

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
КРАСНОЯРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ им. В.П. АСТАФЬЕВА
(КГПУ им. В.П. Астафьева)

Институт психолого-педагогического образования
Кафедра психологии

ЖИРУК КСЕНИЯ ИГОРЕВНА

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

**ОСОБЕННОСТИ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ
СТАРШИХ ПОДРОСТКОВ, ПРОЖИВАЮЩИХ В ЗАТО
г. ЗЕЛЕНОГОРСК**

Направление подготовки 44.03.02 Психолого-педагогическое образование

Направленность (профиль) образовательной программы
Практическая психология в образовании

ДОПУСКАЮ К ЗАЩИТЕ

Заведующий кафедрой
канд. психол. наук, доц. Дубовик Е.Ю.

18.05.2019

Руководители

канд. психол. наук, доц. Дубовик Е.Ю.

18.05.2019

ст. преп. Биндарева Т.А.

18.05.2019

Дата защиты

19.06.2019

Обучающийся

Жирук К.И.

18.05.2019

Оценка

Красноярск 2019

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОБОСНОВАНИЯ ОСОБЕННОСТЕЙ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ СТАРШИХ ПОДРОСТКОВ ЗАТО	7
1.1. Понятие коммуникативной компетентности	7
1.2. Особенности развития и поведения старших подростков, проживающих в ЗАТО	23
1.3. Особенности развития коммуникативной компетентности у старших подростков	28
Выводы по Главе 1	31
ГЛАВА 2. ЭМПИРИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ СТАРШИХ ПОДРОСТКОВ ЗАТО	
Г. ЗЕЛЕНОГОРСК	33
2.1. Организация исследования	33
2.2. Анализ результатов исследования	35
2.3. Рекомендации по развитию коммуникативной компетентности у старших подростков, проживающих в ЗАТО г. Зеленогорск	39
Выводы по Главе 2	42
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	44
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК	47
ПРИЛОЖЕНИЯ	52

ВВЕДЕНИЕ

Новые социально-экономические условия развития России обусловили необходимость преобразования деятельности различных государственных и общественных структур. Вследствие этого насущными являются социально-педагогические проблемы, касающиеся процесса общения, в особенности его коммуникативной стороны [9].

Коммуникативная компетентность подразумевает знание правил и норм общения. Вся человеческая жизнь, так или иначе, связана с общением, которое лежит практически в основе всей человеческой деятельности. В жизни людей общение занимает большую часть личного времени. Поэтому важно знать, что помогает сделать общение эффективным, как в полном объеме донести и получить информацию. Важно знать определенные нормы и правила общения, которые обеспечивают взаимопонимание между людьми.

Обладая необходимым уровнем коммуникативной компетентности, человек способен в полной мере воспринимать информацию и потребности своего собеседника. Способен адекватно и полно выдать информацию собеседнику, не задев его чувств и не оскорбив. Данные знания, умения и навыки имеют большое значение в обществе, т.к. имеется необходимость ежедневно взаимодействовать с широким кругом людей в школе, в университете, с профессиональным коллективом, с людьми разных возрастов.

Определенные профессии, где основным методом работы служит общение, предъявляют особые требования к наличию у человека этих навыков, например, журналистика, педагогика, социология, психология. При этом коммуникативные умения, навыки и способности важны для любого человека в общении. Людям, пренебрегающим освоением коммуникативных навыков, умений и способностей труднее реализовать себя в жизни.

Коммуникативная компетентность является одной из ключевых компетентностей в жизни человека. Она имеет особую значимость, поэтому

ее формированию необходимо уделять пристальное внимание. Коммуникативная компетентность обучающегося имеет значимую роль в образовательном процессе [26]. Коммуникативная компетентность влияет на успешность в освоении учебных навыков. Если обучающийся, которому предстоит ответить у доски, испытывает чрезмерную тревогу или стесняется, то его реальный ответ будет хуже, чем его имеющиеся знания, соответственно оценка, которую он получит, будет ниже. Полученный в подобной ситуации опыт негативно скажется на дальнейшей учебной деятельности. У обучающегося может снизиться самооценка, он может усомниться в себе и потерять мотивацию к учебной деятельности, что может вызвать негативное развитие обучающегося.

Во многом коммуникативная компетентность влияет на процесс адаптации обучающегося в школе. В частности, от коммуникативной компетентности зависит эмоциональное благополучие обучающегося в классном коллективе или во взаимодействии с учителями. Для обучающегося, у которого сформирована коммуникативная компетентность, нет труда в нахождении общего языка с коллективом класса, что способствует комфортному проведению времени с одноклассниками и удовлетворенности ситуацией. Однако неумение поддерживать контакт со сверстниками вызывает у обучающегося чувство одиночества в среде сверстников.

Коммуникативная компетентность обучающегося может рассматриваться в образовательном процессе не только как условие сегодняшней эффективности и благополучия обучающегося, но и как ресурс эффективности и благополучия его будущей взрослой жизни.

Будучи студентом или работающим человеком, необходимо уметь поддерживать общение с преподавателями и работодателями, коллегами по работе, клиентами. Владея коммуникативными навыками, умениями и способностями, становится проще договариваться о сделках, пользоваться различными услугами, выходить из конфликтных ситуаций.

Для того чтобы стать успешным в той или иной сфере, необходимо уметь общаться с окружающим социумом, эффективно выстраивать отношения. Данный феномен особенно важен в старшем подростковом возрасте. Так как общение влияет на учебные успехи в школе, адаптацию в любом коллективе, эмоциональную стабильность старшего подростка, способствует формированию базового фундамента для обучения в высшем образовательном учреждении.

Коммуникативная компетентность – одна из важнейших качественных характеристик личности, позволяющая реализовать ее потребность в социальном признании, уважении, самоактуализации и помогающая успешному процессу социализации. В старшем подростковом возрасте предметом активности становятся межличностные отношения, во время которых усваиваются общечеловеческие ценности, нормы и знания [36].

В закрытых административно-территориальных образованиях (далее ЗАТО) на формирование коммуникативной компетентности влияют такая особенность, как однообразность социума (население города практически постоянно, новые лица могут въехать в город только по пропуску). Молодежь все чаще стремится уехать из закрытых городов в крупные города с целью получения образования или профессионального роста. Однако сложившиеся с детства стереотипы коммуникации в городе с особым положением могут вызвать проблемы во взаимоотношениях в поликультурном обществе крупных городов [27].

Однозначного понимания особенностей коммуникативной компетентности старших подростков, проживающих в городах ЗАТО, нет. В связи с этим, проблема изучения особенностей коммуникативной компетентности старших подростков, проживающих в закрытых городах, становится актуальной.

Цель исследования: выявление особенностей коммуникативной компетентности старших подростков ЗАТО.

Объект исследования – коммуникативная компетентность.

Предмет исследования – особенности коммуникативной компетентности старших подростков ЗАТО.

Задачи:

1. Изучить и проанализировать психолого-педагогическую литературу по проблеме.
2. Выделить основные составляющие коммуникативной компетентности.
3. Провести диагностику компонентов коммуникативной компетентности у старших подростков ЗАТО г. Зеленогорска и у старших подростков г. Красноярска.
4. Сравнить полученные результаты и выявить особенности коммуникативной компетентности старших подростков ЗАТО г. Зеленогорск.
5. Разработать методические рекомендации для развития коммуникативной компетентности старших подростков ЗАТО г. Зеленогорск.

Гипотеза: мы предполагаем, что существуют различия коммуникативной компетентности старших подростков, обучающихся в школах ЗАТО и коммуникативной компетентностью старших подростков обучающихся в школах г. Красноярска.

Методы исследования:

1. Теоретические методы: анализ научной литературы.
2. Эмпирические методы: тестирование.

Методики исследования:

1. Методика «Диагностика уровня эмпатических способностей» (В.В. Бойко).
2. Методика «Оценка уровня общительности» (В.Ф. Ряховский).
3. Методика «Диагностика принятия других» (В. Фей).

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОБОСНОВАНИЯ ОСОБЕННОСТЕЙ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ СТАРШИХ ПОДРОСТКОВ ЗАТО

1.1. Понятие коммуникативной компетентности

Общение является сложным процессом установления и развития контактов между людьми. Общение порождается потребностями совместной деятельности. Оно включает в себя не только обмен информацией, но и выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание человека [12]. Выделяют три стороны общения:

1. Коммуникативная сторона общения представляет собой обмен информацией между людьми.
2. Интерактивная сторона общения заключается в организации взаимодействия между людьми.
3. Перцептивная сторона означает процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установление взаимопонимания.

Таким образом, можно говорить об общении между людьми как об организации совместной деятельности и взаимоотношении включенных в нее людей.

Рассмотрим подробнее коммуникативную сторону общения. В коммуникативном процессе выделяется два вида коммуникации – вербальную и невербальную коммуникацию.

Вербальная коммуникация общения осуществляется с помощью речи. Речь является универсальным средством коммуникации. Она передает смысл сообщения и является как источником информации, так и способом воздействия на собеседника [18].

Невербальная коммуникация осуществляется с помощью:

1. Визуальных видов общения. К ним относятся жесты, мимика, позы, кожные реакции, пространственно-временная организация общения, контакт глаз.

2. Акустической системы. Она включает в себя следующие аспекты: паралингвистическая система, под которой понимается тембр голоса, диапазон, тональность и экстралингвистическая система, к которой относится включение в речь пауз, покашливаний, смеха, плача и других средств.
3. Тактильных средств, к которым относятся прикосновения, пожатие руки, объятия, поцелуй.
4. Ольфакторной системы – это приятные и неприятные запахи окружающей среды (искусственные и естественные запахи человека).

Следующей стороной общения является интерактивная сторона. В целях общения отражаются потребности совместной деятельности людей. Общение выступает как межличностное взаимодействие, т.е. связи и влияние, которые складываются в результате совместной деятельности людей [12]. Выделяют следующие виды взаимодействия:

1. Групповая интеграция – совместная трудовая деятельность, кооперация.
2. Конкуренция (соперничество).
3. Конфликт.

Очень важно в конфликте повести себя нужным образом. Стратегия выхода из конфликта представляет собой основную линию поведения оппонента во время решения конфликта. Выделяют пять основных стратегий (по К. Томасу): соперничество; компромисс; сотрудничество; уход; приспособление.

1. Соперничество заключается в навязывании другой стороне выгодного для себя решения. Свои интересы ставятся выше интересов собеседника. Соперничество оправдано в случаях: явной конструктивности предлагаемого решения; выгоды результата для всей группы, организации, а не для отдельного лица или микрогруппы; важности результата борьбы для того, кто поддерживает эту стратегию; отсутствия времени. К соперничеству можно прибегнуть в ситуациях,

которые являются экстремальными и принципиальными, в случае, когда имеется дефицит времени и высокая вероятность опасных последствий.

2. Компромисс состоит в желании оппонентов завершить конфликт частичными уступки. Его можно охарактеризовать как отказ от части требований, которые были выдвинуты ранее. Так же компромисс подразумевает под собой готовность признать претензии противоположной стороны частично обоснованными, готовность простить. Компромисс эффективен, когда собеседник понимает, что они с оппонентом имеют равные возможности; наличия взаимоисключающих интересов; удовлетворения временным решением; угрозы потерять все.
3. Приспособление или уступка называют вынужденный или добровольный отказ от продолжения конфликта. Для выбора данной стратегии существуют различные мотивы: осознание своей неправоты, необходимость сохранения хороших отношений с оппонентом, сильная зависимость от него, несерьезность проблемы. Кроме того, к такому выходу из конфликта приводит значительный ущерб, который нанесен в процессе борьбы, угроза еще более серьезных негативных последствий, отсутствие шансов на иной результат, давление третьей стороны.
4. Уход от решения проблемы или избегание является попыткой выйти из конфликта при минимальных потерях. Отличается от аналогичной стратегии поведения во время конфликта тем, что оппонент переходит к ней после неудачных попыток реализовать свои интересы с помощью активных стратегий. Данная стратегия используется для того, чтобы погасить конфликта. Есть множество ситуаций, когда избегание является конструктивной стратегией. Уход может быть конструктивной реакцией на длительный конфликт. Уход от разрешения конфликта применяется при недостатке сил и времени для

устранения противоречий, стремление выиграть время для поиска решения, наличия трудностей в определении линии своего поведения, отсутствие желания решать возникшую проблему.

5. Сотрудничество считается наиболее эффективной стратегией поведения в конфликте. Оно предполагает стремление оппонентов к конструктивному обсуждению проблемы, рассмотрение другой стороны не как противника, а как союзника в поиске решения. Наиболее эффективным является в ситуациях сильной взаимозависимости оппонентов; склонности обоих игнорировать различия во власти; важности решения для обеих сторон; беспристрастности участников [37].

Интерактивная сторона общения включает в себя психологическое воздействие, происходит изменение личности под влиянием людей. Меняются взгляды, мотивы, установки, отношение. Подобные изменения личности, которая находится под влиянием людей, могут быть как временными, преходящими, так и устойчивыми.

Перцептивная сторона общения подразумевает под собой невозможность взаимодействия без взаимопонимания. Перцепцией называется процесс восприятия, который способствует взаимопониманию участников общения [12].

В процессе общения человек познает себя через другого человека с помощью некоторых механизмов межличностной перцепции [38]. К ним относятся:

- познание и понимание людьми друг друга (идентификация, эмпатия, аттракция);
- познание самого себя в процессе общения (рефлексия);
- прогнозирование поведения партнера по общению (каузальная атрибуция).

Идентификация – это способ познания другого человека через построение предположений о его внутреннем состоянии, которые строятся путем представления себя на месте своего собеседника.

Эмпатия – это эмоциональное сопереживание, сочувствие другому.

Аттракция или привлечение представляет собой форму познания человека, которая основывается на формировании устойчивого позитивного чувства к собеседнику.

Рефлексией называют механизм самопознания в процессе общения, который основывается на способности человека к представлению себя в глазах своего собеседника.

Каузальная атрибуция – это механизм интерпретации поступков и чувств собеседника через выяснение причин его поведения.

Для того чтобы рассмотреть особенности коммуникативной компетентности у старших подростков, необходимо ознакомиться с литературой по данной проблеме и проанализировать ее.

Множество ученых по-разному трактуют понятие о коммуникативной компетентности.

Так, И.Н. Зотова основой коммуникативной компетентности считает умение встать на точку зрения собеседника, построить общение, чтобы партнер понял его и принял [16].

Представители московской психологической школы с позиций деятельностного подхода определяют коммуникативную компетентность как систему внутренних ресурсов, необходимых для построения эффективного коммуникативного действия. Ю.Н. Емельянов определяет коммуникативную компетентность как такой уровень обученности взаимодействию с окружающими, который требуется индивиду, чтобы в рамках своих способностей и социального статуса успешно функционировать в данном обществе [14].

Л.А. Петровская понимает способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми. В состав компетентности она

включила совокупность коммуникативных умений и знаний, которые обеспечивают эффективное протекание процесса коммуникации [22].

Изучая коммуникативную компетентность, А.В. Мудрик вводит заменяющее ее понятие «компетентность в общении», под которым подразумевает совокупность знаний, социальных установок, умений и опыта, обеспечивающих эффективное протекание коммуникативных процессов человека [8].

Из приведенных выше определений мы будем придерживаться в своей работе точки зрения Ю.Н. Емельянова, что коммуникативная компетентность понимается, как такой уровень обученности взаимодействию с окружающими, который требуется индивиду, чтобы в рамках своих способностей и социального статуса успешно функционировать в данном обществе. Следовательно, коммуникативное развитие возможно только в социальном окружении человека.

Цели коммуникации могут состоять в следующем:

1. Обеспечение эффективного обмена информацией между людьми.
2. Совершенствование межличностных отношений в процессе обмена информацией.
3. Создание информационных каналов для обмена информацией между отдельными людьми и группами и координации их задач и действий.
4. Регулирование и рационализация информационных потоков.

Коммуникации подразделяются на следующие виды:

- межличностные или организационные коммуникации на основе устного общения;
- коммуникации на основе письменного обмена информацией [25].

Выделяются несколько видов сообщения. Побудительные сообщения. К ним относятся убеждение, внушение, приказ, просьба. Информативные сообщения предполагают передачу реальных или вымышленных сведений. Экспрессивные сообщения подразумевают под собой возбуждение эмоционального переживания. Фатические сообщения направлены на

установление и поддержание контакта (обыденные беседы, поддержание разговора) [11].

Кроме того, коммуникационные процессы и акты можно классифицировать и по другим основаниям. По типу отношений между участниками различаются три типа коммуникации: межличностная коммуникация, групповая коммуникация и массовая коммуникация [18].

Межличностная коммуникация. В ней участвует два и более человека, представляющих самих себя. Характер такой коммуникации зависит от индивидуальных особенностей участников коммуникации.

В групповой коммуникации участвуют социальные группы, соответственно цели и мотивы коммуникации зависят от целей и мотивов всей группы.

Массовая коммуникация отличается от предыдущих двух тем, что в нее входит неопределенное количество людей. Участники не устанавливают контакт друг с другом. Они это делают через средства массовой информации, телевидение, выставки, концерты.

По средствам коммуникации: речевая, включающая в себя письменную и устную речь, к паралингвистической коммуникации относятся жесты, мимика, мелодия, вещественно-знаковая коммуникация (продукты производства, изобразительного искусства и т. д.) [17].

Существуют люди, которые как бы от природы наделены способностью обмениваться информацией в процессе общения, формировать, уточнять, переделывать, развивать и обсуждать ее. Они на уровне интуиции знают, как надо вести себя с разными людьми в различных ситуациях, что необходимо сказать, и как корректно это сделать. Они знают, как в полном объеме и доступно донести мысль до своего собеседника, какую информацию можно сделать доступной для своих собеседников, а какая должна остаться не сказанной [25].

Делается это с разной целью: чтобы произвести на них приятное впечатление и вызвать симпатию к себе, зачаровывать присутствующих

своей внешностью, своим голосом, манерой поведения, своей эрудицией, способом подачи информации, умением слушать и отвечать собеседнику, получить определенную информацию, необходимую для дальнейшего взаимодействия и т.д.

Коммуникативная компетентность позволяет, осуществлять общение: передавать и принимать информацию в полном объеме, осмысливать ее, воспринимать, понимать чувства и переживания, мысли и идеи другого человека [7]. Так же коммуникативная компетентность выступает регулятором дальнейших отношений, контактов с другими людьми.

Барьеры коммуникации – это все то, что препятствует пониманию собеседника, донесению до него своей мысли [18]. Таких барьеров существует несколько десятков. Ниже будут представлены некоторые из барьеров, мешающих эффективной коммуникации. Некоторые из них полностью зависят от вас, остальные – лишь частично. Если удастся избежать их, эффективность коммуникации будет значительно выше:

1. Стресс и неконтролируемые эмоции: при испытании стресса или эмоциональной перегрузке, скорее всего, происходит неправильное «чтение» людей, отправляются путанные или отбрасывающие невербальные сигналы и выбранное поведение не соответствует обстановке.

2. Отсутствие фокуса: невозможно эффективное общение, если происходит работа в многозадачном режиме. Если при разговоре постоянно проверять свой телефон или планировать дальнейший ответ для собеседника, или мечтать, то почти наверняка пропускаются невербальные сигналы в диалоге или большая часть сказанного. Стоит избегать отвлечений; сосредоточиться на своем собеседнике.

3. Неподходящий язык тела: невербальная коммуникация должна укреплять то, что говорится, а не противоречить сказанному. Если при разговоре говорится одно, а язык тела говорит другое, слушатель, скорее всего, почувствует лицемерие.

4. Отрицательный язык тела: при несогласии с тем, что говорится, зачастую используется отрицательный язык тела, чтобы откликнуться на сообщение собеседника, например, скрестить руки, избегать зрительного контакта или постукивать пальцами руки. Следует избегать отрицательных сигналов и помнить, что не обязательно соглашаться с собеседником. Каждый человек имеет право на собственное мнение.

5. Неподобающая физическая среда: шумные кафе или бары чрезвычайно препятствуют пониманию. Для того чтобы провести диалог с пользой, следует выбирать более спокойные места, в которых можно услышать своего собеседника без дополнительных усилий.

6. Антипатия к чужим мыслям: люди, часто предубеждены. Это стоит понимать, чтобы анализировать то, как и почему слова собеседника определенным образом влияют на наши мысли и эмоции.

Многие барьеры, которые встают перед нами в коммуникации, можно убрать. Однако для этого необходимо сознательное желание убрать эти барьеры и длительная работа над собственными взглядами, поведением, выражениями. Важно помнить, что умение эффективно общаться способствует достижению успехов в жизни.

Структура личности, по Э. Берну, характеризуется наличием трех состояний «Я», или «эго-состояний»: «Родитель», «Ребенок», «Взрослый». Знание данных состояний помогает построить эффективную коммуникацию [4].

Первое состояние – «Родитель». Это состояние можно охарактеризовать как усвоенные индивидом опыт, правила поведения, социальные нормы, запреты, нормы как следует и как не стоит вести себя в различных ситуациях, рассуждений, действий. Эта информация получена от родителей и других лиц, являющихся авторитетом для индивида.

Состояние «Ребенок» можно охарактеризовать, как сохраненное в подсознании индивида детство с его кратковременными эмоциями,

чувствами, двигательными актами, мимикой. Состояние «Ребенок» имеет несколько разновидностей:

1. Свободный или естественный «Ребенок». Ему свойственны такие характеристики, как раскованность и фантазерство. Так же, у него отмечается импульсивность непосредственность, воодушевление, смех, плач и т.п.

2. Адаптированный или приспособляющийся «Ребенок». Для описания можно использовать такие характеристики, как покорность, скромность, неуверенность, беспомощность, стеснение, боязливость.

3. Бунтарский «Ребенок». Отмечаются такие характеристики, как грубость, строптивость, агрессивность, непослушание и т. д.

Состояние «Взрослый» можно описать, как способность человека объективно оценивать действительность по информации, полученной в результате собственного опыта и на основе этого принимать взвешенные решения. Этому состоянию свойственны такие признаки, как здравый смысл, независимость, учет реального положения обстоятельств, трезвость оценки ситуации, адекватное восприятие других. Человек с преобладающим состоянием «Взрослого» является рациональным, объективным, способным осуществлять наиболее адаптивное поведение.

Если состояние «Взрослый» блокируется и не функционирует, то такой человек не способен осознать изменяющийся мир. Его поведение колеблется между состояниями «Ребенка» и «Родителя».

Состояние «Взрослый» основывается на сборе и обработке информации. Анализируя полученную информацию от двух других состояний, «Взрослый» выбирает, какое поведение наиболее подходит в данных обстоятельствах, от каких потребностей и желаний стоит отказаться, а какие стереотипы следует включить.

Таким образом, если в общении собеседники находятся в разных состояниях, то построить эффективную коммуникацию не получится. Для того чтобы понять собеседника, необходимо находиться с ним в одном

состояний «Я». Как уже было отмечено, самым объективным и рациональным будет являться состояние «Взрослый».

Структуру коммуникативной компетентности по-разному рассматривает множество авторов. Основными компонентами, которые выделяются в большинстве работ, будут коммуникативные знания, умения и способности [16; 14; 28].

Коммуникативные знания – знания о понятие общения, о его видах, фазах, закономерностях развития. Знания о существующих методах и приемах, оказываемых ими действиях, возможных ограничениях. Знание о степени развития у себя тех или иных коммуникативных умений, о том, какие методы эффективны в собственном исполнении, а какие нет [21].

Коммуникативные умения – умение грамотно, понятно и доходчиво объяснить партнеру свою мысль и адекватно воспринимать информацию. К ним относятся такие группы умений, как слушание и говорение. Причем, наибольшее внимание уделяется формированию умения слушать, так как в рамках традиционного обучения данное умение не формируется. Выделяют три группы умений: информационно-коммуникативные (умение вступать в процесс общения, умение соотносить средства вербального и невербального общения), регулятивно-коммуникативные (умение соотносить свои действия с потребностями партнера), аффективно-коммуникативные (умение поделиться своими интересами и настроением с собеседником).

По Г.М. Андреевой каждая группа умений соответствует одной из трех сторон общения (коммуникационной, перцептивной и интерактивной). Группа умений соответствующая коммуникационной стороне общения: цели, мотивы, средства и стимулы общения, умения четко излагать мысли, аргументировать, анализировать высказывания [2].

Другая группа соответствует перцептивной стороне общения и включает понятия эмпатии, рефлексии, умения слушать и слышать, правильно интерпретировать полученную информацию от собеседника, понимать подтексты.

Третья группа – интерактивная сторона общения: понятие о соотношении рационального и эмоционального факторов в общении, самоорганизация общения, умение проводить беседу, собрание, увлечь за собой, сформулировать требование, умение поощрять, наказывать, общаться в конфликтных ситуациях и выходить из них.

Одно из коммуникативных умений – это умение слушать и слышать своего собеседника. Для того чтобы в полном объеме услышать и понять информацию, которую нам передает собеседник, необходимо использовать приемы активного слушания [21]. Ниже представлен ряд конкретных приемов активного слушания.

Открытые вопросы. Открытые вопросы – это те вопросы, которые начинаются со слов «что», «как», «почему», «какой» и т.п. Задавая подобного рода вопросы, можно получить от собеседника максимально подробную информацию и прояснить его потребности. Это побуждает собеседника давать развернутые ответы. При закрытых вопросах, которые подразумевают однозначные ответы по типу «да», «нет», информации недостаточно. Для получения полного объема информации потребуются дополнительные вопросы.

Уточнение. Этот прием помогает уточнить правильность, полученной информации от собеседника, уточнить интересующие детали вопроса. Для использования данного приема требуется попросить собеседника прояснить являющиеся важными моменты, чтобы детально разобраться в том, что хочет донести собеседник, не упустив важных мыслей.

Эмпатия, или отражение эмоций – это прием, который направлен на установление контакта с собеседником на эмоциональном уровне. Прием способствует созданию доверительной и комфортной атмосферы для собеседника. С помощью этого приема демонстрируется уважение к чувствам собеседника, их важность. При улавливании во время общения с собеседником его эмоции, следует подстроиться, адаптироваться к его

эмоциональному состоянию и либо усилить его чувства, либо скрасить их, облегчить, направляя поток разговора.

С помощью техники перефразирования можно лучше понять мысль собеседника, задавая отдельные вопросы, проясняя информацию, полученную в ходе разговора, можно перенаправить разговор в нужное русло. Суть данного приема заключается в краткой передаче той информации, которую была услышана от собеседника в разговоре.

Следующий прием – эхо. Суть этого приема заключается в дословном повторении информации, которую сообщил собеседник. Этот прием помогает более полно прояснить информацию, полученную от собеседника в ходе разговора и акцентировать внимание на отдельных деталях беседы. Следовательно, собеседник четче формулирует и поясняет свои мысли, тем самым облегчая задачу прояснения своих потребностей.

Логическое следствие. Суть приема в выведении логического следствия из высказываний собеседника. Для получения полного объема и правильного содержания следует при построении фразы использовать формулировки собеседника. Назначение его такое же, как и у предыдущего – помогает более полно прояснить информацию, полученную от собеседника в ходе разговора и акцентировать внимание на отдельных деталях беседы.

Для эффективного общения можно выделить принципы активного слушания [15].

Безоценочное отношение. Показать собеседнику, что его признают и принимают его отличия, право на собственное мнение можно оставаясь на нейтральной позиции. Не нужно переубеждать его, внушать свое мнение, но и нет необходимости соглашаться с ним. Так, можно показать, что его мнение, взгляды, его личность уважают.

Доброжелательность и учтивость. Устанавливая зрительный контакт с собеседником, следует смотреть на него доброжелательно, понимающе, выражая внимание и участие. Необходимо сохранять спокойствие и избегать

категоричных высказываний. Следует поощрять собеседника говорить, высказываться. Необходимо избегать большого количества вопросов, не перебивать его, даже если собеседник говорит долго и много, при том достаточно эмоционально. Не следует его торопить и заполнять паузы, когда собеседник замолкает, он может продолжить свою мысль. Поэтому, чтобы не перебить его, следует подождать завершения его мысли.

Искренность. Необходимо по-настоящему хотеть слушать и понимать своего собеседника. Не стоит пользоваться техниками активного слушания, если отсутствует интерес в разговоре с собеседником, если нет желания слушать его и взаимодействовать с ним. Другими словами, при отсутствии интереса в общении с собеседником, данные техники не принесут пользы и не дадут никаких результатов. В таком случае, собеседник, скорее всего, останется разочарованным, и разговор будет испорчен. Если по какой-либо причине отсутствует настрой на разговор (плохое самочувствие, плохое настроение, отсутствие желания общаться), следует отложить данный разговор или позволить собеседнику высказаться. Если наблюдается, что собеседник так же не настроен на общение, не готов к разговору о его переживаниях, проблемах, чувствах, следует поступить таким же образом. Отложить данный разговор.

Коммуникативные способности – индивидуальные психологические особенности личности, обеспечивающие эффективное взаимодействие и адекватное взаимопонимание между людьми в процессе общения или выполнения совместной деятельности [21]. Коммуникативные способности позволяют успешно вступать в контакт с людьми, осуществлять коммуникативную, организаторскую, педагогическую и другие виды деятельности. Выделяют стратегические и тактические способности:

1. Стратегические способности. Данные способности выражают возможность личности понять коммуникативную ситуацию, правильно в ней ориентироваться и в соответствии с этим сформировать определенную адекватную стратегию поведения.

2. **Тактические способности.** Эти способности обеспечивают участие личности в коммуникации. Их можно разделить на две группы.

К первой группе относится умение коммуникативного использования личностных особенностей в общении. Сюда можно отнести особенности интеллекта, особенности развития речи, особенности характера, воли, эмоциональной сферы, особенности темперамента и т.д.

Ко второй группе можно отнести владение техникой общения и контакта. Здесь мы выделяем целый комплекс качеств личности:

- способность управлять своим поведением в общении, чтобы не стать управляемым для собеседника;
- комплекс перцептивных способностей, которые связаны с пониманием и учетом в общении личностных особенностей другого человека, с умениями моделировать личность другого, а также связанных со способностью отражать и понимать социально-психологические характеристики группы и способностью к пониманию места и роли каждого в группе;
- способность устанавливать, поддерживать контакт, изменять его глубину, входить и выходить из него, передавать и перехватывать инициативу в общении;
- способность оптимально построить свою речь в психологическом отношении.

Другие авторы выделяют иные компоненты коммуникативной компетентности [15; 29].

Личностный. Включает в себя направленность личности, ее самооценку, ценностные ориентации и установки.

Когнитивный. К данному компоненту относят систему коммуникативных знаний и умений, а так способность принимать ситуацию правильно и соответствующе ее интерпретировать.

Поведенческий. Состоит из множества коммуникативных техник, применяемых в различных ситуациях.

Для дальнейшего исследования нами были выбраны три компонента коммуникативной компетентности: общительность, эмпатические способности и принятие других.

Одним из выбранных нами компонентов является общительность – это качество личности, которое определяет вербальную активность во взаимодействии с другими людьми. Общительный человек без излишнего напряжения и внутренней скованности может выразить свои мысли и переживания в присутствии других людей. Он легко находит нужные слова в соответствующей ситуации.

Следующим компонентом, который мы выбрали, является принятие других. Способность принять человека таким, какой он есть, принять его отличия, его права. Воспринимать своего собеседника без оценок и ярлыков.

Еще одним компонентом являются эмпатические способности. Эмпатия – это эмоциональный отклик человека на переживания других людей, который проявляется через сопереживание и сочувствие. При сопереживании эмоциональный отклик такой же, как и при переживании конкретного человека. Такое происходит, когда представляешь себя на месте переживающего. При сочувствии эмоциональный отклик выражается лишь в участливом отношении к переживающему и страдающему человеку или животному [33].

Таким образом, в нашей работе мы будем рассматривать коммуникативную компетентность как такой уровень обученности взаимодействию с окружающими, который требуется индивиду, чтобы в рамках своих способностей и социального статуса успешно функционировать в обществе.

1.2. Особенности развития и поведения старших подростков, проживающих в ЗАТО

Закрытые административные территориальные образования (ЗАТО) первоначально были поселками для рабочих, строящих предприятия атомной отрасли [27].

В советское время закрытые города были строго засекречены: для граждан СССР, не имевших права на доступ к секретной информации. Данные о существовании таких городов и их местонахождении были закрыты. Въезд на территорию разрешался только лицам, работающим на местных предприятиях, или их родственникам, постоянно проживающим в этом городе, а посторонние лица могли въезжать только по командировочным, одноразовым или временным пропускам [34; 27]. Все взрослые жители закрытых городов подписывали неразглашение своего истинного места жительства и сведений о поселении.

В наше время «Росатом» насчитывает десять ЗАТО. Это г. Железногорск (Красноярский край), г. Заречный (Пензенская область), г. Зеленогорск (Красноярский край), г. Лесной (Свердловская область), г. Новоуральск (Свердловская область), г. Озерск (Челябинская область), г. Саров (Нижегородская область), г. Северск (Томская область), г. Снежинск (Челябинская область) и г. Трехгорный (Челябинская область) [34].

Расскажем подробнее о ЗАТО г. Зеленогорск, который был выбран для проведения нашего исследования. В систему образования города входят общеобразовательные школы, детские сады. Начальное профессиональное образование в г. Зеленогорске можно получить в профессиональном лицее и профессионально-техническом училище. В городе также открыт филиал Сибирского аэрокосмического университета имени М. Ф. Решетнёва.

1. 9 общеобразовательных школ: № 161, № 163, № 167, № 169, № 172, № 175, № 176, Гимназия № 164, Лицей № 174.

2. 9 учреждений дополнительного образования: художественная, музыкальная школа, "Перспектива", "Витязь", "ЦЭКиТ", 4 спортивных школ.
3. Среднее профессиональное образование: Зеленогорский техникум промышленных технологий и сервиса, Электромеханический техникум.

Для инициативной молодежи в г. Зеленогорск открыты:

1. Молодежный центр ЗАТО г. Зеленогорск.
2. КРОО КРИИР «Грифон» (клуб ролевых игр и исторической реконструкции).
3. Экстрим-парк «Золинский».

Так же, в городе уделяется внимание культуре. В г. Зеленогорск можно посетить:

1. Зеленогорский городской дворец культуры.
2. Библиотека им. Маяковского.
3. Музейно-выставочный центр.

Далее, раскроем особенности развития и поведения старших подростков, проживающих в городах ЗАТО. В настоящее время данный подростковый период охватывает возраст 11–17 лет. Проходя этот возрастной этап, старший подросток претерпевает изменения в себе. По мнению многих авторов, выделяются три сферы, в которых происходят перестройки: социальной (подросток занимает положение между ребенком и взрослым), психологической (в данной сфере у подростка формируется самосознание) и телесной (гормональные изменения) [36].

На каждом возрастном этапе происходит подготовка человека к более высокой возрастной ступени.

Характерное для детей образное мышление уступает место абстрактному мышлению. Старший подросток становится активнее, более самостоятельным и творческим. Решая интеллектуальные задачи, старается найти различные подходы к решению, оперируя гипотезами, анализируя и

находя ошибки и логические противоречия в суждениях. Приобретается логика мышления взрослого [19; 20].

Важным моментом в развитии личности подростка является формирование самосознания и самооценки. У него появляется потребность в самовоспитании и самопознании [5].

В старшем подростковом возрасте складываются основы мировоззрения. Появляется интерес к философии и религии, политическим и прочим проблемам. Старший подросток может рассуждать об идеалах и о будущем. Причем, идеалами чаще являются личности яркие, волевые и сильные, типа героев. Приобретается более широкий и глубокий взгляд на мир [3]. Так же формируются нравственные убеждения и принципы. В младшем школьном возрасте для ребенка были авторитетом старшие – родители и учителя, и он чаще действовал, как они скажут, либо, находясь под влиянием своих импульсивных побуждений. Находясь уже в старшем подростковом возрасте, ребенок основывается на своих принципах, взглядах и убеждениях и действует в соответствии с ними [35; 36].

У ребенка подросткового возраста происходит сближение теоретического мышления с воображением. Отсюда следует мощный толчок к творчеству. Появляется интерес к написанию стихотворений и игре на музыкальных инструментах. Так же воображение используется старшими подростками в фантазировании [13]. В старшем подростковом возрасте выражена эмоциональная неустойчивость. Ребенок полон чувств, которые не были удовлетворены в реальной жизни, желаний и потребностей, которые тоже не были реализованы. Тогда, ребенок обращается в свои фантазии, где может выплеснуть чувства, удовлетворить потребности и желания. В данном возрасте большое количество личных проблем. Потому воображение играет значимую роль в эмоциональном компоненте. Позднее, настроение становится более устойчивым, а спектр проявления их эмоциональных реакций расширяется. Однако присущая в предыдущих возрастных этапах непосредственность может сохраняться.

Личность подростка становится более уязвимой и чувствительной к неблагоприятным условиям, в связи со становлением характера и переходом к самостоятельности. Ведь он еще только готовится вступить во взрослую жизнь.

Центральным новообразованием подросткового возраста является его представление о себе как о взрослом «Чувство взрослости». Хочет, чтобы его воспринимали не как ребенка. Важность заключается в том, что данное новообразование выражает новую жизненную позицию, касательно себя, взрослых, сверстников, касательно мира. Так же новообразованиями данного возраста являются: сознательная регуляция своих поступков, умение учитывать чувства и интересы других людей, ориентироваться на них в своем поведении.

Однако в закрытых административно-территориальных образованиях на коммуникативную сферу влияет такая особенность, как однообразие социума (население города на протяжении всей жизни человека остается неизменным, так как новые лица могут въехать в город только по пропуску).

Длительное пребывание в закрытом городе приводит к определенным особенностям в развитии старшего подростка [34]. Многие подростки довольно замкнуты, находятся под гиперопекой родителей, испытывают определенные сложности при общении со сверстниками больших городов.

Молодежь все чаще стремится уехать из закрытых городов в крупные города с целью получения образования или профессионального роста. Однако сложившиеся с детства стереотипы в городе с особым положением могут вызвать проблемы во взаимоотношениях в поликультурном обществе крупных городов.

Таким образом, старший подросток старается усвоить нормы и ценности взрослых, чтобы существовать в их мире. У старшего подростка формируются свои убеждения, принципы и самооценка. Он стремится к самопознанию и самостоятельности. При том остается непредсказуемым. Самоуверенность может смениться неуверенностью в себе, а на смену

возвышенности чувств может прийти циничность или даже жестокость. При этом авторитет взрослых становится слабее, так как основным видом деятельности становится общение со сверстниками.

Общение старших подростков в городах ЗАТО имеет особенности в силу специфики организации жизни в этих городах (однообразие социума, ограниченное число контактов, гиперопека со стороны родителей), что может влиять на развитие их коммуникативной компетентности.

1.3. Особенности развития коммуникативной компетентности у старших подростков

В общем положении Федерального государственного стандарта основного общего образования говорится о психолого-педагогических условиях, в рамках которых обеспечивается разнообразие направлений психолого-педагогического сопровождения учащихся [1]. Оно включает в себя:

- формирование коммуникативных навыков в социуме (сверстники и взрослые);
- укрепление и сохранение психического здоровья;
- содействие детским организациям.

Следовательно, необходимо научить старших подростков эффективной коммуникации, как со сверстниками, так и с взрослыми, конструктивному разрешению конфликтных ситуаций, двустороннему обмену информацией, с учетом позиции собеседника.

Развитие коммуникативной компетентности происходит в целостной системе личности и рассматривается в общем контексте социализации ребенка [19]. То есть, включает в себя особенности формирования понятий, общения со сверстниками и взрослыми и т.д. Одним из основных моментов развития коммуникативной компетентности считается умение понимать собеседника и самого себя, постановка и решение различных коммуникативных задач (правильное, оптимальное использование речемыслительной деятельности в общении с социумом) [32].

Следует отметить, что ведущей деятельностью подросткового возраста является общение со сверстниками, что является важнейшим условием для личностного развития подростка [36]. Но у подростка должен быть значимый взрослый, вероятнее не родитель, а тот взрослый, кто является представителем того социального мира, в который хочет вступить подросток. Человек, который в глазах подростка обладает уникальными качествами

общественно значимой деятельности. Следовательно, ребенку на данном этапе предстоит овладеть как теоретическими знаниями об общении, так и знаниями о том, как использовать теорию на практике в реальной коммуникации.

Так как мы говорим о коммуникативной компетентности в старшем подростковом возрасте, то стоит расширить список характеристик, входящих в ее состав. Помимо: умения слышать и слушать, понимать собеседника, умения лаконично выражать свои мысли, умения задавать вопросы, умение отвечать на вопросы, и других основных умений, включают такие умения как:

- способность точно интерпретировать чувства и эмоции собеседника через его мимику, жесты, речь и прочее;
- способность гибко и динамично менять ролевые позиции в общении, основываясь на ситуации и поведении собеседника;
- рефлексия, осознание себя субъектом общения;
- асертивность – уверенное отстаивание собственной позиции в конфликтной ситуации, без перехода к агрессии;
- самоконтроль.

Данные умения и способности развиваются у индивида во время взаимодействия с другими людьми. Чем чаще и разнообразнее будет коммуникация, тем лучше развиваются коммуникативные умения и навыки старшего подростка [31]. Самыми эффективными считаются групповые взаимодействия, которые можно разделить на три группы:

- игровые методы – с помощью данной группы подросток может оказаться в ситуации, которая часто случается с ним в жизни. При том, находясь в безопасной среде. Участники игры могут пробовать различные тактики общения и поведения и находить для себя более подходящие;

- дискуссионные методы – подросток учится слушать и слышать позицию другого человека, отстаивать свою позицию, не переходя на агрессию и не оскорбив чувства своего собеседника;
- тренинг – групповое занятие по заранее выбранной теме, направленное на развитие человека путем анализа и переоценки себя и своего жизненного опыта. В ситуации тренинга подросток остается в безопасной и комфортной среде. Постепенно он переходит на следующий уровень общения и осваивает новые техники и подходы.

Из вышесказанного следует, что развитие коммуникативных навыков и умений старших подростков лучше проводить в группе сверстников. Потому что именно там вырабатывают и пробуют навыки взаимодействия с другими людьми, учатся занимать лидерскую позицию и отвечать за свои поступки. Так же в кругу сверстников лучше формируется самооценка [5].

Таким образом, развитие коммуникативной компетентности у старших подростков, происходит совместно с формированием личности, в общении со сверстниками и взрослыми. Игровые методы, дискуссионные методы и тренинги способствуют развитию данной компетентности.

Выводы по Главе 1

В нашей работе мы будем рассматривать коммуникативную компетентность как такой уровень обученности взаимодействию с окружающими, который требуется индивиду, чтобы в рамках своих способностей и социального статуса успешно функционировать в данном обществе.

В работе была раскрыта структура коммуникативной компетентности, в которую входят различные знания (знание особенностей и проблем тех людей, с которыми нужно общаться), умения (умение анализировать жесты, мимику и интонации; умение эффективно выходить из конфликтной ситуации; умение аргументировать свою точку зрения), навыки (навыки активного слушания).

Старший подросток старается усвоить нормы и ценности взрослых, чтобы существовать в их мире. У старшего подростка формируются свои убеждения, принципы и самооценка. Он стремится к самопознанию и самостоятельности. При том остается непредсказуемым. При том авторитет взрослых становится слабее, так как основным видом деятельности становится общение со сверстниками.

Но у подростка должен быть значимый взрослый, вероятнее не родитель, а тот взрослый, кто является представителем того социального мира, в который хочет вступить подросток. Человек, который в глазах подростка обладает уникальными качествами общественно значимой деятельности.

Развитие коммуникативной компетентности происходит в целостной системе личности и рассматривается в общем контексте социализации ребенка. То есть, включает в себя особенности формирования понятий, общения со сверстниками и взрослыми и т.д.

Общение старших подростков в городах ЗАТО имеет особенности в силу специфики организации жизни в этих городах (однообразие социума,

ограниченное число контактов, гиперопека со стороны родителей), что может влиять на развитие их коммуникативной компетентности.

Развитие коммуникативной компетентности у старших подростков, происходит совместно с формированием личности, в общении со сверстниками и взрослыми. Игровые методы, дискуссионные методы и занятия с элементами тренинга способствуют развитию данной компетентности.

Для дальнейшего исследования нами были выбраны три компонента коммуникативной компетентности: общительность, принятие других и эмпатические способности. Мы считаем, что данные компоненты помогут нам раскрыть особенности коммуникативной компетентности старших подростков в городах ЗАТО.

ГЛАВА 2. ЭМПИРИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ СТАРШИХ ПОДРОСТКОВ ЗАТО Г. ЗЕЛЕНОГОРСК

2.1. Организация исследования

В исследовании принимали участие обучающиеся 8-х классов в количестве 56 человек, в возрасте 14–15 лет. Из них, старшие подростки, проживающие в г. Зеленогорске – 28 человек, в г. Красноярске 28 человек. Для изучения были выбраны три компонента коммуникативной компетентности: эмпатические способности, принятие других, общительность. К выделенным компонентам были подобраны соответствующие методики.

Одной из выбранных нами методик является «Диагностика принятия других» (В. Фей) [30]. Данная методика помогает определить, насколько комфортно участникам находиться в компании людей, что они думают о других и как принимают. В содержание методики входят 18 вопросов, на которые предлагается ответить такими вариантами: практически всегда, часто, иногда, случайно, очень редко.

В методике четыре показателя принятия других: низкий, средний с тенденцией к занижению, средний с тенденцией к завышению и высокий. По итогу исследования мы провели анализ и обработали полученные нами результаты. Мы можем увидеть, какой процент участников относится к каждому показателю (Приложение А).

Методика В.Ф. Ряховского «Оценка уровня общительности» предоставляет 16 ситуаций, на которые участникам предлагается ответить: да, нет или иногда. Обработав результаты, мы узнаем к какой категории, описанной в Приложении Б, относятся участники диагностики [24].

Уровень эмпатических способностей мы выявляли с помощью методики В.В. Бойко «Диагностика уровня эмпатических способностей» [30].

Она помогает рассмотреть не только общий уровень, но и раскрывает каналы эмпатии и способности, ей способствующие.

Таким образом, используя данные методики, мы сможем выявить различия в особенностях коммуникативной компетентности старших подростков между обучающимися школ ЗАТО г. Зеленогорск и г. Красноярск.

2.2. Анализ результатов исследования

Проведя анализ каждой методики, мы получили следующие результаты. Полученные в ходе исследования результаты по диагностике принятия других В. Фей можно увидеть на рис. 1.

Высокий показатель принятия других у обучающихся в г. Красноярск составляет 10,7%, у обучающихся в г. Зеленогорске 7,1%. Средний показатель у обучающихся в г. Красноярск составляет 71,5%, из них 28,6% обучающихся имеют средний показатель с тенденцией к завышению, а 42,9% имеют средний показатель с тенденцией к занижению. У обучающихся в г. Зеленогорск средний показатель составил 78,5%, из которых 57,1% имеет средний показатель с тенденцией к занижению. 17,8% обучающихся г. Красноярск имеют низкий показатель, что на 3,4% выше, чем у обучающихся г. Зеленогорск.

Из полученных в ходе исследования результатов по методике В. Фей «Диагностика принятия других» можно увидеть, что общий процент среднего показателя с тенденцией к занижению в г. Красноярск на 10,8% ниже, чем у обучающихся в г. Зеленогорск. Так же, низкий показатель принятия других у обучающихся в г. Зеленогорск более выражен, чем у обучающихся в г. Красноярск.

Соответственно, у обучающихся в г. Зеленогорск наблюдаются некоторые сложности в принятии других. Часто отмечается, что обучающимся свойственно абстрагироваться и проводить в одиночестве большую часть времени. В ходе исследования было отмечено, что обучающимся в г. Зеленогорск некомфортно находиться рядом с другими, т.к. большинство людей, по их мнению, имеют низкие моральные ценности, что вызывает у обучающихся дискомфорт.

Обучающиеся считают темы для разговоров других глупыми и неинтересными, от чего обучающимся кажется наиболее правильным

избегать общение с такими людьми. Окружающие, как отмечено, кажутся им глупыми и непоследовательными.

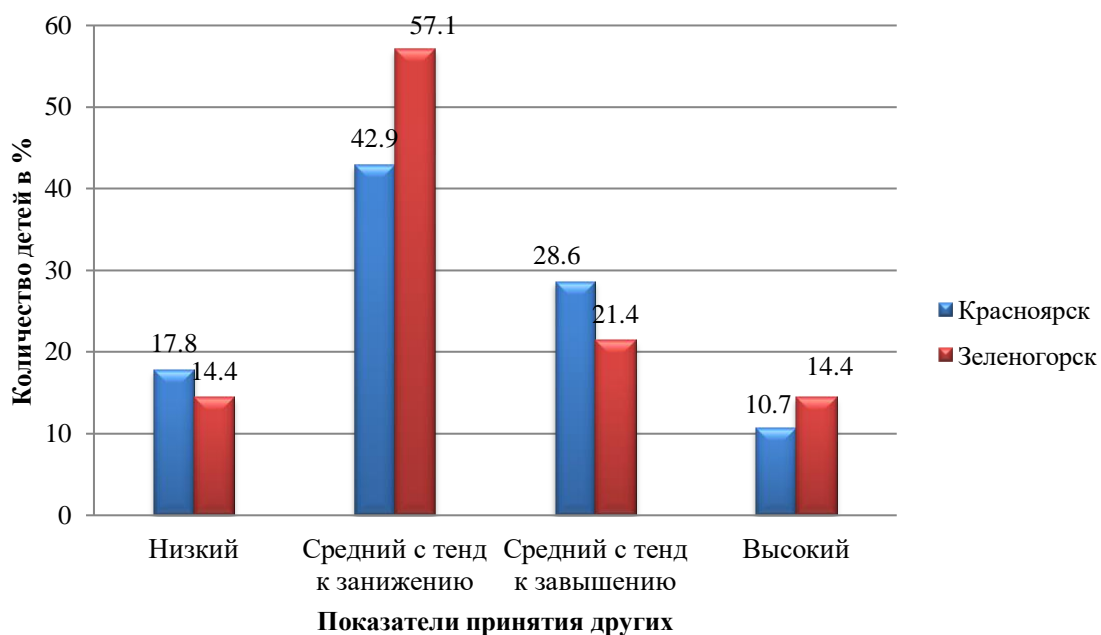


Рис. 1. Результаты исследования по методике «Диагностика принятия других В. Фей»

На рис. 2 представлены обработанные результаты методики «Оценка уровня общительности» В.Ф. Ряховского, полученные в ходе нашего исследования.

По результатам в г. Красноярске, как и в г. Зеленогорске не выявлено ни одного обучающегося с первым уровнем. Что говорит об отсутствии обучающихся с болезненным характером общительности, нетерпеливых и несдержанных. 3,6% имеют второй уровень как в г. Красноярск, так и в г. Зеленогорск. У них ярко выражена потребность в общении, везде чувствуют себя комфортно. Они могут участвовать в любых обсуждениях и дискуссиях, даже если имеют поверхностное представление о теме.

У 3,6% обучающихся выявлен третий уровень и в г. Красноярск и в г. Зеленогорск. Они общительны, иногда сверх меры, разговорчивы. Высказываются по разным вопросам, что может вызвать раздражение окружающих. Четвертый уровень выявлен у 17,9% обучающихся в г. Красноярске и у 14,3% обучающихся г. Зеленогорск. Они общительны,

готовы выслушать собеседника и корректно выскажут свою точку зрения. У 25% обучающихся г. Красноярск и у 21,3% обучающихся г. Зеленогорск выявлен пятый уровень. Обучающиеся, имеющие пятый уровень общительны, но с новыми людьми им необходимо много времени. Шестой уровень присущ 42,8% обучающимся в г. Красноярск и 53,6% обучающимся в г. Зеленогорск. Им свойственно одиночество, замкнутость. У них немного друзей. Новые контакты могут вызвать стресс. Но седьмой уровень выявлен больше у обучающихся в г. Красноярск – 7,1%, чем в г. Зеленогорск – 3,6%. Обучающиеся необщительны, не могут работать в группе.

Данные результаты, полученные в ходе обработки результатов по методике В.Ф Ряховского «Оценка уровня общительности» свидетельствуют, что заметная разница есть только в шестом уровне (10,8%).

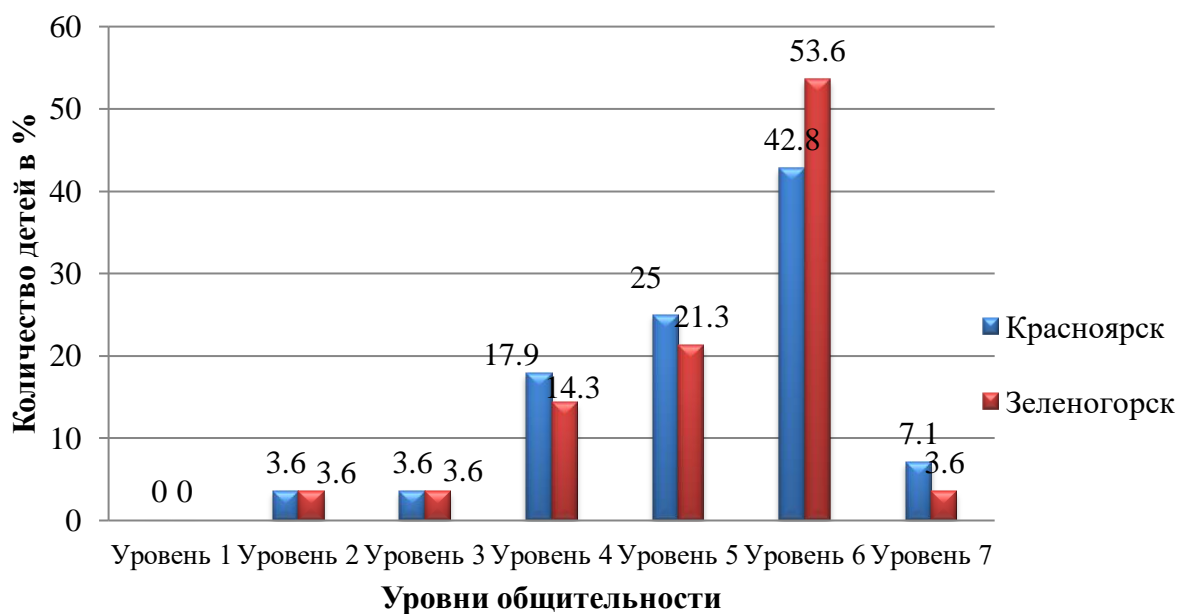


Рис. 2. Результаты исследования по методике «Оценка уровня общительности В.Ф. Ряховского»

Результаты, которые были получены в ходе нашего исследования по методике В.В. Бойко «Диагностике уровня эмпатических способностей», обозначены на рис. 3. У 10,7% обучающихся в г. Красноярск и у 7,1% обучающихся в г. Зеленогорск выявлен очень высокий уровень эмпатических

способностей. Средний уровень у 35,6% обучающихся в г. Красноярск и 21,4% обучающихся в г. Зеленогорск. 39,3% обучающихся г. Красноярск и 53,6% обучающихся г. Зеленогорск имеют заниженный уровень эмпатических способностей. Очень низкий уровень выявлен у 14,4% обучающихся г. Красноярск и 17,9% обучающихся г. Зеленогорск.

Полученные результаты показывают, что у обучающихся в ЗАТО г. Зеленогорск уровень эмпатических способностей ниже, чем у обучающихся в г. Красноярск.

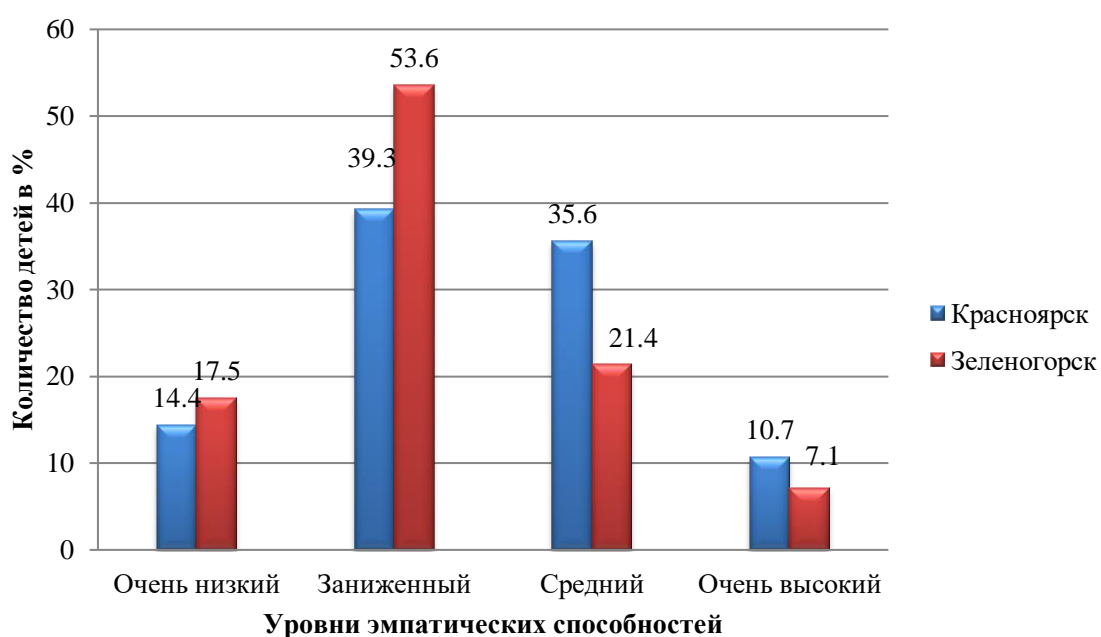


Рис. 3. Результаты исследования по методике «Диагностика уровня эмпатических способностей В.В. Бойко»

2.3. Рекомендации по развитию коммуникативной компетентности у старших подростков, проживающих в ЗАТО г. Зеленогорск

На основании полученных результатов нами были разработаны следующие рекомендации по развитию коммуникативной компетентности для старших подростков, психологов и педагогов.

Рекомендации для подростков.

1. Следует наблюдать за поведением людей в разных ситуациях. Это поможет увидеть различные способы выхода из жизненных ситуаций, проанализировать их и выбрать наиболее подходящий способ. Благодаря этому можно научиться корректно воспринимать жизненную ситуацию, рассматривать ее с нескольких сторон и выбирать лучший способ решения.

2. Важно выбирать адекватные техники и средства общения. Чтобы стать хорошим собеседником, необходимо умение слушать и слышать своего собеседника, адекватно воспринимать точку зрения собеседника и корректно высказывать свое мнение, не задев чувств собеседника.

3. Полезно наблюдать за успешными в использовании знаний и навыков общения людьми. Опираясь на их поведение в коммуникации, можно выделить для себя приемы, а также чаще экспериментировать, усваивая новые, заимствованные у других, приемы и средства общения.

4. Важно в процессе общения с людьми (сверстниками, родителями, учителями) наблюдать за самим собой, всегда анализировать сказанные слова или совершенные действия. Основываясь на полученных результатах, корректировать свои высказывания и поступки. Так же из самоанализа можно выяснить, какие техники общения способствовали развитию коммуникации.

5. Необходимо читать больше литературы. Это способствует развитию словарного запаса. Так же, проанализировав поведение персонажей в той или иной жизненной ситуации, можно сопоставить их поведение с

собственным поведением. Чтение различной литературы расширит кругозор. Это поможет стать разносторонним собеседником, поддержать любую тему для разговора.

6. Необходимо выступать на конференциях. Выступление поможет выработать ораторский навык, что является важной частью коммуникации. Так же, на конференциях в других городах можно встретить новых людей.

Рекомендации для психолога.

1. В работе по развитию коммуникативной компетентности старших подростков мы рекомендуем психологам использовать на занятиях элементы тренинга. Есть множество упражнений, с помощью которых создается жизненная ситуация, где участникам необходимо взаимодействовать для ее решения. Такие упражнения можно найти в книге. «Тренинг коммуникативных умений. Методические разработки занятий» А.С. Прутченкова [23].

2. Использовать упражнения, где подростку необходимо представить себя или представить своего соседа. С помощью этих упражнений, подросток научится навыкам самопрезентации и презентации другого человека. Для того чтобы рассказать о другом человеке, подростку необходимо заговорить с ним и выяснить необходимую для выступления информацию.

3. Если подросток не хочет общаться с одноклассниками, необходимо сначала провести индивидуальное консультирование с этим подростком, чтобы выявить причины отсутствия желания общаться со сверстниками и построить дальнейший план работы с подростком.

Рекомендации для педагогов.

1. В работе по развитию коммуникативной компетентности подростков мы рекомендуем педагогам использовать на занятиях дискуссионные методы. С помощью дискуссии старшие подростки научатся адекватно высказывать свою точку зрения, аргументировать ее, выслушивать

точку зрения оппонентов. Закончив высказываться, подростки научатся совместно приходить к решению спорного вопроса. Дискуссионные методики: «Неоконченные предложения», «Чужие проблемы», «Чужие письма», «Дискуссионные качели» [10].

2. В работе по развитию коммуникативной компетентности старших подростков мы рекомендуем педагогам использовать на занятиях проектирование и метод кейсов. Разрабатывать проект необходимо в группах. Для того чтобы выделить маршрут работы, распределить работу между собой подросткам придется взаимодействовать.

3. В работе по развитию коммуникативной компетентности подростков мы рекомендуем педагогам поощрять желание подростков участвовать в различных научных конференциях, олимпиадах и конкурсах. В других городах, старшему подростку будет необходимо взаимодействовать с новыми людьми, представлять свою работу для незнакомых лиц, уметь себя презентовать и корректно отвечать на вопросы.

Выводы по Главе 2

Для изучения были выбраны три компонента коммуникативной компетентности: эмпатические способности, принятие других, общительность. К выделенным компонентам были подобраны соответствующие методики.

Одной из выбранных нами методикой является «Диагностика принятия других» (В. Фей). Данная методика помогает определить, насколько комфортно участникам находиться в компании других людей, что они думают о других и как принимают их.

Методика «Оценка уровня общительности» В.Ф. Ряховского предоставляет 16 ситуаций, на которые участникам предлагается ответить: да, нет или иногда. Обработав результаты, мы узнаем к какой категории относятся участники диагностики.

Методика «Диагностика уровня эмпатических способностей» В.В. Бойко помогает рассмотреть, насколько высокий уровень эмпатических способностей у участников диагностики.

Проанализировав методики, мы пришли к следующим результатам: у обучающихся в г. Зеленогорск отмечаются некоторые сложности в принятии других. Часто отмечается, что обучающимся свойственно абстрагироваться и проводить в одиночестве продолжительное время. Новые контакты могут вызвать стресс. Старшим подросткам необходимо некоторое время для того, чтобы привыкнуть к новым людям. У них отмечается небольшое количество друзей. Некоторые из них необщительны, от чего возникают трудности в работе в группах. Полученные результаты показывают, что у обучающихся в ЗАТО г. Зеленогорск уровень эмпатических способностей ниже, чем у обучающихся в г. Красноярск.

На основании полученных в ходе исследования результатов нами были разработаны следующие рекомендации по развитию коммуникативной

компетентности. Рекомендации предназначены как для старших подростков, так и для психологов и педагогов.

Старшим подросткам следует наблюдать за поведением людей в разных ситуациях. Важно выбирать адекватные техники и средства общения. Наблюдать за успешными в использовании знаний и навыков общения людьми. Важно в процессе общения с людьми (сверстниками, родителями, учителями) наблюдать за самим собой, всегда анализировать сказанные слова или совершенные действия. Необходимо читать больше литературы, выступать на конференциях.

В работе по развитию коммуникативной компетентности подростков мы рекомендуем психологам использовать на занятиях элементы тренинга, использовать упражнения, где подростку необходимо представить себя или представить своего соседа.

Если старший подросток не хочет общаться с одноклассниками, необходимо сначала провести индивидуальное консультирование с этим подростком, чтобы выявить причины отсутствия желания общаться со сверстниками и построить дальнейший план работы с подростком.

В работе по развитию коммуникативной компетентности старших подростков мы рекомендуем педагогам использовать на занятиях дискуссионные методы, метод проектирование, поощрять желание старших подростков участвовать в различных научных конференциях, олимпиадах и конкурсах.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В первой главе, опираясь на работы различных авторов, мы изучили разные взгляды на понятие коммуникативной компетентности. В нашей работе мы будем рассматривать коммуникативную компетентность как такой уровень обученности взаимодействию с окружающими, который требуется индивиду, чтобы в рамках своих способностей и социального статуса успешно функционировать в данном обществе.

В работе была раскрыта структура коммуникативной компетентности, в которую входят различные знания (знание особенностей и проблем тех людей, с которыми нужно общаться), умения (умение анализировать жесты, мимику и интонации; умение эффективно выходить из конфликтной ситуации; умение аргументировать свою точку зрения), навыки (навыки активного слушания).

В ходе исследования мы изучили особенности поведения и развития старших подростков, проживающих в городах ЗАТО. Старший подросток старается усвоить нормы и ценности взрослых, чтобы существовать в их мире. У старшего подростка формируются свои убеждения, принципы и самооценка. Он стремится к самопознанию и самостоятельности. При этом остается непредсказуемым. Самоуверенность может смениться неуверенностью в себе, а на смену возвышенности чувств может прийти циничность или даже жестокость. При этом авторитет взрослых становится слабее, так как основным видом деятельности становится общение со сверстниками.

Развитие коммуникативной компетентности старших подростков, происходит совместно с формированием личности, в общении со сверстниками и взрослыми. Общение старших подростков в городах ЗАТО имеет особенности в силу специфики организации жизни в этих городах (однообразие социума, ограниченное число контактов, гиперопека со

стороны родителей), что может повлиять на развитие их коммуникативной компетентности.

Во второй главе были выделены компоненты коммуникативной компетентности, на которые мы опирались в своем исследовании: эмпатические способности, принятие других, общительность. Нами были выбраны и подробно описаны использованные методики. Мы обработали полученные с помощью выбранных методик данные, которые помогли нам сравнить особенности коммуникативной компетентности старших подростков обучающихся в г. Красноярск с обучающимися в ЗАТО г. Зеленогорск.

Проанализировав методики, мы пришли к следующим результатам: у обучающихся в г. Зеленогорск есть некоторые сложности в принятии других. Обучающимся свойственно абстрагироваться и проводить в одиночестве продолжительное время. Новые контакты могут вызвать стресс. Поэтому подросткам необходимо много времени для того, чтобы привыкнуть к малознакомым людям. Было отмечено, что подросткам свойственны одиночество и замкнутость. В ходе исследования было отмечено, что старшие подростки имеют небольшое количество друзей. Некоторые подростки необщительны, что вызывает у них трудности в групповой работе.

Полученные в ходе исследования результаты показывают, что у обучающихся в ЗАТО г. Зеленогорск уровень эмпатических способностей ниже, чем у обучающихся в г. Красноярск.

Проведенное исследование показало, что подростков с низкими показателями по всем трем диагностикам было больше в г. Зеленогорск, чем в г. Красноярск.

На основании полученных в ходе исследования результатов по данным методик, нами были разработаны рекомендации, направленные на развитие коммуникативной компетентности старших подростков. Рекомендации были разработаны как для психологов и педагогов, так и для подростков, проживающих в ЗАТО г. Зеленогорск.

Исследование показало, гипотеза нашего исследования о том, что существуют различия коммуникативной компетентности старших подростков, обучающихся в школах ЗАТО и коммуникативной компетентностью старших подростков обучающихся в школах г. Красноярска подтвердилась.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Федеральный государственный образовательный стандарт основного общего образования [Электронный ресурс] // Министерство образования и науки Российской Федерации. Документы. URL: <https://base.garant.ru/55170507/> (дата обращения: 23.04.2019).
2. Андреева Г.М. Социальная психология: учеб. пособие для вузов. М.: Аспект Пресс, 2001. 363 с.
3. Астахова Ю.Г., Буслаева Е.Н. Особенности развития личности современных подростков // European Research. 2015. № 10 (11). С. 107–112.
4. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры. М.: Эксмо, 2007. 576 с.
5. Братчикова Ю.В., Носова А.И. Взаимосвязь самооценки и коммуникативной компетентности подростка // Всероссийская весенняя психологическая сессия. Сборник материалов Всероссийской научно-практической конференции. 2017. С. 59–63.
6. Булыгина Л.Н. О формировании коммуникативной компетентности подростков в школьном обучении: из опыта работы // Образование и наука. 2013. № 3 (102). С. 26–36.
7. Булыгина Л.Н. Формирование коммуникативной компетентности подростков // Инновационные проекты и программы в образовании. 2014. Т. 3. С. 23–27.
8. Бырдина О.Г., Сахарова Ю.П. Формирование коммуникативной компетентности подростков во внеучебной деятельности // Молодой ученый. 2015. № 3 (83). С. 735–737.
9. Вергунова А.А., Жулина Г.Н. Особенности коммуникативной компетентности подростков // Взаимодействие науки и общества: проблемы и перспективы. Сборник статей Международной научно-практической конференции / отв. ред. Сукиасян А.А. 2016. С. 150–153.

10. Галлямова Н.Ш. Активные методы обучения в процессе формирования коммуникативной компетенции // Русский язык в школе. 2008. №7. С.22–25.
11. Гурылева Л.В., Белозерова Д.Д. Психолого-педагогическое сопровождение формирования коммуникативной компетентности у подростков // Фундаментальные и прикладные исследования в современном мире. 2016. № 14-3. С. 61–64.
12. Долганова К.С. Коммуникативная компетентность в подростковом возрасте // Студенческая наука и XXI век. 2016. № 13. С. 136–138.
13. Елагина В.Н. Формирование коммуникативной компетентности у подростков в образовательном процессе школы // Научное сообщество студентов XXI столетия 2014, №2 (17).
14. Емельянов Ю.Н. Теория формирования и практика совершенствования коммуникативной компетентности: Дис. ... д-ра. психол. наук. Л., 1990. 403 с.
15. Захарова Т.В., Казакова Т.В., Колесникова Т.А. Исследование развития коммуникативной компетентности в подростковом возрасте в условиях реализации ФГОС НОО // Научное обозрение. Педагогические науки. 2017. № 6-1. С. 51–59.
16. Зотова И.Н. Характеристика коммуникативной компетентности. Известия ТРГУ. Тематический выпуск «Психология и педагогика». 2006. № 68 (13). С. 225–227.
17. Кропман Е.Г. Развитие коммуникативной компетентности учащихся – подростков как один из путей приобщения к словесной культуре // Филология в пространстве современных гуманитарных исследований. Сборник статей по материалам Всероссийской с международным участием научно-практической конференции, посвящённой 95-летию Пермского государственного гуманитарно-педагогического университета и 95-летию филологического факультета. 2016. С. 393–399.

18. Лазаревская Т.А. Развитие социальной компетентности подростков в условиях организации информационно-коммуникативного пространства // Инновационная наука. 2015. Т. 1. № 1-2. С. 202–205.
19. Луговая Т.В. К вопросу развития коммуникативной компетентности подростков // Коррекционно-развивающее образование. 2012. № 4 (22). С. 18–26.
20. Луговая Т.В. Развитие коммуникативной компетентности подростков средствами учебной деятельности // Социальная педагогика. 2013. № 5. С. 38–47.
21. Мурзин А.Р. Развитие коммуникативных навыков у подростков // Молодой ученый. 2016. № 1.1. С. 18–20.
22. Петровская Л.А. Общение – компетентность – тренинг: избранные труды. М.: Смысл, 2007. 850 с.
23. Прутченков А. С. Тренинг коммуникативных умений: Методические разработки занятий. М.: Новая школа, 1993. 49 с.
24. Рогов Е.И. Настольная книга практического психолога. Книга 2. М., 1999. С 144–147.
25. Савина О.О., Смирнова О.М. Проявление социальной компетентности подростков при решении практических социальных задач // Теория и практика общественного развития. 2014. № 19. С. 241–246.
26. Семенов Н.Б. Формирование коммуникативной компетентности подростков в условиях общеобразовательной школы как фактор их успешной социализации // Проблемы и перспективы современной науки. 2016. № 12. С. 96–99.
27. Софронов В.Н. Закрытые атомные города России – полюсы инновационного развития: диссертация канд. эконом. наук. Екатеринбург, 2002. 143 с.
28. Спирина М.Л., Спирина В.И. Особенности формирования социально-коммуникативной компетентности подростков // Новое слово в науке: перспективы развития. 2016. № 1.1 (7). С. 315–318.

29. Титов А.В., Невоструева А.И. Развитие коммуникативной компетентности у подростков // Инновационные технологии в образовании и науке. Сборник материалов II Международной научно-практической конференции / отв. ред. О.Н. Широков. 2017. С. 176–178.
30. Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. М., 2002. С.138–149.
31. Чаткина С.Н., Тивикова А.Г. Развитие коммуникативной компетентности подростков в процессе общения со сверстниками // Евсевьевские чтения. Серия: Наука и образование: актуальные психологические проблемы и опыт решения. Сборник трудов по материалам Международной научно-практической конференции с элементами научной школы для молодых ученых "51-е Евсевьевские чтения", посвященной 70-летию Победы в Великой Отечественной войне. Под научной редакцией Ю.В. Варданян. 2015. С. 245–247.
32. Чеботарева В.А. Гендерные особенности коммуникативных способностей подростков // Студенческий электронный журнал СТРИЖ. 2015. № 3. С. 26–29.
33. Шарафиева Д.Н., Биктагирова Г.Ф. К определению понятия «Коммуникативная компетентность» подростков // Социально-педагогические технологии работы с различными категориями детей. Под ред. Р.А. Валеевой. 2016. С. 205–208.
34. Шатова С.В. Влияние особенностей менталитета подростков закрытых городов на развитие этнической толерантности // Гуманитарные научные исследования. 2017. № 11. С. 20–27.
35. Щеголихин П.В. Особенности коммуникативной компетентности современных подростков // Научные преобразования в эпоху глобализации. Сборник статей международной научно - практической конференции: в 4 частях. 2017. С. 173–177.

36. Эльконин Д.Б. Детская психология: учеб. пособие для вузов. М.: Академия, 2007. 384 с.
37. Argyle M. Social situations. Cambridge: Cambridge University Press, 1981. P. 453.
38. Celce-Murcia M. Communicative competence: A pedagogically motivated model with content specifications. Issues in Applied Linguistics. 1995. № 6-2. P. 5–35.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение А

Методика «Диагностика принятия других» (по шкале В. Фейя)

Инструкция к тесту: внимательно прочитайте (прослушайте) суждения опросника. Варианты ответов по всем суждениям даны на специальном бланке. Если Вы считаете, что суждение верно и соответствует Вашему представлению о себе и других людях, то в бланке ответов напротив номера суждения отметьте степень Вашего согласия с ним, используя предложенную шкалу:

- практически всегда;
- часто;
- иногда;
- случайно;
- очень редко.

Тест

1. Людей достаточно легко ввести в заблуждение.
2. Мне нравятся люди, с которыми я знаком(а)*.
3. В наше время люди имеют очень низкие моральные принципы.
4. Большинство людей думают о себе только положительно, редко обращаясь к своим отрицательным качествам.
5. Я чувствую себя комфортно практически с любым человеком*.
6. Все, о чем люди говорят в наше время, сводится к разговорам о фильмах, телевидении и других глупых вещах подобного рода.
7. Если кто-либо начал делать одолжение другим людям, то они сразу же перестают уважать его.
8. Люди думают только о себе.
9. Люди всегда чем-то недовольны и ищут что-нибудь новое.
10. Причуды большинства людей очень трудно вытерпеть.
11. Людям определенно необходим сильный и умный лидер.
12. Мне нравится быть в одиночестве, вдали от людей.

13. Люди не всегда честно ведут себя с другими людьми.
14. Мне нравится быть с другими людьми*.
15. Большинство людей глупы и непоследовательны.
16. Мне нравится быть с людьми, чьи взгляды отличаются от моих*.
17. Каждый хочет быть приятным для другого*.
18. Чаще всего люди недовольны собой.

Обработка и интерпретация результатов

За ответ:

- практически всегда – начисляется 0 баллов;
- часто – 1 балл;
- иногда – 2 балла;
- случайно – 3 балла;
- очень редко – 4 балла.

Подсчитывается сумма баллов, набранная испытуемым. При подсчете необходимо инвертировать баллы по обратным суждениям. Обратные суждения отмечены звездочкой(*) в тексте опросника.

Инвертирование оценок респондентов

0 1 2 3 4

4 3 2 1 0

1. 60 баллов и больше – высокий показатель принятия других;
2. 45–60 баллов – средний показатель принятия других с тенденцией к высокому;
3. 30–45 баллов – средний показатель принятия других с тенденцией к низкому;
4. 30 баллов и меньше – низкий показатель принятия других.

Методика «Оценка уровня общительности» В.Ф. Ряховского

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. Бойтесь 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 высказывание явно ошибочной точки зрения по хорошо известному Вам вопросу, предпочитаете 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 балла;
- «иногда» – 1 балл;
- «нет» – 0 баллов.

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

Классификатор к тесту В.Ф. Ряховского

3 балла 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.

4–8 баллов – 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.

9–13 баллов – 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, вспылите, но быстро отходите. Чего Вам недостает, так это усидчивости, терпения и отваги при столкновении с серьезными проблемами. При желании, однако, Вы можете себя заставить не отступать.

14–18 баллов – у Вас нормальная коммуникабельность. Вы любознательны, охотно слушаете интересного собеседника, достаточно терпеливы в общении с другими, отстаиваете свою точку зрения без вспыльчивости. 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.

19–24 баллов – 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.

25–29 баллов – 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 выводит 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.

30–32 баллов – 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. Старайтесь быть общительнее, контролируйте себя.

Методика «Диагностика уровня эмпатических способностей» В.В. Бойко

Инструкция к тесту: ответьте на каждый вопрос «Да», если Ваше поведение описывается верно и «Нет», если Ваше поведение не соответствует тому, о чем говорится в вопросе.

Тест

1. У меня есть привычка внимательно изучать лица и поведение людей, чтобы понять их характер, наклонности, способности.
2. Если окружающие проявляют признаки нервозности, я обычно остаюсь спокойным.
3. Я больше верю доводам своего рассудка, чем интуиции.
4. Я считаю вполне уместным для себя интересоваться домашними проблемами сослуживцев.
5. Я могу легко войти в доверие к человеку, если потребуется.
6. Обычно я с первой же встречи угадываю «родственную душу» в новом человеке.
7. Я из любопытства обычно завожу разговор о жизни, работе, политике со случайными попутчиками в поезде, самолете.
8. Я теряю душевное равновесие, если окружающие чем-то угнетены.
9. Моя интуиция – более надежное средство понимания окружающих, чем знания или опыт.
10. Проявлять любопытство к внутреннему миру другой личности – бестактно.
11. Часто своими словами я обижаю близких мне людей, не замечая того.
12. Я легко могу представить себя каким-либо животным, ощутить его повадки и состояния.
13. Я редко рассуждаю о причинах поступков людей, которые имеют ко мне непосредственное отношение.
14. Я редко принимаю близко к сердцу проблемы своих друзей.
15. Обычно за несколько дней я чувствую: что-то должно случиться с

близким мне человеком, и ожидания оправдываются.

17. В общении с деловыми партнерами обычно стараюсь избегать разговоров о личном.

18. Иногда близкие упрекают меня в черствости, невнимании к ним.

19. Мне легко удастся копировать интонацию, мимику людей, подражая им.

20. Мой любопытный взгляд часто смущает новых партнеров.

21. Чужой смех обычно заражает меня.

22. Часто, действуя наугад, я, тем не менее, нахожу правильный подход к человеку.

23. Плакать от счастья глупо.

24. Я способен полностью слиться с любимым человеком, как бы растворившись в нем.

25. Мне редко встречались люди, которых я понимал бы без лишних слов.

26. Я невольно или из любопытства часто подслушиваю разговоры посторонних людей.

27. Я могу оставаться спокойным, даже если все вокруг меня волнуются.

28. Мне проще подсознательно почувствовать сущность человека, чем понять его, «разложив по полочкам».

29. Я спокойно отношусь к мелким неприятностям, которые случаются у кого-либо из членов семьи.

30. Мне было бы трудно задушевно, доверительно беседовать с настороженным, замкнутым человеком.

31. У меня творческая натура – поэтическая, художественная, артистичная.

32. Я без особого любопытства выслушиваю исповеди новых знакомых.

33. Я расстраиваюсь, если вижу плачущего человека.

34. Мое мышление больше отличается конкретностью, строгостью, последовательностью, чем интуицией.

35. Когда друзья начинают говорить о своих неприятностях, я предпочитаю перевести разговор на другую тему.

36. Если я вижу, что у кого-то из близких плохо на душе, то обычно

воздерживаюсь от расспросов.

37. Мне трудно понять, почему пустяки могут так сильно огорчать людей.

Обработка и интерпретация результатов.

Ключ к тесту

Подсчитывается число правильных ответов (соответствующих “ключу”) по каждой шкале. Затем определяется суммарная оценка:

- Рациональный канал эмпатии: +1, +7, -13, +19, +25, -31;
- Эмоциональный канал эмпатии: -2, +8, -14, +20, -26, +32;
- Интуитивный канал эмпатии: -3, +9, +15, +21, +27, -33;
- Установки, способствующие эмпатии: +4, -10, -16, -22, -28, -34;
- Проникающая способность в эмпатии: +5, -11, -17, -23, -29, -35;
- Идентификация в эмпатии: +6, +12, +18, -24, +30, -36.

Интерпретация результатов теста.

Анализируются показатели отдельных шкал и общая суммарная оценка уровня эмпатии. Оценки на каждой шкале могут варьироваться от 0 до 6 баллов и указывают на значимость конкретного параметра в структуре эмпатии.

Рациональный канал эмпатии характеризует направленность внимания, восприятия и мышления эмпатирующего на сущность любого другого человека – на его состояние, проблемы, поведение. Это спонтанный интерес к другому, открывающий шлюзы эмоционального и интуитивного отражения партнера. В рациональном компоненте эмпатии не следует искать логику или мотивацию интереса к другому. Партнер привлекает внимание своей бытийностью, что позволяет эмпатирующему непредвзято выявлять его сущность.

Эмоциональный канал эмпатии. Фиксируется способность эмпатирующего входить в эмоциональный резонанс с окружающими – сопереживать, соучаствовать. Эмоциональная отзывчивость в данном случае

становится средством "вхождения" в энергетическое поле партнера. Понять его внутренний мир, прогнозировать поведение и эффективно воздействовать возможно только в том случае, если произошла энергетическая подстройка к эмпатируемому. Соучастие и сопереживание выполняют роль связующего звена, проводника от эмпатирующего к эмпатируемому и обратно.

Интуитивный канал эмпатии. Балльная оценка свидетельствует о способности респондента видеть поведение партнеров, действовать в условиях дефицита исходной информации о них, опираясь на опыт, хранящийся в подсознании. На уровне интуиции замыкаются и обобщаются различные сведения о партнерах. Интуиция, надо полагать, менее зависит от оценочных стереотипов, чем осмысленное восприятие партнеров.

Установки, способствующие или препятствующие эмпатии, соответственно, облегчают или затрудняют действие всех эмпатических каналов. Эффективность эмпатии, вероятно, снижается, если человек старается избегать личных контактов, считает неуместным проявлять любопытство к другой личности, убедил себя спокойно относиться к переживаниям и проблемам окружающих. Подобные умонастроения резко ограничивают диапазон эмоциональной отзывчивости и эмпатического восприятия. Напротив, различные каналы эмпатии действуют активнее и надежнее, если нет препятствий со стороны установок личности.

Проникающая способность в эмпатии расценивается как важное коммуникативное свойство человека, позволяющее создавать атмосферу открытости, доверительности, задушевности. Каждый из нас своим поведением и отношением к партнерам способствует информационно-энергетическому обмену или препятствует ему. Расслабление партнера содействует эмпатии, а атмосфера напряженности, неестественности, подозрительности препятствует раскрытию и эмпатическому постижению.

Идентификация – еще одно неперемнное условие успешной эмпатии. Это умение понять другого на основе сопереживаний, постановки себя на место партнера. В основе идентификации легкость, подвижность и гибкость

эмоций, способность к подражанию. Шкальные оценки выполняют вспомогательную роль в интерпретации основного показателя – уровня эмпатии.

Суммарный показатель теоретически может изменяться в пределах от 0 до 36 баллов. По предварительным данным В.В. Бойко, можно считать:

- 30 баллов и выше – очень высокий уровень эмпатии;
- 29–22 – средний;
- 21–15 – заниженный;
- менее 14 баллов – очень низкий.