МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ

УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

«ОРЛОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

ФАКУЛЬТЕТ ПЕДАГОГИКИ И ПСИХОЛОГИИ

КАФЕДРА СОЦИАЛЬНОЙ ПСИХОЛОГИИ И АКМЕОЛОГИИ

Дипломная работа

КОММУНИКАТИВНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ СТУДЕНТОВ С РАЗНЫМИ СТРАТЕГИЯМИ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ

Лялюева Виктория Сергеевна

ОРЕЛ - 2014

Содержание

Введение

. Проблема коммуникативной компетентности в психологии

.1 Понятие коммуникативной компетентности в отечественной и зарубежной психологии

.2 Структура коммуникативной компетентности

.3 Типы коммуникативной компетентности

.4 Коммуникативная компетентность студентов

. Эмпирическое исследование коммуникативной компетентности студентов с разными стратегиями реагирования в конфликте

.1 Организация исследования

.2 Качественный анализ данных исследования коммуникативной компетентности студентов

.3 Качественный анализ данных исследования особенностей стратегии поведения в конфликтной ситуации

.4 Анализ взаимосвязи составляющих коммуникативной компетентности и способов реагирования в конфликтах у студентов

Заключение

Список используемой литературы

# Введение

Нет ни малейшего сомнения в той огромной роли, которую играет общение в жизни и деятельности человека. Грамотность в общении сейчас необходима практически всем. Компетентность в общении способствует как профессиональной эффективности человека, так и является важным фактором психологической профилактики. Неумение общаться порождает семейное неблагополучие, одиночество, невротические состояния и даже суицид. Компетентность в общении активно исследуется множеством авторов, однако проблема развития компетентности в общении окончательно не решена. Недостаточно изучена природа компетентности в общении, ее структура, специфика ее развития в зависимости от профессиональной деятельности человека, методы ее диагностики.

Анализ научных источников убеждает нас в том, что одной из базовых, ключевых компетентностей, которыми должен обладать выпускник любого образовательного уровня и профиля является коммуникативная компетентность, поскольку будущий специалист в своей профессиональной деятельности выступает как активный субъект общения: он должен уметь общаться с различными людьми, убеждать их в справедливости своих идей, отстаивать свою профессиональную позицию, владеть коммуникативными умениями, уметь разрешать конфликты, регулировать свое состояние и т.д. Для этого ему необходимы знания особенностей психологии человека, он должен владеть коммуникативными умениями, знать основные закономерности восприятия и понимания человека человеком, понимать, прежде всего, самого себя, уметь воспринимать другого человека как личность, уметь слушать его и адекватно реагировать, влиять на других людей, создавать условия для их самовыражения, уметь разрешать конфликты, регулировать свое состояние, владеть не только вербальными средствами общения, но и невербальными (поза, мимика, жесты, телодвижения) и т.д.

Все эти качества и умения, определенным образом трансформируясь под воздействием личностных особенностей и опыта общения в реальных ситуациях взаимодействия, составляют ту часть профессиональной компетентности и мастерства профессионала, которая может быть названа его коммуникативной компетентностью.

Целью нашего исследования является изучение проблемы коммуникативной компетентности студентов с разными стратегиями поведения в конфликте.

Объектом нашего изучения является коммуникативная компетентность.

В качестве предмета исследования выступает коммуникативная компетентность студентов с разными стратегиями поведения в конфликтах.

Гипотеза: существует взаимосвязь между коммуникативной компетентностью студентов и их стратегиями поведения в конфликте. Чем более развита коммуникативная компетентность, тем конструктивнее стратегия поведения в конфликте.

Для проверки выдвинутой гипотезы и конкретизации цели, нами сформулированы следующие задачи исследования:

. Изучить коммуникативную компетентность в работах отечественных и зарубежных психологов.

2. Исследовать уровень коммуникативной компетентности и коммуникативных умений студентов.

. Определить особенности операционального и эмоционально-волевого компонентов коммуникативной компетентности.

. Изучить коммуникативный контроль в общении студентов.

. Выявить статистические различия между юношами и девушками.

. Определить особенности стратегии поведения в конфликтной ситуации у студентов.

1. Проблема коммуникативной компетентности в психологии

.1 Понятие коммуникативной компетентности в отечественной и зарубежной психологии

С момента рождения у человека уже происходит общение с окружающими. Не всегда, люди, которые отличаются высокими достижениями в изучении явлений материального мира, могут эффективно взаимодействовать в сфере межличностных отношений. Следовательно, чтобы общение было эффективным, человек должен быть компетентен в нем. Для этого он должен изучать правила взаимодействия с людьми, воспитывать в себе личностные качества, от которых зависит успешность общения, формировать коммуникативные умения и навыки, т.е. становиться во все большей степени компетентным в общении.

Важных с научной и практической точки зрения определений понятия коммуникативная компетентность, мнения исследователей по которым расходятся, много.

Первоначально изучением понятия коммуникативная компетентность занималась Л.А. Петровская. Она в своих работах рассматривает компетентное общение как более широкое понятие, в рамках которого говорит о компетентности перцептивной, коммуникативной компетентности и интерактивной. В частности, коммуникативную компетентность она представляет как форму адекватного обмена информацией (Петровская Л.А., 1982). В дальнейшем, в своих работах Л.А. Петровская отождествляет понятия «коммуникативная компетентность» и «компетентность в общении». По её словам «компетентность в общении предполагает развитие адекватной ориентации человека в самом себе - собственном психологическом потенциале, потенциале партнера, в ситуации и задаче… предполагает готовность и умение строить контакт на разной психологической дистанции - и отстраненной, и близкой» (Петровская Л.А., 1989, с.14). Л.А. Петровская подчеркивает, что компетентное общение - это общение субъект-субъектное, предполагающее психологическое равенство партнеров, их активную взаимную гуманистическую установку (Петровская Л.А., 1996).

Ю.М. Жуков разделяет взгляды Л.А. Петровской. Совместно они предлагают следующее определение: компетентность в общении - это совокупность знаний и умений, обеспечивающих успешное протекание процесса общения (Жуков Ю.М., 2004). Он отмечал, что коммуникативная компетентность является «ядерным образованием» личности.

Ю.Н. Емельянов рассматривает коммуникативную компетентность как самостоятельное образование. Исследователь соотносит её со способностью человека брать на себя и исполнять различные социальные роли, а также с умением человека адаптироваться в различных социальных ситуациях, свободно владеть вербальными и невербальными средствами общения. К проявлениям коммуникативной компетентности автор относит умение человека организовывать так называемое «межличностное пространство» в процессе инициативного и активного общения с людьми. Наряду с межличностным пространством для характеристики коммуникативной компетентности Ю.Н. Емельянов использует понятие «деятельностной среды». Он считает, что коммуникативная компетентность человека проявляется также в том, насколько умело он воздействует на эту среду для достижения своих целей, в какой степени он делает собственные коммуникативные действия понятными для окружающих людей (Емельянов Ю.Н., 1990).

Аналогичных взглядов придерживается Н.Н. Обозов. Он полагает, что коммуникативная компетентность в своей основе может быть представлена в двух аспектах: как ориентированность личности в различных ситуациях общения, основанная на знаниях и чувственном опыте, и как способность эффективно взаимодействовать с окружающими благодаря пониманию себя и других при постоянном видоизменении психических состояний, межличностных отношений и условий социальной среды (Обозов Н.Н., 1979).

М.А. Хазанова рассматривает коммуникативную компетентность как владение языком, умение ориентироваться в объекте общения для создания прогностической модели его поведения, эмпатия, личностные характеристики (адекватная самооценка, социальная направленность) самого субъекта общения (Андреева Г.М., 1987).

По мнению Г.С. Трофимовой коммуникативная компетентность - это способность ориентироваться в различных ситуациях общения (там же).

Понятие «коммуникативная компетентность» Бодалевым А.А. трактовалось, как способность устанавливать и поддерживать эффективные контакты с другими людьми при наличии внутренних ресурсов (знаний и умений) (Бодалев А.А., 1996).

С.В. Петрушин в своих работах также опирается на понятие «компетентность в общении», подразумевая её равнозначной понятию «коммуникативная компетентность». Однако, для него конкретизация понятия «компетентность в общении» зависит, прежде всего, от того, каким образом интерпретируется и понимается само общение. Рассматривая точки зрения различных авторов, С.В. Петрушин отправным моментом берет идею Б.Ф. Ломова о том, что «в общении раскрывается субъективный мир одного человека для другого», «в актах общения осуществляется как бы презентация «внутреннего мира» субъекта другим субъектам...» (Петрушин С.В., 2004, с. 7). Таким образом, он подходит к выводу о том, что общение, в отличие от других форм межличностных контактов, можно определить как взаимную презентацию партнерами своей субъективной реальности, в результате которой происходит изменение взаимоотношений и возникновение общности (там же).

По определению В.И. Жукова коммуникативная компетентность - это «психологическая характеристика человека, как личности, которая проявляется в его общении с людьми или «способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с людьми». В состав так понимаемой коммуникативной компетентности включается совокупность знаний, умений и навыков, обеспечивающих успешное протекание коммуникативных процессов у человека» (Езова С.А., 2008).

В.Н. Куницына понимает коммуникативную компетентность как владение сложными коммуникативными навыками и умениями, формирование адекватных умений в новых социальных структурах, знание культурных норм и ограничений в общении, знание обычаев, традиций, этикета в сфере общения, соблюдение приличий, воспитанность, ориентация в коммуникативных средствах, присущих национальному, сословному менталитету и выражающихся в рамках данной профессии (Куницына В.Н., Казаринова Н.В., Погольша В.М., 2001).

И.О. Муравьева, полагает, что компетентным можно признать лишь такое общение, в рамках которого осуществляется личностное развитие партнеров. Автор определяет коммуникативную компетентность как коммуникативную гибкость субъекта, которая обеспечивается наличием в арсенале личности всех возможных коммуникативных стратегий; реализацией коммуникативной стратегии максимально высокого уровня, возможного в данной ситуации общения (оптимально - сотрудничества); использованием приемов и техник общения, адекватных конкретной коммуникативной ситуации (Муравьева И.О., 2001).

Е.В. Руденский полагает, что коммуникативная компетентность является составной частью более широкого понятия «коммуникативный потенциал личности». Коммуникативный потенциал - это характеристика возможностей человека, которые определяют качество его общения. Коммуникативная компетентность, как его составляющая - это система внутренних ресурсов личности, необходимых для осуществления человеком эффективных коммуникативных действий в широком диапазоне ситуаций межличностного взаимодействия. Под внутренними ресурсами понимается система следующих способностей:

· давать социально-психологический прогноз коммуникативной ситуации, в которой предстоит общаться;

· социально-психологически программировать процесс общения, опираясь на своеобразие коммуникативной ситуации;

· осуществлять социально-психологическое управление и коррекцию процессов общения в коммуникационной ситуации;

· «вживаться» в социально-психологическую атмосферу коммуникативной ситуации (Руденский Е.В., 1997).

Социально-психологический прогноз ситуации, в которой предстоит организовать общение, формируется в процессе анализа коммуникативной ситуации на уровне:

• коммуникативных установок - программ поведения личности в процессе общения. Они могут прогнозироваться в ходе выявления предметных интересов партнёра, эмоционально-оценочных отношений к различным событиям и т.д.

• включённости партнёров в систему коммуникативного взаимодействия. Это определяется в ходе изучения частоты коммуникативных контактов, типа темперамента партнёра, его предметно-практических предпочтений.

• эмоциональных оценок форм общения (обобщённые эмоциональные реакции типа «интересно - неинтересно», «удовлетворён - неудовлетворён»).

Также исследователь считает что, наиболее важной составляющей коммуникативной компетентности личности выступает её коммуникативно-исполнительское мастерство. Оно представлено двумя умениями:

• умением найти адекватную теме общения коммуникативную структуру, соответствующую цели общения;

• умением реализовать коммуникативный замысел непосредственно в общении, т.е. продемонстрировать коммуникативно-исполнительскую технику (Руденский Е.В., 1999).

В своих исследования Е.М. Алифанова говорит, что коммуникативная компетентность - это коммуникативные навыки, позволяющие человеку адекватно выполнять нормы и правила жизни в обществе (Алифанова Е.М., 2001).

К.Ю. Суханова называет коммуникативной компетентностью способности выслушивать и принимать во внимание взгляды других людей, дискутировать и защищать свою точку зрения, выступать на публике, принимать решения, устанавливать и поддерживать контакты, справляться с разнообразием мнений и конфликтов, вести переговоры, сотрудничать и работать в команде (Суханова К.Ю., 2003).

Е.А. Головко понимает коммуникативную компетентность, как способность достигать желаемых результатов в общении с людьми, избегая при этом нежелательных эффектов (Головко Е.А., 2004).

Крючкова О.В. под коммуникативной компетентностью понимает совокупность коммуникативных способностей человека, которые проявляются в его общении с людьми и позволяют добиваться поставленных целей:

. Способность точно воспринимать ситуацию общения и оценивать вероятность достижения в ней поставленных целей;

. Способность правильно понимать и оценивать людей;

. Способность выбирать средства и приемы общения таким образом, чтобы они соответствовали ситуации, партнерам и поставленным задачам;

. Способность подстраиваться под индивидуальные особенности партнеров, выбирая адекватные средства общения с ними как на вербальном, так и невербальном уровнях;

. Способность оказывать влияние на психическое состояние людей;

. Способность изменять коммуникативное поведение людей;

. Способность сохранять и поддерживать хорошие взаимоотношения с людьми;

. Способность оставлять у людей благоприятное впечатление о себе.

О высокоразвитой коммуникативной компетентности, по мнению О.В. Крючковой, речь может идти только в том случае, если человек обладает этими способностями и проявляет их в общении с людьми (Рогов Е.И., 2004).

По мнению С.В. Титовой, в научном контексте сочетание терминов «коммуникативная компетентность» впервые было использовано в русле социальной психологии - способность устанавливать и поддерживать эффективные контакты с другими людьми при наличии внутренних ресурсов(знаний и умений) (Титова С.В., 2009).

Таким образом, отечественные психологи дают различные определения понятию коммуникативной компетентности. При этом, подавляющее их большинство подчеркивают, что коммуникативная компетентность является некой психологической характеристикой личности, без которой успешное общение в современном мире невозможно.

В зарубежных исследованиях понятие коммуникативной компетентности часто не используется. Употребляются понятия коммуникационная компетенция, коммуникативная компетенция или коммуникационная компетентность и т.д., которые по содержанию близки к исследуемому. Б. Спицберг представляет в своих работах «коммуникационную компетенцию» и раскрывает данное понятие следующим образом: «соответствие коммуникативного поведения данной ситуации и его эффективность». Коммуникация эффективна, если она достигает своих целей; коммуникация соответствует ситуации, если она ожидаема в данной ситуации. Мы создаем ощущение коммуникационной компетентности через посылаемые вербальные сообщения и сопровождающее их невербальное поведение. Б. Спицберг считает, что представление о компетентности частично зависит от личностной мотивации, знаний и навыков. Мотивация имеет очень большое значение, ведь улучшить навыки коммуникации мы сможем только в том случае, если у нас есть мотивация - то есть если мы хотим этого добиться (Вердербер Р., Вердербер К., 2003).

Коммуникативная компетентность, по мнению А. Маслоу - это одна из важнейших качественных характеристик личности, позволяющая реализовать её потребности в социальном признании, уважении, самоактуализации и помогающая успешному процессу социализации (там же).

К. Данцигер определяет коммуникативную компетентность как «способность человека реализовать коммуникативные функции в соответствии с условиями ситуации». За основу коммуникативной компетентности он берет «умение встать на точку зрения партнера, строить общение так, чтобы оно было понято собеседником» (Danziger, 1976).

Дж. Равен рассматривает коммуникативную компетентность как систему внутренних ресурсов, необходимых для построения эффективной коммуникации в определённом круге ситуаций личностного взаимодействия. Компетентность в общении имеет, несомненно, инвариантные общечеловеческие характеристики и в тоже время характеристики, исторически и культурно обусловленные. Обладая определённым уровнем коммуникативной компетентности, личность вступает в общение, имея определённый уровень самоуважения и самосознания. Личность становится персонифицированным субъектом общения. Это означает не только искусство адаптации к ситуации и свободу действий, но и умение организовать личностное коммуникативное пространство и выбрать индивидуальную коммуникативную дистанцию (Дж. Равен, 2002).

А. Холлидей определяет коммуникативную компетенцию как внутреннюю готовность и способность к речевому общению.

Итак, проблема коммуникативной компетентности является актуальной как в отечественной, так и в зарубежной психологии. В зарубежной психологии она изучалась Б. Спицбергом, К. Данцигером, Дж. Равеном и др.; в отечественной психологии Петровской Л.А., Жуковым Ю.М., Емельяновым Ю.Н., Петрушиным С.В., Куницыной В.Н., Сидоренко Е.В., Руденским Е.В. и др. Коммуникативная компетентность - сложное, многокомпонентное психологическое образование. Существует множество точек зрения относительно понимания её сущности. Однако большинство авторов рассматривают её, как способность человека устанавливать и совершать необходимые контакты с другими людьми. Коммуникативная компетентность является ключевой характеристикой личности, поскольку она необходима каждому и повышает как качество жизни отдельного человека, так и общества в целом.

.2 Структура коммуникативной компетентности

Говоря о структуре коммуникативной компетентности, следует отметить, что она имеет многозначную интерпретацию. Проанализировав работы многих авторов, мы выделили 3 основных подхода к структуре коммуникативной компетентности в литературе.

Первый - большинство исследователей (Коломенский Я.Л., Петрушин С.В., Зотова И.Н., Галич Г.О., Алифанова Е.М., Наливайко Т.Е., Шинкорук М.В. и т.д.) при выборе структурных элементов делают акцент на когнитивном (знаниевом), поведенческом и эмоциональном (аффективном) компонентах. При этом, включают так же, мотивационный компонент (Коломенский Я.Л., Наливайко Т.Е., Шинкорук М.В., Гончарова К.Э.), личностный (ценностно-смысловой) (Галич Г.О., Наливайко Т.Е., Шинкорук М.В.), индивидуально-личностный, общекультурный (Гончарова К.Э.).

Рассмотрим подробнее те структурные компоненты, которые были отнесены к первому подходу. Итак, первый компонент когнитивный. По мнению, Коломенского Я.Л. он представлен знаниями о нормах и правилах эффективного общения, реализуемых в ходе взаимодействия с другими людьми (Коломенский Я.Л., 1999). Петрушин С.В., рассматривает его, прежде всего, как углубление самопознания и познания партнеров в общении, а также необходимые знания, касающиеся психологии общения во всем многообразии его форм и ситуаций (Петрушин С.В., 2004). Алифанова Е.М. разделяет взгляды Петрушина С.В., и связывает данный компонент с познанием другого человека, включает способность предвидеть поведение другого человека, эффективно решать различные проблемы, возникающие мужду людьми (Алифанова Е.М., 2001). Галич Г.О., немного сокращает понятие данного компонента, определяя его как систему коммуникативных знаний, способностей к пониманию ситуации, самого себя и партнера по общению (Галич Г.О., 2008). По мнению Наливайко Т.Е., Шинкорук М.В. когнитивный компонент предполагает владение знанием о нормах общения, способах ведения диалога, приемами коммуникации, способах выражения своих мыслей и чувств. Кроме того, он связан с познанием другого человека, включает способность эффективно решать различные проблемы, возникающие в общении. Данный компонент очень важен для осуществления диагноза коммуникативной ситуации, в которой разворачивается общение личности, прогнозирования развития этой ситуации, осуществляемого по заранее осмысленной индивидуальной программе общения (Наливайко Т.Е., Шинкорук М.В., 2010). Гончарова К.Э. определяет данный компонент, как знаниевый. По ее мнению, он представляет собой совокупность представлений о коммуникативном процессе в целом, принципах и правилах эффективного взаимодействия. Также, предполагает знание структуры, функций, видов, типов, закономерностей общения; особенностей эффективного общения в ситуациях конфликта (Гончарова К.Э., 2011).

Таким образом, когнитивный компонент в структуре коммуникативной компетентности, следует понимать, как систему знаний о процессе общения и умение адекватно воспринимать партнера по общению.

Следующий, представленный компонент - поведенческий. По мнению Петрушина С.В., он заключается в умении эффективно использовать разнообразные средства общения (Петрушин С.В.,2004). Галич Г.О. разделяет мнение Петрушина С.В. и полагает, что данный компонент это коммуникативные техники, реально применяемые в коммуникативных ситуациях (Галич Г.О., 2008). В работах Коломенского Я.Л., поведенческий компонент характеризует коммуникативные умения: слушать, эмоционально переживать, привлекать внимание собеседника, адресовать сообщения, критично относиться к собственному мнению и другие (Коломенский Я.Л., 1999). Понимание поведенческого компонента Алифановой Е.М., созвучно с мнением Коломенского Я.Л. По ее мнению, он отражает способность человека к сотрудничеству, совместной деятельности, инициативность, адекватность в общении, и т.п. (Алифанова Е.М., 2001). Наливайко Т.Е., Шинкорук М.В., разделяют мнение предыдущего автора, говоря о том, что поведенческий компонент содержит опыт проявления коммуникативных способностей в различных стандартных или нестандартных ситуациях общения, он отражает способность личности к сотрудничеству, совместной деятельности, инициативность (Наливайко Т.Е., Шинкорук М.В., 2010).

Таким образом, на основании вышесказанного поведенческий компонент характеризуется наличием коммуникативных способностей у человека, применяя которые в различных ситуациях общения, он может эффективной сотрудничать с другими людьми.

Эмоциональный компонент коммуникативной компетентности Коломенский Я.Л. отождествляет с аффективным. По его мнению, он предполагает демонстрацию взаимного понимания, восприятия, эмпатии и др. Алифанова Е.М., считает, что данный компонент включает эмоциональную отзывчивость, эмпатию, чувствительность к другому, способность к сопереживанию и состраданию, внимание к действиям партнеров (Алифанова Е.М., 2001). При этом, Петрушин С.В. наиболее важными составляющими эмоционального компонента, во многом «окрашивающими» компетентность в общении в целом, выделяет опыт разнообразного общения, позитивное самоотношение и настрой на партнера по общению (Петрушин С.В., 2004). Проявление данного компонента, по мнению Наливайко Т.Е., Шинкорук М.В., связано с эмоциональной отзывчивостью, эмпатией, чувствительностью к другому, способностью воспринимать оттенки настроения собеседника и действовать в соответствии с ними, а также адекватным эмоциональным реагированием на результаты коммуникации) (Наливайко Т.Е., Шинкорук М.В., 2010).

Таким образом, эмоциональный компонент, является наиболее сложной психологической составляющей структуры коммуникативной компетентности, поскольку в первую очередь, по мнению, большинства авторов он включает эмпатию, эмоциональную отзывчивость и т.д. Они в свою очередь являются ключевыми в построении успешного общения.

В работах, Наливайко Т.Е., Шинкорук М.В. помимо основных компонентов, выделены так же, ценностно-смысловой (содержит отношение к партнеру(ам) по общению, к коммуникативной ситуации, к средствам общения, к создаваемому (воспринимаемому) высказыванию как ценности, т.е. личностно-значимому объекту, имеющему характер привлекательности, желательности); мотивационный (заключает в себе готовность к общению, осознание необходимости получения определенной информации либо её передачи с целью быть понятым, получения ответа на имеющиеся вопросы и т.д.).

Гончарова К.Э, в дополнение к выделенной структуре коммуникативной компетентности предыдущими авторами, добавляет индивидуально-личностный (включает в себя психофизиологические (память, мышление, речь и т.п.), психологические (темперамент, акцентуации характера, тип личности: экстраверт/интроверт) особенности личности) и общекультурный (объективируется в нравственных качествах, ценностных ориентациях, взглядах, мировоззрении, особенностях менталитета, эрудиции личности) компоненты.

Второй подход - исследователи характеризуют структуру коммуникативной компетентности через коммуникативные способности, коммуникативные знания, коммуникативные умения (Сидоренко Е.В., Зотова И.Н.). Пономарева И.Б. и Трубочкин В.П. в своих работах дают более широкие названия тем же самым структурным компонентам коммуникативной компетентности. Они выделяют три блока компонентов коммуникативной компетентности, обозначая их как: 1. Коммуникативные личностные качества; 2. Владение техникой общения - навыки и умения осуществления отдельных коммуникативных действий; 3. Владение методикой и тактикой общения, умение строить общение в целостных ситуациях деятельности (Пономарев И.Б., Трубочкин В.П., 1995).

Сидоренко Е.В. коммуникативную способность в своих работах трактует двояко: как природную одаренность человека в общении и как коммуникативную производительность. Под коммуникативным знанием Е.В. Сидоренко понимает знание о том, что такое общение, каковы его виды, фазы, закономерности развития. Коммуникативные умения в самом простом виде она представляет как две подсистемы: умение воспринимать коммуникативные сигналы (вербальные, невербальные, паралингвистические) и умение производить коммуникативные сигналы (вербальные, невербальные, паралингвистические) (Сидоренко Е.В., 2004).

В результате анализа работ различных авторов, изучающих коммуникативную компетентность, Зотова И.Н. делает вывод, что коммуникативные знания - это знания о том, что такое общение, каковы его виды, фазы, закономерности развития. Это знание о том, какие существуют коммуникативные методы и приемы, какое действие они оказывают, каковы их возможности и ограничения. Это также знание о том, какие методы оказываются эффективными в отношении разных людей и разных ситуаций. К этой области относится и знание о степени развития у себя тех или иных коммуникативных умений и о том, какие методы эффективны именно в собственном исполнении, а какие - не эффективны.

Коммуникативные умения: умение организовывать текст сообщения в адекватную форму, речевые умения, умение гармонизировать внешние и внутренние проявления, умение получать обратную связь, умение преодолевать коммуникативные барьеры и др. Выделяются группа интерактивных умений: умение строить общение на гуманной, демократической основе, инициировать благоприятную эмоционально-психологическую атмосферу, умение самоконтроля и саморегуляции, умение организовывать сотрудничество, умение руководствоваться принципами и правилами профессиональной этики и этикета, умения активного слушания, и группа социально-перцептивных умений: умение адекватно воспринимать и оценивать поведение партнера в общении, распознавать по невербальным сигналам его состояния, желания и мотивы поведения, составлять адекватный образ другого как личности, умения производить благоприятное впечатление.

Коммуникативные способности, как индивидуально-психологические свойства личности, отвечающие требованиям коммуникативной деятельности и обеспечивающие ее быстрое и успешное осуществление (Зотова, 2001).

Третий подход представлен в работах Буртовой Н.Б. Она в структуре коммуникативной компетентности выделяет социально-психологический, индивидуально-психологический и психофизиологический уровни. На социально-психологическом уровне коммуникативная компетентность проявляется во взаимодействии людей в процессах деятельности, общения, познания. Коммуникативная компетентность на этом уровне позволяет строить коммуникацию на предвидении ее результатов, удовлетворении социальных потребностей. Ее формирование на этом уровне происходит как стихийно в процессе формального общения и воспитания на основе целенаправленного обогащения знаний, умений, навыков, привычек. Коммуникативную компетентность на индивидуально-психологическом уровне определяют особенности ощущений, восприятия, внимания, памяти, мышления, воли, эмоций, воображения, психическое состояние субъекта. На психофизиологическом уровне определяют тип высшей нервной деятельности, темперамент, экстра- и интровертированность, возрастные и гендерные различия (Буртовая Н.Б., 2004).

Таким образом, структура коммуникативной компетентности в исследованиях различных авторов очень разнообразна. Несмотря на многообразие авторских взглядов относительно структуры изучаемого понятия, на наш взгляд можно выделить три основных подхода. Первый подход включает такие структурные компоненты, как когнитивный, повоеденческий и эмоциональный. Во втором подходе исследователи характеризуют структуру коммуникативной компетентности через коммуникативные способности, коммуникативные знания, коммуникативные умения. Третий подход представлен в работах Буртовой Н.Б. Она в структуре коммуникативной компетентности выделяет социально-психологический, индивидуально-психологический и психофизиологический уровни.

.3 Типы коммуникативной компетентности

Проанализировав литературу, можно сделать вывод о том, что в своих исследованиях типов коммуникативной компетентности касается ограниченное количество авторов.

В работах Л.А. Петровской можно найти два типа коммуникативной компетентности - это продуктивный и репродуктивный. Репродуктивный тип представляет собой использование стереотипных, однообразных коммуникативных схем, а продуктивный тип является полной противоположностью. Он предполагает использование творческого, индивидуального подхода человека к использованию коммуникативных знаний, умений и навыков (Петровская Л.А., 1987). Также, Петровская Л.А. обращает внимание на три стороны коммуникативной компетентности, Компетентность во всех видах общения заключается в достижении трёх уровней адекватности партнёров - коммуникативной, интерактивной и перцептивной. Следовательно, можно говорить о различных видах компетентности в общении. Петровская Л.А., помимо того, отмечает, что коммуникативная компетентность (компетентность в общении) предполагает готовность и умение строить контакт на разной психологической дистанции - и отстранённой и близкой. Трудности порой могут быть связаны с владением какой-либо одной из них и её реализацией повсеместно, независимо от характера партнёра и своеобразия ситуации. Автор считает, что именно гибкость в адекватной смене психологических позиций является одним из существенных показателей компетентного общения (Сидоренко Е.В., 2003).

На основании различий в структуре умений и навыков Т.Ю. Осипова выделяет два типа коммуникативной компетентности: первичную и вторичную. Первичная коммуникативная компетентность основана на знании общепринятых норм и правил взаимодействия, навыках и усвоенных элементарных умениях устанавливать, поддерживать и результативно завершать процесс общения, проявлять эмпатию и способность к саморегуляции. Вторичная коммуникативная компетентность позволяет субъекту быть наиболее успешным в общении, благодаря наличию обширных знаний и способности совершенствовать свой коммуникативный опыт, вплоть до создания новых приемов, способов, тактик и стратеги общения. В структуру этого типа помимо операционального (техника общения), мотивационного (направленность на общение), эмоционально-волевого (эмпатия и саморегуляция) компонентов, входит и креативная компетентность. Компетентность, как более широкое явление, есть условие развития креативной компетентности, которая в свою очередь поддерживает высокий уровень вторичной компетентности в общении (Осипова Т.Ю., 2000).

По нашему мнению, проблема типологии коммуникативной компетентности недостаточно изучена и требует более пристального внимания отечественных и зарубежных психологов.

.4 Коммуникативная компетентность студентов

«Студенчество» совпадает с таким возрастным этапом как юность. Многие исследователи в данном этапе выделяют следующие возрастные периоды: 16-17 лет - ранняя юность, 17-20 - собственно (в узком смысле) юность, 20-21 - поздняя юность. Эти возрастные периоды имеют свою специфику, но, при этом, обладают многими общими характеристиками (Кон И.С., Марцинковская Т.Д., Марютина Т.М., Ремшмидт X., Стефаненко Т.Г. и др.). Условная граница юношеского возраста: от 16-17 до 21-25 лет (Мухина B.C., 1999). Юность не так давно выделилась в самостоятельный период жизни человека, исторически относясь к «переходному этапу» возмужания, взросления (Сапогова Е.Е., 2005).

Термин «студенчество» обозначает собственно студентов как социально-демографическую группу. Она характеризуется определённой численностью, половозрастной структурой, территориальным распределением итак далее; определённым общественным положением, ролью и статусом. Общение тек же является одной из важнейших характеристик данной группы.

Эта группа молодых людей занимается одним видом деятельности - учением, направленным на специальное образование, имеющих единые цели и мотивы, примерно одного возраста (18-25 лет) с единым образовательным уровнем, период существования которых ограничен временем (в среднем 4 года). Его отличительными чертами являются: характер их труда, заключающийся в систематическом усвоении и овладении новыми знаниями, новыми действиями и новыми способами учебной деятельности. Систематическое усвоение возможно как в процессе общения и обмена информацией, так и при самостоятельном «добывании» знаний.

Студенческий возраст представляет собой особый период жизни человека. Юноши строят планы, которым суждено или не суждено будет сбыться в зрелости. Начинается и реализация поставленных целей - работа по выбранной специальности, учеба в вузе, иногда создание семьи. Именно благодаря общению возможна реализация данных целей. В юности проявляется большая избирательность к учетным предметам. Основной мотив познавательной деятельности в юности - стремление приобрести социально значимую профессию. Общие мировоззренческие поиски «заземляются» и конкретизируются юношеством в жизненных планах. Чем старше юноша и девушка, - тем насущнее становится необходимость жизненных выборов развития. Из множества воображаемых, фантастических или абстрактных возможностей постепенно «проступает» несколько наиболее реальных и приемлемых вариантов, между которыми и предстоит выбирать. Понятно, что многое в юности вырисовывается лишь в самом общем виде. Однако, некоторые образы, относительно своего будущего юноша обретает в процессе обмена информацией с разными категориями людей, т.е. в процессе общения. Самым важным, неотложным и трудным делом становится для юношества выбор профессии. Психологически устремленный в будущее и склонный даже мысленно «перепрыгивать» через незавершенные этапы, юноша хорошо понимает, что содержание этой будущей жизни, прежде всего, зависит от того, сумеет ли он правильно («личностно верно») выбрать профессию. Каким бы беззаботным, легкомысленным и беспечным ни выглядел юноша, выбор профессии - его главная и постоянная забота (Кулагина И.Ю., 2004; Климов Е.А., 1990; Пряжников Н.С., 1996).

Проблема студенчества рассматривается многими учеными, но заслуга самой постановки проблемы студенчества как особой социально-психологической и возрастной категории принадлежит психологической школе Б.Г. Ананьева. Студенческий возраст, по утверждению Б.Г. Ананьева, является сензитивным периодом для развития основных социогенных потенций человека. Высшее образование оказывает огромное влияние на психику человека, развитие его личности. За время обучения в вузе, при наличии благоприятных условий, у студентов происходит развитие всех уровней психики. Они определяют направленность ума человека, т.е. формируют склад мышления, который характеризует профессиональную направленность личности. Для успешного обучения в вузе необходим довольно высокий уровень общего интеллектуального развития, в частности восприятия, памяти, мышления, внимания, уровня владения определенным кругом логических операций (Ананьев Б.Г., 1981).

В процессе изучения темы «студенчества» были выделены основные характеристики студенческого возраста, отличающие его от других групп населения высоким образовательным уровнем, высокой познавательной мотивацией, наивысшей социальной активностью и достаточно гармоничным сочетанием интеллектуальной и социальной зрелости (Зимняя И.А., 1997). Наивысшая социальная активность как основная характеристика данного возраста, тесно переплетена с процессом общения и взаимодействия в обществе.

Студент как человек определенного возраста и как личность может характеризоваться с трех сторон: психологической, социальной, биологической.

Психологическая представляет собой единство психологических процессов, состояний и свойств личности. Главное в ней - психические свойства (направленность, темперамент, характер, способности), от которых зависит протекание психических процессов, возникновение психических состояний, проявление психических образований. Социальная сторона воплощает в себе общественные отношения, качества, порождаемые принадлежностью студента к определенной социальной группе, национальности. Биологическая сторона включает в себя тип высшей нервной деятельности, строение анализаторов, безусловные рефлексы, инстинкты, физическую силу, телосложение и так далее. Она в основном предопределена наследственностью и врожденными задатками, но в известных пределах изменяется под влиянием условий жизни. Изучение этих сторон раскрывает качества и возможности студента, его возрастные и личностные особенности (Вербицкий А.А., 1986).

Существует целый ряд исследований, посвящённых проблемам студенческого возраста, в том числе закономерностям изменения интеллектуальных характеристик. Выделяют 3 стадии изменения мышления студентов:

) Первоначально студенты интерпретируют мир и свой образовательный опыт дуалистическим образом. Они ищут истину и стремятся к знаниям. Мир может быть только хорошим или плохим, правильным или неправильным. Роль преподавателей - учить студентов, а их собственная роль - прилежно учиться.

) Продолжая изучать учебные дисциплины, студенты сталкиваются с тем, что существуют различные и далее противоречивые точки зрения. Осознав это, студенты начинают признавать и даже одобрять такое разнообразие мнений. Они стараются привыкнуть к тому, что люди имеют на это право, и понимают, что любой человек может в зависимости от контекста, подойти к одному и тому же явлению с разных сторон.

) В конце концов, студенты определяются и принимают на себя ответственность за выбор собственных ценностей, взглядов и своего образа жизни.

Таким образом, студенты продвигаются от начального дуализма к терпимости по отношению к множеству соперничающих точек зрения и затем к формированию самостоятельно выбранной позиции. По мнению У. Перри, эта последовательность изменений в мышлении студентов и представляет собой типичный образец интеллектуального развития, характерного для ранней взрослости (по Реану А.А., 2002). При этом каждая из стадий взаимосвязана с общением. Потому как именно в процессе общения происходит обмен информацией, получение тех или иных знаний, знакомство с различным многообразием точек зрения. Формирование самостоятельно выбранной в итоге позиции, также возможно в процессе коммуникации, т.к. оказываясь в различных ситуациях и наблюдая за тем, как разные люди ведут себя в этих ситуациях, юноша имеет возможность сам учится правильно воспринимать ситуацию и разумно действовать в ней.

Существенную роль для понимания процесса формирования его личности играет анализ противоречий, присущих студенческому возрасту. Рассмотрим данные противоречия подробно:

. Социально-психологические. Это противоречия между расцветом физических и интеллектуальных сил студента и строгим лимитом времени, имеющихся экономических возможностей для удовлетворения возросших потребностей. Противоречия между результатами деятельности студента, проявившимися у него (у нее) индивидуально-психологическими свойствами и складывающимися в группе межличностными отношениями, отношением окружающих сокурсников к личности. К группе социально-психологических противоречий могут быть отнесены и противоречия адаптационного процесса: между новыми для студента требованиями, условиями и сложившимися у него до вуза стереотипами поведения.

. Противоречия между стремлением к самостоятельности в отборе знаний, способах их приобретения и довольно жесткими формами и методами подготовки специалиста определенного профиля. Эти противоречия имеют дидактический характер и могут порождать неудовлетворенность студентов и преподавателей результатами учебного процесса.

. Противоречия между поступающим через разные источники огромным количеством информации, расширяющей знания студентов, и имеющимся ограниченным временем для ее осмысления. Эти противоречия могут привести как к поверхностным знаниям, так и к поверхностному мышлению (Гамезо М.В., Герасимова B.C., Горелова Г.Г., 1999).

Рассматривая такой возрастной период как юность, нужно сказать, что она - всего лишь начало взрослой жизни, и иногда воспринимается как черновик, который можно отложить в сторону и начать все писать заново. Ощущение того, что вся жизнь впереди, дает возможность пробовать, ошибаться и искать с легкой душой. Но «дороги, которые мы выбираем» в это время, обычно очень многое определяют в жизни взрослого человека (Кулагина И.Ю., Колюцкий В.Н., 2004).

Юность, по мнению В.И. Слободчикова, - завершающая стадия психологического этапа «персонализации», периода нахождения самоидентичности (Слободчиков В.И., Цукерман Г.А., 1996).

Главные психические новообразования юношеского возраста: глубокая рефлексия; развитое осознание собственной индивидуальности; формирование конкретных жизненных планов; готовность к самоопределению в профессии; установка на сознательное построение собственной жизни; постепенное «врастание» (вхождение) в различные сферы жизни и деятельности; развитие самосознания; активное формирование мировоззрения (Волков Б.С., 2006; Дарвиш О.Б., 2003; Кулагина И.Ю., Колюцкий В.Н., 2004). Благоприятному их формированию, так или иначе, способствует успешная коммуникация.

В юности особое значение имеет самоощущение, внутренняя душевная жизнь, которая приобретает отчетливые личные формы. У человека появляется интерес к самому себе не только как к индивиду или личности, но как к экзистенции, явлению более высокого порядка - воплощению предназначения свыше, реализации мирового закона. Проявляется самостоятельность, решительность, критичность и самокритичность, выраженное неприятие лицемерия, ханжества, грубости, с которыми они сталкиваются в процессе взаимодействия и общения с людьми (Сапогова Е.Е., 2005).

На данном этапе взросления у личности активно развивается интимно-личностное и профессиональное общение. Общение в юности приобретает особое значение, так как молодой человек в практическом взаимодействии с другими людьми в условиях разных видов деятельности на новом уровне своего умственного развития обретает возможность развивать социальные навыки делового общения. Наличие при этом развитой коммуникативной компетентности является необходимым условием. Сфера общения в юношеском возрасте имеет большое значение для развития личности, - что выражено в высокой значимости, для юношей и девушек, именно качественных характеристик процесса коммуникации. С точки зрения, например, Мухиной B.C., начав в отрочестве («подростничестве») созидание своей личности, начав сознательно строить способы общения, молодой человек продолжает этот путь совершенствования значимых для себя качеств в юности (Лисовский В.Т., Мухина B.C., Слепцов Н.С. и др., 2005). Юноша, стремясь к самоидентификации, продолжает открывать через постоянные рефлексии свою ускользающую сущность. Он остается легкоранимым - ироничный взгляд, меткое слово другого человека могут разом обезоружить молодого человека и сбить с него так часто демонстрируемый апломб (Кулагина И.Ю., Фромм Э., Эриксон Э. и др., 1999). Человек, обладающий сознанием, становится личностью в результате взаимодействия, общения с другими людьми. Высокий же уровень коммуникативной компетентности делает юношу более подготовленным и защищенным в условиях интенсивного межличностного общения.

Говоря о профессиональном общении, следует подчеркнуть то, что обязательным профессиональным качеством для каждого выпускника вуза должно стать умение работать с людьми. Кроме того, подготовка к общению должна стать неотъемлемой частью профессиональной подготовки широко образованного специалиста, а способность к организации профессионального общения одним из основных требований к современному специалисту. Подготовка компетентного специалиста, соответствующего требованиям сегодняшнего дня, наделенного качествами, знаниями, умениями, необходимыми для того, чтобы быть конкретно-способным и жизнеспособным, невозможна без построения на научной основе соответствующей системы обучения. Коммуникативная компетентность - это, прежде всего, опыт общения, поэтому формируется и актуализируется в условиях непосредственного человеческого взаимодействия, объективируется только в различных видах вербального и невербального поведения, в ходе специальной подготовки социальных педагогов, следовательно, должна совершенствоваться в динамике обучающей и развивающей межличностной среды. В процессе взаимодействия в студенческой среде часто возникают различного рода конфликты. Они могут происходить как внутри учебного заведения, так и за его пределами. Студенческие конфликты поражают своей масштабностью и своим разнообразием. Так как в современных студенческих группах единственной сферой совместной деятельности - демонстрации точек зрения членов группы и их столкновения, а значит, и возникновения конфликтов, - является общение, то это и определяет фактическое отсутствие объективной составляющей конфликтов и наличие значительного негативного эмоционального отношения оппонентов друг к другу. Причинами конфликтов в студенческих группах обычно являются личные антипатии, различие точек зрения на содержание групповых ценностей, а также состояние высокого психического напряжения членов группы. Но более всего они связаны с учебным процессом и с личными причинами социального и психологического характера (Андреев В.И., 1995).

В период нахождения студента в студенческое группе конфликты неизбежны. Проблематикой конфликтов занимались многие отечественные и зарубежные ученые - Козер Л., Вебер М., Дарендорф Р., Мэйо Э., Гришина Н.В., Анцупов А.Я., Шипилов А.И., Дмитриев А.В., Емельянов С.М., Кибанов А.Я., Дружинин В.В., Линчевский Э.Э. и др. Анализ различных подходов к понятию конфликта позволяет сделать вывод о том, что изучение этого феномена, его функций и особенностей очень актуально.

Существуют различные определения конфликта, но все они подчеркивают наличие противоречия, которое принимает форму разногласий, если речь идет о взаимодействии людей. В психологии пока нет общепризнанного определения конфликтов, их классификации. Само слово «conflictus» в переводе с латинского означает столкновение-столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия. Для продуктивного разрешения конфликтов, будущему специалисту необходимо сформированность соответствующих коммуникативных и социальных установок на общение. Под коммуникативными установками, подразумевается его, готовность вступить в контакт, ориентация на диалогическое общение, именно диалогическое, основанное на субъектно-субъектном принципе. Это объективное понимание партнера по общению, уважение его права на принятие собственного решения. Чтобы будущий специалист смог успешно реализовать эти установки, ему необходимо владеть вербальными и невербальными коммуникативными техниками - совокупностью средств и приёмов, используемых в процессе общения для достижения желаемых объектов, овладение которыми, в конечном итоге, характеризует его коммуникативные способности. Владение коммуникативной техникой общения - важный признак профессиональной пригодности. Профессионал должен уметь выслушать и понять, объяснить и доказать, спросить и ответить, убедить и переубедить, создать атмосферу доверчивости в беседе и делового настроения в общении, найти тонкий психологический подход к партнеру по общению, разрешить конфликт, снять напряжение.

Серьёзное, глубокое влияние на восприятие мира юношами и девушками оказывает то социальное пространство (микросоциум и макросоциум), в котором они живут. Здесь, в живом общении, познается жизнь и деятельность взрослых. Семья остается тем микросоциумом, где юноши и девушки себя чувствуют наиболее спокойно и уверенно. С родителями обсуждаются жизненные перспективы, главным образом - профессиональные. Жизненные планы юноши и девушки обсуждают и с преподавателями, и со своими взрослыми знакомыми, чье мнение для них важно, и, конечно, друг с другом (Ермолаева М.В., Кулагина И.Ю., Реан А.А. и др., 2009). Успешное решение вопросов касающихся жизненных планов будет напрямую зависеть от наличия развитых знаний и умений как компонентов коммуникативной компетентности. Их применение позволяет реализовать юноше эффективное общение в ходе взаимодействия с той или иной группой людей.

Большое, важное значение для развития личности в юношеском возрасте имеет общение со сверстниками. Оно является как бы специфическим каналом информации, особым вид межличностных отношений, а также одним из видов эмоционального контакта. В юношеском возрасте почти совсем преодолевается свойственная предшествующим этапам психоонтогенеза психологическая зависимость от взрослых, происходит утверждение социально-психологической самостоятельности личности, - чему способствует насыщенная коммуникация со сверстниками. В отношениях со сверстниками, наряду с сохранением коллективно-групповых форм общения, нарастает значение индивидуальных контактов и привязанностей (Кон И.С., Обозов Н.Н., Реан А.А. и др., 2007).

В юношеском возрасте становится актуальным поиск спутников жизни и единомышленников, возрастает потребность в сотрудничестве с людьми, укрепляются связи со своей социальной группой, появляется, возникает чувство интимности во взаимодействии с некоторыми людьми (Абрамова Г.С., Райс Ф., Сапогова Е.Е. и др.). Юношеская дружба уникальна, она занимает исключительное место среди других привязанностей. Однако, потребность в психологической (эмоционально-чувственной) интимности в юности практически «ненасыщаема», удовлетворить её крайне трудно. Повышаются требования к дружбе, усложняются её критерии. Юность считается «привилегированным возрастом» дружбы, но сами юноши полагают т.н. настоящую дружбу редко встречающейся (Колюцкий В.Н., Кулагина И.Ю. и др.). Эмоциональная напряженность дружбы в юношеском возрасте снижается при появлении («возникновении») любви. Юношеская любовь предполагает большую степень интимности, чем дружба, и она, что характерно, как бы включает в себя дружбу (Ермолаева М.В., Кулагина И.Ю., Кон И.С. и др.). Здесь очень важную роль играет присутствие развитого компонента коммуникативной компетентности, поскольку именно он включает эмпатию, эмоциональную отзывчивость, внимание к действиям партнера по общению и т.д. Они в свою очередь являются ключевыми в построении успешного общения в таком взаимодействии юноши.

Стоит отметить еще и то, что в юношеском возрасте, наряду с отмеченным выше, отмечаются две несколько противоположные тенденции в области общения и взаимодействия с другими людьми: расширение сферы общения - с одной стороны, и растущая индивидуализация, обособление от социума - с другой стороны (Гамезо М.В., Ермолаева М.В., Орлова Л.М., Петрова Е.А. и др.). Первая тенденция проявляется в стремлении к идентификации («уподоблению») с другими людьми. Это явление внешне проявляется в увеличении времени, которое «расходуется» на общение (3-4 часа в сутки в будни, 7-9 часов - в выходные и праздничные дни), в существенном расширении социального пространства («охвата») общения, и, наконец, в особом феномене, получившем название «ожидание общения», - выступающем в самом поиске его, в постоянной готовности к контактам (Дубровина И.В., Зацепин В.В., Мухина B.C., Прихожан А.М. и др.). Высокий уровень потребности в общении, проявляющийся в расширении его сферы и общих интересов, - объясняется активным физическим, умственным и социальным развитием юношей и девушек и, в связи с этим, расширением круга их познавательных интересов по отношению к окружающим людям и к окружающему миру в целом (Кулагина И.Ю., Реан А.А. и др.).

Юношеский возраст чрезвычайно значим для развития эмоциональной сферы человека. По мнению Якобсона это «критический» возраст, поскольку в это время закладываются основы эмоциональной жизни человека, которые станут фундаментом его эмоциональности в зрелые годы (Якобсон П.М., 1976). В юношеском возрасте происходит формирование общей эмоциональной направленности. Эмоциональная направленность связана с функционированием эмоции в качестве ценности, и только по этому признаку она отличается от морально-мировоззренческой. Общая эмоциональная направленность человека сказывается, прежде всего, в выборе им той сферы деятельности, которая наиболее соответствует этой направленности. Тип общей эмоциональной направленности личности, выступая в качестве одного из системообразующих факторов всей психологической структуры, накладывает отпечаток на многие особенности эмоциональной сферы человека. Эмоциональная же сфера, в свою очередь, оказывает свое воздействие на восприятие человеком окружающей действительности, на его мечты и планы, на выбор деятельности, на способы построения коммуникации с друзьями, любимыми (Додонов Б.И., 1987). Важным обстоятельством в этом вопросе является и возросшая в юношеском возрасте потребность в совместной деятельности («взаимодействии»): она во многом и находит своё удовлетворение в общении (Кулагина И.Ю., Ремшмидт X. и др.). В юности особенно возрастает необходимость, с одной стороны, в новом опыте, а с другой - в признании, в защищенности, в эмоциональной интимности. Это также определяет рост потребности юношества в общении с окружающими людьми, рост потребности быть принятыми ими, потребности быть признанными обществом (Кулагина И.Ю., Райс Ф. и др.).

Вторая закономерность, которая проявляет себя в общении в юности, - это психологическая тенденция к индивидуализации и к социальному обособлению. Об этой тенденции свидетельствует строгое разграничение юношеством природы (характера) взаимоотношений с окружающими, высокая избирательность в дружеских привязанностях, подчас максимальная требовательность к общению в диаде. Стремление к обособлению - это стремление оградить свой образующийся уникальный мир от вторжения сторонних и, даже, близких людей, для того, чтобы укрепить свое чувство личности, чтобы сохранить свою индивидуальность, реализовать свои притязания на признание. Обособление как средство удержания психологической дистанции при взаимодействии с другими людьми позволяет юношеству «сохранять свое лицо» на эмоциональном и рациональном уровне общения (Исаев Е.И., Кон И.С., Ливехуд Б., Мухина B.C., Слободчиков В.И., Эриксон Э. и др.). Это выражается в том, что в данном возрасте у юношей и девушек возникает и более точное регулирование чувств, в частности, более совершенное владение выражением своих чувств и настроений. Юноша умеет не только скрывать испытываемые им чувства, но и маскировать их, что непосредственно отражается в процессе общения. Так, взволнованность от встречи с небезразличным человеком он может маскировать ироническим смехом, застенчивость - развязными манерами и самоуверенным тоном, грусть - напускной веселостью.

Говоря о социально-психологических потребностях в уподоблении и в обособлении, надо так же меть в виду, что развитие личности (особенно - в юности) можно рассматривать как процесс двуединый. С одной стороны, это уподобление («сличение» с кем-то) себя другим людям в процессе общения (социально-психологическая идентификация), а с другой - «отличение» («отделение», «отчуждение») себя от других в чём-то, - в результате процесса обособления. Причём, в общении уподобление и обособление протекают, в юности, в тесном единстве между собой (Кулагина И.Ю., Мухина B.C., Эриксон Э. и др.) поскольку данные тенденции тесно взаимосвязаны.

Таким образом, процесс общения пронизывает все сферы жизни и деятельности человека в период «студенчества». Межличностное общение является основным условием формирования личности и обладает определенными характеристиками на каждом возрастном этапе. Для студентов юношеского возраста характерны следующие особенности общения: его самоценность, стремление к самовыражению и самопознанию, поиск благоприятных психологических условий взаимодействия и, в то же время, противоположные тенденции: с одной стороны,- потребность расширения сферы общения, с другой - индивидуализации. Данные особенности общения способствуют поиску юношами оптимальных средств для их реализации во взаимодействии с людьми. Наличие развитой коммуникативной компетентности является одним из условий, делающим реализацию данных особенностей возможной, а студентов более грамотными в общении и взаимодействии.

Проблема коммуникативной компетентности является актуальной как в отечественной, так и в зарубежной психологии. В зарубежной психологии она изучалась Б. Спицбергом, К. Данцигером, Дж. Равеном и др.; в отечественной психологии - Л.А. Петровской, Ю.М. Жуковым, Ю.Н. Емельяновым, С.В. Петрушиным, В.Н. Куницыной, Е.В. Сидоренко и др. Коммуникативная компетентность - сложное, многокомпонентное психологическое образование. Существует множество точек зрения относительно понимания её сущности. Однако большинство авторов рассматривают её, как способность человека устанавливать и совершать необходимые контакты с другими людьми. Коммуникативная компетентность является ключевой характеристикой личности, поскольку она необходима каждому и повышает как качество жизни отдельного человека, так и общества в целом.

Структура коммуникативной компетентности в исследованиях различных авторов очень разнообразна. Несмотря на многообразие авторских взглядов относительно структуры изучаемого понятия, на наш взгляд можно выделить три основных подхода. Первый подход включает такие структурные компоненты, как когнитивный, поведенческий и эмоциональный. Когнитивный компонент - это система коммуникативных знаний, способностей к пониманию ситуации, самого себя и партнера по общению. Эмоциональный компонент - это способность к проявлению эмоциональной отзывчивости, эмпатии, чувствительности к другому человеку, позитивное самоотношение и настрой на партнера по общению. Поведенческий компонент - это проявление коммуникативных умений и техник, применяемых в различных стандартных или нестандартных ситуациях общения. Во втором подходе исследователи характеризуют структуру коммуникативной компетентности через коммуникативные способности, коммуникативные знания, коммуникативные умения. Коммуникативные способности авторы представляют, как индивидуально-психологические свойства личности, отвечающие требованиям коммуникативной деятельности и обеспечивающие ее быстрое и успешное осуществление. Коммуникативные знания - это знания о том, что такое общение, каковы его виды, фазы, закономерности развития, знания о том, какие методы оказываются эффективными в отношении разных людей и разных ситуаций. Коммуникативные умения - умение грамотно организовать свою речь, умение получать обратную связь, умение гармонизировать внутренние и внешние проявления в процессе коммуникации. Третий подход представлен в работах Буртовой Н.Б. Она в структуре коммуникативной компетентности выделяет социально-психологический, индивидуально-психологический и психофизиологический уровни. Соответственно каждому уровню, на коммуникативную компетентность влияют процесс взаимодействия с окружающими людьми, особенности психических познавательных процессов и тип ВНД.

В литературе проблема типологии коммуникативной компетентности широко не освещена. Наиболее известными являются исследования Л.А.Петровской и Т.Ю. Осиповой. Л.А. Петровская рассматривает продуктивный и репродуктивный типы. Репродуктивный тип представляет собой использование стереотипных, однообразных коммуникативных схем, а продуктивный тип является полной противоположностью. Т.Ю. Осипова предлагает первичную и вторичную коммуникативную компетентность. Первичная основана на знании общепринятых норм и правил взаимодействия, навыках и усвоенных элементарных умениях устанавливать, поддерживать и результативно завершать процесс общения, проявлять эмпатию и способность к саморегуляции. Вторичная позволяет субъекту быть наиболее успешным в общении, благодаря наличию обширных знаний и способности совершенствовать свой коммуникативный опыт, вплоть до создания новых приемов, способов, тактик и стратегий общения.

Процесс общения пронизывает все сферы жизни и деятельности человека в период «студенчества». Межличностное общение является основным условием формирования личности и обладает определенными характеристиками на каждом возрастном этапе. Для студентов юношеского возраста характерны следующие особенности общения: его самоценность, стремление к самовыражению и самопознанию, поиск благоприятных психологических условий взаимодействия и, в то же время, противоположные тенденции: с одной стороны,- потребность расширения сферы общения, с другой - индивидуализации. Данные особенности общения способствуют поиску юношами оптимальных средств для их реализации во взаимодействии с людьми. Наличие развитой коммуникативной компетентности является одним из условий, делающим реализацию данных особенностей возможной, а студентов более грамотными в общении и взаимодействии. Также, коммуникативная компетентность должна являться одним из фундаментальных качеств в процессе становления профессионала, а коммуникативные знания, умения, навыки, обеспечить эффективное протекание коммуникативного процесса в профессиональной деятельности. Подготовка компетентного специалиста, соответствующего требованиям сегодняшнего дня, наделенного качествами, знаниями, умениями, необходимыми для того, чтобы быть конкретно-способным и жизнеспособным в условиях современного общества, при взаимодействии с разными категориями людей.

# 2. Эмпирическое исследование коммуникативной компетентности студентов с разными стратегиями реагирования в конфликте

.1 Организация исследования

Одной из немаловажных проблем современного общества стало неумение и неспособность людей устанавливать и поддерживать друг с другом адекватные личные и деловые взаимоотношения. Главная причина этого заключается в неумении людей общаться друг с другом, что обусловлено недостаточным развитием коммуникативной компетентности. Совершенствование формирования коммуникативной компетентности студентов вузов - одно из центральных инновационных направлений психологической теории и практики. Оно обусловлено социокультурными процессами современности, изменениями масштабов коммуникации, демократизацией профессиональной и личной жизнедеятельности людей, негативным влиянием на молодых людей языка интернета и других средств массовой информации, снижением общего уровня культуры людей, нравственной и речевой вседозволенностью. Коммуникативная компетентность - необходимое условие социального существования человека. Современные условия модернизации российского общества, актуализируют востребованность развития коммуникативной компетентности студентов различных специальностей, как условие их успешной личностной и профессиональной самореализации. Коммуникативная компетентность - один из важных компонентов профессиональной компетентности выпускников ВУЗов, которым, так или иначе, независимо от получаемой профессии, предстоит работать с людьми, а следовательно, общаться с ними и использовать речь как средство взаимодействия.

В данном исследовании используются такие понятия как коммуникативная компетентность, стратегии поведения в конфликте. Исходя из целей исследования и соглашаясь с мнением Петровской Л.А. и Жукова Ю.М. коммуникативную компетентность мы будем отождествлять с «компетентностью в общении». Исследователи определяют её как «совокупность знаний и умений, обеспечивающих успешное протекание процесса общения». Стратегии поведения в конфликтной ситуации связаны с главным источником конфликта - различием интересов и ценностных ориентаций взаимодействующих субъектов. Стратегия поведения любого человека в конфликте определяется: мерой удовлетворения собственных интересов; активностью или пассивностью действий; мерой удовлетворения интересов другой стороны; индивидуальными или совместными действиями.

Целью нашего исследования является изучение проблемы коммуникативной компетентности студентов с разными стратегиями поведения в конфликте.

Объектом нашего изучения является коммуникативная компетентность.

В качестве предмета исследования выступает коммуникативная компетентность студентов с разными стратегиями поведения в конфликтах.

Гипотеза: существует взаимосвязь между коммуникативной компетентностью студентов и их стратегиями поведения в конфликте. Чем более развита коммуникативная компетентность, тем конструктивнее стратегия поведения в конфликте.

В ходе эмпирического исследования были определены такие задачи:

. Исследовать уровень коммуникативной компетентности и коммуникативных умений студентов.

. Определить особенности операционального и эмоционально-волевого компонентов коммуникативной компетентности.

. Изучить коммуникативный контроль в общении студентов.

. Выявить статистические различия между юношами и девушками.

. Определить особенности стратегии поведения в конфликтной ситуации у студентов.

. Выявить специфику связи составляющих коммуникативной компетентности и способов регулирования конфликтов у студентов.

Экспериментально-психологическое исследование проводилось на базе ОГУ, ОГАУ, Госуниверситета - УНПК. Общее количество испытуемых 60 студентов (30 девушек, 30 юношей 17-21 г.).

Для реализации поставленных задач были использованы следующие методы и методики исследования:

. «Тест коммуникативных умений Михельсона» (перевод Ю.З. Гильбуха)

. Шкала «Техника общения» Н.Д. Творогова

. «Тест на оценку самоконтроля в общении» (М. Снайдера).

. «Предпочитаемые стратегии поведения в конфликте» (методика К.Томаса в адаптации Гришиной Н.Г.).

. t-критерий Стьюдента

. Метод ранговой корреляции Спирмена

. Метод анализа и интерпретации результатов

Исследование включало 3 этапа.

Первый этап. Осуществлялось исследование уровня коммуникативной компетентности и коммуникативных умений студентов; определение особенностей операционального и эмоционально-волевого компонентов коммуникативной компетентности; изучение коммуникативного контроля в общении. Для этого нами использовался «Тест коммуникативных умений Михельсона» (перевод Ю.З. Гильбуха). Он направлен на определение уровня коммуникативной компетентности и качества сформированности основных коммуникативных умений. Опросник включает 27 вопросов, представляющих 5 различных типов коммуникативных ситуаций. По каждому из 27 вопросов предлагается 5 вариантов возможных реакций. Испытуемому необходимо выбрать один, присущий именно ему способ поведения в данной ситуации. Тест призван дать ответ на вопрос об уровне своей коммуникативной культуры. Он дает возможность сделать это каждому желающему в индивидуальном порядке, в форме самопроверки.

Также в работе нами был использован «Тест на оценку самоконтроля в общении» М. Снайдера. Он направлен на оценку самоконтроля в общении. Он содержит 10 предложений, в которых описываются реакции на некоторые ситуации. Испытуемый должен каждое из них оценить как верное или неверное по отношению к себе. С помощью данного теста, возможно, выявить различия в самоконтроле и экспрессивном поведении. Он определяет индивидуальные различия в управлении впечатлением, гибкостью поведения во взаимодействии с другими людьми; вид социального регулирования в ответ на реакцию других людей, тенденцию отслеживать собственное поведение с целью произвести желаемое впечатление в ответ на реакции других людей.

Третья методика - Шкала «Техника общения». Автор: Н.Д. Творогова. Методика позволяет выявить особенности развития операционального и эмоционально-волевого компонентов коммуникативной компетентности. Испытуемому необходимо по пяти бальной шкале (где 0-полное отсутствие характеристики, а 5 - максимальная её выраженность) оценить свои способности. Применение данной методики позволяет также изучить уровень развития коммуникативных умений, действий и операций применяемых в процессе общения. В дальнейшем полученные результаты могут применяться также для прогнозирования, например, вхождения в коллектив, успешности совместной деятельности пр. (Творогова Н.Д., 1992). Для выявления половых особенностей компонентов коммуникативной компетентности студентов применялся t-критерий Стьюдента.

На втором этапе выявлялись особенности стратегий поведения в конфликтной ситуации у студентов. Была использована методика К. Томаса в адаптации Гришиной Н.Г. Она предназначена для измерения личностной предрасположенности к той или иной тенденции поведения в конфликтной ситуации. Методика содержит 30 пар вариантов поведения в конфликтной ситуации. Испытуемому необходимо выбрать один из двух вариантов. Методика определяет типические способы реагирования человека на конфликтные ситуации, выявляет тенденции его взаимоотношений в сложных условиях. Эта методика позволяет выяснить, насколько человек склонен к соперничеству и сотрудничеству в коллективе сотрудников, в школьном классе или студенческой группе, стремится ли он к компромиссам, избегает конфликтов или, наоборот, старается обострить их. С помощью данной методики можно также оценить степень адаптации каждого члена того или иного коллектива к совместной деятельности. При помощи t-критерия Стьюдента были выявлены половые особенности реагирования в конфликте у студентов.

Целью третьего этапа было установление взаимосвязи между показателями составляющих коммуникативной компетентности и стратегиями поведения в конфликте. Для этого использовался метод ранговой корреляции Спирмена. Были установлены статистически значимые корреляционные связи между результатами по методике К. Томаса « предпочитаемые стратегии поведения в конфликте» в адаптации Н. Г. Гришиной и «Тестом коммуникативных умений» Л. Михельсона; между методикой М. Снайдера и Н.Д. Твороговой.

# 2.2 Качественный анализ данных исследования коммуникативной компетентности студентов

Для диагностики уровня коммуникативной компетентности и качества сформированности основных коммуникативных умений был использован «Тест коммуникативных умений» Л. Михельсона (перевод и адаптация Ю.З. Гильбуха). Полученные данные свидетельствуют о преобладании у студентов компетентного стиля (13,16) общения по сравнению с зависимым (7,98) и агрессивным (5,83) стилями.

Таблица 1. Средние тестовые показатели по методике Л. Михельсона

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Тип реагирования | Среднее значение | у |
| Зависимый | 7,98 | 2,42 |
| Компетентный | 13,16 | 1,41 |
| Агрессивный | 5,83 | 3,41 |

Из 5 типов коммуникативных ситуаций, выделенных автором, студенты в 4 проявляют компетентный стиль. Это такие ситуации как: ситуации, в которых требуется реакция на положительные и отрицательные высказывания партнера, ситуации, в которых к студенту обращаются с просьбой и ситуации, в которых требуется проявление эмпатии. В ситуации беседы, большинство студентов проявляют зависимый стиль общения.

Преобладание компетентного стиля может быть обусловлено тем, что в таком возрасте человек испытывает интерес к установлению межличностных контактов, проявляет инициативу в коммуникативном взаимодействии. Однако, ещё слабо представляет его стратегию, вследствие чего не всегда достигает цели. К студенческому возрасту, молодые люди имеют достаточный объем знаний коммуникативных норм, правил поведения в общении. Признают значимость ценности личности партнера по общению. Обладают такими качествами, как доброта, эмпатия, понимание, уважение, но в критической ситуации общения может потерять самообладание. Реагируют на чувства партнера по общению, лежащие на поверхности, но могут ошибаться в их интерпретации. Однако у них может быть затруднена спонтанность самовыражения; наблюдается трудность в прогнозировании развития отношений между людьми, в установлении отношений сотрудничества. При самоконтроле и самооценке коммуникативных действий они могут быть не всегда объективны, и как результат - демонстрирование некомпетентного стиля общения.

Уровень развития зависимого стиля общения в среднем у студентов понижен (7,98). Таким образом, можно предположить, что взгляды студентов зависимы от оценок других, их поведение подвержено влиянию других людей в ситуации общения. Это может быть связано с тем, что современные юноши и девушки с данным стилем общения обладают некоторой психической незрелостью. Чаще это проявляется в недостаточной их самостоятельности в действиях и поступках, незрелости суждений. В среднем уровень агрессивного стиля общения у студентов является низким (5,83). Следовательно, чаще студенты имеют тенденцию избегать проявления резкости, раздражения, гнева, категоричности суждений, негативных оценок людей и событий, которые могут задевать других людей. Вероятнее всего, причиной этому является высокая значимость общения в данный возрастной период, в частности качественных характеристик процесса коммуникации.

При помощи t-критерия Стьюдента были выявлены половые различия в средних тестовых показателях, которые отражены в таблице 2.

Таблица 2. Показатели статистических различий в типах реагирования на различные ситуации между студентами-юношами и студентами-девушками по методике Л. Михельсона

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Тестовые показатели | Зависимость | Компетентность | Агрессивность |
|  | юноши | девушки | юноши | девушки | юноши | девушки |
|  | 8,8 | 7,17 | 10 | 16,3 | 8,15 | 3,5 |
| t | 2,2 | 5,9 | 5,2 |

Итак, девушки в большей степени придерживаются компетентного стиля общения в различных жизненных ситуациях. Возможно, это связано с тем, что женщины более эмоциональны, менее агрессивны, более разговорчивы, чем мужчины. А так же девушки более гибки и вариативны в общении, тогда как юноши чаще используют шаблонные типы взаимодействия и в меньшей степени владеют приемами и способами общения (О. А. Тырнов, 1996).

В разговорах женщины концентрируются на отношениях между людьми, для них важно не только установить контакт, но и поддерживать его в дальнейшем общении. Преобладание агрессивности и зависимости в общении у студентов мужского пола по сравнению с женским, может быть обусловлено гендерными ролями, которые поощряют проявление мужчинами агрессии в некоторых формах. Так же, по мнению Ш. Берна, мужчин нередко принуждают к агрессии окружающие, ставя под сомнение их общественное положение или самоуважение.

Другая методика, используемая в работе, М. Снайдера «Тест на оценку самоконтроля в общении». Полученные средние результаты отражены в Таблице 3.

Таблица 3. Средние показатели самооценки уровня контроля в общении по методике М. Снайдера

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Уровень коммуникативного контроля | Среднее значение | у |
| Низкий коммуникативный контроль | 2,38 | 0,7 |
| Средний коммуникативный контроль | 4,66 | 0,83 |
| Высокий коммуникативный контроль | 7,88 | 0,66 |

Итак, по мнению студентов, большинство из них имеет высокий коммуникативный контроль (7,88). Он позволяет людям легко входить в любую роль, гибко реагировать на изменение ситуации, хорошо ее чувствовать. Такие люди даже в состоянии предвидеть впечатление, которое они произведут на окружающих. Возможно, так происходит из-за того, что в студенческом возрасте идет активное становление индивидуально-личностных свойств человека, его самосознания, самооценки, развитие рефлексии значимой в социальной среде - общение с другими. Все это обусловлено усилением личностного контроля, самоуправления. Внешний мир начинает восприниматься «через себя». Возрастает волевая регуляция (развивается внутренний локус контроля). Ярко проявляется стремление к самоутверждению (Абрамова Г.С., 2006).

Значительная часть студентов считают, что их коммуникативный контроль находится на среднем уровне развития (4,66). Это позволяет им быть искренними, но не сдержанными в своих эмоциональных проявлениях. Однако, люди с таким уровнем коммуникативного контроля в основном считаются в своем поведении с окружающими людьми.

Меньшую часть в исследовании представляют студенты, полагающие, что их коммуникативный контроль развит на низком уровне (2,38). Поведение таких людей часто устойчиво, и они не считают нужным изменяться в зависимости от ситуаций. Однако, они способны к искреннему самораскрытию в общении. Некоторые считают «неудобными» таких людей в общении по причине их прямолинейности. Такое поведение молодых людей и девушек с данным уровнем коммуникативного контроля может быть связанно с их непосредственностью и открытостью.

Таблица 4. Показатели статистических различий в показателях уровня коммуникативного контроля

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Уровень коммуникативного контроля | Низкий коммуникативный контроль | Средний коммуникативный контроль | Высокий коммуникативный контроль |
|  | юноши | девушки | юноши | девушки | юноши | девушки |
|  | 2,67 | 2 | 4,69 | 4,63 | 8 | 7,75 |
| t | 1,6 | 0,2 | 0,4 |

Таким образом, статистически значимых различий в самооценке уровня самоконтроля в общении между юношами и девушками нами установлено не было.

С помощью методики Н. Д. Твороговой были изучены особенности операционального и эмоционально-волевого компонентов коммуникативной компетентности. Средние данные отражены в Таблице 5.

Таблица 5. Средние тестовые показатели по методике Н.Д. Твороговой

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Коммуникативные умения | Среднее значение | у |
| 1.  | Умение начать разговор, найти общую тему | 3,4 | 1,03 |
| 2.  | Способность длительное время поддерживать разговор | 3,6 | 0,88 |
| 3.  | Понимание чувств и намерений другого человека | 3,6 | 1,05 |
| 4.  | Умение воздерживаться от категорических суждений при оценке других | 3,3 | 1,22 |
| 5.  | Умение выслушать собеседника | 4,2 | 0,78 |
| 6.  | Умение выйти из общения, не обижая других | 3,9 | 0,63 |
| 7.  | Приветливость | 4 | 0,79 |
| 8.  | Хорошие манеры в общении | 3,9 | 0,64 |
| 9.  | Тактичность | 3,8 | 0,78 |
| 10.  | Умение точно и ясно высказать свои мысли | 3,8 | 0,82 |
| 11.  | Мимическая подвижность лица | 3,9 | 0,68 |
| 12.  | Соответствие жестов ситуации | 3,8 | 0,9 |
| 13.  | Соответствие мимики ситуации | 3,7 | 0,89 |
| 14.  | Умение одеваться в соответствии с ситуацией | 4 | 0,62 |
| 15.  | Соответствие интонации речи её смыслу | 4,2 | 0,84 |
| 16.  | Умение при желании включиться в начатую другими работу | 3,8 | 0,87 |

Полученные данные свидетельствуют о достаточном уровне сформированности операционального и эмоционально-волевого компонентов коммуникативной компетентности у студентов. Так, нами были исследованы следующие составляющие: умения вести беседу (умение выслушать собеседника (4,2), умение выйти из общения, не обижая других (3,9), умение точно и ясно высказать свои мысли (3,8), способность длительное время поддерживать разговор (3,6), умение начать разговор, найти общую тему (3,4)); адекватность проявления тех или иных умений (соответствие интонации речи её смыслу (4,2), умение одеваться в соответствии с ситуацией (4), соответствие жестов ситуации (3,8), соответствие мимики ситуации (3,7)); умения правильного взаимодействия в общении (приветливость (4), хорошие манеры в общении (3,9), тактичность (3,8)); мимическая подвижность лица (3,9), умение при желании включится в начатую другими работу (3,8), понимание чувств и намерений другого человека (3,6), умение воздерживаться от категорических суждений при оценке других (3,3). Исходя из полученных данных, мы видим, что большинство способностей развиты на уровне выше среднего. Близко к высокому уровню развития находятся хорошие манеры в общении (3,9), умение выйти из общения, не обижая других (3,9) и мимическая подвижность лица (3,9). Высокого уровня развития достигают умение выслушать собеседника (4,2), соответствие интонации речи её смыслу (4,2), приветливость (4) и умение одеваться в соответствии с ситуацией (4). Хорошее развитие данных коммуникативных умений возможно связанно со значимостью общения в студенческом возрасте, пониманием его особой важности. Ведь общение со сверстниками в юношеском возрасте - это специфический канал информации, особый вид межличностных отношений, а также один из видов эмоционального контакта. Также, достаточная сформированность коммуникативных умений может быть связана с широкими социальными контактами и как следствие с хорошей коммуникативной практикой. А так же с глубокими знаниями в области психологии, которая является неотъемлемой частью профессиональной подготовки студентов.

Применив в исследовании t-критерий Стьюдента были выявлены следующие половые различия в уровне развития таких компонентов коммуникативной компетентности, как операциональный и эмоционально-волевой.

Таким образом, юноши обладают большей мимической подвижностью лица, чем девушки. Адекватность их жестов ситуации также выше, чем у девушек.

Мы полагаем, что это связано с тем, что компетентность больше присуща юношам, чем девушкам. Мы считаем, что мужское общение характеризуется большей эмоциональной сдержанностью и стремлением к доминированию, ему более свойственен креативный и рациональный способы взаимодействия, в которых важна адекватность жестов и мимическая подвижность.

Статистически значимые различия были установлены в понимании чувств и намерений другого человека. У девушек данное умение более развито, чем у юношей. Возможно, это обусловлено тем, что для девушек взаимодействие с другим человеком и вообще взаимоотношения имеют большую субъективную значимость, следствием чего является большее развитие у девушек, чем у юношей социально-перцептивных способностей: девушки тоньше улавливают состояние другого человека по изменениям в тембре голоса и других экспрессивных проявлениях.

Таким образом, в процессе исследования нами было установлено, что ведущим у студентов является компетентный стиль общения, большинству из них присущ высокий коммуникативный контроль и хорошо развитые операциональный и эмоционально-волевой компоненты коммуникативной компетентности. В наименьшей степени у студентов проявился зависимый стиль общения и средний коммуникативный контроль. Менее выявленными оказались агрессивный стиль общения и низкий коммуникативный контроль. Также, нами было установлено, что юноши более склонны к проявлению зависимости и агрессивности в процессе общения. Их мимика и жестовая адекватность более выражены, чем у девушек.

# 2.3 Качественный анализ данных исследования особенностей стратегии поведения в конфликтной ситуации

С целью изучения у студентов стратегий поведения в конфликтной ситуации был использован опросник К. Томаса «Предпочитаемые стратегии поведения в конфликте» (адаптированный вариант Н.В. Гришиной).

В ходе исследования было выявлено, что одной из ведущих стратегий поведения в конфликтной ситуации у студентов, является компромисс (6,97).

Таблица 6. Средние показатели особенностей стратегии поведения в конфликтной ситуации

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Стратегия поведения в конфликтной ситуации | Среднее значение | у |
| Соперничество  | 5,1 | 2,14 |
| Сотрудничество  | 6,1 | 1,5 |
| Компромисс  | 6,97 | 1,3 |
| Избегание  | 6,25 | 1,4 |
| Приспособление  | 5,75 | 1,42 |

Эта стратегия поведения для осторожных, рационально мыслящих людей, ориентированных на сохранение стабильных социальных отношений в ущерб общей цели и задачам. Люди с такой стратегией стремятся примирить противоречивые интересы разных партнеров со своими собственными. Противоречие, вызвавшее конфликт, не разрешается, а маскируется и временно загоняется внутрь с помощью частичных уступок и жертв со стороны каждого участника конфликта. Тактика данной стратегии - постепенное сближение интересов и сведение их к общему балансу сил и потребностей, что возможно только в случае, если остальные участники готовы идти на уступки. Компромисс требует от человека ясного понимания ситуации и способности отслеживать развитие событий, что требует хорошо развитого интеллекта и адекватной высокой самооценки.

Следующей по значимости выступает такая стратегия поведения, как избегание (6,25). Данная стратегия ориентированна на сохранение статуса своего «Я». Поэтому является наиболее социально пассивной, сводящейся обычно к непризнанию наличия внешнего конфликта. Тактика субъекта с такой стратегией поведения сводится к уменьшению значимости событий, вызвавших конфликт. Может проявляться в способности ускользнуть, уйти из конфликтной ситуации. Эта стратегия поведения не дает возможности разрешить противоречие, лежащее в основе конфликта, так как личность порой не признает вообще эти противоречия как реально существующие. Избегание может быть свойственно людям со сниженной самооценкой и недостаточно развитым социальным интеллектом. Оно также может порождать усиление внутренних конфликтов.

Не менее важной стратегией поведения в конфликте является сотрудничество (6,1). Оно направлено на разрешение противоречий, лежащих в основе конфликта. Характеризуется тем, что субъект конфликта ориентирован на разрешение задачи, а не на социальные отношения и может в связи с этим жертвовать своими ценностями ради достижения общих целей. Как правило, данная стратегия характерна для неформальных лидеров, способных регулировать и контролировать поведение не только других людей, но и свое собственное. Это возможно благодаря тому, что в системе мотиваций доминирующую позицию занимает мотив достижения цели с хорошим развитием социального волевого контроля.

Менее в процессе конфликтного взаимодействия используется такая стратегия поведения, как приспособление (5,75). Стратегия, ориентированная на сохранение социальных отношений. Субъект осознает наличие внешнего конфликта и пытается к нему приспособиться с помощью различных тактик. Противоречие, вызвавшее конфликт, как бы снимается с помощью уступок со стороны индивида со стратегией приспособления. Если внешний конфликт развивается без временного дефицита, то эта стратегия может быть вполне эффективной. Однако слишком частое применение данной стратегии, независимо от содержания ситуации, лишает его носителя инициативы и способности к активным социальным действиям, что рано или поздно приводит к возрастанию напряженности внутренних конфликтов и всем вытекающим из этого последствиям.

Наименее используемой стратегией поведения в конфликте является соперничество (5,1). Соперничество часто вызывает максимальное сопротивление у партнеров по общению, так как противоречие разрешается в одностороннем порядке. Это наиболее опасная стратегия поведения, который может перевести внешний конфликт в прямую конфронтацию и столкновение с применением силы. Индивид, демонстрирующий соперничество как стратегию поведения, как правило, озабочен отношением к себе со стороны окружающих и стремится во всех ситуациях выглядеть победителем. Можно допустить, что при этой стратегии поведения проявляется адекватное завышение самооценки, сохранение которой удается с помощью использования определенных форм психологической защиты.

При применении t-критерия Стьюдента нами были выявлены половые различия у студентов в особенностях стратегий поведения в конфликтной ситуации. Полученные данные представлены в таблице 7.

Таблица 7. Показатели статистических различий в особенностях стратегий поведения в конфликтной ситуации между студентами-юношами и студентами девушками по методике К. Томаса

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Стиль поведения в конфликтной ситуации | Соперничество | Сотрудничество | Компромисс | Избегание | Приспособление |
|  | юноши | девушки | юноши | девушки | юноши | девушки | юноши | девушки | юноши | девушки |
|  | 6 | 4,14 | 5,63 | 6,57 | 6,5 | 7,47 | 6,13 | 6,37 | 5,8 | 5,73 |
| t | 3,5 | 2 | 2,4 | 0,5 | 0,1 |

Таким образом, юноши в большей степени применяют такую стратегию поведения в конфликте как соперничество. Скорее всего, это связано с образом мужчины, который складывался у людей веками. Стереотипные представления об образе мужчин касаются как личностных черт, так и особенностей их поведения. Мужчине чаще приписывается различный набор качеств. Это и агрессивность, доминантность, независимость и предприимчивость, легкость в принятии решений и т.д. чаще всего, мужчина ориентирован на то, чтобы достигнуть своей цели, определить социальный статус, получить власть, победить в конкурентной борьбе, успешно достигнуть итоговой черты. Все это может доказывать выявленные статистические различия в исследовании.

Девушки более склонны к проявлению компромиссной и сотруднической стратегии поведения в конфликте. Это также может быть связано со сложившимся женским образом в общественном сознании. Типичный женский образ, включает социальные и коммуникативные умения, теплоту и эмоциональную поддержку. О женщинах чаще говорят как о зависимых, кротких, слабых, боязливых, эмоциональных, чувствительных, нежных, мечтательных и суеверных. Женщины более направлены на правильное установление контакта и удержание дальнейшего социального взаимодействия.

Таким образом, исследование показало, что студенты более склонны к компромиссной стратегии поведения в конфликте, избеганию и сотрудничеству. Наименее значимыми оказались соперничество и приспособление. Нами было установлено, что юноши более склонны к соперничеству, а девушки к компромиссу и сотрудничеству. Возможно, это обусловлено сложившимися представлениями в общественном сознании существующих стереотипов в отношении образов мужчин и женщин.

# 2.4 Анализ взаимосвязи составляющих коммуникативной компетентности и способов реагирования в конфликтах у студентов

Задачей пятого этапа исследования было установление взаимосвязей между составляющими коммуникативной компетентности и стратегиями поведения в конфликте. Для этого использовался метод ранговой корреляции Спирмена. Были установлены статистически значимые корреляционные связи между результатами по методикам Л. Михельсона («Тест коммуникативных умений» перевод Ю.З. Гильбуха) и К. Томаса («Предпочитаемые стратегии поведения в конфликте» в адаптации Н.Г. Гришиной).

Таблица 8. Показатели статистически значимых корреляционных связей между методикой К. Томаса и Л. Михельсона

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Стратегия поведения Стиль общения | Соперничество | Сотрудничество | Компромисс | Избегание | Приспособление |
| Зависимость | -  | - | 0,28\* | - | - |
| Компетентность | -  | - | 0,374\*\* | - | - |
| Агрессивность | 0,277\* | - | - | - | - |

Итак, обнаружены значимые корреляционные связи между такой стратегией поведения в конфликте как компромисс и такими стилями общения как «компетентный» (0,374) и «зависимый» (0,28). Скорее всего, чем больше у испытуемых выражен компромисс, тем больше выражен компетентный и зависимый стиль общения. Компромисс как стратегия поведения в конфликте подразумевает учет своих позиций и позиций партнера по общению, следовательно, и предполагает реализацию более гибкой позиции в общении, ориентированной, прежде всего на партнера по общению.

Также, обнаружена связь между склонностью к «агрессивному» стилю общения и такой стратегией поведения в конфликте, как «соперничество» (0,277). Таким образом, испытуемые именно с агрессивным стилем конфликт будут решать путем соперничества. Можно предположить, что выявленная взаимосвязь вполне логична. Скорее всего, чтобы добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому, т.е., путем соперничества, необходима склонность и проявление агрессии.

Были установлены позитивные корреляции между высоким уровнем коммуникативного контроля и такими стратегиями поведения в конфликте как «компромисс» (0,428), «приспособление» (0,32), «соперничество» (0,318) и «сотрудничество» (0,312). Т.е., вероятнее всего у респондентов с высоким уровнем коммуникативного контроля конфликт будет разрешаться либо по пути компромисса, либо соперничества, либо сотрудничества. Высокий уровень развития коммуникативного контроля позволяет человеку четко осознавать свои действия и поступки. Следовательно, можно предположить, что молодые люди в процессе конфликта делают сознательный выбор той или иной своей позиции.

Также, была выявлена связь между низким уровнем развития коммуникативного контроля и «избеганием» (0,486) как стратегией поведения в конфликте. Следовательно, данные испытуемые вероятнее всего будут избегать ответственности за принятие решений в ситуации конфликта, будут его отрицать, не замечая сложившихся разногласий.

Также существуют положительные взаимосвязи, выявленные между результатами по методике К. Томаса и Н.Д. Твороговой.

Итак, нами были установлены позитивные корреляционные связи между сотрудничеством и такими коммуникативными умениями как тактичность (0,334), приветливость (0,286) и способностью длительное время поддерживать разговор (0,278). Следовательно, мы полагаем, что чем более выражено сотрудничество как стратегия поведения в конфликте, тем более будут выражены при этом тактичность, приветливость и способность длительное время поддерживать разговор. Скорее всего, потому что, сотрудничество как стратегия поведения предполагает открытое обсуждение проблемы для принятия совместного решения, удовлетворяющего интересы обеих сторон. Наличие при этом данных умений по нашему мнению является необходимостью.

Так же положительные корреляции нами были установлены между, такой стратегией поведения в конфликте, как компромисс и мимической подвижностью лица (0,258). Мы полагаем, что связь между этими аспектами обусловлена различными личностными особенностями свойственными человеку, использующему данную стратегию поведения в конфликте (в частности высокую эмоциональность).

Значимые корреляционные связи нами были обнаружены между такой стратегией поведения как приспособление и адекватностью интонации речи её смыслу (0,336) и умением точно и ясно высказать свои мысли (0,284).

Таким образом, исследование показало, что существуют взаимосвязи между составляющими коммуникативной компетентности и способами реагирования в конфликтах у студентов. В частности, были выявлены устойчивые корреляционные связи между альтернативным решением

Таблица 9. Показатели статистически значимых корреляционных связей между методикой К. Томаса и Н.Д. Твороговой

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Стратегия поведения Коммуникативные умения | Соперничество | Сотрудничество  | Компромисс  | Избегание  | Приспособление  |
| Умение начать разговор, найти общую тему | - | - | - | - | - |
| Способность длительное время поддерживать разговор | - | 0,278\* | - | - | - |
| Понимание чувств и намерений другого человека | - | - | - | - | - |
| Умение воздерживаться от категорических суждений при оценке других | - | - | - | - | - |
| Умение выслушать собеседника | - | - | - | - | - |
| Умение выйти из общения, не обижая других | - | - | - | - | - |
| Приветливость  | - | 0,286\* | - | - | - |
| Хорошие манеры в общении | - | - | - | - | - |
| Тактичность  | - | 0,334\* | - | - | - |
| Умение точно и ясно высказывать свои мысли | - | - | - | - | 0,284\* |
| Мимическая подвижность лица | - | - | 0,258\* | - | - |
| Соответствие жестов ситуации | - | - | - | - | - |
| Соответствие мимики ситуации | - | - | - | - | - |
| Умение одеваться в соответствии с ситуацией | - | - | - | - | - |
| Соответствие интонации речи её смыслу | - | - | - | - | 0,336\*\* |
| Умение при желании включиться в начатую другими работу  | - | - | - | - | - |

Так же, между тем, когда человек стремится удовлетворить только свой интерес в конфликте (соперничество) и проявление деструктивного поведения в общении.

Также, нами было установлено, что молодые люди, умеющие хорошо контролировать себя в общении способны делать осознанный выбор различных стратегий поведения в конфликте. А так же, нами было установлено, что избегание как стратегию поведения в конфликте используют студенты, менее включенные в коммуникативную ситуацию.

Выявлено, что чем выше уровень развития такие коммуникативных умений как тактичность, приветливость, способность длительное время поддерживать разговор, тем больше студенты используют сотрудничество как стратегию реагирования в конфликте.

Молодые люди с наиболее высоким уровнем развития речи чаще урегулируют конфликт путем стратегии приспособления. При этом они наиболее адекватно применяют речь в процессе взаимодействия.

Ведущим у студентов является компетентный стиль общения, большинству из них присущ высокий коммуникативный контроль и хорошо развитые операциональный и эмоционально-волевой компоненты коммуникативной компетентности. В наименьшей степени у студентов проявился зависимый стиль общения и средний коммуникативный контроль. Менее выявленными оказались агрессивный стиль общения и низкий коммуникативный контроль. Также, нами было установлено, что юноши более склонны к проявлению зависимости и агрессивности в процессе общения. Их мимика и жестовая адекватность более выражены, чем у девушек. Девушки же более склонны проявлять компетентность и эмпатичность.

Исследование показало, что студенты более склонны к компромиссной стратегии поведения в конфликте, избеганию и сотрудничеству. Наименее значимыми оказались соперничество и приспособление. Нами было установлено, что юноши более склонны к соперничеству, а девушки к компромиссу и сотрудничеству. Возможно, это обусловлено сложившимися представлениями в общественном сознании существующих стереотипов в отношении образов мужчин и женщин.

Существуют взаимосвязи между составляющими коммуникативной компетентности и способами реагирования в конфликтах у студентов. В частности, были выявлены устойчивые корреляционные связи между альтернативным решением конфликта (компромисс) и гибкостью в установлении и поддержании нужного контакта; подверженностью чужому влиянию, между соперничеством и проявлением деструктивного поведения в общении.

Также, нами было установлено, что молодые люди, умеющие хорошо контролировать себя в общении, способны делать осознанный выбор различных стратегий поведения в конфликте. А так же, нами было установлено, что избегание как стратегию поведения в конфликте используют студенты, менее включенные в коммуникативную ситуацию.

Выявлено, что чем выше уровень развития такие коммуникативных умений как тактичность, приветливость, способность длительное время поддерживать разговор, тем больше студенты используют сотрудничество как стратегию реагирования в конфликте.

Молодые люди с наиболее высоким уровнем развития речи чаще урегулируют конфликт путем стратегии приспособления. При этом они наиболее адекватно применяют речь в процессе взаимодействия.

На основе выше полученных эмпирических данных, мы разработали психолого-педагогические рекомендации.

В процессе исследования нами были выявлены как высокие, так и низкие показатели уровня развития коммуникативной компетенотности у студентов. Для развития коммуникативной компетентности студентов у которых в процессе исследования были получены низкие результаты и для совершенствования уже имеющихся навыков у студентов с более высокими результатами, мы рекомендуем включать юношей и девушек в специально разработанную нами программу занятий. Целью данной программы является повышение уровня коммуникативной компетентности у студентов. Для решения заданной цели, были определены следующие задачи:

. Знакомство участников друг с другом;

. Развить доверие и чуткость;

3. Создать атмосферу сотрудничества;

. Научиться определять эмоции другого человека и контролировать свои;

. Сформировать единство в поведенческой сфере: развитие навыков и умений взаимодействия; сотрудничества, согласования действий в решении групповых проблем;

. Сплочение группы;

. Проявить свою индивидуальность и научиться ценить индивидуальность других.

Данная программа направлена на повышение уровня развития коммуникативной компетентности. Она способствует формированию единства в поведенческой сфере, развитию навыков и умений взаимодействия, сотрудничества.

Заключение

Наше исследование было посвящено изучению проблемы коммуникативной компетентности студентов с разными стратегиями реагирования в конфликте. Одной из основных задач нашего исследования выступил теоретический анализ проблемы коммуникативной компетентности. Для ее решения нами был произведен анализ подходов в к проблеме коммуникативной компетентности в психологии. Была рассмотрена её структура, типология, представлены особенности коммуникативной компетентности студентов. Изучение психологической литературы позволяет нам заключить, что проблема коммуникативной компетентности актуальна на сегодняшний день. Дискуссий различных авторов на данную тему большое количество, но вопрос о степени изученности компетентности в общении, остается открытым. В отечественной и зарубежной психологии она исследуется по разным аспектам: определение, структура, виды и т.д. В отечественной психологии значительный вклад был внесен такими авторами как, Петровская Л.А., Жуков Ю.М., Емельянов Ю.Н. Они первоначально начали изучать коммуникативную компетентность, и раскрыли её наиболее полно со всех основных сторон (определения, структуры, типов). По их мнению, коммуникативная компетентность - это совокупность знаний и умений, обеспечивающих успешное протекание процесса общения (Жуков Ю.М., 2004).

Коммуникативная компетентность является одной из ключевых характеристик личности, т. е. имеет особую значимость в жизни человека, поэтому ее формированию следует уделять пристальное внимание, особенно в студенческом возрасте. Роль коммуникативной компетентности студента велика. Процесс общения пронизывает все сферы жизни и деятельности человека в период «студенчества». Коммуникативная компетентность должна являться одним из фундаментальных качеств в процессе становления профессионала, а коммуникативные знания, умения, навыки, обеспечить эффективное протекание коммуникативного процесса в профессиональной деятельности. Подготовка компетентного специалиста, соответствующего требованиям сегодняшнего дня, наделенного качествами, знаниями, умениями, необходимыми для того, чтобы быть конкретно-способным и жизнеспособным в условиях современного общества, при взаимодействии с разными категориями людей. В процессе такого взаимодействия, студенты могут столкнуться с тем, что у каждого человека в жизни есть свои цели, связанные с различными областями приложения. Каждый стремится достичь чего-то своего или по-своему. Нельзя представить себе процессы общения всегда и при всех обстоятельствах гладко протекающими и лишенными внутренних противоречий. Часто люди, связанные узами совместной деловой активности сталкиваются в своих интересах, и тогда происходит конфликт. Это касается и студенческой среды. Коммуникативная компетентность является необходимым условием преодоления возможных конфликтов между участниками общения. Чтобы правильно выстраивать свое взаимодействие с людьми, студентам необходимо обладать развитыми коммуникативными умениями.

Проведенное эмпирическое исследование позволило проанализировать уровень развития компонентов коммуникативной компетентности у студентов, применяемые ими стратегии поведения в конфликте и установить различие между юношами и девушками, а также изучить специфику взаимосвязи составляющих коммуникативной компетентности и стратегий реагирования в конфликте.

Было установлено, что у студентов коммуникативная компетентность является хорошо развитой.

На основании полученных данных в исследовании оказалось возможным утверждать, что выдвинутая нами гипотеза подтвердилась. Действительно студенты с наиболее развитой коммуникативной компетентностью используют конструктивную стратегию поведения в конфликте, чем студенты с менее развитой коммуникативной компетентностью.

психология коммуникативный компетентность конфликт

Список используемой литературы

1. Абрамова Г.С., Практическая психология. - Екатеринбург: «Деловая книга», 1998 г.;

2. Алифанова Е.М. Формирование коммуникативной компетенции детей дошкольного и младшего школьного возраста средствами театрализованных игр: Автореф. Дисс.... канд.психол.наук. - Волгоград, 2001.

3. Андреева Г.М. Общение и оптимизация совместной деятельности. - М.: МГУ, 1987. - 302 с.

. Берн Ш., Гендерная психология. - СПб.: Прайм-ЕВРОЗНАК, 2001 г.;

. Божович Л.И. Психологические особенности развития личности подростка. - М., 1979;

. Вердербер Р., Вердербер К. Психология общения. - СПб.: Прайм-Еврознак, 2003. - 320 с. (Серия «Главный учебник»)

7. Головко Е.Е. Технология формирования коммуникативной компетентности молодых специалистов вуза на этапе адаптации к педагогической деятельности: автореф. дисс. … канд. Пед. Наук / Е.А. Головко. - Ставрополь, 2004. - 20с.

8. Гончарова К.Э. Структура коммуникативной компетентности будущего специалиста. Автореф. дисс. … канд. психол.наук. - Мичуринск, - 2011. - 182с.

. Григорьева М.Н. Парктап А. Использование социально-психологического тренинга в учебно-вспомогательной работе со старшеклассниками // Вопросы психологии, 1988 №5.

. Емельянов Ю.Н. Теория формирования и практика совершенствования коммуникативной компетентности: Дис.... д-ра психол. наук. - Л., 1990.-403с.

. Жуков Ю.М. Коммуникативный тренинг М.: Гардарики, 2004. -233с.

. Жуков Ю.М., Петровская Л.А., Соловьёва О.В. Введение в практическую и социальную психологию. - М.: Смысл, 1996 г. - 373с.;

13. Коломенский Я.Л. Социальная психология // Я.Л. Коломинский А.А. Реан. - СПб.: ЗАО « Изд-во «Питер», 1999.

14. Кон И.С. Психология ранней юности. - М., 1989.

15. Коновалова Л.В. Коммуникативная компетенция подростков // Научно-методический журнал «Педагогическое образование и наука», - 2009. - №4. - с. 77-79.

16. Куницына В.Н., Казаринова Н.В., Погольша В.М. Межличностное общение. Учебник для вузов. - СПб.: Питер, 2001. - 544 с.: ил. - (Серия «Учебник нового века»)

. Лабутова И.В. Развитие общих коммуникативных умений у студентов- педагогов в условиях интенсивного обучения иностранному языку: Автореф. дисс. … канд. психол.наук. М., 1990. С.16.

18. Малкина-Пых И.Г. Психосоматика. - М.: Эксмо, 2004 г.;

19. Медникова А.А. особенности структуры коммуникативных способностей старших подростков // Вестник ТГПУ, - 2009. - Выпуск 2 (80). - с.120-123.

20. Мудрик А.В. Общение как фактор воспитания школьников. - М., 1989;

21. Муравьева И.О. Основные стратегии в структуре коммуникативной компетентности: Дисс…канд. психол. наук. - Томск, 2001. - 158с.

22. Наливайко Т.Е., Шинкорук М.В. Возрастные особенности социально-коммуникативного развития личности // Ученые записки КнАГТУ. - 2010. - № III-2 (3). - с.54-59.

. Наливайко Т.Е., Шинкорук М.В. сущность и структура социальной и коммуникативной компетентности личности // Ученые записки КнАГТУ. - 2010. - № II-2 (2). - с.50-54.

. Осипова Т.Ю. Психологические условия развития коммуникативной креативности у студентов технического вуза. Автореф. дисс. … канд. психол. наук. - Томск, 2000. - 22с.