МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ.

ВОЛГОГРАДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ.

Факультет философии и социальных технологий.

Кафедра психологии.

КУРСОВАЯ РАБОТА.

«Социально-психологическое содержание коммуникативных установок в межличностном общении».

Курсовую работу выполнила:

Студентка гр. ПС-041,

Корякина Евгения.

Волгоград, 2007.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение

Глава 1. Межличностное общение, его виды и функции

* 1. Особенности межличностной коммуникации
  2. Коммуникативные установки

Глава 2. Использование методики

2.1 Описание методики

2.2 Анализ результатов, выводы

Заключение

Литература

ВВЕДЕНИЕ

Общение – чрезвычайно важная характеристика мира людей. Общение – механизм развития человеческих отношений, форма существования этих отношений и способ существования важных аспектов психического мира отдельного человека. Общение – это универсальная реальность бытия человека, порождаемая и поддерживаемая разнообразными формами человеческих отношений. Общение представляет собой не только необходимый, но и наиболее существенный социально-психологический аспект всякой деятельности.

Общение – целостный процесс, в который участники включаются всем содержанием своего внутреннего мира: чувствами, мыслями, действиями.

Будучи органически связанными с жизнью общества, и с непосредственными контактами людей, и с внутренней духовной жизнью человека, общение многообразно по своим функциям: общение является формой существования и проявления человеческой сущности; общение выполняет в коллективной деятельности людей коммуникативно-связывающую роль; общение представляет важнейшую жизненную потребность человека, условие его благополучного индивидуального существования; общение играет психотерапевтическую, подтверждающую роль в жизни человека любого возраста.

Межличностное общение – осуществляемое с помощью средств речевого и неречевого воздействия взаимодействия между несколькими людьми, в результате которого возникают психологический контакт и определенные отношения между участниками общения. Межличностная коммуникация - взаимный обмен субъективным опытом людей, находящихся в пространственной близости, имеющих возможность видеть, слышать, касаться друг друга, легко осуществлять обратную связь.

Межличностное взаимодействие является одной из центральных для социальной психологии категорий. Именно в социальном взаимодействии происходит формирование социальной сущности, выражаемое его самостью. Отношения между людьми в процессе общения друг с другом являются не только содержанием их взаимоотношений, но и их социальными отношениями. Социальные отношения людей есть продукт их действительных отношений друг к другу. Именно личное, индивидуальное отношение индивидов друг к другу, их взаимное отношение в качестве индивидов создало существующие социальные отношения.

Темой своего исследования мы избрали «Социально-психологическое содержание коммуникативных установок в межличностном общении». Исходя из сформулированной темы – объектом настоящей работы является общение. Предметом курсовой работы мы выделяем коммуникативные установки. Цель нашей работы выявить взаимосвязь содержания коммуникативных установок с уровнем удовлетворенностью отношений.

Для достижения цели необходимо было поставить следующие задачи: изучение коммуникативных установок, удовлетворенность общением и исследование взаимосвязи коммуникативных установок с уровнем удовлетворенностью отношений.

ГЛАВА 1. МЕЖЛИЧНОСТНОЕ ОБЩЕНИЕ, ЕГО ВИДЫ И ФУНКЦИИ

Общение представляет собой многогранный процесс взаимодействия и взаимовлияния людей друг на друга. Общение – это универсальная реальность бытия человека, порождаемая и поддерживаемая разнообразными формами человеческих отношений. В этой реальности формируются и развиваются как различные виды социальных отношений, так и психологические особенности отдельного человека.

Функции общения в качестве фактора личности чрезмерно многообразны. Общение является глубочайшей потребностью личности, условием и средством ее удовлетворения.

Функция первая: общение является формой существования и проявления человеческой сущности. Истинно человеческое проявляется в нас именно в процессе общения и благодаря ему.

Функция вторая: общение выполняет в коллективной деятельности людей коммуникативно-связывающую роль. Генетические корни общения, прежде всего знаковых, речевых форм, - в совместной практической деятельности. Общение – важнейшее условие успеха такой деятельности.

Функция третья: общение представляет важнейшую жизненную потребность человека, условие его благополучного индивидуального существования. По мнению многих исследователей, поведение, деятельность и отношение ребенка к миру и самому себе в значительной степени определяется его общением со взрослым.

Функция четвертая: Общение играет психотерапевтическую, подтверждающую роль в жизни человека любого возраста. ( М.Р. Битянова, Социальная психология. 2001. с.65).

Учитывая сложность общения, необходимо каким-то образом обозначить его структуру, чтобы затем возможен был анализ каждого элемента. К структуре общения можно подойти по-разному, как и к определению его функций. Коммуникативная сторона общения состоит в обмене информацией между общающимися индивидами. Интерактивная сторона заключается в организации взаимодействия между общающимися индивидами, т.е. в обмене не только знаниями, идеями, но и действиями. Перцептивная сторона общения означает процесс восприятия и познания друг друга партнерами по общению и установления на этой основе взаимопонимания.

Отношения, на которые социальные нормы и правила оказывают невыраженное, косвенное влияние можно охарактеризовать как непосредственные, контактные, а тип общения, их создающего, - межличностным типом общения. Отношения людей строятся на основе эмоциональной привлекательности, ценностного сходства партнеров и мало зависят от их социальных рангов и ролей.

Вступая в межличностное общение, люди ориентированы на свои внутренние цели и ценности. Их отношение к партнеру формируются в ходе контакта, на основе демонстрируемого им поведения и взглядов. Само содержание общения, его формы могут гибко меняться и приспосабливаться к тому образу партнера, который формируется в процессе контакта. (Ю.С. Крижанская. Грамматика общения. 1990. с.67)

В реальном общении даны не только межличностные отношения людей, то есть выявляются не только их эмоциональные привязанности, неприязнь и прочее, но в ткань общения воплощаются и общественные, то есть безличные по своей природе, отношения. Многообразные отношения человека не охватываются только межличностным контактом: положение человека за узкими рамками межличностных связей, в более широкой социальной системе, где его место определяется не ожиданиями взаимодействующих с ним индивидов, также требует определенного «построения» системы его связей, а этот процесс и может быть реализован тоже только в общении. Вне общения просто не мыслимо человеческое общество. Общение выступает в нем как способ цементирования индивидов и вместе с тем как способ развития самих этих индивидов. Именно отсюда и вытекает существование общения одновременно и как реальности общественных отношений, и как реальности межличностных отношений.

Когда говорят о коммуникации в узком смысле слова, то прежде всего имеют ввиду тот факт, что в ходе совместной деятельности люди обмениваются между собой различными представлениями, идеями, интересами, настроениями, чувствами, установками и пр. Все это можно рассматривать как информацию, и тогда сам процесс коммуникации может быть понят как процесс обмена информацией.

Во-первых, общение нельзя рассматривать как отправление информации какой-то передающей системой или как прием ее другой системой потому, что в отличие от простого «движения информации» между двумя устройствами здесь мы имеем дело с отношением двух индивидов, каждый из которых является активным субъектом: взаимное информирование их предполагает налаживание совместной деятельности. Это значит, что каждый участник коммуникативного процесса предполагает активность также и в своем партнере, он не может рассматривать его как некий объект. Другой участник предстает тоже как субъект, и отсюда следует, что, направляя ему информацию, на него необходимо ориентироваться, то есть анализировать его мотивы, цели, установки (кроме, разумеется, анализа и своих собственных целей, мотивов, установок). Но в этом случае нужно предполагать, что в ответ на посланную информацию будет получена новая информация, исходящая от другого партнера. Поэтому в коммуникативном процессе и происходит не простое «движение информации». Но как минимум активный обмен ею. Главная «прибавка» в специфически человеческом обмене информацией заключается в том, что здесь особую роль играет для каждого участника общения значимость информации. Эту значимость информация приобретает потому, что люди не просто «обмениваются» значениями, но и стремятся при этом выработать общий смысл. Это возможно лишь при условии, что информация не просто принята, но и понята, осмыслена. Поэтому в каждом коммуникативном процессе реально даны в единстве деятельность, общение и познание.

Во-вторых, характер обмена информацией между людьми, а не между, предположим, кибернетическими устройствами определяется тем, что посредством системы знаков партнеры могут повлиять друг на друга. Иными словами, обмен такой информацией обязательно предполагает воздействие на поведение партнера, то есть знак изменяет состояние участников коммуникационного процесса. Коммуникационное влияние, которое здесь возникает, есть не что иное, как психологическое воздействие одного коммуниканта на другого с целью изменения его поведения. Эффективность коммуникации измеряется именно тем, насколько удалось это воздействие. Это означает (в определенном смысле) изменение самого типа отношений, который сложился между участниками коммуникации. Ничего похожего не происходит в «чисто» информационных процессах.

В-третьих, коммуникативное влияние как результат обмена информацией возможно лишь тогда, когда человек, направляющий информацию (коммуникатор), и человек принимающий ее (реципиент), обладают единой или сходной системой кодификации и декодификации. На обыденном языке это правило выражается в словах: «все должны говорить на одном языке». Это особенно важно потому, что коммуникатор и реципиент в коммуникативном процессе постоянно меняются местами. Всякий обмен информацией между ними возможен лишь при условии, что знаки, и, главное, закрепленные за ними значения известны всем участникам коммуникативного процесса. Только принятие единой системы значений обеспечивает возможность партнеров понимать друг друга.

межличностное общение коммуникативная установка

1.1 ОСОБЕННОСТИ МЕЖЛИЧНОСТНОЙ КОММУНИКАЦИИ

Межличностная коммуникация – это процесс обмена информацией, который приводит к развитию и изменению последней в общем информационном поле, создаваемом партнерам по общению.

Когда говорят о коммуникации в узком смысле слова, то прежде всего имеют в виду тот факт, что в ходе совместной деятельности люди обмениваются между собой различными представлениями, идеями, интересами, настроениями, чувствами, установками. Все это можно рассматривать как информацию, и тогда сам процесс коммуникации может быть понят как процесс обмена информацией. Отсюда можно интерпретировать весь процесс человеческой коммуникации в терминах теории информации, что и делается в ряде систем социально-психологического знания. Однако такой подход нельзя рассматривать как методологически корректный, так как в нем опускаются некоторые важнейшие характеристики именно человеческой коммуникации, которая не сводится только к процессу передачи информации. При описании коммуникативной стороны общения, необходимо четко расставить все акценты и выявить специфику в самом процессе обмена информацией, когда он имеет место в случае коммуникации между двумя людьми. Во-первых, общение нельзя рассматривать лишь как отправление информации какой-то передающей системой или как прием ее другой системой потому, что в отличие от простого «движения информации» между двумя устройствами здесь мы имеем дело с отношениями двух индивидов, каждый из которых является активным субъектом: взаимное информирование их предполагает налаживание совместной деятельности. (А.А. Леонтьев, Психология общения. 1999. с.250).

Возникновение общей информации не решает главной проблемы, не ведет автоматически к взаимопониманию. Ситуация на самом деле удивительная, и над ней стоит поразмышлять. В преобладающем большинстве случаев, когда два человека общаются, один хочет высказать то, что думает, а второй – понять смысл высказывания. Иначе говоря, оба партнера стремятся прийти к общему смыслу диалога. Однако им не всегда удается наладить такое взаимопонимание быстро и без потерь. В процессе поиска общего смысла начинают работать и возникать множества механизмов и феноменов как способствующих, так и препятствующих взаимопониманию.

Обратная связь – информация о том, как реципиент воспринимает коммуникатора, как оценивает его поведение и слова. Она является частью коммуникативного обмена, содержится в любом общении. Благодаря ей общение становится объемным, приобретает «второе дно» - психологический подтекст. Иногда основной поток вообще может существовать только как некоторая ширма, фасад для потоков обратной связи. Но чаще на первом плане у коммуникатора и реципиента – обмен некоторой важной содержательной информацией, в которой вплетается обратная связь.

В любом случае канал обратной связи призван служить благородной цели – улучшить взаимопонимание. По сути своей это помощь партнеру по общению, объяснение того как воспринимаются со стороны его слова, поступки, какие чувства он вызывает у других людей. Существуют три варианта человеческого общения с точки зрения используемой в нем обратной связи.

Вариант первый. Его можно назвать «культурным», то есть социально одобренным, принятым за образец общения. В этом случае действует золотое правило вежливости: нельзя демонстрировать другому человеку своих истинных чувств, надо быть тактичным и сдержанным. Обратная связь в таком общении приобретает трудноуловимые формы: изменяются поза с открытой на закрытую и наоборот, характер и чистота взгляда в глаза, тембр и громкость голоса и т.д.

Вариант второй. Партнеры избавлены от культурных «предрассудков», представляют сдержанность помехой нормальному общению. Они считают возможным и даже правильным открыто говорить о своем состоянии, не скрывать реакции на слова и поступки друг друга. Делают они это так, как умеют, как наблюдали в детстве, когда у родителей прорывались «истинные» чувства, то есть как попало и как придется. В таких случаях обратная связь существует, но принимает многозначные, трудные для интерпретации черты.

Вариант третий. В процессе общения партнеры стремятся прийти к общему смыслу и взаимопониманию. Для этого они используют все доступные им средства, в том числе обратную связь. В этой ситуации обратная связь дается осознанно и в тех формах, которые легче всего принять и осмыслить партнеру. Прямая обратная связь в наибольшей степени соответствует своей изначальной функции. Она действительно способствует улучшению взаимопонимания, позволяя в то же время партнерам быть открытыми в проявлении своих чувств.

Коммуникативный барьер – это психологическое препятствие различного происхождения, которое реципиент устанавливает на пути нежелательной, утомительной или опасной информации. Барьеры при коммуникации могут носить и более чисто выраженный психологический характер. Они могут возникнуть или вследствие индивидуальных психологических особенностей общающихся, или в силу сложившихся между общающимися особого рода психологических отношений и т.п.

Самый плотный, практически непрозрачный барьер – избегание. Убежать от информации и ее пагубного воздействия можно как физически, так и психологически. Другой барьер – авторитет. Информация попадает в сознание, но по пути существенно обесценивается за счет субъективного снижения авторитетности ее источника. Она становится ненадежной, а значит, малозначительной. Третья форма – непонимание. Большая часть нежелательной информации, помимо воли человека, проходит сквозь достаточно грубые фильтры избегания и авторитета.

1.2 КОММУНИКАТИВНЫЕ УСТАНОВКИ

Установка - благоприятная или неблагоприятная оценочная реакция на что-либо или на кого-либо, которая выражается в мнениях, чувствах и целенаправленном поведении.

Установка – психологическая тенденция, проявляющаяся в оценке некоторой частной сущности с известной долей одобрения или неодобрения. Установка бессознательна. Существенным в отношениях человека, отличающим его от животного, является их сознательность. Бессознательность установки является важным обстоятельством, делающим установку средством и методом изучения бессознательного.

Факт наличия установки как тенденции может быть осознан, степень выраженности также; но осознание роли потребности отсутствует, хотя это осознание является лишь одним из условий возникновения и фиксации установки. Вопрос установки и эмоции недостаточно определен. Отмеченная связь установки с потребностью заставляет признать роль эмоции, но она не так отчетлива в ее первостепенной значимости для формирования установки. В фиксации установки значение эмоции велико.

Объект установки - это нечто, независимо воспринимаемое или представленное в сознании субъекта. Объекты установки могут быть конкретными или абстрактными.

Функции установки:

-функция познания – позволяет нам узнать об объектах и событиях в нашем окружении.

-функция приспособления – помогают достигать позитивных результатов и избегать негативных.

-функция социальной идентичности – связано с самовыражением и социальным взаимодействием. (М. Хьюстон. Введение в социальную психологию. 2004. с.240).

Наши установки будут предопределять наше поведение:

■ если «другие влияния» сведены до минимума;

■ если установка полностью соответствует предсказанному поведению;

■ если установка сильна (что-то вызывает у нас воспоминание о ней, ситуация незаметно активизирует ее, или же мы поступаем так, что она становится сильной). Установки и поступки порождают друг друга, как курица и яйцо.



Психическое последействие нашего поведения в действительности проявляется в широком разнообразии социальных ситуаций. Когда мы преодолеваем новую ступеньку на социальной лестнице, то вынуждены поступать в соответствии с нашим положением, даже если чувствуем себя не в своей тарелке. Но это чувство редко сохраняется длительное время.

Вопрос изменения аттитюдов в течение последних десятилетий оставался предметом неослабеваемого интереса зарубежных, особенно американских социальных психологов. Причина подобного внимания заключается, прежде всего, в той роли, которая отводится взаимосвязи аттитюдов с поведением человека, а также в огромном спектре прикладных проблемных областей, связанных с решением конкретных задач – от политических и рекламных кампаний до изменения поведения конкретного человека.

Проблема предсказания поведения неразрывно связана как с проблемой эффективности социально-психологического воздействия, так и с изменением социальных установок или аттитюдов как индикаторов данных изменений. С позиции факторного подхода при прогнозировании поведения нужно полагаться на факторы или устойчивые индивидуально-психологические черты или характеристики личности.

Наиболее цитируемой и признаваемой в области прогнозирования поведения является разработанная М. Фишбейном и И. Айзеном теория обоснованных действий, которая строится на принципе, предполающем, что люди в своих действиях основываются на представлениях и приемлемой информации, а не на логическом обосновании. Теория устанавливает, что поведенческие интенции к осуществлению определенного рода поведения представляют функцию двух факторов: собственных установок личности в отношении поведения и субъективной нормы, связанной с представлениями других людей о том как она должна поступать в подобного рода ситуациях. Каждый из этих факторов высчитывается по модели ценности ожиданий, предполагающей объединение ряда характерных представлений об осознаваемой вероятности, составляемых в оценочных выражениях.

Аттитюды индивида в отношении поведения объединяют поведенческие представления, каждое из которых составляются из личностных оценок возможных последствий. Аттитюд представляет собой сумму такого рода соединений.

Наиболее близкой к представленной выше модели теории обоснованных действий Айзен и Фишбейн, правда с оригинальными дополнениями, является модель Х. Триандиса. В качестве дополнения Триандис, соглашаясь со значимостью интенций для предсказания поведения, добавляет еще два фактора: привычки и способствующие условия. Во многих ситуациях человек полагается скорее на привычные способы поведения, нежели на рациональные решения. (В.А. Янчук. Введение в современную социальную психологию. 2005. с.466).

Наиболее значимые последствия удовлетворенности трудом и приверженности организации в организационной психологии рассматриваются с точки зрения изучения установок. Удовлетворенность трудом – аффективная реакция на труд, возникающая у человека при сравнении актуальных результатов своей деятельности с желаемыми. Рост вовлеченности работника в деятельность, богатство ее содержания, постановка трудных и специфических целей, уважение к чувству собственного достоинства сотрудников и т.д. приводит к положительным результатам, включая повышение уровня удовлетворенности трудом.

ГЛАВА 2. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ МЕТОДИКИ

В данной работе, наряду с задачей изучения теоретических основ межличностного общения и коммуникативных установок, мы ставили перед собой цель выявить уровень поликоммуникативной эмпатии.

Мы выбрали данную тему для нашего исследования, так как считаем ее актуальной для наших дней и интересной для читателей, ведь мы каждый день сталкиваемся при общении с людьми с проблемой принятия другого человека таким какой он есть, с умением или нет общаться с людьми позитивно.

В исследовании приняли участие 30 студентов - учащиеся Волгоградского Государственного Университета.

2.1 ОПИСАНИЕ МЕТОДИКИ

Диагностика уровня поликоммуникативной эмпатии - опросник содержит 6 диагностических шкал эмпатии, выражающих отношение к родителям, животным, пожилым людям, детям, героям художественных произведений, знакомым и малознакомым людям. В опроснике 36 утверждений, по каждому из которых испытуемый должен оценить, в какой мере он с ним согласен или не согласен, используя 8 вариантов ответов: «не знаю», «никогда», «иногда», «часто», «почти всегда», «всегда». Испытуемые должны отвечать, долго не раздумывая. Единая метрическая униполярная шкала интервалов позволяет, пользуясь ключом-дешифратором, получить характеристику эмпатии на основании данных, которые представляют все диагностические шкалы и дают характеристику отдельных составляющих эмпатии.

Обработка данных получается с помощью статистической программы для социальных исследований SPSS методом частотного анализа и кросс-табуляции.

2.2 АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ, ВЫВОДЫ

Обработка результатов начиналась нами с определения достоверности данных. Для этого мы подсчитали, сколько ответов определенного типа дано на указанные номера утверждения опросника. После чего недостоверные результаты мы отобрали от остальных и не стали обрабатывать их.

Нами было выявлено пять уровней эмпатии: 82 до 90 баллов – это очень высокий уровень эмпатийности. У таких людей болезненно развито сопереживание. Взрослые и дети охотно доверяют им свои тайны и идут за советом. 63 до 81 балла – высокая эмпатийность. Такие люди чувствительны к нуждам и проблемам окружающих, великодушны, эмоционально отзывчивы, общительны, постоянно нуждаются в социальном одобрении своих действий. 37 до 62 – нормальный уровень эмпатийности, присущий подавляющему большинству людей. В межличностных отношениях более склонны судить о других по их поступкам, чем доверять своим личным впечатлениям. Им не чужды эмоциональные проявления, но чаще держут их под самоконтролем. В общении внимательны, стараются понять больше, чем сказано словами, но при излишнем излиянии чувств собеседника теряют терпение. 12 до 36 – низкий уровень эмпатийности. Такие люди испытывают затруднения в установлении контактов, неуютно чувствуют себя в шумной компании. 11 баллов и менее – очень низкий. Эмпатийные тенденции личности не развиты. Люди затрудняются первым начать разговор. В межличностных отношениях нередко оказываются в неуклюжем состоянии.

Обработка данных получается с помощью статистической программы для социальных исследований SPSS методом частотного анализа и кросс-табуляции.

Кросс-табуляция.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  | РОДИТЕЛ |  |  | Total |  |
|  |  |  | высокий | средний | низкий |  |  |
| ПОЛ | муж | Count |  | 14 | 1 | 15 |  |
|  |  | % of Total |  | 46,7% | 3,3% | 50,0% |  |
|  | жен | Count | 1 | 13 | 1 | 15 |  |
|  |  | % of Total | 3,3% | 43,3% | 3,3% | 50,0% |  |
| Total |  | Count | 1 | 27 | 2 | 30 |  |
|  |  | % of Total | 3,3% | 90,0% | 6,7% | 100,0% |  |



По таблице мы видим, что по отношению к родителям эмпатия у испытуемых среднего уровня.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  | ЖИВОТНЫЕ |  | Total |  |
|  |  |  | средний | низкий |  |  |
| ПОЛ | муж | Count | 13 | 2 | 15 |  |
|  |  | % of Total | 43,3% | 6,7% | 50,0% |  |
|  | жен | Count | 12 | 3 | 15 |  |
|  |  | % of Total | 40,0% | 10,0% | 50,0% |  |
| Total |  | Count | 25 | 5 | 30 |  |
|  |  | % of Total | 83,3% | 16,7% | 100,0% |  |



|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  | ПОЖИЛЫЕ |  | Total |  |
|  |  |  | сред | очень низ |  |  |
| ПОЛ | муж | Count | 14 | 1 | 15 |  |
|  |  | % of Total | 46,7% | 3,3% | 50,0% |  |
|  | жен | Count | 12 | 3 | 15 |  |
|  |  | % of Total | 40,0% | 10,0% | 50,0% |  |
| Total |  | Count | 26 | 4 | 30 |  |
|  |  | % of Total | 86,7% | 13,3% | 100,0% |  |



|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  | ДЕТИ |  | Total |  |
|  |  |  | сред | низ |  |  |
| ПОЛ | муж | Count | 14 | 1 | 15 |  |
|  |  | % of Total | 46,7% | 3,3% | 50,0% |  |
|  | жен | Count | 15 |  | 15 |  |
|  |  | % of Total | 50,0% |  | 50,0% |  |
| Total |  | Count | 29 | 1 | 30 |  |
|  |  | % of Total | 96,7% | 3,3% | 100,0% |  |



|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  | ГЕРОИ |  | Total |  |
|  |  |  | сред | низ |  |  |
| ПОЛ | муж | Count | 14 | 1 | 15 |  |
|  |  | % of Total | 46,7% | 3,3% | 50,0% |  |
|  | жен | Count | 14 | 1 | 15 |  |
|  |  | % of Total | 46,7% | 3,3% | 50,0% |  |
| Total |  | Count | 28 | 2 | 30 |  |
|  |  | % of Total | 93,3% | 6,7% | 100,0% |  |



|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  | НЕЗНАКОМ |  |  | Total |  |
|  |  |  | выс | сред | низ |  |  |
| ПОЛ | муж | Count |  | 10 | 5 | 15 |  |
|  |  | % of Total |  | 33,3% | 16,7% | 50,0% |  |
|  | жен | Count | 3 | 11 | 1 | 15 |  |
|  |  | % of Total | 10,0% | 36,7% | 3,3% | 50,0% |  |
| Total |  | Count | 3 | 21 | 6 | 30 |  |
|  |  | % of Total | 10,0% | 70,0% | 20,0% | 100,0% |  |



В результате исследования мы получили следующие данные: 90% испытуемых проявляют средний уровень эмпатии к родителям, 83,3% - средний уровень к животным, 86,7% - средний уровень к пожилым людям, 96,7% проявляют средний уровень эмпатии по отношению к детям, 93,3 – средний уровень эмпатии к героям художественных произведений и только 70% - средний уровень по отношению к незнакомым людям.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Общение – чрезвычайно важная характеристика мира людей. Общение – механизм развития человеческих отношений, форма существования этих отношений и способ существования важных аспектов психического мира отдельного человека. Общение – это универсальная реальность бытия человека, порождаемая и поддерживаемая разнообразными формами человеческих отношений. Функции общения в качестве фактора личности чрезмерно многообразны. Общение является глубочайшей потребностью личности, условием и средством ее удовлетворения.

Когда говорят о коммуникации в узком смысле слова, то прежде всего имеют в виду тот факт, что в ходе совместной деятельности люди обмениваются между собой различными представлениями, идеями, интересами, настроениями, чувствами, установками.

Говоря вообще об общении и коммуникации, мы вспоминаем о коммуникативных установках. Эти установки либо помогают нам, если они хорошо развиты, либо затрудняют наше общение. Зная о них нам проще будет развить эти навыки – принятие других, такими, какие они есть, социальная компетентность, коммуникативные толерантность и эмпатия и многое другое.

Я думаю, что сейчас в наше время коммуникативные установки играют большую роль, так как очень много специальностей связанных с коммуникацией. Например, продавец-консультант очень распространенная должность, где из «правильно направленного продуктивного общения» складывается его заработанная плата.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Агеев В.С. Межгрупповое взаимодействие. - М., 1990.
2. Агеев В.С. Исследование межгрупповых отношений в зарубежной социальной психологии. 1980.
3. Агеев В.С. Психология межгрупповых отношений. - М., 1983.
4. Андреева Г.М. Социальная психология. - М., 1980.
5. Андреева Г.М. Межличностное восприятие в группе. М. 1981.
6. Аникеева Н.П. Психологический климат в коллективе. – М., 1989.
7. Батаршев А.В. Организаторские и коммуникативные качества личности. – Таллин, 1998.
8. Белинская Е.П., Тихомандрицкая О.А. Социальная психология личности. – М., 2001.
9. Берн Эрик Психология человеческих взаимоотношений. – Екатеринбург, 2001.
10. Битянова М.Р. Социальная психология. – М., 2001.
11. Бобнева М.И. Социальные нормы и регуляция поведения. – М., 1978.
12. Бодалев А.А. Личность и общение. – М., 1983.
13. Бойко В.В. Социально-психологический климат коллектива и личность. – М., 1983.
14. Буева Л.П. Социальная среда и сознание личности. – М., 1968.
15. Гозман Л.Я. Психология эмоциональных отношений. – М., 1987.
16. Гришина Н.В. Я и другие. Общение в трудовом коллективе. - Л., 1990.
17. Донцов А.И. Проблемы групповой сплоченности. – М., 1979.
18. Донцов А.И. Психология коллектива. – М., 1984.
19. Дубов И.Г. Психология больших групп: социально-психологические феномены. – М., 2004.
20. Каган М.С. Мир общения. – М., 1988.
21. Коломинский Я.Л. Психология взаимоотношений в малых группах. – Минск, 1976.
22. Крижанская Ю.С. Грамматика общения. – Л., 1990.
23. Кроник А.А. Психология человеческих отношений. – М., 1998.
24. Курочкина Л.Я. Общество. Культура. Человек. - Воронеж. 1993.
25. Леонтьев А.А. Психология общения. – М., 1999.
26. Майерс Дэвид. Социальная психология. – Санкт-Петербург, 1997.
27. Парыгин Б.Д. Социальная психология. Санкт-Петербург, 1999.
28. Сборник научных трудов/И.А.Стернин, О.А.Леонтович. Под редакцией Л.И.Гришаевой. Межкультурная коммуникация и проблемы национальной идентичности. Воронеж, 2002.
29. Хьюстон М., Штребе В. Введение в социальную психологию. – М., 2004.
30. Янчук В.А. Введение в современную социальную психологию. – Минск, 2005.