

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Сибирский институт бизнеса, управления и психологии»

ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГИИ

ИСЛЕДОВАТЕЛЬСКАЯ ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

ИСЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ БАРЬЕРОВ В ОБЩЕНИИ

Выполнил Михайлова А. В. ()
Научный руководитель: доцент,
кандидат медицинских наук
Машанов А. А. ()

Красноярск 2019

РЕФЕРАТ

Диплом выполнен на тему «Исследование психологических барьеров»

Исследование проводилась на базе компании ОАО «РЖД» и КРИЖТ филиала ИРГУПС г. Красноярска.

В исследовании выдвигались 2 гипотезы:

1. Трудности общения с коллективом происходят не из-за низкого уровня общительности, а из-за сложившихся у людей негативных установок в общении и наличия эмоциональных барьеров в общении.

2. Уровень негативных установок может увеличиваться из-за трудностей выхода из сложившейся ситуации, в том числе на работе.

В результатах исследования получилось, что уровень негативных установок и наличие эмоциональных барьеров ни как ни сказывается на уровень общительности людей.

У студентов и работающих людей примерно одинаковый уровень общительности. Но уровень негативных установок у работников компании ОАО «РЖД» гораздо выше чем у студентов красноярского института железнодорожного института филиала Иркутского Государственного Университета путей сообщения. На основании чего можно предположить, что уровень негативной установки у работников компании могла увеличиться из-за трудностей выхода из тяжёлой ситуации, накапливание негативного опыта, в том числе из-за сложностей на работе.

Диплом содержит 41 стр., 2 таблицы, 6 рисунков и 4 приложения.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	4
I. Теоретический анализ по теме «психологические барьеры в общении».....	7
1.1.Основные подходы психологии в изучении психологических барьеров	7
1.2.Виды барьеров.	10
1.3. Психологические барьеры в общении.....	12
1.4.Барьер отрицательной установки.	14
1.5.Эмоциональные барьеры в общении	15
1.6.Психологические барьеры в общении в различном возрасте	17
1.7.Схема устранения различных барьеров.....	18
Выводы по теоретической части.	20
Исследование психологических барьеров в общении.....	21
2.1. Исследовательская выборка и методики.....	21
2.2 Анализ полученных результатов исследования.....	23
2.3 Коррекционная работа.....	35
2.4. Результаты исследовательской работы	36
Выводы по исследовательской части.	37
Заключение	38
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ.....	39

ВВЕДЕНИЕ

Антуан де сент - Экзюпери утверждал, что «самой большой роскошью является роскошь человеческого общения». Общение пронизывает все сферы существования человека. Мы ежедневно общаемся друг с другом.

Психологические барьеры в общении - это факторы, способствующие искажению препятствия, с которыми сталкиваются все в общении. Психологические барьеры создают препятствия в понимании друг друга, установлении контактов в общении, иногда приводят к конфликтным ситуациям, ухудшает качество общения, но чаще всего человек не осознает их начинает закрываться от других людей, общаться по принципу «лучшее защита - это нападение».

Актуальность проблемы психологических барьеров в общении обусловлена многими факторами. В первую очередь расширением сферы влияния таких видов профессиональной деятельности, которая напрямую связана с системой взаимоотношений «человек-человек». Поскольку невозможно построить эффективного общения при наличии нежелательных факторов, мешающих построению коммуникаций. Распознавание психологических барьеров на ранних этапах формирования, и минимизации их влияния способствует улучшению совместной деятельности людей

Актуальна проблема и для компании ОАО «РЖД». Согласно психологическому мониторингу в компании ОАО «РЖД» на удовлетворенность работой, озвученному на профсоюзном собрании от 28.02.2019 г. 87% работников компании хотят уйти из компании из-за плохого отношения с руководителем и с рабочим коллективом.

Изучение проблемы общения состоит в том, что ее исследования открывает возможность более глубокого понимания механизмов регуляции поведения человека.

Проблему психологических барьеров в общении посвящены зарубежные работы Дж. Келли, К Левина, К.Роджерса, З.Фрейда, К.Хорни, К.Юнг, и отечественные работы Л.И.Божевич, Л.С Выгодского, Б.Ф.Ломова, Р.Х. Шакукурова. Исследователей рассмотревших психологические барьеры в различных аспектах жизни Авдеева А.П., Боян Т.Г,Дакуша Л.М. и др;

Хотя так много психологов рассматривали данную проблему, до сих пор не существует единой классификации психологических барьеров, не существует единого мнения о причинах возникновения психологических барьеров, поэтому, по моему мнению, вопрос об исследовании психологических барьеров остается до сих пор актуальным.

Целью исследования является изучение психологических исследований.

Объектом исследования является общение.

Предметом исследования является психологические барьеры.

Задачи исследования:

1. Анализ теоретической литературы по «проблеме психологических барьеров в общении» в отечественной и зарубежной психологической науки;
2. Подбор методик для проведения исследования;
3. Проведение исследования;
4. Анализ полученных результатов.

Выделим следующие гипотезы:

1. Трудности общения с коллективом происходят не из-за низкого уровня общительности, а из-за сложившихся у людей негативных установок в общении и наличия эмоциональных барьеров в общении;
2. Уровень негативных установок может увеличиваться из-за трудностей выхода из сложившейся ситуации, в том числе на работе.

Исследование проводилось на двух базах на базе дирекции центра устройств и мониторинга инфраструктуры отдел центр расшифровки компании ОАО «РЖД» и на базе красноярского института железнодорожного института филиала Иркутского Государственного Университета путей сообщения. В Исследовании приняли участие 36 человек. В исследовании были приняты следующие методики:

- Методика Р.Х. Ряховского оценка уровня общительности, предназначенная для определения уровня общительности;
- Методика В.В.Бойко диагностика эмоциональных барьеров установлении контактов, предназначенная для определения какие эмоциональные барьеры мешают устанавливать контакты;
- Методика В.В.Бойко диагностика уровня негативных коммуникативных установок, предназначенная для выявления негативных установок и их выраженности.

I. Теоретический анализ по теме «психологические барьеры в общении»

1.1. Основные подходы психологии в изучении психологических барьеров.

Психологические барьеры сложный феномен в литературном обзоре, который рассматривается в узких аспектах в различных отраслях психологии.

В личностной психологии психологические барьеры в общении рассматриваются в концепции дефицитного общения, которое связывают с переживанием одиночества.

В социальной психологии в концепции деструктивного общения, которое негативно сказывается на собеседнике.

В педагогике рассматривается в концепции взаимоотношении «педагог – ученик» [2].

1. Первым глубоко осознал большой эвристический потенциал понятия «барьер» и придал ему парадигмальный статус З. Фрейд – основатель самого мощного и влиятельного направления в мировой психологической науке. В своей исходной теоретической конструкции психоанализ описывает человеческое поведение с привлечением двух категорий – «катексис» («привязка») и «антикатексис».

Катексис – это направленная на определенные объекты психическая энергия инстинктов, требующая разрядки, а антикатексис – барьер, перекрывающий путь к удовлетворению инстинкта. Поведение, все психодинамические процессы разворачиваются в результате взаимодействия инстинктов и барьеров, внешних и внутренних.

За рубежом развитие некоторых важных направлений психологических исследований было тесно связано с реализацией исходной схемы З. Фрейда.

Так, психологическая теория фрустраций почти целиком построена на анализе эмоциональных последствий взаимодействия потребностей с барьерами.

Понятие «барьер» занимает важное место в теории личности К. Левина. Многие существенные моменты формирования личности исследователи его школы выводят из специфики происходящего на уровне «цель – препятствие». Успех в преодолении препятствий повышает уровень притязаний личности, создает для нее «временные перспективы», стимулирующие активность и психическое развитие. Непреодолимые барьеры гасят инициативу и энергию человека, снижают уровень его притязаний и его интеллект. Как и З. Фрейд, К. Левин считал, что блокаторы вызывают «замещающую активность», переключение субъекта с одной деятельности на другую

2. В отечественной психологии одними из первых созидательную роль барьеров вскрыли ученые в области научного творчества. Оказалось, что каждому открытию предшествует появление специфического познавательного барьера. Обнаруживший это явление Б. М. Кедров назвал его познавательно-психологическим барьером. Открытие совершается как процесс его преодоления. Теперь уже психология творчества не может обойтись без понятия «барьер».

В литературном обзоре встречается множество определений психологического барьера, приведем некоторые

Л.Л.Попова считает, что психологические барьеры общения – «это психологическое препятствие различного происхождения, которое устанавливается на пути нежелательной, утомительной или опасной

информации» [3. стр33]. Очень похожее определение встречается у В.Г. Крысенко.

А.Я. Лупьян считает, что психологические барьеры в общении это «многочисленные факторы, которые служат причиной конфликта и способствуют им» [4.стр 5].

В.Н. Куницына дает следующее определение «Коммуникативный барьер – абсолютное или относительное препятствие эффективному общению, субъективно переживаемое или реально присутствующее в ситуациях общения» [5.стр 6].

Барьер не всегда переживается субъектом как эмоциональный дискомфорт, он часто не осознается. Как отмечает С. Л. Рубинштейн, «сплошь и рядом в частности не очень интенсивная потребность впервые активизируется рецепцией служащего для его удовлетворения предмета» [15, стр. 97].

Без адекватного внутреннего состояния нет положительной эмоциональной реакции – не кажется привлекательным ни один предмет. Простейшие первичные барьеры создают предпосылки для развития ценностей под влиянием вторичных, операционных барьеров. Последние выступают как препятствия, мешающие получить доступ к желанным ценностям. В большинстве случаев это социальные барьеры, которые снимаются лишь при выполнении человеком каких-то общественных требований, например, трудовых функций. Если ценностные барьеры непосредственно связаны с потребностями, то вторичные барьеры – с устремлениями и действиями субъекта.

Потребность вначале проявляется лишь в переживании дефицита, а когда она определяется, то приобретает эмоционально-волевую форму – форму устремлений (влечений, желаний, стремлений, страстей, вожделений), направленных на привлекательные ценности. Ценности – это «душа» устремлений. Поскольку ценности представлены в сознании не только в эмоциональной, но и в образной и понятийной формах, то актуализация

устремлений может осуществляться не только при контакте с предметом потребности, но и с помощью представлений, воображения, мыслей.

Задачи литературного обзора можно выделить следующие:

1. Рассмотреть в теории взаимосвязь негативных установок в общении и общего уровня общительности человека, а также влияние эмоциональных барьеров на общение.
2. Рассмотреть теоретические аспекты различия негативных установок и эмоциональных барьеров в различных возрастах.

1.2. Виды барьеров.

В своей работе Сорокина Д.Б делит понятие «барьеры в общении» на 5 компонентов: коммуникативный, социокультурный, интерактивный, психологический, эмоциональный. [2].

Коммуникативный компонент может означать механический обрыв информации и отсюда её искажение; непонятность передаваемой информации, в силу чего искажается изложенная, а также переданная мысль; данные варианты, возможно, обозначить как информационно-дефицитный барьер.

Бывает, что получающие ясно слышат передаваемые слова, однако придают им другое значение. Здесь можно говорить о замещающем-искажающем барьеере. Искажение информации, которая проходит через одного человека, может быть незначительным.

Весьма большая возможность искажения связана с эмоциями - эмоциональные барьеры. Данное происходит, когда люди, получив какую-либо информацию, более заняты своими чувствами, предположениями, чем настоящими фактами.

Можно говорить о существовании барьеров непонимания, социально-культурного различия и барьеров отношения. Появление барьера непонимания может быть связано с комплексом причин как психологического, так и другого порядка. Барьер фонетического непонимания рождает также невыразительная быстрая речь, речь-скороговорка и речь с большим количеством звуковых паразитов.

Есть также семантический барьер непонимания, который связан, в первую очередь, с различиями в системах значений участников общения. Это, в первую очередь, проблема жаргонов и сленгов.

Не малую роль в разрушении нормальной межличностной коммуникации может и стилистический барьер, который возникает при несоответствии стиля речи коммуникатора и ситуации общения либо стиля речи и актуального психологического состояния реципиента и других. Таким образом, партнёр по общению может не принять критическое замечание, так как оно будет сказано в несоответствующей ситуации панибратской манере, либо дети не воспримут интересный рассказ из-за сухой, эмоционально не насыщенной либо научообразной речи взрослого.

Наконец, можно сказать о наличии логического барьера непонимания. Он появляется в тех случаях, когда логика рассуждения, которая предлагается коммуникатором, или весьма сложна для восприятия реципиента, или кажется ему не верной, противоречит присущей ему манере доказательства. В психологическом плане можно говорить о наличии множества логик и логических систем доказательств. Для одних людей логично и доказательно то, что не противоречит разуму, для других то, что соответствует долгу и морали. От психологических пристрастий реципиента зависит, воспримет ли он предлагаемую ему систему доказательств, ибо сочтёт её не убедительной. Для коммуникатора же выбор адекватной этому моменту системы доказательств всегда считается открытым вопросом.

1.3. Психологические барьеры в общении.

Причиной психологического барьера могут служить социально-культурные различия между партнёрами по общению. Это могут быть социальные, политические, религиозные, а также профессиональные различия, которые приводят к разной интерпретации тех либо других понятий, которые употребляются в ходе коммуникации. В качестве барьера может выступать и само восприятие партнёра по общению как лица конкретной профессии, конкретной национальности, пола и возраста. К примеру, огромное значение для появления барьера играет авторитетность коммуникатора в глазах реципиента. Чем выше авторитет, тем меньше препятствий на пути усвоения предлагаемой информации. Само нежелание прислушиваться к мнению того либо другого человека часто объясняется его пониженной авторитетностью.

Общение считается неизменным составляющим, социальной жизни человека, не всегда поддающимся сознательному контролю. Этому можно обучаться, однако в гораздо меньшей степени, чем технике и приёмам общения. Под средствами общения предполагается то, каким образом человек осуществляет конкретное содержание и цели общения. Находятся в зависимости они от культуры человека, уровня развития, воспитания и образования. Когда говорят о развитии у человека способностей, умений и навыков общения, в первую очередь, имеют в виду технику и средства общения.

Психологические барьеры в общении появляются незаметно и субъективно, часто они не ощущаются самим человеком, но в тот же час воспринимаются окружающими. Человек перестает ощущать неверность своего поведения и уверен, что общается нормально. Если он находит несоответствия, начинают формироваться комплексы.

Барьер предвзятости и беспричинной негативной установки. Выражается в следующем: внешне беспричинно человек начинает отрицательно относиться к тому либо другому человеку в итоге первого впечатления, либо по каким-то скрытым причинам. Следует установить возможные мотивы появления такого отношения и преодолевать их.

Барьер отрицательной установки, которая введена в опыт человека кем-либо из других людей. Вам сообщили отрицательную информацию о ком-то, и складывается негативная установка по отношению к человеку, о котором вам мало что известно, нет опыта личного взаимодействия с ним. Таких негативных установок, которых привнесли извне, до вашего личного опыта общения с определенным человеком надо избегать. К новым людям, с которыми предстоит общаться, следует подходить с оптимистической гипотезой. Не ориентируйтесь в конечной оценке человека только на мнение других.

Барьер «боязни» контакта с человеком. Бывает, что вам надо вступить в непосредственный контакт с человеком, но как-то неловко. Что делать? Попытаться спокойно, без эмоций провести анализ, что сдерживает вас в общении, и вы убедитесь, что эти эмоциональные настроения либо субъективны, либо имеют весьма второстепенный характер. После беседы обязательно провести анализ на успешность разговора и зафиксировать свое внимание на том, что ничего страшного не случилось. Обычно такой барьер характерен для людей, которые испытывают сложности в общении, которые имеют в целом низкий уровень общительности.

Барьер «возраста» – типичный в системе обыденного общения. Появляется в самых разных областях человеческого взаимодействия: между взрослыми и детьми, между людьми различных поколений.

1.4.Барьер отрицательной установки.

Барьер отрицательной установки, которая введена в опыт человека кем-либо из других людей. Человеку сообщили отрицательную информацию о ком-то, и складывается негативная установка по отношению к человеку, о котором ему мало что известно, нет опыта личного взаимодействия с ним. Такой тип барьера самый неприятный из тех, которых может возникать между людьми.

Получается, что барьер установки есть не что иное, как восприятие кого-либо или чего-либо на основе полученных ранее знаний или предубеждений. Прошлый опыт незаметно, неосознанно подготавливает человека реагировать, поступать именно так, а не иначе.

Роль установки в психической деятельности человека стала известна благодаря исследованиям выдающегося психиатра и психолога Д. Н. Узнадзе. Он писал, что «установка – означает неосознаваемую готовность субъекта к восприятию будущих событий и действиям в определенном направлении, возникает при наличии потребности и ситуации ее удовлетворения, при взаимодействии субъекта со средой» [6].

Так же установками занимался Э.Берн в трансактный анализе, он объясняет, что психологическая позиция или жизненная установка – это совокупность базовых представлений о себе, об окружающих, дающих основания для решения и поведения человека [7]. Похожей позиции придерживался Дж.Боулби. [8].

Г. Олпорт называл установки паттернами. определил личность в терминах паттернов поведения и образа действий, которые присутствуют в различных ситуациях жизни [8].

Установки способны менять устойчивые образцы поведения и образа действий и меняет поведение человека. Установки бывают как положительные, так и отрицательные.

Если установка положительная, то она облегчает приспособление к жизненным обстоятельствам. Однажды выработанная, она остается на более или менее длительное время. Установка характеризуется степенью легкости формирования, скоростью затухания, подвижностью, устойчивостью и другими параметрами. У каждого человека эти параметры разные, что во многом и определяет своеобразие личности.

Однако отрицательные установки мешают в жизни, в общении. Если у человека имеются негативные ожидания к собеседнику, он не сможет построить доверительные отношения в беседе. Количество и уровень негативных установок в общении влияет на удовлетворенность общении у обоих собеседников.

Отрицательная установка может быть направлена на собеседника, на суть беседы, на обстоятельства разговора.

1.5. Эмоциональные барьеры в общении.

Как правило, люди недооценивают значение отрицательных эмоций в жизни. Многие считают, что логика – это основа человеческого мышления, человеческого бытия. Однако, эмоции сопровождают практически все аспекты жизнедеятельности человека, что и было доказано учеными. Эмоции помогают человеку понять насколько значимо то, что он делает, насколько значимы для него его отношения с другими людьми. Они возникают в ситуациях, когда:

- происходит что-то значимое для человека;

- когда человек понимает, что существует определенная опасность, но не может ее избежать;
- при обострении потребности;
- в конфликте;
- при развитии событий, которые не были запланированы;
- в ситуациях с высокой степенью неопределенности [30].

Эмоции могут стать барьером в общении с другим человеком. Особенно, если это устойчивая негативная эмоция (горе, страдание, отвращение, презрение, страх и др.).

Эмоциональный барьер – интенсивные эмоциональные переживания, чаще негативного плана (стыд, чувство вины, страха, тревоги, низкая самооценка и др.), мешающие реализации личностной потенции человека в ходе общения [3].

Пути образования эмоциональных барьеров, по мнению Л. А. Поварницыной, различны и соответствуют особенностям культуры и социализации ребенка, который, вырастая, должен усвоить все запреты и сформировать эмоциональные барьеры, желательные для общества и особенно для близких, например, для матери. Если при этом возникают барьеры и для допустимых желательных действий – ничего не поделаешь: культура действует обобщенно, она не применяет индивидуального подхода.

Эмоции вообще – это субъективные реакции человека на воздействие внешних и внутренних раздражителей. Они проявляются в чувствах удовольствия или неудовольствия, радости и страха, расслабления и напряжения и т.п. Эмоции принято делить: положительные и отрицательные. Соответственно человек стремится испытать положительные эмоции и избежать отрицательных. Существует много теорий сущности эмоций.

Есть информационная теория эмоций П. В. Симонова, представляющая собой развитие взглядов выдающегося отечественного физиолога П.К. Анохина [14].

В числе положений этой теории следующие:

- a) чем сильнее потребность, тем сильнее эмоция, ее сопровождающая, и чувство удовлетворения после достижения цели;
- б) когда нет потребности, нет и эмоции;
- в) чем меньше вероятность удовлетворить потребность, тем сильнее возникающая отрицательная эмоция.

Основной причиной отрицательных эмоций являются чувство неудовлетворения, межличностные конфликты, стрессы.

К числу барьеров отрицательных эмоций, по мнению Ю.В. Касаткиной, следует отнести и барьеры страха, стыда и вины. Все эти комплексы отрицательных эмоций – плохие переменные разговора.

Субъективно-личностная их окраска может подпитываться стереотипами поведения, воспитания, установки, мотива, а также особенностями патопсихологии отдельных личностей. В последнем случае носители этих качеств должны быть скорее объектами психиатра и психотерапевта, нежели субъектами делового общения [13].

Одними из главных источников отрицательных эмоций являются межличностные столкновения. Ссора, конфликт, конфронтация вызывают отрицательные эмоции у всех: и у тех, кто прав, и у тех, кто виноват, и у победителей, и у побежденных [3].

1.6. Психологические барьеры в общении в различном возрасте.

Джиоева О.Ф. в своей статье писала, что основной психологический барьер в общении подростков является некий конфликт между индивидуально-личностными особенностями ребенка и внешними ситуациями. Сталкиваясь с внешними ситуациями, с которыми ребенок не может справится он начинает испытывать негативные эмоции такие как страх, неуверенность в себе, агрессию по отношению к другим людям. Апатией и другими эмоциональными переживаниями. Как еще один барьер в общении у подростков играет роль недостаточный кругозор в жизни. Эмоциональные барьеры в большом количестве присутствуют у подростков, это может быть связано с еще малым умением контролировать свои эмоции. С проявлением подросткового максимализма [12]. Неумение находить выход из трудной ситуации, справляется с негативным опытом общения и проявлением негативных эмоций, провоцирует наложение негативного опыта одним за другим.

С возрастом человек учится контролировать свои эмоции, справляется с негативным опытом общения. Следовательно, должны снижаться барьер установки и эмоциональный барьер в общении с другими людьми.

1.7. Схема устранения различных барьеров.

Поскольку успешное общение важно в жизни, необходимо уменьшать барьеры, которые мешают в общении.

Многие специалисты пишут рекомендации, которые в основном складываются из того что:

1) необходимо понять какие психологические и коммуникативные барьеры мешают общению, понять возможные последствие имеющихся барьеров;

- 2) постараться выявить возможные причины возникновения данных проблем;
- 3) постараться с помощью различных упражнений и техник минимизировать или нейтрализовать негативные последствия;
- 4) повышать свои коммуникативные навыки и умения.

Коммуникативные умения дают возможность человеку:

1. Устанавливать взаимные контакты с иными людьми;
2. Заинтересовывать собеседника, выстраивать интересный диалог;
3. Поддерживать общение, находить новых интересных собеседников;
4. Правильно аргументировать свои мысли;
5. Отстаивать свои интересы и точку зрения;
6. Не допускать и разрешать конфликты;
7. Пользоваться разными, в том числе и невербальными средствами общения;
8. Избегать манипуляций со стороны иных людей;
9. Понимать окружающих, мотивы их действий и реакции.

А также придерживаться определенных правил в общении, чтобы уменьшать риск развития конфликтной ситуации:

1. Помнить, что в конфликте человек руководствуется эмоциями, а не разумом
2. Стремиться смотреть на ситуацию многогранно;
3. Осознать значимость разрешения конфликта;
4. Помнить, что «Срываться» на окружающих не выход
5. Необходимо ориентироваться на положительные черты собеседника
6. Не демонстрировать свои знаки превосходства

7. Не обвинять собеседника
8. Не зависимо от разрешения конфликтной ситуации не потратить отношения с собеседником. [13]

Выводы по теоретической части.

Тему психологических барьеров рассматривали множество как отечественных, так и зарубежных психологов. Не смотря на множество определений. Большинство из них сходятся в том, что психологические барьеры – это множество факторов, осложняющие общение и проводящие к конфликтной ситуации.

Барьер установки, вызванный негативными установками у людей, один из самых сильных и тяжелых барьеров, осложняющих общение между людьми. Последствия данного барьера тяжело устраниТЬ. Если у человека возникают отрицательные установки, они мешают эффективному общению, и распространяются на другие сферы его жизни.

Не менее тяжелый барьер, это эмоциональный барьер. Эмоции присутствуют у нас всю жизнь. Но именно отрицательные эмоции создают эмоциональный барьер. По мнению некоторых психологов, эмоциональный барьер может быть результатом отрицательных установок. Именно поэтому необходимо помимо рассмотрения уровня негативных установок необходимо проверять уровень эмоциональных барьеров.

Что касается уровня негативных установок в различном возрасте многие психологи считают, что у подростков из-за отсутствия «жизненного опыта» уровень выше поскольку они не умеют вовремя справится с негативным опытом.

II Исследование психологических барьеров в общении

2.1. Исследовательская выборка и методики

В исследование приняли участие 36 человек. Участники исследования были разделены на 2 группы:

1 группа участники возрастом от 27 до 37 лет.

Таблица 1.

Информация об участниках 1 группы исследования.

1 группа		
Участник	Возраст	Пол
1	27	Женский
2	37	Женский
3	27	Женский
4	27	Женский
5	37	Мужской
6	36	Мужской
7	35	Мужской
8	36	Мужской
9	37	Мужской
10	37	Женский
11	37	Мужской
12	36	Женский
13	35	Женский
14	37	Мужской
15	33	Мужской
16	32	Мужской
17	37	Мужской
18	27	Мужской

2 группа участники возрастом от 18-21 года.

Таблица 2.

Информация об участниках 2 группы исследования.

участник	Возраст	Пол
1	20	Женский
2	20	Женский
3	20	Женский
4	22	Мужской
5	20	Женский
6	18	Женский
7	21	Женский
8	18	Женский
9	20	Мужской
10	21	Женский
11	20	Мужской
12	18	Женский
13	18	Женский
14	21	Женский
15	20	Мужской
16	19	Мужской
17	18	Мужской
18	18	Мужской

В исследовании на определение психологических барьеров в общении, были использованы следующие методики:

1. «Оценка уровня общительности» В.Х. Ряховского – предназначена для определения уровня общительности и коммуникабельности;
2. «диагностика эмоциональных барьеров в межличностном общении» В.В. Бойко – диагностика направлена на выявление уровня эмоциональной эффективности в общении и выявлении типа эмоциональных «помех»;

3. «Диагностика коммуникативной установки» В.В. Бойко – данная методика предназначена для выявления в первую очередь негативных видов коммуникабельных установок личности по отношению к другим людям.

Методики представлены в приложении 1. Первичные результаты исследования по методикам представлены в приложении 2. Обработка полученных результатов исследования проводилась с применением программы Microsoft Excel ранговой корреляции по методу спирмена.

2.2 Анализ полученных результатов исследования

Первым этапом исследования мы выявляли уровень общительности у людей по методике В.Х.Ряховского, полученные результаты представлены на рисунке 1.

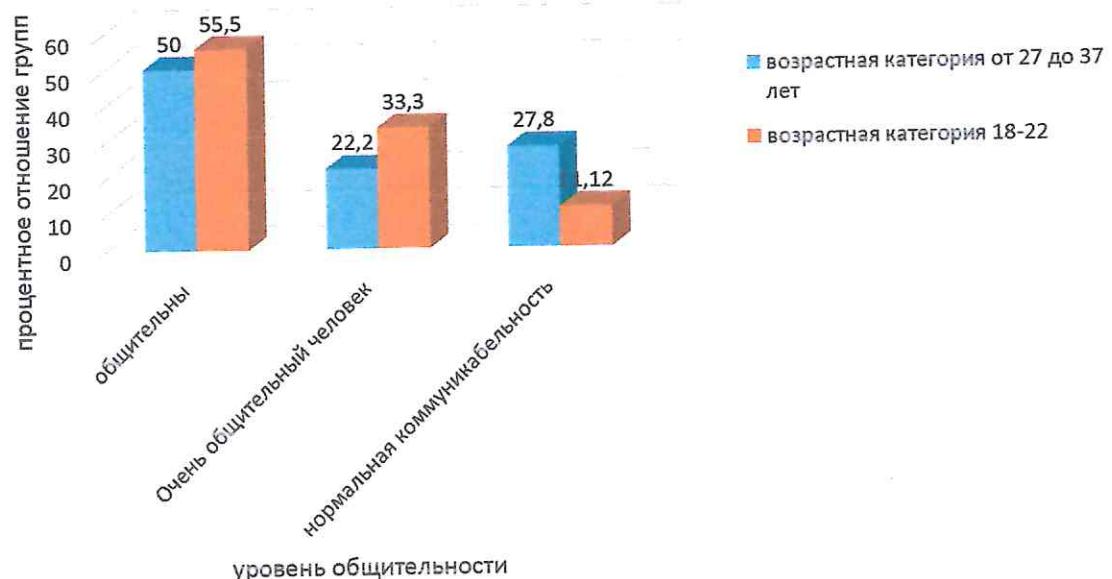


Рисунок 1 – Результаты исследования по методике «Оценка уровня общительности».

Анализ полученных результатов позволил выявить, в возрастной категории от 27 до 37 лет 50 процентов группы обладают уровнем

общительности «весьма общительны» 22,2% группы обладают уровнем общительности «очень общительны» и 27,3% обладают уровнем общительности «нормальная коммуникация».

В возрастной категории от 18 до 22 лет 55,5 процентов группы обладают уровнем общительности «весьма общительный», 33,3 процента уровнем «очень общительный человек» и 11,2 процента «нормальная коммуникация».

Сравнение полученных результатов 1 и 2 возрастной категории, показал, что показатели «весьма общительный», «очень общительный» выше у возрастной категории от 18 до 21 год, а показатель «нормальная коммуникабельность» выше у возрастной категории от 27 до 37 лет.

В среднем значении результаты двух групп примерно одинаковые они весьма значительные, по интерпретации методике получается:

- люди любопытны, разговорчивы, любят высказываться по разным вопросам, что, бывает, вызывает раздражение окружающих. Охотно знакомятся с новыми людьми. Любят бывать в центре внимания, никому не отказывают в просьбах, хотя не всегда могут их выполнить. Бывает, вспылят, но быстро отходят. Чего им не достает, так это усидчивости, терпения и отваги при столкновении с серьезными проблемами.

Вторым этапом исследование было определение уровня эмоциональных барьеров по методике Бойко В.В. Полученные результаты возрастной группы от 27 до 37 представлены на рисунке 2.

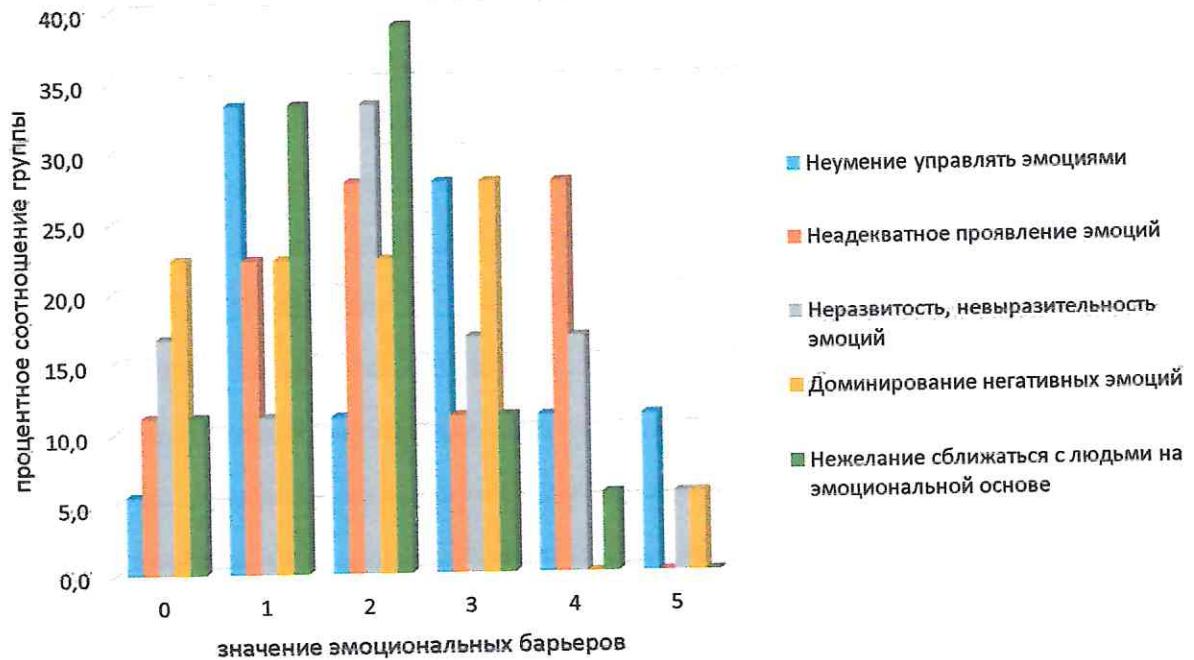


Рисунок 2 - Полученные результаты исследования по методике «диагностика эмоциональных барьеров в межличностном общении» в возрастной группе от 27 до 37 лет.

Анализ полученных результатов позволил выявить, что в возрастной группе от 27 до 37 лет эмоциональные барьеры:

- «Неумение управлять эмоциями» у 50 % группы не выражены, слабо выражены у 27,8% группы, средне у 11,1 % группы и сильно выражены у 11,1%

Это значит, что 50% группы прекрасно сдерживают проявление эмоциональных переживаний, внутреннего напряжения, отрицательного отношения к другому человеку или действительности. Но 50% группы в той или иной степени не всегда умеет сдерживать или дозировать проявление эмоциональных переживаний, внутреннего напряжения, отрицательного отношения к другому человеку или действительности.

- «неадекватное проявление эмоций» у 61,1 % группы не выражено, слабо выражены у 11,1%, средне 27,8%, сильной выраженности ни у кого не нет.

Это значит, что большинство группы умеют сдерживать или дозировать проявление эмоциональных переживаний, внутреннего напряжения, отрицательного отношения к другому человеку или действительности. Но

38,9% группы не всегда умеют сдерживать или дозировать проявление эмоциональных переживаний, внутреннего напряжения, отрицательного отношения к другому человеку или действительности.

– «Неразвитость, не выразительность эмоций» у 61,1% группы не выражен данный барьер, слабо выражен у 16,7 %, средне выражен у 16,7 % и сильно выражены у 5,6 %.

Это значит, что большинство группы не испытывают проблем в появлении эмоциональной поддержки к партнеру. Но 38,9 % склонны испытывать серьезные затруднения в выражении партнеру эмоций эмоциональной поддержки в форме своего внимания, сочувствия, сопереживания. У них низкая способность к произвольному проявлению различных эмоциональных состояний.

– «доминирование негативных эмоций» у 66,6 % группы не выражен данный барьер, слабо выражен у 27,8 %, сильно выражены у 5,6 %.

Большинство группы в ходе беседы не проявляют отрицательных эмоциональных состояний. Но у 33,4% группы преобладает тенденция к проявлению отрицательных эмоциональных состояний, внутренней напряженности, озабоченности, сниженного настроения.

– «Нежелание сближается с людьми на эмоциональной основе» у 83,3 % группы не выражен данный барьер, слабо выражен у 11,1 %, средне выражен у 5,6 %, сильно выраженной нет.

83,3% группы не испытывают дискомфорта в неформальной беседе, не скрывают своей симпатии к собеседнику, не испытывают напряженности. Но 16,7 % группы стремятся избегать эмоциональных контактов, скрывать свои симпатии к собеседнику, испытывают напряженность или дискомфорт в ситуациях неформального общения, основанных на личных отношениях.

Полученные результаты возрастной группы от 18 до 22 лет показаны на рисунке 3.

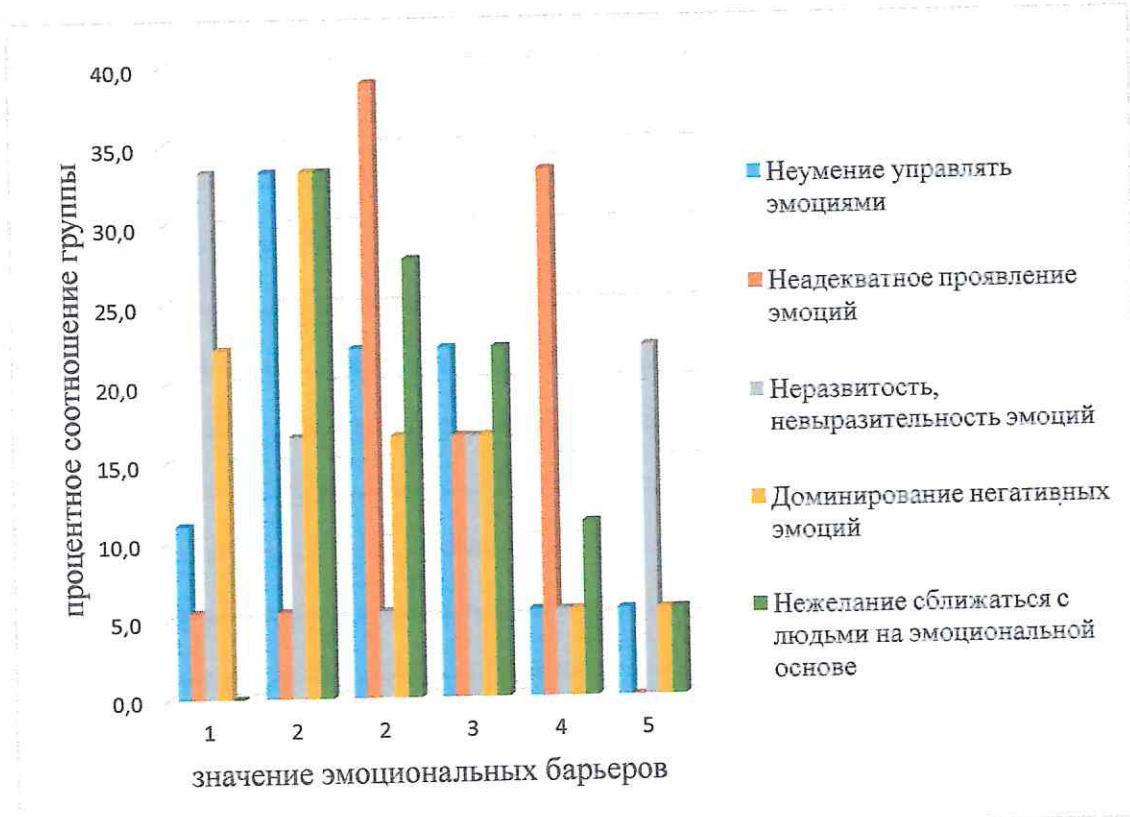


Рисунок 3 - Полученные результаты исследования по методике «диагностика эмоциональных барьеров в межличностном общении» в возрастной группе от 18 до 22 лет.

Анализ полученных результатов позволил выявить, что в возрастной группе от 18 до 22 лет эмоциональные барьеры:

- «Неумение управлять эмоциями» у 66,6 % группы не выражены, слабо выражены у 22,2% группы, средне у 5,6 % группы и сильно выражены у 5,6%.

Это значит, что 66,6% группы прекрасно сдерживают проявление эмоциональных переживаний, внутреннего напряжения, отрицательного отношения к другому человеку или действительности. Но 33,4% группы в той или иной степени не всегда умеет сдерживать или дозировать проявление эмоциональных переживаний, внутреннего напряжения, отрицательного отношения к другому человеку или действительности.

– «Неадекватное проявление эмоций» у 50,1 % группы не выражено, слабо выражены у 16,7%, средне 33,3%, сильной выраженности ни у кого не нет.

Это значит, что 50,1% группы умеют сдерживать или дозировать проявление эмоциональных переживаний, внутреннего напряжения, отрицательного отношения к другому человеку или действительности. Но

49,9% группы не всегда умеют сдерживать или дозировать проявление эмоциональных переживаний, внутреннего напряжения, отрицательного отношения к другому человеку или действительности.

– «Неразвитость, не выразительность эмоций» у 55,6% группы не выражен данный барьер, слабо выражен у 16,7 %, средне выражен у 5,6 % и сильно выражены у 22,2 %.

Это значит, что 55,6% группы не испытывают проблем в появлении эмоциональной поддержки к партнеру. Но 44,4 % группы склонны испытывать серьезные затруднения в выражении партнеру эмоций эмоциональной поддержки в форме своего внимания, сочувствия, сопереживания. У них низкая способность к произвольному проявлению различных эмоциональных состояний.

– «доминирование негативных эмоций» у 72,1 % группы не выражен данный барьер, слабо выражен у 16,7 %, средне выражен у 5,6, сильно выражены у 5,6 %.

Большинство группы в ходе беседы не проявляют отрицательных эмоциональных состояний. Но у 27,9% группы преобладает тенденция к проявлению отрицательных эмоциональных состояний, внутренней напряженности, озабоченности, сниженного настроения.

– «Нежелание сближается с людьми на эмоциональной основе» у 61,1 % группы не выражен данный барьер, слабо выражен у 22,2 %, средне выражен у 11,1 %, сильно выражено у 5,6% группы.

61,1% группы не испытывают дискомфорта в неформальной беседе, не скрывают своей симпатии к собеседнику, не испытывают напряженности. Но

38,9 % группы стремятся избегать эмоциональных контактов, скрывать свои симпатии к собеседнику, испытывают напряженность или дискомфорт в ситуациях неформального общения, основанных на личных отношениях.

Последним этапом исследования было определение негативных коммуникативных установок по методике «Диагностика коммуникативной установки» В.В. Бойко полученные результаты исследования для возрастной категории от 27 до 37 лет, представлены на рисунке 4.



Рисунок 4 - Полученные результаты по методике ««Диагностика коммуникативной установки» в возрастной группе от 27 до 37 лет.

Анализ полученных результатов позволил выявить, что в возрастной группе от 27 до 37 лет уровень негативных коммуникативных установок:

1. Уровень завуалированной жестокости:
 - У 16,7 % группы уровень составляет ниже 50%;
 - У 33,3 % группы уровень составил от 61 до 70%;
 - У 5,6% группы уровень составил от 71-80%;
 - У 16,7 % уровень составил от 81-90 %;
 - У 27,8 группы уровень составил от 91-100%.

83,3% группы очень много судят о людях, в замаскированной форме проявляют недоброжелательность, настороженность в отношениях со многими собеседниками (партнерами), делают отрицательные выводы о людях, имеют нежелание откликаться на проблемы других людей.

2. Уровень открытой жестокости по отношению к людям:

- У 22,3 % группы уровень составляет ниже 50%;
- У 27,8 % группы уровень составил от 51 до 60%;
- У 5,6 % группы уровень составил от 61 до 70%;
- У 33,3 % уровень составил от 71 до 80 %;
- У 5,6% группы уровень составил от 81 до 90%;
- У 5,6% группы уровень составил от 91 до 100%.

77,7% группы не скрывают и не смягчают свои негативные оценки и переживания по поводу большинства окружающих: выводы о них резкие, однозначные и сделаны, возможно, навсегда.

3. Уровень обоснованного негативизма:

- У 50,1 % группы уровень составляет ниже 50%;
- У 38,9 % группы уровень составил от 51 до 60%;
- У 11,1 % уровень составил от 71 до 80 %;
- У 5,6% группы уровень составил от 91 до 100%.

49,9% группы имеется обоснованный негативизм, таковой выражается в объективно обусловленных отрицательных выводах о некоторых типах людей и отдельных сторонах взаимодействия: ведь в жизни имеют место огорчительные явления, не замечать которых было бы наивно.

4. Уровень брюзжание у группы составил:

- У 55,6 % группы уровень составил ниже 50%;
- У 16,7 % группы уровень составил от 51 до 60%;
- У 16,7 % уровень составил от 71 до 80 %;
- У 5,6% группы уровень составил от 91 до 100%.

44,4% группы любят упрекать людей, судить об их воспитании, осуждать социум.

5. Уровень влияния негативного личного опыта общения:

- У 33,3 % группы уровень составляет ниже 50%;
- У 33,3 % группы уровень составил от 51 до 60%;
- У 22,2 % уровень составил от 71 до 80 %;
- У 11,1% группы уровень составил от 91 до 100%.

Только 33,3% группы негативный личный опыт проявляют ситуативно и редко, а 66,7 % почти все время проецируют предыдущий негативный опыт личного общения на новых собеседников.

Провели определение негативных коммуникативных установок по методике «Диагностика коммуникативной установки» В.В. Бойко в возрастной группе от 18 до 22 лет, полученные результаты, представлены на рисунке 5.

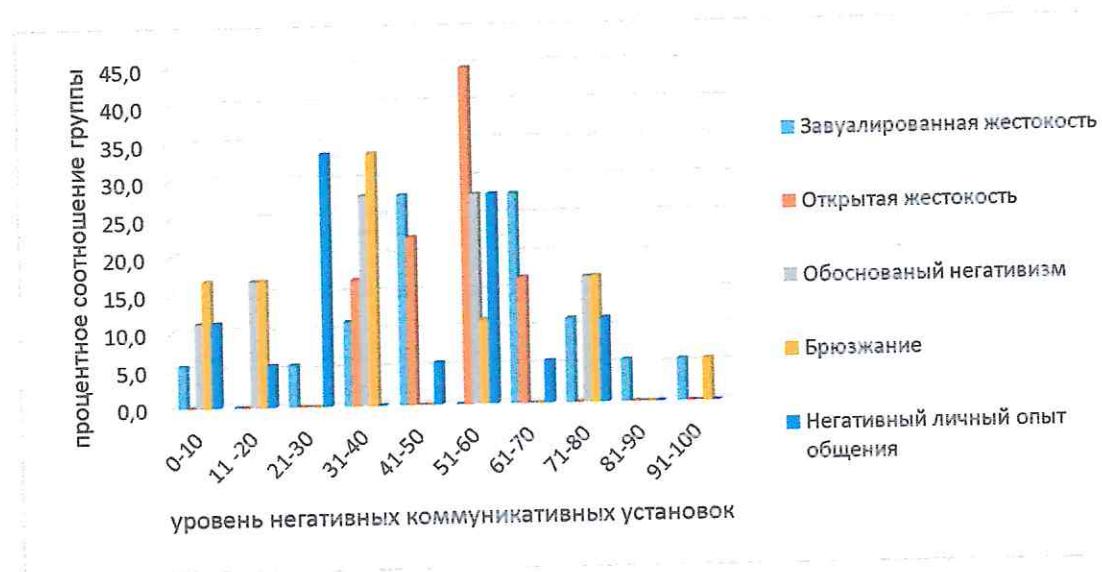


Рисунок 5 - Полученные результаты по методике ««Диагностика коммуникативной установки» в возрастной группе от 18 до 22 лет

1. Уровень завуалированной жестокости:

- У 50,1 % группы уровень составляет ниже 50%;
- У 27,8 % группы уровень составил от 61 до 70%;

- у 11,1 % группы уровень составил от 71-80%;
- у 5,6 % уровень составил от 81-90 %;
- у 5,6 % группы уровень составил от 91-100%.

49,9 % группы очень много судят о людях, в замаскированной форме проявляют недоброжелательность, настороженность в отношениях со многими собеседниками (партнерами), делают отрицательные выводы о людях, имеют нежелание откликаться на проблемы других людей.

2. Уровень открытой жестокости по отношению к людям:

- У 38,9 % группы уровень составляет ниже 50%;
- У 44,4 % группы уровень составил от 51 до 60%;
- У 16,7 % группы уровень составил от 61 до 70%.

61,1 % группы не скрывают и не смягчают свои негативные оценки и переживания по поводу большинства окружающих: выводы о них резкие, однозначные и сделаны, возможно, навсегда.

3. Уровень обоснованного негативизма:

- У 55,6 % группы уровень составляет ниже 50%;
- У 27,8 % группы уровень составил от 51 до 60%;
- У 16,7 % уровень составил от 71 до 80 %.

44,4 % группы имеется обоснованный негативизм, таковой выражается в объективно обусловленных отрицательных выводах о некоторых типах людей и отдельных сторонах взаимодействия: ведь в жизни имеют место огорчительные явления, не замечать которых было бы наивно.

4. Уровень брюзжание у группы составил:

- У 66,7 % группы уровень составил ниже 50%;
- У 11,1 % группы уровень составил от 51 до 60%;
- У 16,7 % уровень составил от 71 до 80 %;
- У 5,6% группы уровень составил от 91 до 100%.

33,3 % группы любят упрекать людей, судить о их воспитании, осуждать социум

5. Уровень влияния негативного личного опыта общения:

- У 55,5 % группы уровень составляет ниже 50%;
- У 27,8 % группы уровень составил от 51 до 60%;
- У 5,6 % группы уровень составил от 61 до 70%;
- У 11,1 % уровень составил от 71 до 80 %.

55,5 % группы негативный личный опыт проявляют ситуативно и редко, а 45,5 % почти все время проецируют предыдущий негативный опыт личного общения на новых собеседников.

Для проверки гипотезы о том, что негативные коммуникативные установки у людей увеличиваются с возрастом из-за трудностей выхода из сложной ситуации, необходимо произвести графический анализ полученных результатов исследования, изображенный на рисунке 6.

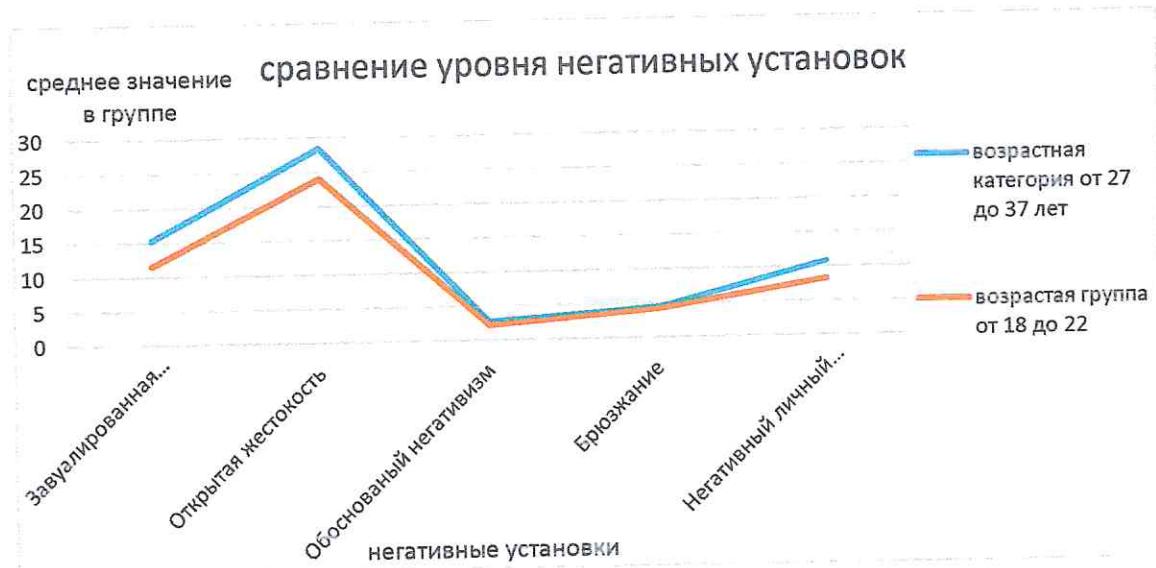


Рисунок 6 - Сравнение полученных результатов уровня коммуникативных установок.

По рисунку 6 наглядно видно, что уровень негативных коммуникативных установок у возрастной группы от 18 до 22 лет ниже по таким показателям как завуалированная жестокость, открытая жестокость, негативный личный опыт в

общении с другими людьми, и почти одинаковые показатели по критериям обоснованный негативизм и брюзжание.

Гипотеза подтвердилась, уровень негативных установок у младшей возрастной группе меньше, это может быть связано с тем что, люди на протяжении своей жизни сталкиваются с определённым поведением людей, которое они приписывают в последствии другим людям, которые по каким то причинам напоминают тех людей и все чаще и чаще начинают судить о людях, иногда после негативного опыта общения, люди с возрастом выбирают тактику «лучшая защита это нападение», что приводит к возрастанию открытой жестокости по отношению к другим людям. А также с возрастом накапливается негативный опыт общения с другими людьми. Это может быть результатом плохого отношения с руководителями и коллективом.

Взаимосвязь между факторами будем рассматривать по отдельности в каждой группе. Расчет корреляции по методу Спирмена представлен в приложении 3. Статистический анализ результатов исследования показал, что:

- 1) Взаимосвязь между оценкой уровня общительности и уровнем эмоциональных барьеров у 1 группы не выявлено;
- 2) Взаимосвязь между оценкой уровня общительности и уровнем эмоциональных барьеров у 2 группы не выявлено;
- 3) Взаимосвязь между оценкой уровня общительности и уровнем негативных установок у 1 группы не выявлено;
- 4) Взаимосвязь между оценкой уровня общительности и уровнем негативных установок у 2 группы не выявлено.

Так как уровень общительности, в среднем значении у обеих групп, примерно одинаковый, уровень негативных установок выше у возрастной группы от 27 до 37 лет, взаимосвязи между критериями не имеется, то можно предположить, что действительно сложности в общении у людей вызывают сложившиеся негативные установки.

2.3 Коррекционная работа

Для коррекционной работы уменьшения уровня негативных установок и уменьшения влияния эмоций на коммуникацию, можно провести коммуникативный тренинг.

Основная задача коммуникативных тренингов заключается в обучении поведенческих навыков. Люди учатся эффективному поведению в различных ситуациях общения. Считается что умения и навыки, сформированные в искусственно созданных и «безопасных» условиях психологического тренинга, помогут людям преодолеть трудности в реальной жизни.

На таких тренингах люди учатся решать сложные проблемы и задачи, возникающие в процессе делового или межличностного общения. Для этого используются специальные упражнения, моделирующие различные жизненные ситуации. Выполняя их, участники тренинга учатся налаживать отношения с другими людьми и лучше их узнавать, проявлять внимание ко всему, что происходит на неверbalном уровне и вступать в контакт с помощью иных средств, нежели слово (взгляд, поза, прикосновение, жесты и т.п.).

Разумеется, никто не ставит задачу за те несколько дней, которые длится тренинг, сделать из человека «мастера общения», «гроссмейстера влияния» и т.п. Это невозможно. Те мыслительные схемы и стереотипы поведения, которые формировались на протяжении всей жизни, нельзя поменять за два дня. Нужна упорная и систематическая работа над собой. Цель тренинга — показать «как это делается», дать импульс для дальнейшего развития. Подразумевается, что человек будет продолжать отработку полученных навыков и после тренинга, пока они не превратятся в автоматический, естественный для него способ поведения. Пример тренинговой работы представлен в приложении 4

2.4. Результаты исследовательской работы

В ходе исследовательской работе эмпирическим путем было выявлено, что взаимосвязи между уровнем общительности и уровнем негативных установок не имеется, также, не имеется взаимосвязи между уровнем негативных установок и наличием эмоциональных барьеров у людей. Поэтому можно сделать вывод что барьеры в общении возникают из-за трудностей выхода из сложной ситуации на работе и наличием сложившихся у людей негативных установок.

Согласно графическому анализу уровень негативных коммуникативных установок у группы 2 ниже чем у группы 1, следовательно, можно сделать вывод, что гипотеза о том, что уровень негативных установок может возрасти из-за сложных ситуаций на работе подтвердился.

Выводы по исследовательской части.

В исследовании приняли участие 36 человек из них 18 студентов Красноярского института железнодорожного института филиала Иркутского Государственного Университета путей сообщения. И 18 работников компании ОАО «РЖД». В исследовании использовались методики для определения уровня общительности, определения уровня негативных установок в общении и определение уровня эмоциональных барьеров. Проверялись 2 гипотезы.

В результатах исследования получилось, что уровень негативных установок и наличие эмоциональных барьеров ни как ни сказывается на уровень общительности людей.

У студентов и работающих людей примерно одинаковый уровень общительности. Но уровень негативных установок у работников компании ОАО «РЖД» гораздо выше чем у студентов красноярского института железнодорожного института филиала Иркутского Государственного Университета путей сообщения. На основании чего можно предположить, что уровень негативной установки у работников компаний могла увеличиться из-за трудностей выхода из тяжёлой ситуации, накапливание негативного опыта, в том числе из-за сложностей на работе.

Заключение

Проблемы коммуникационных барьеров является актуальной

Подводя итог работе, можно сделать следующие выводы.

Общение – необходимая составляющая социальной жизни человека. Но из-за индивидуально-личностных характеристик, трудностей выхода из сложной ситуации, человек иногда испытывает Психологические барьеры в общении.

Анализ литературных источников показал, что об психологических барьерах столь огромное количество несовпадающих, а иногда противоречащих понятий и определений, что затрудняет изучение данного феномена.

Поскольку в компании ОАО «РЖД» присутствуют проблемы общения в коллективе и общения с руководителями. В своей работе я исследовала психологически барьеры в общении у работников компании ОАО «РЖД» и студентов красноярского института железнодорожного института филиала Иркутского Государственного Университета путей сообщения.

Результаты исследования выявили, что действительно у работников компании ОАО «РЖД» присутствуют в большом уровне негативные установки в общении и присутствуют эмоциональные барьеры. Что осложняет общение людей, что введет конфликтной ситуации.

Без общения невозможно существование никакой организованной группы людей, не происходит продуктивная деятельность компании. Общение является средством, с помощью которого осуществляются изменения, информация приобретает эффективность, реализуются цели, как личные так трудовые в работе.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Сорокина Д.Б. «основные подходы к пониманию феномена «барьеры общения» в психологической науке/Интернет – журнал «Мир Науки» - 2017 том 5 № 3.
2. Агеев, В. С. Влияние факторов культуры на восприятие и оценку человека человеком // Вопросы психологии. 2018. № 3. – С. 135–140.
3. Л.Л.Попова современные технологии общения/ учебное пособие -2009 стр 33.
4. Веденов, А. В. Потребность в общении // Советская педагогика. 2018. – 145 с.
5. Я.А. Лупьян «Барьеры общения, конфликты, стресс» - 2-е изд. Доп.- мн.выш.шк.1988-223 с, стр 5
6. Куницина В.Н. Казаринова Н.В, Погольша В.М., межличностное общение. Учебник для вузов – СПб.:ПИТЕР,2001.-544с., стр 6.
7. Узнадзе Д.Н. общая психология/ пер. с грузинского Е.Ш. Чомахидзе; под ред. И.В.Имададзе –М:Смысл;СПб.:Питер 240с.2004г.
8. Трансактный анализ/ psyera.ru|2416/transaktnyy-analiz-e-berna.
9. Carol S. Dweck . Modulating emotion perception – Can Personality Be Changed? The Role of Beliefs in Personality and Change. Current Directions in Psychological Science, December, 2008/ перевод Елисеева М.И. Кэрол С.Двек. Моделирующее восприятие эмоций- может ли личность изменится? Роли установок личности в способностях манятся. Современные направление в психологии. Наука 12.2008. 135с.
10. Субботина Л.Ю. Чихачев М.В. Неэффективность общения при деформации коммуникативной компетентности Ярославский педагогический вестник. 2015г №3. С17-24
11. Скибицкий Э.Г., Скибицкая И.Ю. основы делового общения: Учебное пособие.-Новосибирск:НГАСУ.-388.2008 12с.

12. Интернет ресурс b17.ru/article/14543/ Суровцев Н.В « Негативные эмоции».
13. Джиоева О.Ф. « Психологические барьеры общения в подростковом возрасте»/АНИ: педагогика и психология/2016 Т.5 №4.
14. Изард, К. Э. Психология эмоций / К. Э. Изард. – СПб., 2010. – 486 с.
15. Галигузова, Л. Н. Ступени общения / Л. Н. Галигузова. – М., 2017. – 215 с.
16. Гозман, Л. Я. Психология эмоциональных отношений. – М., 2016. – 225 с.
17. Гозман, Л. Я. Психология симпатий / Л. Я. Гозман. – М., 2017. – 216 с
18. Головаха, Е. И., Панина, И. В. Психология человеческого взаимопонимания / Е. И., Головаха, И. В. Панина. – Киев, 2017. – 216 с.
19. Гончаров В. А. Динамика межличностных взаимоотношений в искусственно реорганизованной малой группе // Психология XXI века: Тезисы Международной межвузовской научно-практической конференции студентов и аспирантов. – СПб., 2017. – 206 с.
20. Горелов, И. Н. Невербальные компоненты коммуникации / И. Н. Горелов. – М., 2017. – 206 с.
21. Бодалев, А. А. О взаимосвязи общения и отношения // Вопросы психологии. 2018. – № 1. – С. 124 – 126

Приложение 1. Психологические методики. Ключи к ним.

«Оценка уровня общительности» разработан В.Ф. Ряховским.

Данный тест, оценивающий общий уровень общительности, разработан В.Ф. Ряховским.

Инструкция: Вашему вниманию предлагается несколько простых вопросов. Отвечайте быстро, однозначно: "да", "нет", "иногда".

Опросник

1. Вам предстоит ординарная или деловая встреча. Выбивает ли Вас ее ожидание из колеи?
2. Вызывает ли у вас смятение и неудовольствие поручение выступить с докладом, сообщением, информацией на каком-либо совещании, собрании или тому подобном мероприятии?
3. Не откладываете ли Вы визит к врачу до последнего момента?
4. Вам предлагают выехать в командировку в город, где Вы никогда не бывали. Приложите ли Вы максимум усилий, чтобы избежать этой командировки?
5. Любите ли Вы делиться своими переживаниями с кем бы то ни было?
6. Раздражаетесь ли Вы, если незнакомый человек на улице обратится к Вам с просьбой (показать дорогу, назвать время, ответить на какой-то вопрос)?
7. Верите ли Вы, что существует проблема «отцов и детей» и что людям разных поколений трудно понимать друг друга?
8. Постесняетесь ли Вы напомнить знакомому, что он забыл Вам вернуть деньги, которые занял несколько месяцев назад?

9. В ресторане либо в столовой Вам подали явно недоброкачественное блюдо. Промолчите ли Вы, лишь рассерженно отодвинув тарелку?

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

11. Вас приводит в ужас любая длинная очередь, где бы она ни была (в магазине, библиотеке, кассе кинотеатра). Предпочитаете ли Вы отказаться от своего намерения или встанете в хвост и будет томиться в ожидании?

12. Боитесь ли Вы участвовать в какой-либо комиссии по рассмотрению конфликтных ситуаций?

13. У Вас есть собственные сугубо индивидуальные критерии оценки произведений литературы, искусства, культуры, и никаких чужих мнений на этот счет Вы не приемлете. Это так?

14. Услышав где-либо в кулуарах высказывание явно ошибочной точки зрения по хорошо известному Вам вопросу, предпочтете ли Вы промолчать и не вступать в спор?

15. Вызывает ли у Вас досаду чья-либо просьба помочь разобраться в том или ином служебном вопросе или учебной теме?

16. Охотнее ли Вы излагаете свою точку зрения (мнение, оценку) в письменной форме, чем в устной?

Обработка результатов

«Да» - 2 очка, «иногда» - 1 очко, «нет» - 0 очков.

Полученные очки суммируются, и по классификатору определяется, к какой категории людей относится испытуемый.

Классификатор к тесту В.Ф.Ряховского

30 - 32 очка - Вы явно некоммуникабельны, и это ваша беда, так как страдаете от этого больше Вы сами. Но и близким Вам людям нелегко. На Вас трудно положиться в деле, которое требует групповых усилий. Страйтесь быть общительнее, контролируйте себя.

25 - 29 очков - Вы замкнуты, неразговорчивы, предпочитаете одиночество, поэтому у Вас мало друзей. Новая работа и необходимость новых контактов если и не ввергают Вас в панику, то надолго выводят из равновесия. Вы знаете, эту особенность своего характера и бываете недовольны собой. Но не ограничивайтесь только таким недовольством - в вашей власти переломить эти особенности характера. Разве не бывает, что при какой-либо сильной увлеченности Вы приобретаете вдруг полную коммуникабельность? Стоит только встряхнуться.

19 - 24 очков - Вы в известной степени общительны и в незнакомой обстановке чувствуете себя вполне уверенно. Новые проблемы Вас не пугают. И все же с новыми людьми сходитесь с оглядкой, в спорах и диспутах участвуете неохотно. В ваших высказываниях порой слишком много сарказма, без всякого на то основания. Эти недостатки исправимы.

14 - 18 очков - у Вас нормальная коммуникабельность. Вы любознательны, охотно слушаете интересного собеседника, достаточно терпеливы в общении с другими, отстаиваете свою точку зрения без вспышчивости. Без неприятных переживаний идете на встречу с новыми людьми. В то же время не любите шумных компаний; экстравагантные выходки и многословие вызывают у Вас раздражение.

9 - 13 очков - Вы весьма общительны (порой, быть может, даже сверх меры), любопытны, разговорчивы, любите высказываться по разным вопросам, что, бывает, вызывает раздражение окружающих. Охотно знакомитесь с новыми людьми. Любите бывать в центре внимания, никому не отказываете в просьбах, хотя не всегда можете их выполнить. Бывает, вспыльте, но быстро

отходите. Чего Вам не достает, так это усидчивости, терпения и отваги при столкновении с серьезными проблемами. При желании, однако, Вы можете себя заставить не отступать.

4 - 8 очков - Вы, должно быть, «рубаха-парень». Общительность бьет из Вас ключом. Вы всегда в курсе всех дел. Вы любите принимать участие во всех дискуссиях, хотя серьезные темы могут вызвать у вас мигрень и даже хандру. Охотно берете слово по любому вопросу, даже если имеете о нем поверхностное представление. Всюду чувствуете себя в своей тарелке. Беретесь за любое дело, хотя не всегда можете успешно довести его до конца. По этой самой причине руководители и коллеги относятся к Вам с некоторой опаской и сомнениями. Задумайтесь над этими фактами.

3 очка и менее - Ваша коммуникабельность носит болезненный характер. Вы говорливы, многословны, вмешиваетесь в дела, которые не имеют к Вам никакого отношения. Беретесь судить о проблемах, в которых совершенно не компетентны. Вольно или невольно Вы часто бываете причиной разного рода конфликтов в Вашем окружении. Вспыльчивы, обидчивы, нередко бываете необъективны. Серьезная работа не для Вас. Людям - и на работе, и дома, и вообще повсюду - трудно с Вами. Да, Вам надо поработать над собой и своим характером! Прежде всего воспитывайте в себе терпеливость и сдержанность, уважительно относитесь к людям, наконец, подумайте о своем здоровье - такой стиль жизни не проходит бесследно.

Диагностика эмоциональных барьеров в межличностном общении (В.В.Бойко)

Инструкция к опроснику.

Прочитайте каждое суждение и ответьте на него "да", если согласны с ним, или "нет", если не согласны.

Текст опросника.

1. Обычно к концу рабочего дня на моем лице заметна усталость.

2. Случается, что при первом знакомстве эмоции мешают мне произвести более благоприятное впечатление на партнеров.
3. В общении мне часто недостает эмоциональности, выразительности.
4. Пожалуй, я кажусь окружающим слишком строгим.
5. Я в принципе против того, чтобы изображать учтивость, если тебе не хочется.
6. Я обычно умею скрыть от партнеров вспышки эмоций.
7. Часто в общении с коллегами я продолжаю думать о чем-то своем.
8. Бывает, я хочу выразить партнеру эмоциональную поддержку (внимание, сочувствие, переживание), но он этого не чувствует.
9. Чаще всего в моих глазах или выражении лица видна озабоченность.
10. В деловом общении я стараюсь скрывать свои симпатии к партнерам.
11. Все мои неприятные переживания обычно написаны на моем лице.
12. Если я увлекаюсь разговором, то моя мимика становится излишне выразительной.
13. Пожалуй, я несколько скован, зажат.
14. Я обычно нахожусь в состоянии нервного напряжения.
15. Обычно я чувствую дискомфорт, когда приходится обмениваться рукопожатиями в деловой обстановке.
16. Иногда близкие люди одергивают меня: расслабь мышцы лица, не криви губы, не морщи лицо и т. п.
17. Разговаривая, я излишне жестикулирую.
18. Обычно в новой ситуации мне трудно быть раскованным, естественным.
19. Пожалуй, мое лицо часто выражает печаль или озабоченность, хотя на душе спокойно.

20. Мне затруднительно смотреть в глаза при общении с малознакомым человеком.
21. Если я хочу, то мне всегда удается скрыть свою неприязнь к плохому человеку.
22. Мне часто почему-то бывает весело без всякой причины.
23. Мне очень просто сделать, по собственному желанию или по заказу, разные выражения лица: изобразить печаль, радость, испуг, отчаяние и т. д.
24. Мне говорили, что мой взгляд трудно выдержать.
25. Мне что-то мешает выражать теплоту, симпатию человеку, даже если я испытываю эти чувства к нему.

Обработка и интерпретация результатов:

За каждый ответ “да” начисляется один балл. Заключение об уровне эмоциональной эффективности в общении делается исходя из суммы набранных баллов (она может колебаться в пределах от 0 до 25). Эмоциональные помехи объединены в пять групп. Если испытуемый набрал 3 и более баллов по какой-либо группе, то делается вывод о наличии существенных “помех” в установлении эмоциональных контактов.

Ключ к методике:

<i>“Помехи” в установлении эмоциональных контактов</i>	<i>Номера вопросов и ответы</i>
Неумение управлять эмоциями, дозировать их	+1, -6, +11, +16, -21
Неадекватное проявление эмоций	-2, +7, +12, +17, +22
Негибкость, неразвитость, невыразительность эмоций	+3, +8, +13, +18, -23
Доминирование негативных эмоций	+4, +9, +14, +19, +24

Нежелание сближаться с людьми на эмоциональной основе	+5, +10, +15, +20, +25
Итого	

Содержательные характеристики результатов:

Уровни эмоциональной эффективности в общении:

Первый уровень — 0–2 балла — испытуемый плохо видит себя со стороны либо в своих ответах неискренен.

Второй уровень — 3–5 баллов — эмоции обычно не мешают общаться с партнерами.

Третий уровень — 6–8 баллов — имеются некоторые эмоциональные проблемы в повседневном общении.

Четвертый уровень — 9–12 баллов — эмоции в некоторой степени осложняют взаимодействие с партнерами.

Пятый уровень — 13 и более баллов — эмоции явно мешают устанавливать контакты с людьми.

«Диагностика коммуникативной установки» В.В. Бойко

ИНСТРУКЦИЯ

Вам надо прочитать каждое из предложенных ниже суждений и ответить «да» или «нет», выражая согласие или несогласие с ними. Рекомендуем воспользоваться листом бумаги, на котором фиксируется номер вопроса и ваш ответ; затем по ходу дальнейших наших пояснений обращайтесь к своей записи. Будьте внимательны и искренни

ТЕКСТ ОПРОСНИКА

1. Мой принцип в отношениях с людьми: доверяй, но проверяй.
2. Лучше думать о человеке плохо и ошибиться, чем наоборот (думать хорошо и ошибиться).
3. Высокопоставленные должностные лица, как правило, ловкачи и хитрецы.
4. Современная молодежь разучилась испытывать глубокое чувство любви.
5. С годами я стал более скрытым, потому что часто приходилось расплачиваться за свою доверчивость.
6. Практически в любом коллективе присутствует зависть или подсиживание.
7. Большинство людей лишено чувства сострадания к другим.
8. Большинство работников на предприятиях и в учреждениях старается прибрать к рукам все, что плохо лежит.
9. Подростки в большинстве своем сегодня воспитаны хуже, чем когда бы то ни было.
10. В моей жизни часто встречались циничные люди.
11. Бывает так: делаешь добро людям, а потом жалеешь об этом, потому что они платят неблагодарностью.
12. Добро должно быть с кулаками.
13. С нашим народом можно построить счастливое общество в недалеком будущем.
14. Неумных вокруг себя видишь чаще, чем умных.
15. Большинство людей, с которыми приходится иметь дело-вые отношения, разыгрывают из себя порядочных, но по сути они иные.
16. Я очень доверчивый человек.

17. Правы те, кто считает: надо больше бояться людей, а не зверей.
18. Милосердие в нашем обществе в ближайшем будущем останется иллюзией.
19. Наша действительность делает человека стандартным, безликим.
20. Воспитанность в моем окружении — редкое качество.
21. Практически я всегда останавливаюсь, чтобы дать по просьбе прохожего жетон для телефона-автомата в обмен на деньги.
22. Большинство людей пойдет на безнравственные поступки ради личных интересов.
23. Люди, как правило, безынициативны в работе.
24. Пожилые люди в большинстве показывают свою озлобленность каждому.
25. Большинство людей на работе любят сплетничать друг о друге.

Обработка и интерпретация результатов

Признаки негативной установки

1. Завуалированная жестокость в отношениях к людям, в суждениях о них. О завуалированной жестокости в отношениях к людям свидетельствуют следующие варианты ответов (в скобках указывается количество баллов, начисляемых за соответствующий вариант): 1 — да (3), 6 — да (3), 11 — да (7), 16 — нет (3), 21 — нет (4).

Максимально можно набрать 20 баллов. Чем больше баллов, тем отчетливее выражена завуалированная жестокость в отношении к людям.

2. Открытая жестокость в отношениях к людям. Личность не скрывает и не смягчает свои негативные оценки и переживания по поводу большинства окружающих: выводы о них резкие, однозначные и сделаны, возможно, навсегда. Об открытой жестокости следует судить по таким вопросам из опросника: 2 — да (9), 7 — да (8), 12 — да (10), 17 — да (10), 22-да (8).

3. Обоснованный негативизм в суждениях о людях. Таковой выражается в объективно обусловленных отрицательных выводах о некоторых типах людей и отдельных сторонах взаимодействия.

Обоснованный негативизм обнаруживается в таких вопросах и вариантах ответов: 3 — да(1), 8 — да(1), 13 — нет(1), 18 — да (1), 23 — да (1).

Максимальное число баллов — 5.

4. Брюзжание, т. е. склонность делать необоснованные обобщения негативных фактов в области взаимоотношений с партнерами и в наблюдении за социальной действительностью. О наличии такого компонента в негативной установке свидетельствуют следующие вопросы из опросника: 4 — да (2), 9 — да (2), 14 — да(2), 19 — да(2), 24 — да(2).

Максимальное количество баллов — 10.

5. Негативный личный опыт общения с окружающими. Данный компонент установки показывает, в какой мере вам везло в жизни на ближайший круг знакомых и партнеров по совместной деятельности (в предыдущих показателях оценивались скорее общие ситуации). О негативном личном опыте контактов свидетельствуют вопросы: 5 — да (5), 10 — да (5), 15 — да (5), 20 — да (4), 25 — да (1). Максимальное количество баллов — 20.

Для просчета показателя негативной коммуникативной установки необходимо просчитать полученный суммарный балл.

Если балл выше общего среднего — 33, это свидетельствует о наличии выраженной негативной коммуникативной установки, которая, по всей вероятности, неблагоприятно оказывается на самочувствии партнеров.

Приложение 2.

Первичные результаты исследования по методикам.

Таблица 1

Результаты исследования уровня общительности у возрастной группы от 27 до 37 лет.

Номер участника	Результаты исследования
1	Весьма общительный человек
2	Очень общительный человек
3	нормальная коммуникабельность
4	нормальная коммуникабельность
5	Весьма общительный человек
6	Весьма общительный человек
7	Очень общительный человек
8	Весьма общительный человек
9	Очень общительный человек
10	нормальная коммуникабельность
11	Весьма общительный человек
12	нормальная коммуникабельность
13	нормальная коммуникабельность
14	Весьма общительный человек
15	Весьма общительный человек
16	Весьма общительный человек
17	Весьма общительный человек
18	Очень общительный человек

Таблица 2.

Результаты исследования уровня общительности у возрастной группы от 18 до 22 лет

Номер участника	Результаты исследования
1	весьма общительны
2	весьма общительны
3	весьма общительны
4	весьма общительны
5	весьма общительны
6	весьма общительны
7	весьма общительны
8	Очень общительный человек
9	весьма общительны
10	весьма общительны
11	Очень общительный человек
12	нормальная коммуникабельность
13	Очень общительный человек
14	нормальная коммуникабельность
15	Очень общительный человек
16	Очень общительный человек
17	Очень общительный человек
18	весьма общительны

Таблица 3

Результаты исследования эмоциональных барьеров у возрастной группы от 27 до 37 лет.

Номер участника	Неумение управлять эмоциями	Неадекватное проявление эмоций	Неразвитость, невыразительность эмоций	Доминирование негативных эмоций	Нежелание сближаться с людьми на эмоциональной основе	Общее значение влияния «помех»
1	выражена	выражена	невыраженная	Невыраженная	невыраженная	Эмоции не много осложняют коммуникацию
2	выражена	невыраженная	невыраженная	Выражена	выражена	Эмоции не много осложняют коммуникацию
3	Высокий уровень	невыраженная	выражена	Невыраженная	выражена	Эмоции мешают устанавливать контакт
4	Высокий уровень	выражена	выражена	Невыраженная	невыраженная	Эмоции не много осложняют коммуникацию
5	невыраженная	невыраженная	выражена	Выражена	невыраженная	Эмоции не много осложняют коммуникацию
6	выражена	невыраженная	невыраженная	Невыраженная	выражена	Эмоции не много осложняют коммуникацию

7	невыраже нная	невыражен ная	выражена	Невыраже нная	nevыражен ная	некоторые эмоциональные проблемы в общении
8	невыраже нная	выражена	невыражен ная	Высокий уровень	невыражен ная	Эмоции мешают устанавливать контакт
9	невыраже нная	невыражен ная	невыражен ная	Выражена	невыражен ная	некоторые эмоциональные проблемы в общении
10	невыраже нная	выражена	Высокий уровень	Невыраже нная	nevыражен ная	Эмоции не много осложняют коммуникацию
11	невыраже нная	невыражен ная	невыражен ная	Невыраже нная	nevыражен ная	некоторые эмоциональные проблемы в общении
12	выражена	невыражен ная	выражена	Невыраже нная	nevыражен ная	Эмоции не много осложняют коммуникацию
13	выражена	выражена	невыражен ная	Выражена	nevыражен ная	Эмоции мешают устанавливать контакт
14	выражена	невыражен ная	невыражен ная	Невыраже нная	nevыражен ная	некоторые эмоциональные проблемы в общении
15	невыраже нная	невыражен ная	выражена	Невыраже нная	nevыражен ная	некоторые эмоциональные проблемы в общении

16	выражена	выражена	невыражен ная	Выражена	невыражен ная	Эмоции не много осложняют коммуникацию
17	невыраже нная	выражена	невыражен ная	Невыраже нная	невыражен ная	некоторые эмоциональные проблемы в общении
18	невыраже нная	невыражен ная	невыражен ная	Невыраже нная	невыражен ная	Эмоции не мешают в общении

Таблица 4.

Результаты исследования эмоциональных барьеров у возрастной группы от 18 до 22 лет.

Но ме р у ч ас ти ни ка	Неумение управлять эмоциями	Неадекватн ое проявление эмоций	Неразвитос ТЬ, невыразите льность эмоций	Доминир ование негативн ых эмоций	Нежелание сблизаться с людьми на эмоционал ьной основе	Общее значение влияния «помех»
1	выражена	выражена	невыражен ная	Невыраже нная	невыражен ная	Эмоции не много осложняют коммуникацию
2	невыраже нная	невыражен ная	невыражен ная	Невыраже нная	невыражен ная	некоторые эмоциональные проблемы в общении

3	невыраженная	невыраженная	невыраженная	Невыраженная	невыраженная	Эмоции не мешают в общении
4	невыраженная	невыраженная	Высокий уровень	Невыраженная	невыраженная	Эмоции не много осложняют коммуникацию
5	Высокий уровень	выражена	Высокий уровень	Высокий уровень	Высокий уровень	Эмоции мешают устанавливать контакт
6	невыраженная	невыраженная	невыраженная	Выражена	невыраженная	Эмоции не много осложняют коммуникацию
7	выражена	выражена	выражена	Выражена	невыраженная	Эмоции мешают устанавливать контакт
8	выражена	выражена	невыраженная	Невыраженная	невыраженная	Эмоции не много осложняют коммуникацию
9	невыраженная	невыраженная	невыраженная	Невыраженная	невыраженная	некоторые эмоциональные проблемы в общении
10	выражена	невыраженная	выражена	Выражена	выражена	Эмоции мешают устанавливать контакт
11	невыраженная	невыраженная	Высокий уровень	Выражена	выражена	Эмоции мешают устанавливать контакт
12	невыраженная	выражена	выражена	Невыраженная	выражена	Эмоции не много

						осложняют коммуникацию
13	невыраженная	выражена	невыраженная	Невыраженная	выражена	Эмоции не много осложняют коммуникацию
14	выражена	выражена	выражена	Невыраженная	невыраженная	Эмоции не много осложняют коммуникацию
15	невыраженная	невыраженная	невыраженная	Невыраженная	невыраженная	Эмоции не мешают в общении
16	невыраженная	невыраженная	невыраженная	Невыраженная	невыраженная	Эмоции мешают устанавливать контакт
17	невыраженная	выражена	Высокий уровень	Невыраженная	выражена	Эмоции мешают устанавливать контакт
18	невыраженная	выражена	невыраженная	Невыраженная	выражена	Эмоции не много осложняют коммуникацию

Таблица 5

Результаты исследования уровня коммуникативных установок 1 группы

Номер участника	Завуалированная жестокость	Открытая жестокость	Обоснованный негативизм	Брюзжание	Негативный личный опыт общения	Общий уровень негативных установок
1	85	60	60	40	5	52
2	80	78	100	100	100	86
3	50	60	40	0	55	50
4	50	58	40	60	30	50
5	65	78	60	40	80	71
6	65	78	40	80	55	69
7	85	44	40	0	55	50
8	100	58	80	80	100	78
9	65	36	20	20	30	38
10	70	36	40	40	55	47
11	100	78	40	60	25	68
12	50	56	60	20	80	56
13	100	78	60	60	55	75
14	85	20	60	20	5	32
15	65	80	60	40	80	72
16	100	100	80	80	80	93
17	100	82	40	40	55	74
18	65	62	60	20	30	52

Таблица 6

Результаты исследования уровня негативных установок 2 группы

Номер участника	Завуалированная жестокость	Открытая жестокость	Обоснованный негативизм	Брюзжание	Негативный личный опыт общения	Общий уровень негативных установок
1	50	60	20	60	55	55
2	80	62,22	60	40	55	62
3	50	57,77	20	40	50	51
4	85	57,77	40	40	30	55
5	100	60	60	40	55	65
6	50	42,22	0	20	25	36
7	15	60	80	80	55	53
8	70	40	40	0	75	49
9	35	40	40	0	55	38
10	65	44,44	20	60	30	46
11	50	57,77	60	80	70	61
12	65	60	0	40	30	50
13	35	44,44	40	0	5	30
14	80	37,77	60	40	0	40
15	65	77,77	80	20	30	60
16	50	62,22	40	20	30	48
17	30	55,55	60	100	80	60
18	65	42,22	80	80	20	48

Приложение 3.

Расчет корреляции по методу Спирмена.

Для возрастной группы от 27 до 37 лет.

1). Корреляция зависимости оценки уровня общительности и общим уровнем коммуникативных установок по методу Спирмена

Было выполнено:

1) Ранжирование значений А и В. Их ранги занесены в колонки «Ранг А» и «Ранг В»;

2) Произведен подсчет разности между рангами А и В (колонка d);

3) Возведение каждой разности d в квадрат (колонка d²);

4) Подсчитана сумма квадратов;

5) Произведен расчет коэффициента ранговой корреляции r_s по формуле:

$$r_s = 1 - \frac{\sum d^2}{N \cdot (N^2 - 1)}$$

6) Определены критические значения.

N	Значения А	Ранг А	Значения В	Ранг В	d (ранг А - ранг В)	d ²
1	12	12	52	7.5	4.5	20.25
2	8	4	86	17	-13	169
3	14	14	50	5	9	81
4	16	16.5	50	5	11.5	132.25
5	11	9.5	71	12	-2.5	6.25
6	9	5	69	11	-6	36
7	4	2	50	5	-3	9
8	10	7	78	16	-9	81
9	4	2	38	2	0	0
10	15	15	47	3	12	144
11	12	12	68	10	2	4

12	16	16.5	56	9	7.5	56.25
13	17	18	75	15	3	9
14	10	7	32	1	6	36
15	10	7	72	13	-6	36
16	11	9.5	93	18	-8.5	72.25
17	12	12	74	14	-2	4
18	4	2	52	7.5	-5.5	30.25
Суммы		171		171	0	926.5

Результат: $r_s = 0.044$

Критические значения для $N = 18$

N	p	
	0.05	0.01
18	0.47	0.6

Ответ: H_0 принимается. Корреляция между оценкой уровня общительности и общим уровнем негативных установок не достигает уровня статистической значимости.

2) Корреляция взаимосвязи оценкой уровня общительности и общим уровнем эмоциональных помех по методу Спирмена

N	Значения A	Ранг A	Значения B	Ранг B	d (ранг A - ранг B)	d^2
1	12	12	10	8	4	16
2	8	4	11	11.5	-7.5	56.25
3	14	14	16	18	-4	16
4	16	16.5	11	11.5	5	25

5	11	9.5	12	15	-5.5	30.25
6	9	5	11	11.5	-6.5	42.25
7	4	2	9	6	-4	16
8	10	7	14	16.5	-9.5	90.25
9	4	2	8	4	-2	4
10	15	15	11	11.5	3.5	12.25
11	12	12	7	2.5	9.5	90.25
12	16	16.5	11	11.5	5	25
13	17	18	14	16.5	1.5	2.25
14	10	7	9	6	1	1
15	10	7	9	6	1	1
16	11	9.5	11	11.5	-2	4
17	12	12	7	2.5	9.5	90.25
18	4	2	4	1	1	1
Суммы		171		171	0	523

Результат: $r_s = 0.46$

Критические значения для $N = 18$

N	p	
	0.05	0.01
18	0.47	0.6

Ответ: H_0 принимается. Корреляция между оценкой уровня общительности и общим уровнем эмоциональным «помехами» не достигает уровня статистической значимости.

Для возрастной группы от 18 до 22 лет.

1) Корреляция взаимосвязи оценки уровня общительности и общего влияния эмоциональных «помех»

N	Значения A	Ранг A	Значения B	Ранг B	d (ранг A - ранг B)	d^2
1	11	12	10	7	5	25
2	9	7.5	6	3.5	4	16
3	11	12	4	2	10	100
4	12	14.5	11	8.5	6	36
5	12	14.5	23	18	-3.5	12.25
6	10	9.5	9	5.5	4	16
7	9	7.5	14	14	-6.5	42.25
8	7	3.5	9	5.5	-2	4
9	10	9.5	6	3.5	6	36
10	13	16	17	17	-1	1
11	5	1	16	16	-15	225
12	18	18	12	11	7	49
13	8	5.5	12	11	-5.5	30.25
14	15	17	12	11	6	36

15	7	3.5	3	1	2.5	6.25
16	6	2	14	14	-12	144
17	8	5.5	14	14	-8.5	72.25
18	11	12	11	8.5	3.5	12.25
Суммы		171		171	0	863.5

Результат: $r_s = 0.109$

Критические значения для $N = 18$

N	p	
	0.05	0.01
18	0.47	0.6

Ответ: H_0 принимается. Корреляция между оценкой уровня общительности и общим влиянием эмоциональных «помех» не достигает уровня статистической значимости.

2). Корреляция взаимосвязи оценкой уровня общительности и общим уровнем негативных установок.

N	Значения А	Ранг А	Значения В	Ранг В	d (ранг А - ранг В)	d^2
1	11	12	55	12.5	-0.5	0.25
2	9	7.5	62	17	-9.5	90.25
3	11	12	51	10	2	4
4	12	14.5	55	12.5	2	4
5	12	14.5	65	18	-3.5	12.25
6	10	9.5	36	2	7.5	56.25
7	9	7.5	53	11	-3.5	12.25

8	7	3.5	49	8	-4.5	20.25
9	10	9.5	38	3	6.5	42.25
10	13	16	46	5	11	121
11	5	1	61	16	-15	225
12	18	18	50	9	9	81
13	8	5.5	30	1	4.5	20.25
14	15	17	40	4	13	169
15	7	3.5	60	14.5	-11	121
16	6	2	48	6.5	-4.5	20.25
17	8	5.5	60	14.5	-9	81
18	11	12	48	6.5	5.5	30.25
Суммы		171		171	0	1110.5

Результат: $r_s = -0.146$

Критические значения для $N = 18$

N	p	
	0.05	0.01
18	0.47	0.6

Ответ: H_0 принимается. Корреляция между А и В не достигает уровня статистической значимости.

Наш тренинг подходит к концу.

Упражнение «Рукопожатие» (1 минута)

«Мы все сегодня плодотворно поработали, и все заслужили благодарность. Пока я считаю до пяти, вы должны успеть поблагодарить друг друга рукопожатием»

Рефлексия в конце тренинга: (15 минут)

«Итак, подведём итоги...», «Давайте ещё раз определим, что мы обсуждали...»

Что уносите с собой?

Я с вами прощаюсь до свиданья.

Приложение 4.

Коммуникативный тренинг.

Цель тренинга: Развитие коммуникативных навыков.

Задачи:

- отработать навыки убеждения
- отработать умение найти аргументы в пользу своей позиции
- развить умение находить подход к людям
- подчеркнуть важность интонаций в процессе коммуникации.
- развитие умения невербального средства общения.
- обучить эффективным способам общения.

Требование к участникам:

- Количество 10-16 человек.
- Уровень подготовки людей – удобная обувь.

План тренинга

1. Орг. Момент 1 минута

2. Вступительная беседа 2 минуты.

3. Разминка:

Упражнение «вы ни за что не поверите» (20 минут)

Цель: вовлечь участников тренинга в процесс тренинга, замотивировать на работу пробудить желание быть активным

Упражнение «Семь богатырей» (20 минут)

Цель: отработать навыки убеждения, умение найти аргументы в пользу своей позиции, презентационные навыки.

4. Основная часть:

Упражнение «Завтрак с героем» (30 минут)

Цель: потренировать умение убеждать собеседника.

Упражнение «А я счастлив» (10 минут).

Цель: узнать о способах поднятия настроения.

Упражнение «Леопольд» (25 минут)

Цель: отработать навыки убеждения, умение находить подход к людям.

Оборудования: таблички с именами, для котов.

Упражнение «Передать одним словом» (20 минут)

Цель: подчеркнуть важность интонаций в процессе коммуникации.

Оборудования: карточки размером с визитную карточку с напечатанными на них названиями эмоций.

Перерыв 15 мин.

Упражнение «блудный заяц» (10 мин)

Цель : вовлечь участников тренинга в процесс тренинга, замотивировать на работу пробудить желание быть активным

Упражнение «Всеобщее внимание» (10 минут)

Цель: – развитие умения неверbalного средства общения.

Упражнение «Попроси шоколадку» (15 минут)

Цель: обучить эффективным способам общения.

Упражнение «Три закона общения» (20 минут)

Цель: развить навыки невербального общения, групповой дискуссии, логического мышления.

Упражнение «Моя проблема в общении» (20 минут)

Цель: узнать, какие проблемы существуют в общении.

Оборудование: бумага, ручки.

Упражнения «Умение слушать» (25 минут)

Цель: осознание участниками того, что в их поведении помогает партнеру открыто и детально говорить о своих проблемах и состояний и что может ухудшать его состояние. Ознакомление с приемами слушания.

5. Орг. Конец:

Упражнение «Рукопожатие» (1 минута)

Цель: Закончить тренинг, поднять настроение.

Беседа: 10 минут.

6. Рефлексия: 30 минут

Общее время: 4 часа.