Е.В. Андриенко. - М.: Академия, 2005 [1. Стр.64].

. Андриенко, Е.В. Социальная психология: учебное пособие / Е.В. Андриенко. - М.: Академия, 2005 [2. Стр.65].

. Андриенко, Е.В. Социальная психология: учебное пособие / Е.В. Андриенко. - М.: Академия, 2005 [3. Стр.67].

. Бодалев, А.А. Психология межличностного общения / А.А. Бодалев. - М.: ВЛАДОС, 2010 [4. Стр.43].

. Клюев, Е.В. Речевая коммуникация / Е.В. Клюев. - М.: Рипол Классик, 2005 [5. Стр.28].

. Горелов, И.Н. Невербальные компоненты коммуникации / И.Н. Горелов. - М.: ЛКИ, 2009 [6. Стр.16].

. Кукушкин, В.С. Психология делового общения / В.С. Кукушкин. - М.: МарТ, 2009 [7. Стр.34].

. Желнин, А. Язык интонации, мимики, жестов / А. Желнин. - СПб.: Питер, 2006 [8. Стр.59].

. Кузин, Ф.А. Культура делового общения / Ф.А. Кузин. - М.: ВЛАДОС, 2007 [9. Стр.67].

. Крысько, В.Г. Психология и педагогика: курс лекций / В.Г. Крысько. - М.: Омега, 2009 [10. Стр.36].

. Бороздина, Г.В. Психология делового общения / Г.В. Бороздина. - М.: ФАИР-ПРЕСС, 2001 [11. Стр.35].

. Глуханюк, Н.С. Общая психология: учебное пособие для вузов / Н.С. Глуханюк, С.Л. Семенова, А.А. Печеркина. - М.: Академический проект, 2005 [12. Стр.115].

. Петровский, А.В. Введение в психологию / А.В. Петровский. - М.: Академия, 2005 [13. Стр.89].

. Лунев, П.А. Как стать хозяином положения. Анатомия эффективного общения. Руководство практического психолога / П.А. Лунев. - М.: ИП РАН, 2009 [14. Стр.65].

. Куницына, В.Н. Межличностное общение: учебник для вузов / В.Н. Куницына, Н.В. Казаринова. - СПб.: Питер, 2011 [15. Стр.9].

. Берн, Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры / Э. Берн. - М.: Омега, 2010 [16. Стр.65].

. Лавриненко, В.Н. Психология и этика делового общения: учебник / В.Н. Лавриненко. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2007 [17. Стр.52].

. Буева, Л.П. Социальная среда и сознание личности / Л.П. Буева. - М.: Владос, 2009 [18. Стр.87].

. Кузин, Ф.А. Культура делового общения / Ф.А. Кузин. - М.: ВЛАДОС, 2007 [19. Стр.65].

. Пространственная организация общения: электронный ресурс. - http://www.elitarium.ru/2010/12/15/prostranstvennaja\_organizacija\_obshhenija.html [20].

. Пространственная организация общения: электронный ресурс. - http://www.elitarium.ru/2010/12/15/prostranstvennaja\_organizacija\_obshhenija.html [21].

. Колтунова, М.В. Язык и деловое общение: нормы, риторика, этикет / М.В. Колтунова. - М.: Экономическая литература, 2005 [22. Стр.73].

. Четыре зоны общения: электронный ресурс. - Режим доступа: http://vasilistova.ru/biznes-2/4-zony-obshheniya. [23].

. Куницына, В.Н. Межличностное общение: учебник для вузов / В.Н. Куницына, Н.В. Казаринова. - СПб.: Питер, 2011 [24. Стр.121].

. Куницына, В.Н. Межличностное общение: учебник для вузов / В.Н. Куницына, Н.В. Казаринова. - СПб.: Питер, 2011 [25. Стр.123].

. Руденский, Е.В. Социальная психология: Курс лекций / Е.В. Руденский. - СПб.: Питер, 2009 [27. Стр.134].

. Руденский, Е.В. Социальная психология: Курс лекций / Е.В. Руденский. - СПб.: Питер, 2009 [27. Стр.135].

. Аргентова, Т.Е. Стиль общения как фактор эффективности совместной деятельности / Т.Е. Аргентова // Психологический журнал. - 2004. - № 6. - С. 130-136.

. Вотчин, И.С. Общение и личность / И.С. Вотчин. - Новосибирск: НГПУ, 2009. - 98 с.

. Колтунова, М.В. Язык и деловое общение: нормы, риторика, этикет / М.В. Колтунова. - М.: Экономическая литература, 2005. - 268 с.

. Кузьмин, Е.С. Основы социальной психологии / Е.С. Кузьмин. - СПб.: Речь, 2005. - 368 с.

. Леонтьев, Л.А. Психология общения / Л.А. Леонтьев. - М.: Академия, 2004. - 224 с.