РЕФЕРАТ

Курсовая работа содержит 33 с, 4 таблицы, 1 приложение, 22 источников.

ОБЩЕНИЕ, КОНТАКТ, СВЯЗЬ, ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ, ОБМЕН ИНФОРМАЦИЕЙ, СПОСОБ ОБЪЕДИНЕНИЯ, ЦЕЛЕНАПРАВЛЕННОСТЬ, ОСОЗНАННОСТЬ, СУБЪЕКТ ОБЩЕНИЯ, МЕЖЛИЧНОСТНЫЕ ОТНОШЕНИЯ

Проблема общения актуальна для исследования, потому что проблема эффективного обмена информацией между людьми, возможности достижения взаимопонимания в контактах между ними является очень важной для психологии. Общение является одной из основных форм общения преобразующей активности людей. Никакая человеческая общность не может осуществлять полноценную совместную деятельность, если не будет установлен контакт между людьми, в нее включенными, и не будет достигнуто между ними должное взаимопонимание. Целью курсовой работы является рассмотрение общения в психологическом развитии человека. Объектом исследования является изучения общения как социальное явление. Предметом исследования являются изучения понятия общения и виды общения.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение

1. Теоритические основы общения человека и изучения процесса общения

1.1 Сущность и определение общения

1.2 Виды общения

1.3 Роль общения в психологическом развитии человека

2. Эмпирическое исследование

2.1 Методика «Ведущая репрезентативная система»

2.2 Тест «Уровень коммуникативного контроля в общении»

2.3 Тест «Общительность» коммуникативная компетенция»

2.4 Методика Опросник для диагностики способности к эмпатии А.Мехрабиен, Н. Энштейн

Заключение

Библиографический список

Приложение А Методика «Ведущая репрезентативная система»

Приложение Б Тест «Уровень коммуникативного контроля в общении»

Приложение В Тест «Общительность» коммуникативная компетенция»

Приложение Г Методика Опросник для диагностики способности к эмпатии А. Мехрабиен, Н. Энштейн

ВВЕДЕНИЕ

Под общением следует понимать форму социального взаимодействия людей, в котором осуществляется обмен мыслями и чувствами, мотивами и действиями посредством знаковых (языковых) средств в целях взаимопонимания и согласования совместной деятельности. Субъектами общения являются живые существа, люди. Общение характерно для любых живых существ, но лишь на уровне человека процесс общения становится осознанным, связанным вербальными и невербальными актами.

В ходе общения обеспечиваются многообразные формы обмена человеческими мыслями, чувствами и действиями, обеспечивается взаимное согласование действий и понимание окружающего нас мира. Проблема общения актуальна для исследования, потому что проблема эффективного обмена информацией между людьми, возможности достижения взаимопонимания в контактах между ними является очень важной для психологии. Общение на ряду с деятельностью, является одной из основных форм преобразующей активности.

Целью курсовой работы является рассмотрение общения в психологическом развитии человека.

Объектом исследования является изучения общения как социальное явление.

Предметом исследования являются изучения понятия общения и виды общения.

Задачи курсовой работы: исследовать методики на определение коммуникативного контроля; изучить уровень коммуникативной компетенции; провести диагностику способностей к эмпатии; провести методику на выявления ведущей репрезентативной системы.

1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ОБЩЕНИЯ ЧЕЛОВЕКА И ИЗУЧЕНИЯ ПРОЦЕССА ОБЩЕНИЯ

1.1 Сущность и определения общения

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

Психологами (Б.Г. Ананьев, А.А. Бодалев, С.Р. Немов, Р.С. Рубинштейн и другие) в общении выделены 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 мотивационном или эмоциональном состоянии живого существа (человека). Один человек может передавать другому информацию о наличных потребностях, рассчитывая на потенциальное участие в их удовлетворении. Через общение от одного человека к другому могут передаваться данные об эмоциональных состояниях (удовлетворенность, радость, гнев, печаль, страдание и тому подобное), ориентированны на то, чтобы определенным образом настроить другого человека на контакты [13, с. 514].

Такая информация 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.

Содержанием общения может стать информация о состоянии внешней среды, передаваемая от одного живого существа к другому, например, сигналы об опасности или о присутствии где-то поблизости положительных, биологически значимых факторов, скажем, пищи.

Люди обмениваются друг с другом информацией, представляющей знания о мире, богатый, прижизненно приобретенный опыт, знания способности, умения и навыки. Человеческое общение многопредметно, оно самое разнообразное по своему внутреннему содержанию.

Цель общения - это то, ради чего у человека возникает данный вид активности. У животных целью общения может быть побуждение другого животного существа к определенным действия, предупреждение о том, что необходимо воздержатся от какого-либо действия [14, с. 239].

У человека количество целей общения увеличивается. В них помимо перечисленных выше включается 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. У людей цели общения выходят за рамки удовлетворения актуальных для них биологических потребностей и представляющей собой средство удовлетворения многих разнообразных потребностей: социальных, культурных, познавательных, творческих, эстетических, потребностей интеллектуального роста, нравственного развития и ряда других.

В психологическом словаре под редакцией А.В. Петровского и М.Г. Ярошевского общение рассматривается как сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой системы взаимодействия, восприятие и понимание людьми друг друга. Эти три характеристики содержания принято рассматривать как аспекты общения. Передача информации рассматривается как коммуникативный аспект общения; взаимодействие как интерактивный аспект общения; понимание и познание людьми друг друга как перцептивный аспект общения [17, с. 129]

Ключевым словами в понимании сущности общения являются следующие: контакт, связь, взаимодействие, обмен, способ объединения. Наиболее точным словом для обозначения общения как социально-психологического феномена является слово контакт, то есть соприкосновение. Контакт между людьми осуществляется посредством языка и речи. Речь является основным средством общения.

Она может быть рассмотрена как объективация человеческого сознания посредством знаковой системы.

Информация может передаваться с помощью прямых телесных контактов: касанием тела, руками и тому подобное. 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) [13, с. 515].

У человека, кроме всех этих данных от природы способов передачи информации, есть немало таких, которые изобретены и усовершенствованы им самим. Это - язык и другие знаковые системы, письменность в ее разно-бразных видах и формах (тексты, схемы, рисунки, чертежи), технические средства записи, передачи и хранения информации (радио и видеотехника; механическая, магнитная, лазерная, и иные формы записей) [13, с. 516].

Таким образом, общение рассматривают как вид деятельности, направленной на обмен информацией между общающимися людьми. Оно также преследует цели установления взаимопонимания, добрых личных и деловых отношений, оказания взаимопомощи и учебно-воспитательного влияния людей друг на друга.

Общение - это процесс взаимодействия между людьми, в ходе которого возникают, проявляются и формируются межличностные отношения. Общение предполагает обмен мыслями, чувствами, переживаниями и тому подобное.

Возрастание психологической общности как сходства, единства, похожести, с оной стороны, облегчают общение («мы понимаем друг друга с полуслова», «мы говорим с ним на одном языке»), с другой стороны, может возникнуть ситуация когда обмениваться уже нечем, все рассказано, обсуждено. Это явление называют информационной истощаемостью пар-тнеров по совместному проживанию. Полная тождественность, если бы она была возможной, привела бы к невозможности обмена и, таким образом, общения между людьми [14, с. 236].

Роль и интенсивность общения в современном обществе постоянно возрастают. Это связанно с целым рядом причин. Прежде всего, переход от индустриального общества к информационному ведет к увеличению объема информации и соответственно возрастанию интенсивности процессов обмена этой информацией.

Вторая причина - все большая специализация работников, занятых в разных областях профессиональной деятельности, что требует их кооперации и взаимодействия в ходе достижения целей. Параллельно и очень быстро увеличивается число технических средств для обмена информацией.

Есть еще одна причина, которая побуждает людей задуматься о возрастающей роли общения в современном обществе и сделать эту проблему предметом специального рассмотрения, - это увеличение числа людей, занятых в профессиональной деятельности, связанной с общением. Для профессионалов в социономической группы (профессии типа «человек - человек») одной из составляющих их профессиональной компетентности является компетентность в общение [14, с. 241].

В разных ситуациях цели общения, а так же его результаты, эффекты могут быть разными. В одном случае в ходе общения человек узнал что-то совсем новое, в другом - пережил много приятных чувств, эмоций, в третьем - повысил свою самооценку и так далее.

В российской психологии отсутствует общепринятая трактовка субъекта общения, несмотря на то, что ведущие отечественные психологи постоянно обращались к данному явлению (Б.Г. Ананьев, Б.Ф. Ломов, С.Л. Рубинштейн).

Анализ работ психологического плана приводит к выводу о том, что имеется ряд основополагающих параметров личности, которые превращают ее в субъекта. Среди них такие характеристики, как преобразовательная активность, целенаправленность, осознанность, целостность, автономность, свобода, гармоничность.

Б.Ф. Ломов, внес ясность в то, что стоит за понятием «субъект общения». Об этом говорит известное положение Б.Ф. Ломова «Общение как форма активности отличается от деятельности тем, что в нем присутствуют субъект-субъектные отношения» [15, с. 93]

Таким образом субъект общения - это индивид, наделенный свойством субъектности (то есть всеми характеристиками субъекта), проявляющемся, прежде всего, в преобразовательной активности участников общения и в установлении субьективных связей индивида с другими людьми, в определенных отношений и взаимоотношений [19, с. 298].

Выделяют целый ряд функций общения. Прежде всего, общение является решающим условием становления каждого человека как личности. Если маленького ребенка лишить возможности общения с другими людьми, то это значительно задержит его психическое развитие, а в случае очень больших ограничении могут произойти необратимые изменения. Об этом свидетельствуют случаи, когда дети были воспитаны дикими зверями. Эти дети, попавшие в последствии к людям, были развиты биологически, но совершенно не социализированы. Для нормального развития ребенка необходим постоянный контакт со взрослыми людьми, особенно с матерью. Результаты специальных исследований и экспериментов говорят о том, что ограничение таких контактов ведет к пониженному уровню развития по познавательных способностей [19, с. 302].

Влияние невозможности общения с другими на состояние и самочувствие человека демонстрируют примеры многих исследователей. Специальные исследования П.Е. Ермакова, В.А. Лабунской по изучения влияния индивидуальной изоляции на человека показывают, что длительное пребывание в термокамере ведет к целому ряду нарушений в области восприятия, мышления, памяти, эмоциональных процессов и так далее.

Ученные отмечают, что серьезные нарушения психической деятельности и поведения человека наблюдается в условиях изоляции только при отсутствии целенаправленной деятельности при значительной гиподинамии.

Основная причина нарушения психической деятельности и поведения людей, находящихся в условиях изоляции, заключается в том, что у них нет возможности для удовлетворения потребности в общении. Поэтому человек компенсирует отсутствие реального межличностного общения представляемым и воображаемым.

Виды общения

Общение - это одна из основных сфер человеческой жизни. Виды и формы общения очень многообразны.

Общение может быть вербальным и невербальным, непосредственным и опосредованным. При непосредственном общении люди находятся в прямых контактах друг с другом, знают и видят друг друга, прямо обмениваются информацией, не пользуясь никакими вспомогательными средствами. При опосредствованном общении прямых контактов между людьми нет. Они осуществляют обмен информацией через других людей, или через средства записи и воспроизведения информации (книги, газеты, телефон, телефакс, телевидение, радио, Интернет и тому подобное) [13, с. 518].

По содержанию может быть представлено как материальное (обмен предметами и продуктами деятельности), когнитивная (обмен знаниями), кондиционная (обмен психическими и физиологическими состояниями), мотивационные (обмен побуждениями, целями, интересами, потребностями), деятельностное (обмен действиями, операциями, умениями, навыками). При материальном общении субъекты, будучи занятыми индивидуальной Деятельностью, обмениваются её продуктами, которые служат средством удовлетворения их актуальных потребностей. При кондиционном общении люди оказывают влияние друг на друга, рассчитанное на то, что бы привести друг друга в определенное физическое или психическое состояние [13, с. 519].

Мотивационное общение имеет в своем содержании передачу друг другу определенных побуждений, установок или готовности к действиям в определенном направлении. Иллюстрацией когнитивного и деятельностного общения может служить общение, связанное с различными видами опознавательной или учебной деятельности.

По целям общение делится на биологическое и социальное. Биологическое - это общение, необходимое для поддержания, сохранения и развития организма. Оно связанно с удовлетворением основных органических потребностей. Социальное общение преследует цели расширения и укрепления межличностных контактов, установление и развития интерперсональных отношений, личностного роста индивида. [19, с. 304].

Существует столько частных видов общения, сколько можно выделить подвидов биологических и социальных потребностей. Назовем основные из них.

Прямое общение предполагает личные контакты и непосредственное восприятие друг другом общающихся людей в самом акте общения, например, телесные контакты, беседы людей друг с другом, их общение в тех случаях, когда они видят и непосредственно реагируют на действия друг друга.

Косвенное общение осуществляется через посредников, которыми могут выступать другие люди (скажем, переговоры между конфликтующими сторонами на межгосударственном, межнациональном, групповом, семейном уровнях).

Человек отличается от животных наличием у него особой, жизненно важной потребности в общении, а также тем, что большую часть своего времени он проводит в общении с другими людьми [13, с. 515].

Среди видов общения можно выделить также деловое и личностное, инструментальное и целевое. Деловое общение обычно включено как частный момент в какую-либо совместную продуктивную деятельность людей и служит средством повышения качества этой деятельности. Его содержанием является то, чем заняты люди, а не те проблемы, которые затрагивают их внутренний мир. В отличие от делового личностное общение, напротив, сосредоточено в основном вокруг психологических проблем внутреннего характера, тех интересов и потребностей, которые глубоко и интимно затрагивают личность человека: поиск смысла жизни, определение своего отношения к значимому человеку, к тому, что происходит вокруг, разрешение какого-либо внутреннего конфликта и т.п.

Инструментальным можно назвать общение, которое не является самоцелью, не стимулируется самостоятельной потребностью, но преследует какую-то иную цель, кроме получения удовлетворения от самого акта общения. Целевое - это общение, которое само по себе служит средством удовлетворения специфической потребности, в данном случае потребности в общении.

В жизни человека общение не существует как обособленный процесс или самостоятельная форма активности. Оно включено в индивидуальную или групповую практическую деятельность, которая не может ни возникнуть, ни осуществиться без интенсивного и разностороннего общения [13, с. 516].

Различают межличностное и массовое общение. Межличностное общение связанно с непосредственными контактами людей в группах или парах, постоянных по составу участников. Массовое общение - это множество непосредственных контактов незнакомых людей, а также коммуникация, опосредованная различными видами средств массовой информации [15, с. 104].

Выделяют также межперсональное и ролевое общение. В первом случае участниками общения являются конкретные личности, обладающие специфическими индивидуальными качествами, которые раскрываются по ходу общения и организации совместных действий. В случае ролевой коммуникации ее участники выступают как носители ролей определенных (покупатель - продавец, учитель - ученик, начальник - подчиненный ) [15, с. 105].

Императивное общение - авторитарное, директивное взаимодействие с партнером по общению с целью достижения контроля над его поведением, установками и мыслями, принуждения его к определенным действиям или решениям. В этом случае партнер по общению рассматривается как объект воздействия, он выступает пассивной, “страдательной” стороной. Конечная цель такого общения - принуждение партнера - не завуалирована. В качестве средств оказания влияния используются приказы, предписания и требования. Можно указать ряд сфер деятельности, где использование императивного общения является достаточно эффективным. К таким сферам относятся: отношения субординации и подчинения в условиях воинской деятельности, отношения “начальник - подчиненный” в экстремальных условиях, при чрезвычайных обстоятельствах и т.п. Но можно выделить и те сферы межличностных отношений, где применение императива неуместно. Это интимно-личностные и супружеские отношения, детско-родительские контакты, а также вся система педагогических отношений [13, с. 215].

Манипулятивное общение - тип межличностного общения, при котором воздействие на партнера по общению с целью достижения своих намерений осуществляется скрытно. Как и императив, манипуляция предполагает объективное восприятие партнера по общению, стремление добиться контроля над поведением и мыслями другого человека.

Следует отметить, что использование средств манипулятивного воздействия на других людей в деловой сфере, как правило, заканчивается для человека переносом таких навыков и в остальные сферы взаимоотношений. Сильнее всего разрушаются от манипуляции отношения, построенные на любви, дружбе и взаимной привязанности. При манипулятивном общении партнер воспринимается не как целостная уникальная личность, а как носитель определенных, “нужных” манипулятору свойств и качеств[13, с. 221].

Диалогическое общение - равноправное субъект - субъектное взаимо- действие, имеющее целью взаимное познание, самопознание партнеров по общению. Такое общение возможно лишь в случае соблюдения ряда правил взаимоотношений [2, с. 71].

«Контакт масок» - формальное общении, когда отсутствует стремление понять и учитывать особенности личности собеседника. Используется привычные маски (вежливости, строгости, безразличия, скромности, участливости и тому подобное) - набор выражений лица, жестов, стандартных фраз, позволяющих скрыть истинные эмоции, отношения к собеседнику. В городе контакт масок даже необходим в некоторых ситуациях, чтобы люди «не задевали» друг друга без надобности, чтобы «отгородится от собеседника» [10, с. 120].

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.

Светское общение. Суть светского общения в его беспредметности, то есть люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях; это общение закрытое, потому что точки зрения людей на тот или иной вопрос не имеют никакого значения и не определяют характера коммуникаций [3, с. 50].

Роль общения в психологическом развитии человека

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

Если бы с рождения человек был лишен возможности общаться с людьми, он никогда не стал бы цивилизованным, культурно и нравственно развитым гражданином, был бы до конца жизни обречен оставаться полу-животным, лишь внешне, анатомо-физиологически напоминающим человека. Об этом свидетельствуют многочисленные факты, описанные в литературе и показывающие, что, будучи лишенным общения с себе подобными, человеческий индивид, даже если он, как организм, вполне сохранен, тем не менее остается биологическим существом в своем психическом развитии. В качестве примера можно привести состояния людей, которых время от времени находят среди зверей и которые длительный период, особенно в детстве, жили в изоляции от цивилизованных людей или, уже будучи взрослыми, в результате несчастного случая оказались в одиночестве, надолго изолированными от себе подобных (например, после корабле-крушения) [13, с. 520].

Особенно большое значение для психического развития ребенка имеет его общение со взрослыми на ранних этапах онтогенеза. В это время все свои человеческие, психические и поведенческие качества он приобретает почти исключительно через общение, так как вплоть до начала обучения в школе, а еще более определенно - до наступления подросткового возраста, он лишен способности к самообразованию и самовоспитанию.

Психическое развитие ребенка начинается с общения. Это первый вид социальной активности, который возникает в онтогенезе и благодаря которому младенец получает необходимую для его индивидуального развития информацию. Что же касается предметной деятельности, которая также выступает как условие и средство психического развития, то она появляется гораздо позже - на втором, третьем году жизни.

По мере становления личности растет целостность, интегративность ее психологической организации, усиливается взаимосвязь различных свойств и характеристик, накапливаются новые потенции развития. Происходит расширение и углубление связей личности с окружающим миром, обществом и другими людьми. Особую роль играют те стороны психики, которые обеспечивают внутреннюю активность личности, проявляющуюся в ее интересах, эмоциональном, осознанном отношении к окружающему и к собственной деятельности.

В ряде исследований установлено большое сходство особенностей развития личности в детстве, юности, раннем, среднем и позднем возрасте, что позволяет говорить о существовании различных индивидуальных стилей развития [13, с. 520].

Оптимальные межличностные отношения являются залогом полноценного формирования у человека психических процессов, психических свойств и функций, а также развития личности в целом.

Межличностные отношения развиваются на протяжении всего периода детства; на каждом этапе развития они обладают рядом характерных свойств, присущих определенному возрасту. Особенно интенсивное развитие общение получает в подростковом возрасте.

Таким образом, в едином процессе общение можно условно выделить три стороны: коммуникативную (передача информации), интерактивную (взаимодействие) и, наконец, перцептивную (взаимовосприятие).

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

. ЭМПИРИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ

.1 Методика «Ведущая репрезентативная система»

Репрезентативная система - предпочитаемый способ обработки информации. дает ответ на вопрос, как вы думаете. В данном тесте рассматриваются четыре варианта подобных систем: визуальная система - «вижу», аудиальная система - «слышу», кинестетическая система - «чувствую» и система, которая в данном тесте условно называется «думающий тип».

Инструкция: «Для каждого из утверждений поставьте определенный ранг значимости для вас этого утверждения. На первое место ставите то, которое является наиболее справедливым для вас, соответственно, на последнем месте окажется утверждение, подходящее для вас наименьшим образом». Текст опросника представлен в приложении А.

В данном исследовании принимали участия группа из 10 человек, в возрасте от 21до 32 лет.

Результаты исследования представлены в таблице 1.

Таблица 1 - Результаты выполнения теста «Ведущая репрезентативная система»

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Респонденты | аудиальная система | визуальная система | кинестетическая система | «думающий тип» |
| Алена. П. | 5 | 1 | 1 | 3 |
| Александра В. | 6 | 2 | 1 | 1 |
| Вероника К. | 1 | 3 | 2 | 2 |
| Виктория М. | 2 | 3 | 2 | 3 |
| Виктор П. | 2 | 1 | 3 | 4 |
| Ирина К. | 3 | 1 | 5 | 1 |
| Наталья Н. | 2 | 2 | 1 | 5 |
| Нина А. | 2 | 1 | 1 | 6 |
| Оля В. | 2 | 3 | 3 | 4 |
| Павел К. | 3 | 2 | 4 | 3 |

По результатам данной методики можно выявить какая ведущая репрезентативная система в большей степени соответствует респонденту.

Тест «Уровень коммуникативного контроля в общении»

Данный тест разработан американским психологом М. Снайдером. Тест на определения оценки самоконтроля в общении.

Инструкция: «Внимательно прочтите 10 предложений описывающих реакции на некоторые ситуации. Каждое из них вы должны оценить как верное или неверное применительно к себе. Если предложение кажется вам верным, поставьте рядом с порядковым номером букву «В», если неверным или преимущественно неверным - «Н». Текст опросника представлен в приложении Б.

Возможная максимальное значение от 7 до 10 баллов, минимальное значение от 0 до 3 баллов в соответствии с таблицей 2.

Таблица 2 - Оценка коммуникативного контроля

|  |  |
| --- | --- |
| 0 - 3 балла | низкий коммуникативный контроль |
| 4 - 6 балла | средний коммуникативный контроль |
| 7 - 10 балла | высокий коммуникативный контроль |

В данном исследовании принимали участия группа из 10 человек, в возрасте от 21 до 32 лет.

Из данного исследования можно выявить что из 10 респондентов у 5 человек - высокий коммуникативный контроль, у 3 - средний коммуникативный контроль, а у 2 человек - низкий коммуникативный контроль.

2.3 Тест «Общительность» коммуникативная компетентность»

Тест Оценка уровня общительности В.Ф. Ряховского, дает возможность определить уровень коммуникабельности человека.

Инструкция: « Вам предлагается 16 вопросов отвечать следует, используя три варианта ответов - «да», «нет», «иногда»». Текст опросника представлен в приложении В.

Результаты характеристик испытуемых представлена в таблице 3.

Таблица 3 - Характеристика испытуемых

|  |  |
| --- | --- |
| Респонденты | Характеристики |
| Алена. П. | Весьма общительная порою сверх меры, любопытна, разговорчива, любит бывать в центре внимания, не достает терпения при столкновении с проблемой.  |
| Александра В. | Нормальная коммуникабельность, любознательная, охотно слушает, не любит шумных компании, экстравагантные выходки и многословные высказывания вызывают раздражение. |
| Вероника К. | Рубаха парень, общительность бьет ключом , в курсе всех дел, беретесь за любое дело не доводя его до конца, принимаете участия в любых дискуссиях, всюду чувствуете себя в своей тарелке. |
| Виктория М. | Достаточно общительная, новые проблемы вас не пугают, в высказы-ваниях иногда много сарказма без видимой причины. |
| Виктор П. | Рубаха парень, общительность бьет ключом , в курсе всех дел, беретесь за любое дело не доводя его до конца, принимаете участия в любых дискуссиях, всюду чувствуете себя в своей тарелке. |
| Ирина К. | Нормальная коммуникабельность, любознательная, охотно слушает, не любит шумных компании, экстравагантные выходки и многословные высказывания вызывают раздражение. |
| Наталья Н. | Достаточно общительная, новые проблемы вас не пугают, в высказы-ваниях иногда много сарказма без видимой причины. |
| Нина А. | Нормальная коммуникабельность, любознательная, охотно слушает, не любит шумных компании, экстравагантные выходки и многословные высказывания вызывают раздражение. |
| Оля В. | Рубаха парень, общительность бьет ключом , в курсе всех дел, беретесь за любое дело не доводя его до конца, принимаете участия в любых дискуссиях, всюду чувствуете себя в своей тарелке. |
| Павел К. | Нормальная коммуникабельность, любознательная, охотно слушает, не любит шумных компании, экстравагантные выходки и многословные высказывания вызывают раздражение. |

Благодаря полученным данным можем выявить уровень общительности человека.

.4 Методика Опросник для диагностики способности к эмпатии А. Мехрабиена, Н. Эпштейн

Данная методика позволяет оценить способность к сопереживанию - эмпатии.

Инструкция: « Вам предложено 33 утверждения. Прочитайте их и, ориентируясь на то, как вы ведете себя в подобных ситуациях, выразите свое согласие "+" или несогласие " - " с каждым из них». Текст опросника представлен в приложении Г.

В данном исследовании принимали участия группа из 10 человек, в возрасте от 21 до 32 лет.

Уровень эмпатических тенденции представлен в таблице 4.

Таблица 4 - Уровни эмпатических тенденций

|  |  |
| --- | --- |
| Пол | Уровень эмпатических тенденций |
|  | высокий | средний | низкий | очень низкий |
| Юноши | 33 - 36 | 25 - 17 | 16 - 8 | 7 - 0 |
| Девушки | 33 - 30 | 29 - 23 | 22 - 17 | 16 - 0 |

При подсчете данной методики выяснилось что у 6 респондентов - девушек средний уровень. У остальных 4 респондентов - юношей низкий уровень эмпатических тенденций.

Обратите внимание на то, что уровень эмпатических тенденций в среднем выше у представительниц женского пола. Вероятно, это связано с влиянием культурных особенностей, ожиданий и стереотипов, проявляющихся в поощрении большей чуткости и отзывчивости у женщин и большей сдержанности и невозмутимости у мужчин.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В рамках настоящей курсовой работы была рассмотрена проблема общения в социальной психологии. Было установлено, что общение является сложным необходимым процессом в жизни индивида. Общение это многоплановый процесс развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности.

Общение включает в себя обмен информацией между ее участниками, который может быть охарактеризован в качестве коммуникативной стороны общения. Вторая сторона общения взаимодействие общающихся - обмен в процессе речи не только словами, но и действиями, поступками. И, наконец, третья сторона общения предполагает восприятие общающимися друг друга.

Общение имеет огромное значение в формировании человеческой психики, ее развитии и становлении разумного, культурного поведения. Через общения с психологически развитыми людьми, благодаря широким возможностям к научению, человек приобретает свои высшие познавательные способности и качества. Через активное общение с развитыми личностями он сам превращается в личность.

Благодаря полученным данным исследования, можно говорить о том, что у всех респондентов уровень коммуникативного контроля, коммуникативной компетенции, эмпатии средний это свидетельствует тому, что у испытуемых не возникает проблем или трудностей в процессе общения.

общение репрезентативная общительность эмпатия

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

Ананьев, Б.Г. Избранные психологические труды / Б.Г. Ананьев. - М. : Академия, 2005. - 632 с.

Андреева, Г.М. Зарубежная социальная психология 20 столетия : учеб. Пособие / Г.М. Андреева, Н.Н. Богомолов, Л.А. Петровская. - М. : Аспект Пресс, 2007 - 228 с.

Андриенко, Е.В. Социальная психология : учеб. пособие / Е.В. Андриенко, В.А. Сластенин. - М. : Академия, 2007. - 264 с.

Бодалев, А.А. Личность и общение : избранные труды . - М . : Педагогика, 2003. 493 с.

Божович, Л. И. избранные психологические труды. Проблемы фо-рмирования личности / Л.И. Божович. - М. : 2005. - 485 с.

Брушлинский, А.В. Мышление и общение / А.В. Брушлинский, А. Поликарпов.- Минск : Изд-во «Университетское», 2003. - 328 с.

Бурлачук, Л.Ф. Словарь - справочник по психодиагностике / Л.Ф.Бурлачук, С.М. Морозов, - СПб. : Питер Ком, 2000. - 528 с.

Карелин, А.А. Большая энциклопедия психологических тестов / А.А. Карелин. - М. : Эксмо, 2007. - 416 с.

Куницин, В.Н. Межличностное общение : учеб. / В.Н. Куницына, Н.В. Казаринова, В.М. Погальша. - СПб. : Питер, 2004 - 544 с.

Леви- стросс, К. Путь масок / К. Леви -стросс. - М. : Академия, 2001. - 229 с.

Леонтьев, А.А. Общение как объект психологического исследования / А.А. Леонтьев, Е.В. Шорохов. - М. : Академия, 2005. - 295 с.

Маклаков, А.Г. Общая психология : психология в структуре современных наук, психические познавательные процессы, психические состояния и их регуляция, психология личности : учеб. пособие / А. Г. Маклаков. - СПб. : Питер, 2008 - 528 с.

Немов, Р.С. Психология : учеб. : в 2 кн. / Р.С. Немов. - М. : 2007. - Кн. 1. - 688с.

Общая психология : курс лекций /ред. Е.И. Рогов. - М. : 2005.- 567 с.

Проблемы общения в психологии : сб. статей / Б.Ф. Ломов. - М. : Инфра-М, 2002. - 351 с.

Психологический атлас человека / ред. А.А. Реана. - СПб. : ПРАЙМ-ЕВРОЗНАК, 2006. - 651 с.

Психологический словарь / ред. А.В. Петровский, М.Г. Ярошевский. - М. : Инфро-М, 2006. - 689 с.

Психология личности / ред. Ю.Б. Гиппенрейтер, А.А. Пузырей, В.В. Архангельская. - М. : АСТ, 2009. - 624 с.

Психология личности : учеб. пособие / ред. П.Е. Ермаков, В.А. Лабунская. - М. : Эмско, 2007. - 653 с.

Резников, Е.Н. Межличностные отношения : справ. руководство / Е.Н. Резников, В.Н. Дружинина. - М. : Инфра-М, 2009. - 374 с.

Рубинштейн, С.Л. Основы общей психологии : учеб. / С.Л. Руби-нштейн. - СПб. : Питер Ком, 2006. - 527 с.

Шапарь, В.Б. Рабочая книга практического психолога / В.Б. Шапарь, А.В. Тимченко, В.Н. Швыдченко. - М. : АСТ, 2005. - 672 с.

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Методика «Ведущая репрезентативная система»

Репрезентативная система - предпочитаемый способ обработки информации. Репрезентативная система дает ответ на вопрос, как вы думаете. В данном тесте рассматриваются четыре варианта подобных систем: визуальная система - «вижу», аудиальная система - «слышу», кинестетическая система - «чувствую» и система, которая в данном тесте условно называется «думающий тип».

Инструкция : Для каждого из утверждений поставьте определенный ранг значимости для вас этого утверждения. На первое место ставите то, которое является наиболее справедливым для вас, соответственно, на последнем месте окажется утверждение, подходящее для вас наименьшим образом.

Я скорее всего скажу:

важные решения - это дело чувств;

важные решения зависят от моего настроения;

важные решения зависят от моей точки зрения;

важные решения - это дело логики и ума.

Тот скорее окажет влияние на меня,

у кого приятный голос;

кто хорошо выглядит;

кто говорит разумные вещи;

кто оставляет у меня хорошие чувства.

Если я хочу узнать, как вы поживаете,

я посмотрю, как вы выглядите;

я проверю, что вы чувствуете;

я прислушаюсь к звукам вашего голоса;

я обращу внимание на то, что вы говорите.

Для меня легко

модулировать полноту звуков в стереосистеме;

сделать выводы по поводу значимых проблем в интересующем меня вопросе;

выбирать суперкомфортабельную мебель;

найти богатые комбинации красок.

Смогу сказать о себе:

мне очень легко понять смысл новых фактов и данных;

мои уши всегда настроены на звуки окружающей действительности;

я хорошо чувствую одежду, облегающую мое тело;

я легко замечаю все краски мира.

Если люди захотят узнать, как я поживаю,

им следует узнать о моих чувствах;

им следует посмотреть, как я выгляжу;

им следует послушать, как я говорю;

им следует прислушаться к интонациям моего голоса.

Я предпочитаю

услышать факты, о которых вы знаете;

увидеть картины, которые вы нарисовали;

узнать о ваших чувствах;

послушать звучание вашего голоса, звуки происходящих событий.

Интересно, что,

когда я вижу что-то, я верю этому;

когда я слышу факты, я верю им;

я верю, когда чувствую что-то;

я верю только тому, в чем есть для меня смысл.

Про себя я могу сказать следующее:

обычно я хорошо чувствую настроения людей;) я могу нарисовать лица, различные подробности того, что я видел;

я знаю, что именно думают близкие люди по поводу тех или иных воп-росов;

я хорошо различаю интонацию голосов моих друзей.

) Чаще всего:

я учусь понимать какие-то вещи;

я учусь делать какие-то вещи;

я учусь слушать новое;

я учусь видеть новые возможности.

) Когда я думаю о принятии нового решения, я скорее) приду к выводу, что важные решения принимаются с помощью чувств;

приму решение в зависимости от моего настроения;

приму те решения, которые вижу наиболее отчетливо;

приму их с помощью логики и разума.

Я отличаюсь тем, что

мне легко вспомнить, как звучит голос моего друга;

мне легко вспомнить, как выглядит мой друг;

я легко могу вспомнить, как говорил мой друг;

мне легко вспомнить, как я чувствую своего друга.

Обработка результатов

Таблица ранжирования ответов

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Ответ | 1 | 2 | 3 | … | 12 |
| 1 |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |

Ключ

А - аудиальная репрезентативная система; В - визуальная репрезе-нтативная система; К - кинестетическая репрезентативная система; Д - ду-мающий, анализирующий, компьютерный тип.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Ответ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
| 1 | К | А | В | А | Д | К | Д | В | К | Д | К | А |
| 2 | А | В | К | Д | А | В | В | Д | В | К | А | В |
| 3 | В | Д | А | К | К | Д | К | К | Д | А | В | Д |
| 4 | Д | К | Д | В | В | A | A | A | A | В | Д | К |

Та репрезентативная система, которая в сумме набирает наибольшее числовое значение, окажется наименее значимой для вас, репрезентативная система с наименьшим суммарным числовым значением - ваша ведущая репрезентативная система.

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

Тест «Уровень коммуникативного контроля в общении»

Данный тест разработан американским психологом М. Снайдером. Тест на определения оценки самоконтроля в общении.

Инструкция «Внимательно прочтите 10 предложений описывающих реакции на некоторые ситуации. Каждое из них вы должны оценить как верное или неверное применительно к себе. Если предложение кажется вам верным, поставьте рядом с порядковым номером букву «В», если неверным или преимущественно неверным - «Н».

Мне кажется трудным искусство подражать манере поведения других людей.

Я бы, пожалуй, мог валять дурака, чтобы привлечь внимание или позабавить окружающих.

Из меня мог бы выйти неплохой актер.

Другим людям иногда кажется, что я переживаю что-то более глубоко, чем это есть на самом деле.

В компании я редко оказываюсь в центре внимания.

В разных ситуациях и в общении с разными людьми я часто веду себя совершенно по-разному.

Я могу отстаивать только то, в чем искренне убежден.

Чтобы преуспеть в делах и отношениях с людьми, я стараюсь быть таким, каким меня ожидают видеть.

Я могу быть дружелюбным с людьми, которых я не выношу.

Я не всегда такой, каким кажусь.

Ключ

По 1 баллу начисляется за ответ «Н» на 1, 5 и 7 вопросы и за ответ «В» на все остальные. Подсчитайте сумму результатов.

ПРИЛОЖЕНИЕ В

Тест «Общительность» коммуникативная компетентность»

Тест Оценка уровня общительности В.Ф. Ряховского, дает возможность определить уровень коммуникабельности человека.

Инструкция: « Вам предлагается 16 вопросов отвечать следует, используя три варианта ответов - «да», «нет», «иногда»».

. Вам предстоит деловая встреча. Выбивает ли вас ее ожидание из колеи?

. Откладываете ли вы визит к врачу до тех пор, пока станет невмоготу?

. Вызывает ли у вас неудовольствие, и даже смятение поручение выступить с докладом, сообщением на каком-либо собрании, совещании?

. Вам предлагают выехать в командировку, в город, где вы никогда не бывали. Приложите ли вы максимум усилий, чтобы избежать этой командировки?

. Любите ли вы делиться своими переживаниями с кем бы то ни было?

. Раздражаетесь ли вы, если незнакомый человек на улице обращается к вам с просьбой?

. Верите ли вы, что существует проблема «отцов» и «детей» и что людям разных поколений трудно понимать друг друга?

. Постесняетесь ли вы напомнить знакомому, что он забыл вернуть вам 50 руб., которые он занял несколько месяцев назад?

. В ресторане или в столовой, если вам подали явно некачественное блюдо, вы промолчите, лишь рассержено отодвинув тарелку?

. Оказавшись один на один с незнакомым человеком, вы не вступите с ним в беседу и будете тяготиться, если первым заговорит он. Так ли это?

. Вас приводит в ужас любая длинная очередь - в магазине, кинотеатре... Предпочитаете ли вы скорее отказаться от своего намерения, нежели чем встать в хвост и томиться в ожидании?

. Боитесь ли вы участвовать в комиссии по каким-либо конфликтным ситуациям?

. У вас есть собственные, сугубо индивидуальные критерии оценки произведений литературы, искусства, культуры, и никаких чужих мнений на этот счет вы не приемлете? это так?

. Услышав в «кулуарах» явно ошибочное высказывание по хорошо известному вам вопросу, предпочитаете ли вы промолчать и не вступать в спор?

. Вызывает ли у вас досаду просьба помочь кому-то разобраться в служебном запросе, учебной теме?

. Охотнее ли вы излагаете свою точку зрения в письменной форме, чем устной?

Ключ

Оценка ответов: «да» - 2 очка; «иногда» - 1 очко; «нет» - 0 очков. Полученные очки суммируются.

ПРИЛОЖЕНИЕ Г

Методика Опросник для диагностики способности к эмпатии А. Мехрабиена, Н. Эпштейн

Способность к сопереживанию - эмпатии - понимается в психологии как эмоциональная отзывчивость, чувствительность и внимание к другим людям, их проблемам, горестям и радостям. Эмпатия проявляется в стремлении оказывать помощь и поддержку. Такое отношение к людям подразумевает развитие гуманистических ценностей личности, без чего невозможна ее полная самореализация. Поэтому развитие эмпатии сопровождает личностный рост и становится одним из его ведущих признаков. Эмпатия помогает человеку соединится с миром людей и не ощущать в нем своего одиночества.

Для диагностики способности к эмпатии может быть применен опросник А. Мехрабиена и Н. Эпштейна, состоящий из 33 предложений-утверждений.

Инструкция: Прочитайте приведенные утверждения и, ориентируясь на то, как вы ведете себя в подобных ситуациях, выразите свое согласие "+" или несогласие "-" с каждым из них.

Опросник

Меня огорчает, когда вижу, что незнакомый человек чувствует себя среди других людей одиноко.

Люди преувеличивают способность животных чувствовать и переживать.

Мне неприятно, когда люди не умеют сдерживаться и открыто проявляют свои чувства.

Меня раздражает в несчастных людях то, что они сами себя жалеют.

Когда кто-то рядом со мной нервничает, я тоже начинаю нервничать.

Я считаю, что плакать от счастья глупо.

Я близко к сердцу принимаю проблемы своих друзей.

Иногда песни о любви вызывают у меня много чувств.

Я сильно волнуюсь, когда должен (должна) сообщить людям неприятное для них известие.

На мое настроение сильно влияют окружающие люди.

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Г

Я считаю иностранцев холодными и бесчувственными.

Мне хотелось бы получить профессию, связанную с общением с людьми.

Я не слишком расстраиваюсь, когда мои друзья поступают необдуманно.

Мне очень нравится наблюдать, как люди принимают подарки.

По-моему, одинокие люди чаще бывают недоброжелательными.

Когда я вижу плачущего человека, то сам (сама) расстраиваюсь.

Слушая некоторые песни, я порой чувствую себя счастливым (счастливой).

Когда я читаю книгу (роман, повесть и т.п.), то так переживаю, как будто все, о чем читаю, происходит на самом деле.

Когда я вижу, что с кем-то плохо обращаются, то всегда сержусь.

Я могу оставаться спокойным (спокойной), даже если все вокруг волнуются.

Если мой друг или подруга начинают обсуждать со мной свои проблемы, я стараюсь перевести разговор на другую тему.

Мне неприятно, когда люди, смотря кино, вздыхают и плачут.

Чужой смех меня не заражает.

Когда я принимаю решение, отношение других людей к нему, как правило, роли не играет.

Я теряю душевное спокойствие, если окружающие чем-то угнетены.

Я переживаю, если вижу людей, легко расстраивающихся из-за пустяков.

Я очень расстраиваюсь, когда вижу страдания животных.

Глупо переживать по поводу того, что происходит в кино или о чем читаешь в книге.

Я очень расстраиваюсь, когда вижу беспомощных старых людей.

Чужие слезы вызывают у меня раздражение.

Я очень переживаю, когда смотрю фильм.

Я могу оставаться равнодушным (равнодушной) к любому волнению вокруг.

Маленькие дети плачут без причины.

Обработка результатов

Сопоставьте свои ответы с ключом и подсчитайте количество совпадений.

Ключ

|  |  |
| --- | --- |
| Ответ  | Номера утверждений-предложений |
| Согласен "+"  | 1, 5, 7, 8, 9, 10, 12, 14, 16, 17, 18, 19, 25, 26, 27, 29, 31 |
| Не согласен "-"  | 2, 3, 4, 6, 11, 13, 15, 20, 21, 22, 23, 24, 28, 30, 32, 33 |