МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ГУМАНИТАРНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «ЮУрГГПУ»)

ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГИИ

КАФЕДРА ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ И ПРИКЛАДНОЙ ПСИХОЛОГИИ

Формирование коммуникативных навыков студентов факультета психологии

Выпускная квалификационная работа по направлению
44.03.02 Психолого-педагогическое образование
Направленность программы бакалавриата
«Психологическое консультирование»
Форма обучения заочная

Проверка на объем заимствований
83,6 % авторского текста
Работа рекомендована к защите
рекомендована/ не рекомендована
«3» 09 2024г.
зав. кафедрой теоретической и прикладной психологии
Кондратьева О.А.

Выполнила:
Студентка группы ЗФ-510/227-5-1
Шепс Анастасия-Милли Андреевна

Научный руководитель:
к.псх.н., доцент,
доцент кафедры ТиПП
Гольева Галина Юрьевна

Челябинск
2024

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ…….4
ГЛАВА 1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ПРЕДПОСЫЛКИ ИССЛЕДОВАНИЯ КОММУНИКАТИВНЫХ НАВЫКОВ СТУДЕНТОВ ФАКУЛЬТЕТА ПСИХОЛОГИИ……..……7
1.1 Проблема коммуникативных навыков в психолого-педагогических исследованиях…….....7
1.2 Особенности коммуникативных навыков студентов факультета психологии……..……...12
1.3 Теоретическое обоснование модели формирования коммуникативных навыков студентов факультета психологии…….....19
ГЛАВА 2 ОРГАНИЗАЦИЯ ОПЫТНО-ЭКСПЕРИМЕНТАЛЬНОГО ИССЛЕДОВАНИЯ КОММУНИКАТИВНЫХ НАВЫКОВ СТУДЕНТОВ ФАКУЛЬТЕТА ПСИХОЛОГИ…….....27
2.1 Этапы, методы и методики исследования……...27
2.2 Характеристика выборки, анализ результатов констатирующего эксперимента……..31
ГЛАВА 3 ОПЫТНО-ЭКСПЕРИМЕНТАЛЬНОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ ФОРМИРОВАНИЯ КОММУНИКАТИВНЫХ НАВЫКОВ СТУДЕНТОВ ФАКУЛЬТЕТА ПСИХОЛОГИИ ПОСРЕДСТВОМ ПРОГРАММЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОММУНИКАТИВНЫХ НАВЫКОВ……...…..38
3.1 Программа формирования коммуникативных навыков студентов факультета психологии……..…….38
3.2 Анализ результатов опытно-экспериментального исследования……45
3.3 Психолого-педагогические рекомендации по формированию коммуникативных навыков для студентов факультета психологии……51
ЗАКЛЮЧЕНИЕ…….56
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ……....59
ПРИЛОЖЕНИЕ 1 Методики диагностики коммуникативных навыков

студентов факультета психологии ……..……66
ПРИЛОЖЕНИЕ 2 Результаты исследования коммуникативных навыков студентов факультета психологии …….……..…....81
ПРИЛОЖЕНИЕ 3 Программа формирования коммуникативных навыков……..84
ПРИЛОЖЕНИЕ 4 Результаты опытно-экспериментального исследования формирования коммуникативных навыков студентов факультета психологии после реализации программы……..……93

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность обусловлена тем, что глубокое понимание коммуникативных навыков необходимо для будущих психологов, поскольку их профессия требует постоянного межличностного взаимодействия и общения с клиентами. Качественная коммуникация способствует доверию и эффективной работе с ними, она необходима при построении доверительных отношений и эффективной работе в образовательной среде. Студенты факультета психологии смогут открыто обсуждать проблемы и находить решения.

Изучение коммуникативных навыков в академической группе студентов психологии является крайне важным в настоящее время по нескольким важным причинам.

Студенты, хорошо владеющие навыками коммуникации, умеют эмоционально реагировать и находить общий язык в общении, что способствует их личностному росту.

В учебной среде студентам необходимо умение четко выражать свои мысли и вести диалог, что делает понимание коммуникативных навыков на психологическом факультете особенно важным.

Все вышеперечисленные аспекты подчеркивают актуальность и важность проведения исследования коммуникативных навыков в академической среде студентов факультета психологии для их профессионального и личностного развития.

Проблематикой коммуникативных навыков занимались многие исследователи: И. Р. Алтунина, Т. Ю. Артюхова, А. Ш. Гусейнова, Н. Г. Жарких, Т. В. Казакова, И. Б. Лисовская и др.

Цель исследования – теоретически обосновать, разработать и экспериментально проверить эффективность программы формирования коммуникативных навыков студентов факультета психологии.

Объект исследования – коммуникативные навыки у студентов.

Предмет исследования – формирование коммуникативных навыков студентов факультета психологии.

Гипотеза исследования – формирование коммуникативных навыков студентов факультета психологии будет эффективным если:

– Создать модель формирования коммуникативных навыков у студентов факультета психологии;

– Разработать и реализовать программу формирования коммуникативных навыков студентов факультета психологии.

Цель, предмет и объект исследования определили следующие задачи исследования:

1. Изучить проблему коммуникативных навыков в психолого-педагогических исследованиях.
2. Раскрыть особенности коммуникативных навыков студентов факультета психологии.
3. Теоретически обосновать модель формирования коммуникативных навыков студентов факультета психологии.
4. Обозначить этапы, методы и методики исследования.
5. Охарактеризовать выборку и проанализировать результаты констатирующего эксперимента.
6. Разработать программу формирования коммуникативных навыков студентов факультета психологии
7. Провести качественный и количественный анализ результатов опытно-экспериментального исследования.
8. Разработать психолого-педагогические рекомендации по формированию коммуникативных навыков для студентов факультета психологии.

Для реализации цели исследования и решения поставленных задач использовался комплекс взаимодополняющих методов исследования:

1. Теоретические: анализ, синтез, обобщение, моделирование,

целеполагание.

2. Эмпирические: констатирующий и формирующий эксперименты, тестирование по следующим методикам:

1) Методика оценки уровня общительности В.Ф. Ряховского;

2) Диагностика мотивационных ориентаций в межличностных коммуникациях (И.Д. Ладанов, В.А. Уразаева);

3) Тест «Основы интеллектуально-коммуникативного взаимодействия» Фокина О.С.

3. Математико-статистический – Т-критерий Вилкоксона.

Теоретико-методологической основой выпускной работы являются исследования отечественных психологов по проблеме развития коммуникативных навыков, которые рассматриваются в работах Петровский В. А., Барахович И.И., Коптелова И.Е. и др.

База исследования – исследование проводилось на базе ЮУрГГПУ, факультет психологии, 15 человек, возраст от 18 до 20 лет, первый курс.

Выпускная квалификационная работа состоит из введения, трех глав, заключения, списка использованных источников (70 наименований), четырех приложений. В работе представлено 9 таблиц, 11 рисунков. Объем работы составляет 100 страниц.

Практическая значимость данной работы заключается в разработке программы, которая способствует формированию коммуникативных навыков студентов факультета психологии.

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ПРЕДПОСЫЛКИ ИССЛЕДОВАНИЯ КОММУНИКАТИВНЫХ НАВЫКОВ СТУДЕНТОВ ФАКУЛЬТЕТА ПСИХОЛОГИИ

1.1 Проблема коммуникативных навыков в психолого-педагогических исследованиях

Большинство психологов едины во мнении о том, что общение представляет собой существенную сторону жизнедеятельности человека. Основным процессом формирования отношений является общение.

В процессе общения мы получаем новую информацию, обмениваемся ею с другими, находим друзей и при этом всем улучшаем навыки коммуникации.

Существует три функции общения.

Информационно-коммуникативная функция отвечает за передачу информации между людьми.

Регуляционно-коммуникативная заключается в регулировании поведения в процессе взаимодействия.

Третья функция называется аффективно-коммуникативная, она направлена на понимание информации, а так же во время нее оказывается эмоциональное воздействие на собеседника [30, с. 24].

Общение – такая форма активности индивида, процесс формирования отношений между субъектами [Цит.29, с. 24].

Общение представляет собой процесс, состоящий из нескольких компонентов: коммуникативного, интерактивного и перцептивного [Цит.33, с. 423].

Человек всю жизнь взаимодействует с другими, их совместная деятельность называется общение.

Рассмотрим подробнее определение «коммуникация».

«Коммуникация это обмен информацией между субъектами [Цит.45,

с.75].

Интеракция – взаимодействие людей, перцепция – чувственное восприятие одного человека другим, установление взаимопонимания между ними» [Цит. по 1, с. 12].

«Коммуникация – посредник, который передает установки данного общества, которые влияют на формирование личностных и коллективных установок, средство изменения поведения, выходящего за рамки принятых норм в данной группе людей» [Цит. по 3, с. 204].

Коммуникативные навыки – это умения организовывать текст сообщения в адекватную форму, речевые умения, умение гармонизировать внешние и внутренние проявления, умение получать обратную связь, умение преодолевать коммуникативные барьеры и др. [Цит. по 2, с. 46].

Коммуникативные умения подразделяются на две группы: интерактивные и социально-перцептивные умения.

Известный автор Барахович И.И. говорит о том, что коммуникация это процесс общения, т.е. автор говорит об их связи [6, с. 7].

Итак, понятия «общение» и «коммуникация» можно назвать синонимами. Отличие в том, что общение это психологическое явление, а коммуникация это форма взаимодействия [4, с. 168].

Коптелова И.Е. в своей статье выделила несколько подходов зарубежных ученых к определению понятия коммуникативных навыков [43, с. 84].

Американские психологи говорили о коммуникативных навыках как об умение человека выстраивать отношения в субъект-субъектной форме и умение творчески менять ситуацию [Цит. по 5, с. 156].

Тогда коммуникативный навык можно понимать как автоматические коммуникативные действия индивида, применяемые в процессе общения: получение и передача информации, адекватное восприятие собеседника, поведенческие реакции в соответствии с ситуацией.

На формирование таких шаблонов влияют пример поведения значимых взрослых и сверстников.

Рассмотрим структурные компоненты коммуникативных навыков [11, с. 151-152]:

1. Когнитивно-регулятивный – формирование личностных качеств индивида в процессе получения опыта общения, межличностного взаимодействия, освоение социальных норм и правил.

2. Эмоционально-мотивационный – определяет устройство внутреннего мира человека, его систему отношений, удовлетворяющую различные потребности человека посредством воздействия на психическую активность индивида.

3. Деятельностно-практический – адекватное применение ранее полученных знаний и опыта взаимодействия в новых ситуациях, корректировка неактуальных знаний.

Важным элементом коммуникативного процесса является умение общаться. Этот элемент является прямым показателем гармонии и бесконфликтностью в отношениях.

Она представляет собой коммуникативное качество индивида, состоящее из коммуникативных способностей, определенных знаний, конкретных умений и навыков, а также воспринимаемого чувствами опыта, который человек получает в различных сферах общения.

Советский и российский психолог Петровская Лариса Андреевна высказывает такое мнение, что это «комплексное образование, включающее в себя ценности, установки и приобретенные навыки» [Цит. по 60, с.66].

Установки обеспечивают готовность человека принимать и уважать различия между людьми, а навыки позволяют эффективно взаимодействовать с окружающими.

Ученый-психолог, доктор психологических наук Жуков Ю.М.

говорит о том, что коммуникативные навыки – это регуляция коммуникативного поведения которая осуществляется системой внутренних средств личности [Цит по 28, с.14].

Еще один доктор психологических наук Юрий Николаевич Емельянов пишет, что знания человека о себе и собственном опыте это и есть коммуникативные навыки [22, с. 59].

В современной психологии понятие «коммуникативные навыки», по мнению Макаровской И.В., входит в структуру эффективного общения и является опорой на знания о себе и других [Цит. 53, с. 12].

Сравнив коммуникативную компетентность со сторонами общения, можно выделить такую структуру, состоящую из нескольких компонентов: коммуникативные способности (коммуникативная сторона общения), эмпатия (перцептивная сторона общения), организаторские способности (интерактивная сторона общения).

Структура коммуникативных навыков рассматривается Г.И.Захаровой и Н.Ю.Хрящевой, они пишут, что структура основана на знаниях и талантах, которые используются в процессе коммуникации [31, с. 34].

Однако Юрий Николаевич Емельянов и др. исследователи считают, что так же существуют особенности личности, такие как темперамент, мировосприятие и психологический тип. Все эти аспекты влияют на наше поведение при взаимодействии с окружающими [22, с. 122].

Анализируя различные подходы к определению компонентов коммуникативной компетентности, можно выделить следующие [17, с. 144]:

1. Когнитивный.

С помощью данного компонента индивид получает знания о тех ценностях и смыслах, которые он получает в процессе общения, о качествах личности, способствующих эффективному общению, о

возникающих чувствах и эмоциях, о причинах различных поведенческих реакций.

В процессе коммуникации происходит неосознанное формирование навыков, посредством принятия шаблонов поведения. Что является благоприятным условием для понимания особенностей своего общения, его коррекции, приобретения новых коммуникативных умений.

2. Ценностно-смысловой.

Данный компонент представляет собой ценности, которые возникают в процессе общения. Личностные ценности, формирующие отношение не только к себе, но и к другим, регулируют общение и привносят в него определенную смысловую нагрузку.

3. Личностный компонент.

Личностный, заключается в особенностях конкретной личности, его характер, смысл коммуникации и их результат. Индивидуальные психологические качества человека влияют на эффективность взаимодействия.

Различные психологические качества человека влияют эффективность взаимодействия.

4. Эмоциональный компонент.

С его помощью возникает и поддерживается положительное общение с партнером, саморегулируется этот процесс, а также формирует умения индивида реагировать на изменяющееся поведение собеседника и прогнозировать его. Данный компонент определяет отношение человека к атмосфере общения.

5. Поведенческий компонент.

В него входят навыки общения, владение способами коммуникативной деятельности и опыт, который формируется под воздействием поведения и заключающей в себя все проявления коммуникативной компетентности [18, с. 144].

Таким образом, психолого-педагогические исследования, изучающие вопросы коммуникативных навыков, показали, что коммуникативные навыки это навыки межличностного общения, которые помогают людям взаимодействовать с другими людьми.

Общение включает в себя такие компоненты, как коммуникация (передача информации), интеракция (взаимодействие) и перцепция (восприятие). Они в совокупности являются коммуникативными навыками, то есть индивид в процессе общения вступает в определенную деятельность с другим человеком, познает собеседника, принимает или дает ему информацию.

1.2 Особенности коммуникативных навыков студентов факультета психологии

В нашем мире навыки общения очень важны, тем более что они являются одними из основных элементов профессионализма [Цит.57, с. 40].

Для любого психолога коммуникативные навыки это ключевое качество, от него зависит его успех в работе с клиентами и в коммуникациях с коллегами.

Студент психологического факультета должен обладать теоретическими и практическими знаниями о различных аспектах общения, чтобы достигнуть успешной профессиональной деятельности.

Другими словами, он должен обладать коммуникативной грамотностью [58, с. 37].

На факультете психологии коммуникативные навыки играют большую роль, потому что это один из основных инструментов педагогов-психологов, он необходим для решения различных бытовых, так же и профессиональных.

Для достижения мастерства в своей карьере и успешного развития в

профессии студентам необходимо овладеть коммуникативными навыками.

Развитие навыков общения представляет собой процесс освоения различных средств общения, поэтому учебному заведению необходимо готовить студентов к эффективному общению начиная с учебной среды [Цит.15, с. 41].

Социальная психология выделяет основные компоненты структуры общения: коммуникативный обмен, взаимодействие и восприятие человека человеком [Цит.41, с. 100].

Из этого представления о структуре общения следует, что коммуникативные навыки являются сложными, но формируемыми. Эти навыки имеют свои особенности, которые определяются спецификой будущей процессии студентов факультета психологии.

По мнению психологов, данному возрасту характерны определенные личностные качества:

1. Глубокая рефлексия.
2. Осознание собственной индивидуальности.
3. Формирование жизненных планов.
4. Готовность к самоопределению в профессии.
5. Установка на сознательное построение собственной жизни.
6. Постепенное «врастание» (вхождение) в различные сферы жизни и деятельности.
7. Развитие самосознания.
8. Активное формирование мировоззрения [Цит. 8, с. 278].

Давайте поподробнее раскроем понятия личностных качеств.

Рефлексия — направление внимания и размышление человека о своих собственных мыслях, эмоциях, поступках, опыте, состоянии, мировоззрении [Цит. 7, с. 561].

Индивидуальность — совокупность характерных особенностей и свойств, отличающих одного индивида от другого; своеобразие психики и

личности индивида; неповторимость, уникальность духовных, физиологических и личностных качеств [Цит. 9, с. 87].

Профессиональное самоопределение — часть самоопределения личности и Я-концепции, которая включает в себя два основных компонента: процесс выбора и освоения профессии, оценку себя по внутренним и общепринятым критериям профессионализма [Цит. 14, с. 28].

Самосознание — сознание субъектом самого себя в отличие от иного — других субъектов и мира вообще; это сознание человеком своего взаимодействия с объективным миром и миром субъективным, своих жизненно важных потребностей, мыслей, чувств, мотивов, инстинктов, переживаний, действий [Цит. 14, с. 24].

Мировоззрение — система взглядов, оценок и образных представлений о мире и месте в нём человека, общее отношение человека к окружающей действительности и самому себе, а также обусловленные этими взглядами основные жизненные позиции людей, их убеждения, идеалы, принципы познания и деятельности, ценностные ориентации [Цит.12, с. 150].

Рассматривая виды общения в юношеском возрасте, можно выделить преобладание интимно-личностного и профессионального общения, процесс развития которых в данном возрасте еще не завершен и находится на уровне формирования [36, с. 24].

Общение в целом и коммуникативная компетентность в частности становятся неотъемлемым компонентом взаимодействия с другими людьми [37, с. 97].

Студенты не сталкиваются с ситуациями делового общения повседневно и имеют малый опыт взаимодействия в профессиональном плане, несмотря на большое количество гуманитарных дисциплин и практик, поэтому на уровне усвоения профессионально важных качеств в

условиях различных видов деятельности становится возможным приобретение навыков делового общения.

Благоприятному их формированию, как напрямую, так и косвенно, способствует успешная деловая коммуникация.

Значимость решения проблем развития коммуникативной компетентности обусловлена её недостаточной сформированностью у будущих специалистов.

Создание и применение искусственных деловых ситуаций имеет большое значение для практики общения [Цит.10, с. 14].

Одним из основных особенностей это знание психологии общения и различных методов эффективного общения. Навыки эмпатии так же являются особенностью данного факультета, которая помогает студентам понимать чувства незнакомых людей.

Рассмотрим их понятие подробнее.

1. Знание психологии общения и методов эффективного общения. Студенты педагогического вуза изучают психологию общения, что помогает им лучше понимать принципы взаимодействия с учениками, коллегами и родителями [40, с. 16].

2. Навыки эмпатии и эмоционального интеллекта. Важной частью коммуникативной компетентности педагога является способность к эмпатии и пониманию чувств и потребностей других людей.

«Эмпатия — сопереживание эмоциональному состоянию другого человека в данный момент без потери ощущения происхождения этого переживания» [Цит.13, с. 36].

«Эмоциональный интеллект — способность распознавать эмоции, мотивы и желания других людей, осознавать свои и чужие эмоции, управлять эмоциями для решения жизненных задач» [14, с. 32].

Восприятие эмоций позволяет нам узнать лучше эмоции других людей (жесты, внешний вид и т.д.) [Цит.16, с. 300].

Использование эмоций для стимуляции мышления представляет собой способность человека (чаще всего неосознанную) активировать свой мыслительный процесс и развивать свою креативность, используя эмоции в качестве стимула.

Понимание эмоций означает способность определять причину возникновения определенной эмоции, распознавать связь между мыслями и эмоциями, предвидеть изменение одной эмоции на другую, прогнозировать развитие эмоций во времени, а также способность толковать эмоции в контексте отношений и понимать сложные (двусмысленные, неоднозначные) чувства.

Управление эмоциями — способность укрощать, пробуждать и направлять свои эмоции и эмоции других людей для достижения поставленных целей [21, с. 45].

Сюда также относится способность принимать эмоции во внимание при построении логических цепочек, решении различных задач, принятии решений и выборе своего поведения.

Следующей особенностью является адаптировать свою речь в зависимости от ситуации.

Умение решать конфликты одна из особенностей факультета. Психологам приходится сталкиваться с внешними и внутренними конфликтами клиента, поэтому для них важно уметь найти конструктивные решения конфликтов.

Использование невербальные средства коммуникации (жесты, мимика, интонация). Психологу необходимо владеть этими навыками для установления контактов с клиентами и коллегами.

Основная цель факультета психологии, связанная с коммуникациями это развитие этих навыков у студентов при помощи учебных программ, методов обучения, а так же академической и практики на производстве [Цит.44, с. 14].

Студенты факультета психологии проводят и сами принимают участие в социально-психологических тренингах. Это практика, основанная на методах групповой работы.

Тренинг направлен на овладение психологическими знаниями, навыкам рефлексии, анализ ситуации, поведение. Во время тренинга корректируется поведение, улучшается межличностное взаимодействие в группе [50, с. 87].

Для студентов очень важно общаться со сверстниками, обмениваться информацией, заводить знакомства и связи. Поскольку общение является одной из форм деятельности на факультете, нужно понимать структуру коммуникативных навыков.

Студенты-психологи младших курсов имеют проблемы при высказывании своих мыслей, они не демонстрируют свои навыки коммуникации, не могут организовать взаимодействие с малознакомыми людьми [46, с. 317].

Мы предполагаем, что это возникает, потому что у них нет опыта групповой работы. Некоторые из студентов высказываются, о том, что только на первом курсе факультета психологии впервые имели возможность работать в группах.

Так же студенты неспособны излагать свою точку зрения с помощью аргументов, последовательно, разносторонне из-за отсутствия опыта участия в дискуссиях, поэтому требования к современному педагогу-психологу очень высоки.

Преподавателям приходится заставлять студентов формулировать свои вопросы и отвечать на вопросы преподавателя, поэтому одной из задач преподавателей факультета психологии является сменить акцент с монологов и пассивного слушания на диалог.

Поговорим о личных качествах. Во-первых, студент факультета психологии должен всегда быть убедительным в своей речи. Так же для

них характерно такое состояние как рефлексия, они размышляют о своем практическом опыте, состоянии, мировоззрении [46, с. 317].

На занятиях их часто просят подумать о своих мыслях и том, чему они научились. Они практикуются задавать вопросы и отвечать на вопросы других, структурировать мысли в голове и формулировать в предложения. Это качество помогает при оценке эффективности развития себя как личности и самопрезентации.

Еще одно качество характерное для студентов данного факультета это осознание своей индивидуальности. Они прорабатывали на практических занятиях свои особенности и теперь понимают и осознают свою уникальность и уникальность других людей. Это помогает им развивать критическое мышление, а так же понимать свои чувства и желания, чтобы суметь построить разговор о себе.

Однозначно можно сказать, что у них развито самосознание, это значит, что они понимают, кто они в этом мире и как с ним взаимодействовать, знают свои чувства, мысли, мотивы и переживания. Самосознание проявляется в принятии личной ответственности за свои поступки, открытостью к миру в целом.

Такая особенная черта как мировоззрение, так же важно озвучить, ведь студенты психологи получают опыт каждый день и формируют взгляды о мире и о людях [55, с. 30].

Особенностью же является то, что эти взгляды связаны с ценностями гуманизма, а значит, в центре всего находится человек, его права, счастье, свобода, равенство и личные границы. Студенты факультета психологии четко понимают это.

Студенты факультета психологии обычно развивают следующие особенности коммуникативных навыков:

1. Эмпатия: способность понимать и сопереживать чувства других людей, что позволяет эффективно взаимодействовать с клиентами и

коллегами.

2. Активное слушание: умение внимательно слушать собеседника, задавать уточняющие вопросы и проявлять интерес к его точке зрения.

3. Навыки невербальной коммуникации: умение читать невербальные сигналы и использовать их для эффективного взаимодействия.

4. Умение выражать свои мысли и чувства: способность четко и ясно выражать свои мысли и эмоции, адаптировать свой стиль общения к собеседнику.

5. Умение работать в группе: способность эффективно сотрудничать с другими людьми, выстраивать доверительные отношения и решать конфликты [Цит.63, с.278].

6. Культура общения: знание социальных норм и правил поведения, уважение к собеседнику и умение поддерживать диалог [Цит.62, с.150].

Эти навыки помогают студентам факультета психологии успешно взаимодействовать с клиентами, коллегами и другими участниками профессиональной деятельности.

Таким образом, мы можем выделить такие особенности навыков коммуникации студентов-психологов как: эмпатия, активное слушание, умение выражать свои мысли и эффективно работать в группах. Коммуникативные навыки студентов играет основную роль на их факультете и в их будущей профессии, а так же требует от них развития широкого спектра.

1.3 Теоретическое обоснование модели формирования коммуникативных навыков студентов факультета психологии

В психологической литературе термин «модель» определяется как система, включающая в себя знаки и объекты, которая наглядно демонстрирует важные связи и характеристики объекта, а также его

качества и символы.

Для построения модели мы будем использовать метод «дерева целей», рекомендованной Долговой В.И. именно такой метод постановки целей, где основная цель разбивается на подцели [19, с. 23].

В результате мы получаем графическую схему похожую на дерево, с главной целью на верхушке, и конкретными шагами по ее достижению в более нижних.

Данный способ целеполагания имеет такое название, потому что представлен в виде дерева, в котором есть «вершина дерева» – главная цель, «ветви дерева» – подцели, распределенные по нескольким уровням по степени значимости [19, с. 41].

«Дерево целей» основано на принципах иерархии и расстановки приоритетов. Этот метод обычно используют, чтобы повысить эффективность своего планирования, а так же при принятии решений или управлении сложными проектами требующими конкретного плана.

Дерево целей позволяет нам классифицировать сложные задачи в зависимости от их важности при помощи иерархической структуры, так удобнее структурировать цели, упорядочивать проблемы и четко определять направление работы.

Метод «дерева целей» используется как способ целеполагания в различных областях науки и производства, а также может быть использован отдельным лицом. В этом методе взаимосвязь между всеми целями дерева и их задачами описывается на всех уровнях.

Теперь подробнее разберем каждую часть модели.

Первый этап это постановка цели. Если на вершине находится общая цель и соответствующие задачи, то нижние уровни содержат менее значимые цели и задачи.

Структура дерева всегда включает в себя одну главную цель всего проекта, расположенную на вершине дерева. За ней следуют подцели,

начиная с первого уровня и далее, которые образуют ветви.

Сама концепция дерева целей подразумевает иерархическое расположение содержащихся в нем объектов, с наиболее важных, и заканчивая наименее важными. Построение происходит таким образом, что главная цель делится на подцели и достигается главной цели путем их реализации.

Ключевая цель должна быть максимально понятной и содержать полное и подробное описание необходимого результата.

Этапы построения «дерева целей» [19, с. 43]:

1. Определение генеральной цели.

2. Общая цель разделяется на подцели (уровень 1).

3. Подцели первого уровня разделяются на подцели второго уровня.

4. Подцели второго уровня разделяются на составляющие, более детальные подцели (уровень 3).

Долгова В.И. утверждает, что «данный метод позволяет определить путь движения от маленькой цели к более крупной и глобальной, что позволяет оценить успешность достижения поставленных целей и уровень продвижения по заданному пути» [Цит. 19, с.41].

Рассмотрим «дерево целей» развития коммуникативных навыков студентов факультета психологии (см. рисунок 1).

Рисунок 1 – «Дерево целей» исследования формирования коммуникативных навыков студентов факультета психологии

Генеральная цель: теоретически обосновать, разработать и экспериментально проверить эффективность программы формирования коммуникативных навыков студентов факультета психологии.

Подцель 1: теоретически обосновать предпосылки исследования коммуникативных навыков студентов факультета психологии.

1.1. Изучить проблему коммуникативных навыков в психолого-педагогических исследованиях.

1.2. Изучить особенности коммуникативных навыков студентов факультета психологии

1.3. Теоретически обосновать модель формирования коммуникативных навыков студентов факультета психологии

Подцель 2: организовать опытно-экспериментальное исследование коммуникативных навыков студентов факультета психологии.

2.1. Обозначить этапы, методы и методики исследования.

2.2. Охарактеризовать выборку испытуемых и провести анализ полученных результатов констатирующего эксперимента.

Подцель 3: провести опытно-экспериментальную программу по формированию коммуникативных навыков студентов факультета психологии.

3.1. Разработать и реализовать программу формирования коммуникативных навыков студентов факультета психологии.

3.2. Провести анализ полученных результатов опытно-экспериментального исследования.

3.3. Разработать практические рекомендации по формированию коммуникативных навыков для студентов факультета психологии.

Вышеизложенное позволило разработать модель формирования коммуникативных навыков студентов факультета психологии.

Основываясь на структуре «Дерева целей», была составлена модель формирования коммуникативных навыков студентов факультета

психологии.

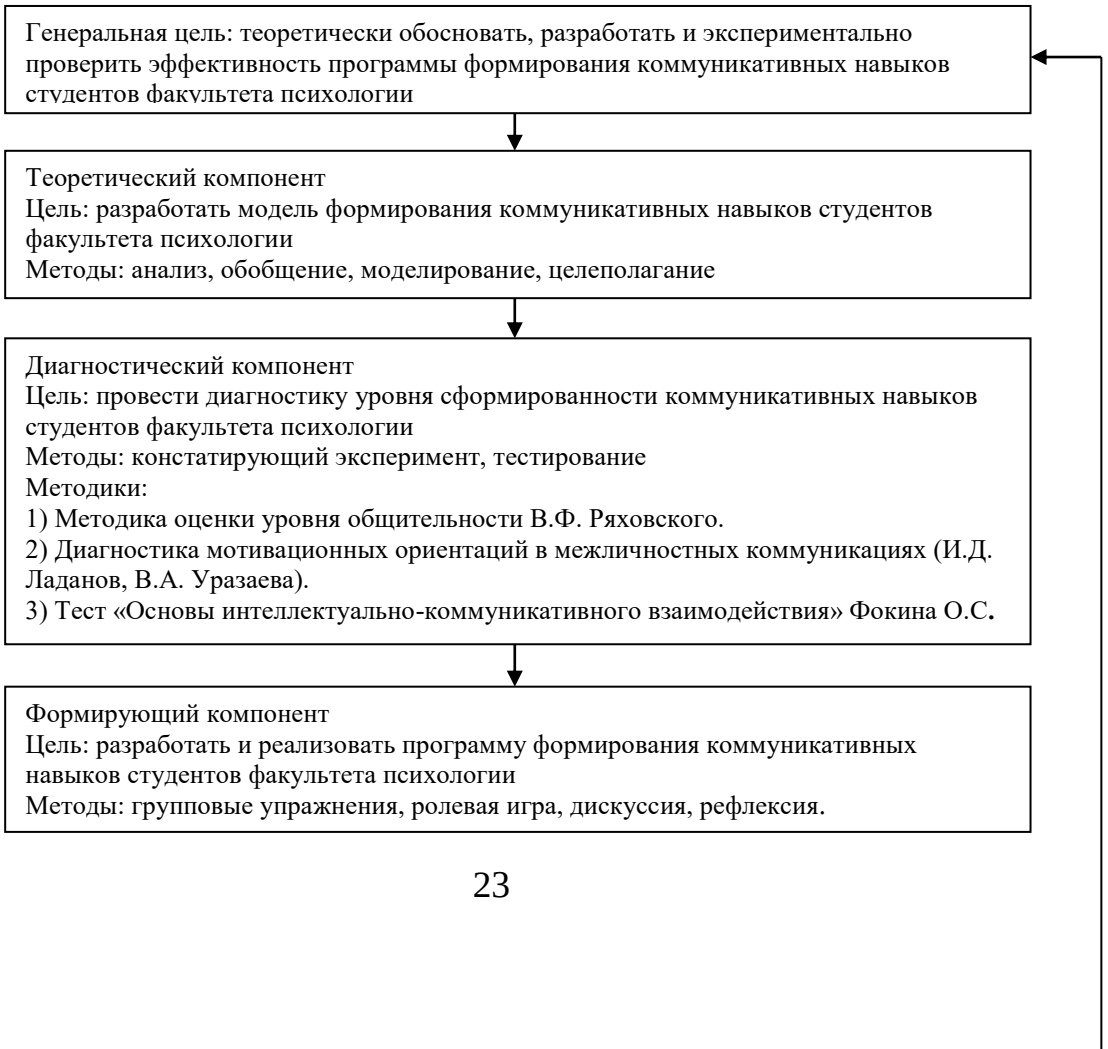
Рассмотрим основные компоненты модели формирования коммуникативных навыков (Рис.2).

1. Теоретический компонент включает в себя анализ психолого-педагогической литературы по проблеме формирования коммуникативных навыков, а также подбор диагностических методов исследования.

2. Диагностический компонент направлен на выявление уровня развития коммуникативных навыков у студентов факультета психологии. Были выбраны надежные, валидные и стандартизированные методики диагностики:Методика оценки уровня общительности В.Ф. Ряховского, диагностика мотивационных ориентаций в межличностных коммуникациях (И.Д. Ладанов, В.А. Уразаева), тест «Основы интеллектуально-коммуникативного взаимодействия» Фокина О.С.

4) Методы математической статистики – Т-критерий Вилкоксона.

Модель формирования коммуникативных навыков студентов факультета психологии представлена на рисунке 2.



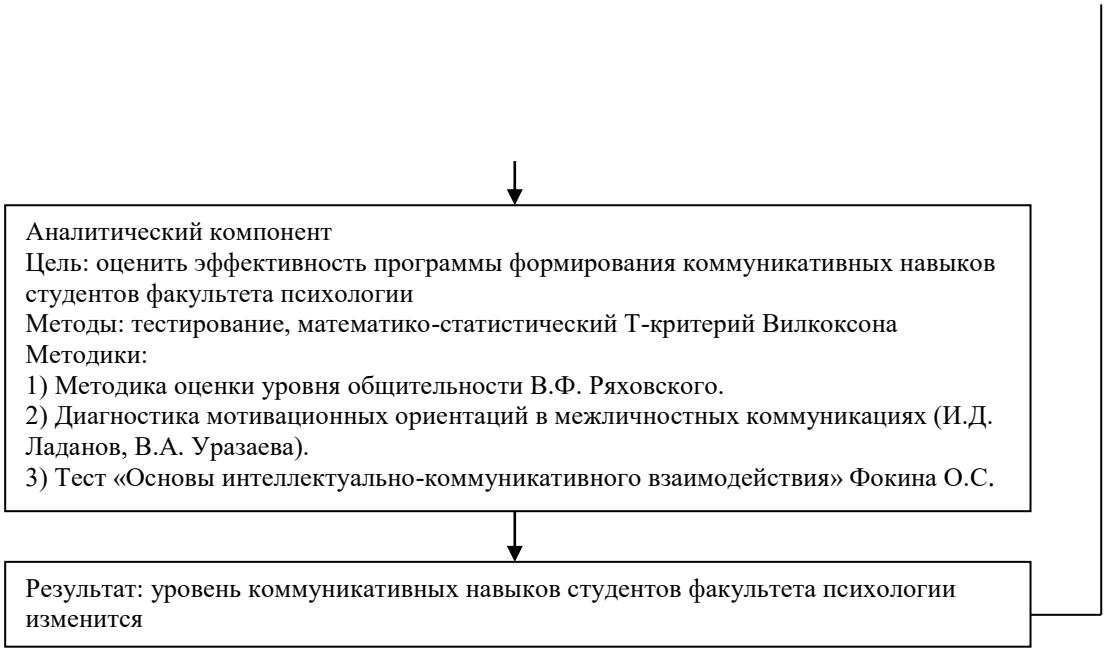


Рисунок 2 – Модель формирования коммуникативных навыков студентов факультета психологии

Формирующий компонент заключается в разработке и реализации программы формирования коммуникативных навыков студентов факультета психологии.

Задачи:

1) развить способности определять эмоции людей, а так же таким навыком как саморегуляция;

2) сформировать представления и умение использовать вербальные и невербальные средства коммуникации;

3) легко выходить из конфликтной ситуации;

4) развить умение открыто выражатьсвою позицию.

Структура занятия:

1. Вводная часть.
2. Разминка.
3. Основная часть занятия.
4. Рефлексия.
5. Ритуал прощания.

Методы, используемые в программе формирования навыков студентов факультета психологии:

Разогрев — дополнительное упражнение, обычно в самом начале

тренинга, его основная цель усилить желаемый групповой процесс.

«Игра – метод, позволяющий в процессе проигрывания ситуаций приобрести и закрепить новые навыки и шаблонов поведения, научиться эффективно взаимодействовать с людьми» [Цит.35, с. 53].

«Рефлексия – процесс самопознания и самоанализа после выполнения эмоционально напряженной мыслительной деятельности» [39, с. 189].

3. И наконец последний, но не по значимости компонент – аналитический. Он определяет ее эффективность на основании повторной проверки, в конечном итоге мы можем как подтвердить, так и отклонить гипотезу.

Структура модели включает в себя следующие компоненты:

- компоненты, реализуемые в процессе обучения по программе;
- цели, которые должны быть достигнуты в процессе апробации каждого компонента;
- а так же, методы реализации целей
- и наконец, достигнутые результаты [64, с.154].

Таким образом, на этапе целеполагания и моделирования нами разработано дерево целей, которое было разделено на несколько подцелей. Мы выделили генеральную цель (теоретически обосновать, разработать и экспериментально проверить эффективность программы формирования коммуникативных навыков студентов факультета психологии) и подцели, разработали задачи и составили структуру.

Модель формирования коммуникативных навыков студентов факультета психологии включает в себя четыре компонента: теоретический, диагностический, формирующий и аналитический.

Выводы по 1 главе

Психолого-педагогические исследования, изучающие вопросы

коммуникативных навыков, показали, что коммуникативные навыки это навыки межличностного общения, которые помогают людям взаимодействовать с другими людьми. Общение включает в себя такие компоненты, как коммуникация (передача информации), интеракция (взаимодействие) и перцепция (восприятие). Все это в совокупности является коммуникативными навыками, то есть индивид в процессе общения вступает в определенную деятельность с другим человеком, познает собеседника, принимает или дает ему информацию.

Мы выделили такие особенности как: эмпатия, активное слушание, умеют выражать свои мысли и эффективно работают в группах. Мы разобрались, в чем заключаются особенности коммуникативных навыков студентов факультета психологии и выяснили главное, что коммуникативные навыки студентов играет основную роль на их факультете и в их будущей профессии, а так же требует от них развития широкого спектра навыков и знаний.

На этапе целеполагания и моделирования нами разработано «дерево целей». Мы выделили генеральную цель (теоретически обосновать, разработать и экспериментально проверить эффективность программы формирования коммуникативных навыков студентов факультета психологии) и подцели, разработали задачи и составили структуру.

Модель формирования коммуникативных навыков студентов факультета психологии включает в себя четыре компонента: теоретический, диагностический, формирующий и аналитический.

ГЛАВА 2. ОРГАНИЗАЦИЯ ОПЫТНО-ЭКСПЕРИМЕНТАЛЬНОГО ИССЛЕДОВАНИЯ КОММУНИКАТИВНЫХ НАВЫКОВ СТУДЕНТОВ ФАКУЛЬТЕТА ПСИХОЛОГИИ

2.1 Этапы, методы и методики исследования

Опытно-экспериментальная работа над исследованием коммуникативных навыков студентов факультета психологии проходила в три этапа:

1. Поисково-подготовительный.

Данный этап необходим для анализа психолого-педагогических научных исследований коммуникативных навыков студентов факультета психологии, подбора методов и методик исследования. На этом этапе уточнялись цели, объект, предмет, задачи и гипотеза исследования.

2. Опытно-экспериментальный.

Целью данного этапа явилось изучение уровня коммуникативных навыков студентов факультета психологии и обработка результатов. Осуществлялось проведение констатирующего эксперимента.

3. Контрольно-обобщающий.

В рамках данного этапа проводился анализ результатов исследования, проверка гипотезы. Подводились итоги и оформлялась итоговая работа.

«Анализ» и «синтез» представляют собой два тесно связанных понятия, взаимно дополняющих друг друга [Цит.52, с. 189].

Если анализ заключается в детальном изучении частей и свойств объекта для познания его, то синтез, наоборот, представляет собой способ понимания объекта в целом, путем объединения всех его элементов и аспектов воедино [Цит.25, с. 40].

Обобщение представляет собой процесс выделения общих черт, свойств или закономерностей из конкретных явлений или ситуаций,

помогает выявить суть, смысл и значимость информации [Цит.26, с. 150].

«Эксперимент предполагает создание исследовательской ситуации путем активного воздействия, с целью изучения психических процессов через наблюдение за их проявлениями и регистрацию изменений в поведении человека» [Цит.23, с. 37].

«Констатирующий же эксперимент направлен на подтверждение наличия определенного факта или явления» [Цит.38, с. 54].

Он считается констатирующим, если результаты указывают на уровень развития любого изучаемого свойства, в нашем случае, группы испытуемых

Так же одним из методов исследования в области психологии и педагогики относится тестирование. Оно помогает определить уровень знаний, умений, навыков, способностей и других качеств личности путем анализа способов выполнения специальных заданий испытуемыми [Цит.61, с. 10].

Сам тест представляет собой краткое, стандартизированное, часто ограниченное по времени, психологическое испытание, выявляющее индивидуальные различия между людьми [47, с. 32].

Проведение тестирования обычно включает в себя три основных этапа.

В первую очередь выбирают сам тест в зависимости от цели исследования, его надежности и достоверности. Далее непосредственно проводят тест в соответствии с инструкцией.

На завершающем этапе занимаются толкованием полученных результатов и определяют уровень знаний, умений, навыков и других характеристик тестируемого. Стоит отметить, что на всех трех этапах необходимо присутствие квалифицированного психолога.

Методика исследования является средством конкретизации и воплощения исследовательского метода. В нее входят конкретные тесты со

сформулированными целями и задачами, соответствующими исследованию [54, с. 28].

Для определения уровня развития коммуникативных умений студентов мы использовали методику оценки общего уровня общительности, разработанную В.Ф. Ряховским.

Тест содержит возможность определить уровень коммуникабельности человека. Отвечать на вопросы следует, используя три варианта ответов – «да», «иногда», «нет». Тест состоит из 16 вопросов. Особенность методики заключается в том, что чем меньше балл, тем уровень общительности выше.

Максимальное число по результатам опроса составляет 32 балла и свидетельствует о некоммуникабельности, в то время как минимальное количество баллов говорит об избыточной коммуникабельности, носящей болезненный характер.

Средний показатель уровня общительности имеет параметры от 14 до 24. Данная методика позволяет определить коммуникативные умения по семиуровневой шкале.

Диагностика мотивационных ориентаций в межличностных коммуникациях (И.Д. Ладанов, В.А. Уразаева)

Диагностика мотивационных ориентаций в межличностных коммуникациях – это процесс определения индивидуальных мотивационных факторов, влияющих на поведение и взаимодействие людей в коммуникации [Цит.66, с. 18].

Данная диагностика позволяет выявить ключевые мотивы, желания и потребности субъектов взаимодействия, что помогает улучшить качество коммуникации и повысить эффективность взаимодействия.

Проведение диагностики мотивационных ориентаций в межличностных коммуникациях позволяет лучше понять причины конфликтов, неэффективной коммуникации, а также способы улучшить

взаимодействие между людьми.

Для определения уровня сформированности мотивационного компонента коммуникативной компетенции студентов вуза мы использовали диагностику мотивационных ориентаций в межличностных коммуникациях, разработанную И.Д. Ладановым и В.А. Уразаевой.

Данная методика нацелена на определение основных коммуникативных ориентаций и их гармоничности в процессе формального общения.

Диагностируемые коммуникативные ориентации определяются с помощью следующих шкал опросника:

1. Ориентация на принятие партнера (2, 5, 9, 12, 14, 18, 20).
2. Ориентация на адекватность восприятия и понимание партнера (1, 4, 6, 8, 11, 15, 19).
3. Ориентация на достижение компромисса (3, 7, 10, 13, 16, 17, 21) [20, с.121].

Диапазон каждой из шкал колеблется от 7 до 28 баллов.

О степени выраженности каждой шкалы можно судить на основании следующих показателей:

1) 21 и более – высокая;
2) 8-20 – средняя;
3) 7 и менее – низкая.

Общий суммарный показатель, характеризующий абсолютную гармоничность коммуникативных ориентаций, равен 84 баллам.

Уровни общей гармоничности коммуникативных ориентации могут быть представлены в следующем виде:

1) 64 и более – высокий уровень;
2) 30-63 – средний;
3) 29 и менее – низкий уровень [59, с.65].

Анализ данных, полученных с использованием этих методов,

поможет определить уровень сформированности мотивационного компонента коммуникативной компетенции студентов и выявить области, требующие дальнейшего развития и коррекции [34, с. 312]

Для определения уровня сформированности интеллектуального компонента коммуникативной компетенции был применен тест «Основы интеллектуально-коммуникативного взаимодействия» Фокина О.С. с целью определения базовых знаний студентов.

Тестирование включало 50 вопросов на знание основ интеллектуально-коммуникативного взаимодействия [65, с. 159].

Таким образом в данной научно-исследовательской работе использованы теоретические и эмпирические методы исследования, а также для повышения достоверности результата комплекс стандартизированных и формализованных психодиагностических методик, которые направлены на изучение уровня коммуникативной компетенции: методика оценки уровня общительности В.Ф. Ряховского, методика мотивационных ориентаций в межличностных коммуникациях (И.Д. Ладанов, В.А. Уразаева), тест «Основы интеллектуально-коммуникативного взаимодействия» Фокина О.С.

Подобранные методы и методики полностью соответствуют цели исследования и позволят выполнить поставленные задачи.

2.2 Характеристика выборки и анализ результатов исследования

Опытно-экспериментальное исследование проведено в 2024 году на базе ЮУрГГПУ «Южно-Уральский государственный гуманитарно-педагогический университет» г. Челябинска.

На факультете психологии обучают и готовят специалистов в основном в области таких наук, как психология и педагогика. Выпускники могут работать в разных учреждениях, включая образовательные, социальные или культурные.

В выборку вошли испытуемые первого курса от 18 до 20 лет, женского пола.

Если говорить о климате в группе, то в отличии от других факультетов они выделялись хорошей успеваемостью, дружностью, в коллективе на первый взгляд царило взаимоотношение между студентами, группа дружила между собой в основном и не было отдельно сидящих людей.

Во время разных праздников нашего университета они принимали там участие больше чем другие группы, помогали преподавателям. Со слов преподавателей посещение на лекциях высокое.

При объяснении цели и задач нашего исследования студенты проявили заинтересованность. Каждому хотелось узнать свой уровень коммуникативной компетенции.

Необходимо отметить, что в связи с особенностью данного факультета, коммуникативная компетенция должна быть сформирована на достаточном уровне. Это связано с тем, что работа психологом требует больших усилий и много коммуникаций с клиентами.

В результате констатирующего эксперимента нужно было определить уровень сформированности коммуникативных навыков студентов факультета психологии.

По методике оценки уровня общительности В.Ф.Ряховского мы получили результаты, представленные на рис. 3, в приложении 2, табл. 2.1.

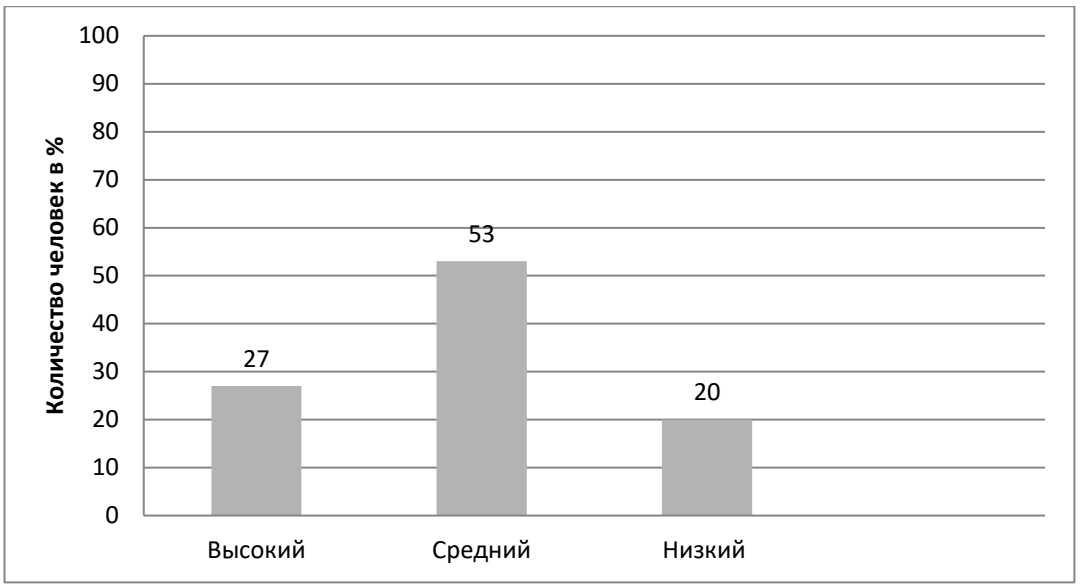


Рисунок 3 – Результаты диагностики коммуникативных навыков студентов факультета психологии по методике оценки уровня общительности В.Ф.Ряховского

Полученные данные свидетельствуют о том, что у 27% (4 человек), наблюдается высокий уровень коммуникативных способностей. Они гибко реагируют на изменения ситуации, чувствуют себя хорошо и даже предсказывают какие впечатления произведут на окружающих, любят заниматься общественной работой.

Люди, имеющие высокий уровень, концентрируются на том, кто рассказывает, вникают в разговор, считывают жесты, мимику, подстраивают свой стиль общения, учитывая предпочтения собеседника, эффективно решают конфликты, идут на компромиссы, готовы к обучению и открыты для новых идей.

Студенты с высоким уровнем коммуникативных способностей обычно легко устанавливают контакты с окружающими, справляются с коммуникацией с любыми собеседниками и в любой ситуации.

Из рисунка видно, что 53% (8 человек) – большинство, средний уровень коммуникативных способностей. Они стремятся к контактам с людьми, но они не отличаются высокой устойчивостью в общении с другими. Они способны понимать других людей, активно слушать,

выражать свои мысли и чувства, но им не хватает глубокого понимания и сочувствия.

Всего у 20% (3 человек) низкий уровень коммуникативных способностей. Они не стремятся к общению, предпочитают проводить время наедине с собой. В новой компании или коллективе чувствуют себя скованно. Испытывают трудности в установлении контактов с людьми. Не отстаивают своего мнения, тяжело переживают обиды.

Испытывают затруднения в четком и лаконичном выражении своих мыслей, что может затруднять понимание их позиции окружающими.

Таким студентам рекомендуется работа по формированию и развитию этих качеств личности.

По методике диагностики мотивационных ориентаций в межличностных коммуникациях (И. Д. Ладанов, В. А. Уразаева) мы получили результаты представленные в рисунке 4, приложении 2, таблице 2.2.

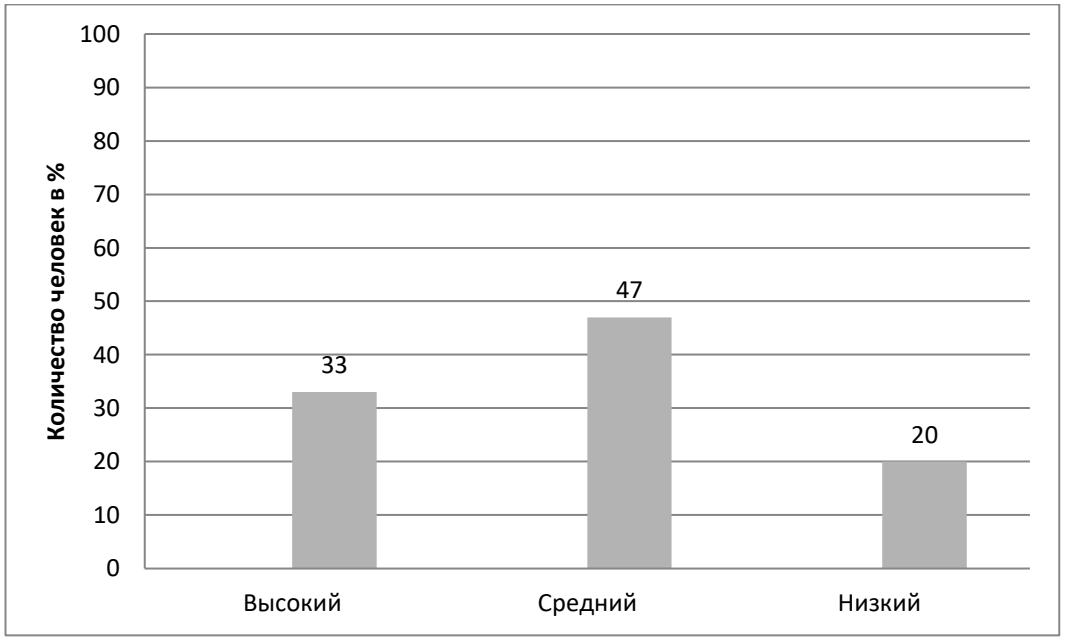


Рисунок 4 – Результаты диагностики студентов факультета психологии по методике мотивационных ориентаций в межличностных коммуникациях (И.Д.Ладанов,В.А.Уразаева)

Мы видим, что из 15 испытуемых лишь 33% (5 человек) имеют высокий уровень в межличностном общении. Они не теряются, у них

много друзей, ведь они сами проявляют инициативу в общении с другими людьми, они строят качественные взаимоотношения, можно предположить, что их дружба и отношения очень крепкие.

У 47% (7 человек) средний уровень. Студенты с таким результатом малоактивны в общении, другими словами они имеют сложности в планировании действий при коммуникациях с окружающими людьми.

Уровень межличностных коммуникаций у 20% (3 студента) низкий.

Такие студенты редко знакомятся с кем-то, не любят находится в незнакомой обстановке и в больших компаниях, избегают самостоятельных решений. Предпочитают быть наедине с собой, очень стеснительны, избегают любых социальных контактов, так же возможно у них плохо развита, или вообще отсутствует, эмпатия, они могут быть эгоцентричными по отношению к другим.

Так же они часто сталкиваются с конфликтами связанными с неумением выразить свои чувства и не пониманию чувств собеседника, они не умеют задавать вопросы и поддерживать диалог, скрывают свои мысли из-за страха быть непонятыми.

По методике диагностики коммуникативной компетенции тест «Основы интеллектуально-коммуникативного воздействия» Фокина О.С. мы получили результаты представленные на рисунке 5, приложение 2, таблице 2.3.

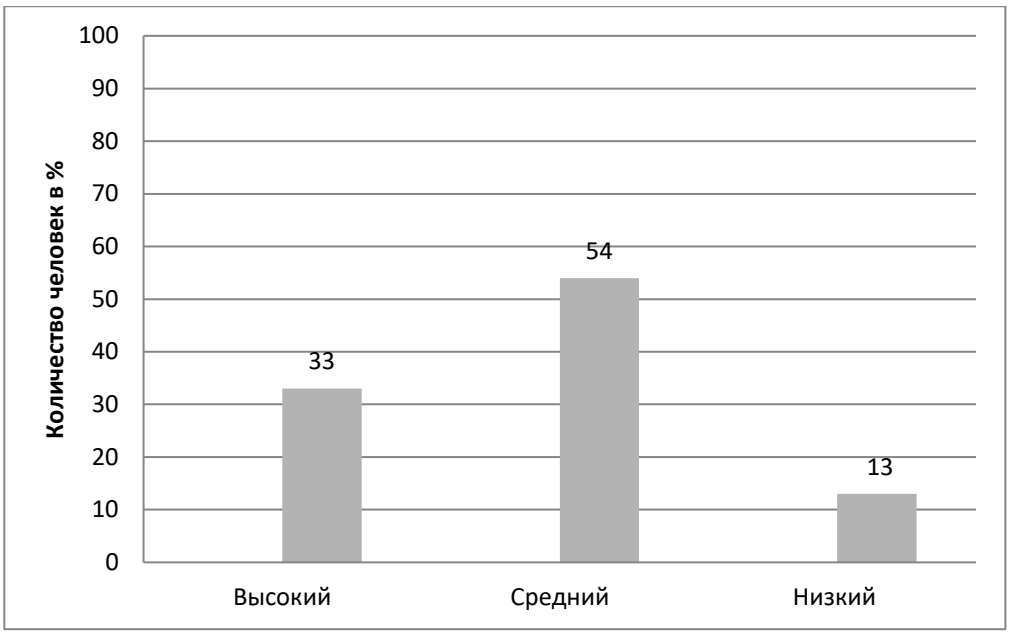


Рисунок 5. Результаты диагностики коммуникативных навыков студентов факультета психологии по методике тест «Основы интеллектуально-коммуникативного воздействия» Фокина О.С.

Из рисунка видно, что из 15 испытуемых 33% (5 человек) имеют высокие показатели коммуникативных навыков.

Все эти студенты эффективно выражают свои мысли и чувства устно и письменно, они всегда внимательно слушают собеседника и считывают их эмоциональное состояние, оказывают поддержку в разговоре, что говорит об их высоком навыке эмпатии.

Эффективно решать конфликты и спокойно реагировать на критику это тоже про них. У таких студентов редко бывают конфликты, потому что они обладают такими навыками, как вежливость и умение контролировать свои эмоции.

Так же 54% (8 человек) имеют средние показатели.

Мы так же видим, что у 13% (2 людей) низкие показатели коммуникативной компетенции, они чаще других испытывают трудности в общении, плохо выражают свои чувства, часто они не замечают настроения собеседника, не умеют его слушать и сочувствовать, совершенно не интересуются мнением окружающих.

Студенты факультета психологии с низкой коммуникативной компетенцией могут проявлять следующие характеристики:

1. Затруднения в установлении контакта с другими людьми. Они могут испытывать трудности в общении, не уметь выражать свои мысли и чувства четко и наглядно [Цит.70, с.44].

2. Недостаточное внимание к невербальным сигналам и непонимание их значения. Такие студенты могут упускать важные нюансы в общении, не замечать невербальные выражения лица и жесты.

3. Низкая умение слушать и воспринимать информацию от других людей. Они могут быть замкнутыми, неинтересующимися мнением окружающих [Цит.32, с.150].

4. Трудности в самостоятельном решении конфликтных ситуаций и проблем в отношениях. Студенты с низкой коммуникативной компетенцией могут испытывать трудности в выявлении причин конфликтов и их разрешении.

5. Неумение эффективно применять коммуникативные стратегии и методы в общении. Они могут не знать, как правильно подбирать темп и тон общения, как задавать открытые вопросы и активно слушать собеседника [Цит.48, с.43].

Таким образом, по результатам проведенного исследования можно сделать вывод, что у студентов психологического факультета преобладает средний уровень коммуникативной компетенции, о чем свидетельствуют представленные выше результаты.

Следовательно, необходимо предпринять дальнейшие действия, направленные на формирования коммуникативных навыков у студентов с низкими показателями.

Выводы по главе 2

Таким образом, во второй главе мы провели исследование коммуникативных навыков 15 студентов факультета психологии, 1 курса с использованием трех методик: уровня общительности В.Ф. Ряховского, диагностика мотивационных ориентаций в межличностных коммуникациях, тест «Основы интеллектуально-коммуникативного взаимодействия» Фокина О.С.

Результаты первичной диагностики показали, что по первой методике В.Ф.Ряховского из 15 испытуемых у 27% наблюдается высокий уровень, у 53%– большинство, средний уровень, и всего у 20% низкий.

Из второй диагностики (И.Д.Ладанов,В.А.Уразаева) видно, что у 33% (5 человек) высокий уровень межличностных коммуникаций, у 47% (7 человек) – большинство, средний уровень, у 20% (3 человек) низкий.

Тест «Основы интеллектуально-коммуникативного воздействия» Фокина О.С. показал, что 33% имеют высокие показатели, 54% (8 человек) имеют средние показатели, 13% (2 человека) низкие.

У студентов психологического факультета преимущественно преобладает средний уровень коммуникативных навыков. Они стремятся к контактам с людьми, но они не отличаются высокой устойчивостью в общении с другими. Требуется дальнейшая работа для формирвоания коммуникативных навыков студентов факультета психологии.

ГЛАВА 3. ОПЫТНО-ЭКСПЕРИМЕНТАЛЬНОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ ФОРМИРОВАНИЯ КОММУНИКАТИВНЫХ НАВЫКОВ СТУДЕНТОВ ФАКУЛЬТЕТА ПСИХОЛОГИИ ПОСРЕДСТВОМ ПРОГРАММЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОММУНИКАТИВНЫХ НАВЫКОВ

3.1 Программа формирования коммуникативных навыков студентов факультета психологии

Сензитивность помогает нам понимать чувства другого человека, анализировать жесты и мимику [Цит.68, с.199].

Она включает в себя так же интерес к другим, эмпатию, желание понять другого человека и помочь. Мы даже можем сказать о том, что она способствует формированию личности студентов как будущих профессионалов.

Развитие сензитивности с помощью нашей программы способствует развитию коммуникатиных навыков студентов-психологов и группы в целом.

Наша программа состоит из упражнений, которые направлены на развитие базовых качеств, очень важных и необходимых нам при общении.

Эти качества помогают устанавливать контакт с окружающими, понимать их потребности и успешно разрешать конфликты, и что важно для группы это достигать общих целей (участие в концертах, сдача экзаменов, участие в проектных работах, совместная работа на семинарах, проведение тренингов, как часть заданий студентов факультета психологии).

Вот некоторые из них: повышение самооценки, как отдельной личности, так и во всей группе в целом, навыки самопознания, формирование потребностей и мотивов общения и т.д.

Программа отличная мотивация и необходимый толчок, который поможет участникам сблизится или даже найти друзей в своей группе, что способствует успешной адаптации в коллективе.

При разработке данной программы использовались труды авторов:

Жарких Н.Г. [26, 27], Захаровой Г.И. [31], Левашов А.Н. [49] , Левановой Е.А. [51], Морева, Н.А. [54], Кочюнас Р. [42],

Цель программы – формирование коммуникативных навыков студентов факультета психологии.

Достижение цели может быть осуществлено через выполнение следующих задач:

1. Развить способности эмпатии.
2. Овладение способами эмоциональной саморегуляции.
3. Способствовать развитию коммуникативных навыков, навыков эффективного межличностного взаимодействия.
4. Формирование представлений и умения использовать вербальные и невербальные средства коммуникации.

Все эти задачи должны рассматриваться в совокупности, как единый комплекс, так как только целостное воздействие на личность студента может привести к устойчивому изменению или формированию определенных психологических феноменов.

Формой проведения является тренинг.

Количество участников – 15.

Количество занятий – 5, частота встреч 2 раза в неделю, длительность каждого занятия 1 часу.

Методы которые использовались: игры (ролевые и др.), дискуссия, работа в группах.

Реализация программы происходит в три этапа:

1. Ориентировочный этап. Одно занятие. Проговаривались правила работы и упражнение на разогрев группы и ее сплочение, снятие эмоционального напряжения.
2. Основной этап (развивающий), три занятия. Направлен он на выполнение всех названных нами задач и развития личных навыков.
3. Закрепляющий этап, одно занятие. На этом этапе происходит

подведение итогов, рефлексия, обратная связь от участников тренинга.

Структура занятий определена следующим образом:

1. Вводная часть направлена на повышение интереса к занятию, на создание положительно-эмоционального фона. Вводится ритуал.

Далее следует «разминка», с целью повышения уровня активности в группе. Разминочные упражнения позволяют активизировать участников.

2. Основная часть занятия представляет собой совокупность психотехнических упражнений и приемов, направленных на решение задач данной программы.

3. Заключительная часть состоит из подведения итогов, рефлексии и ритуала прощания. Рефлексия предполагает ретроспективную оценку в двух аспектах: эмоциональном (понравилось – не понравилось) и смысловом (почему это важно, зачем мы это делали).

Требования к тренингу: наличие просторного помещения, оснащенное стульями и столами, где можно передвигаться и проводить различные упражнения. Занятия проводятся в кругу, так как круговое расположение обеспечивает высокий уровень вовлечения в работу. В зависимости от упражнений некоторые занятия подразумевают работу в группах и подгруппах.

Полное описание упражнений в приложении 3.

План проведения программы формирования коммуникативных навыков студентов факультета психологии.

День первый.

Тренинг начинается с постановки цели и задач. Целью первого дня является развитие навыков коммуникации, а задачами можно назвать: проговорить правила работы, познакомиться с участниками, а так же, чтобы они сблизились и познакомились получше, может узнали себя с разных сторон благодаря подобранным упражнениям.

I. Вводная часть.

Упражнение 1. «Здравствуй, я рад тебя сегодня видеть…»

Цель упражнения: представить участников друг другу, разогреть.

II. Основная часть

Упражнение 2. «Прекрасный сад».

Цель упражнения: групповая работа, где участникам предстоит взаимодействовать.

Упражнение 3. «Твой портрет».

Цель упражнения: научиться слышать и принимать обратную связь от одногруппников, во время этого упражнения эмоц.напряжение снимается, происходит эмоциональная разрядка.

Упражнение 4. «Передай эмоцию другому».

Цель упражнения: передача позитивных эмоций между участниками.

Упражнение 5. «Кружимся с листочком».

Цель упражнения: наблюдательность за друг другом, развивать свое образное мышление.

III. Завершающий этап занятия.

Упражнение 6. «Звуки от ладошек»

Цель упражнения: тренировка внимания.

Тренинг заканчивается обсуждением сегодняшних упражнений, делимся опытом и чувствами, рефлексируем, отвечаем на вопросы «Что понравилось? Что вызвало трудности?».

День второй.

Второй день начинается с первого занятия в основном блоке, по другому он называется развивающий. Его цель как раз и есть развитие коммуникативных способностей его участников, а к задачам относятся доказать участникам насколько важно быть внимательным и наблюдательным при общении с людьми, а так же развить эмпатичность чтобы можно было полностью влиться в разговор с собеседником.

I. Вводная часть

Упражнение 1. «Доброе утро, привет, здравствуйте».

Цель упражнения: поприветствовать всех, пожелать доброго дня.

II. Основная часть.

Упражнение 2. «Поиск второго пазла».

Цель упражнения: состоит в развитии таких качеств как наблюдательность и внимание.

Упражнение 3. «Поговорим за стеной друг от друга».

Цель упражнения: заключается в развитии эмпатии, насколько важно иногда ставить себя на место другого человека, сочувствовать когда надо.

III. Завершающий этап.

Упражнение 4. «Волшебные слова».

Цель упражнения: улучшить настроение, восстановить свои силы. Упражнение включает беседу, работу с пословицами о доброте и вежливости, разбор ситуаций. Заканчиваем рефлексией и подведением итогов занятия.

День третий.

Цель сегодняшнего занятия так же является развитием способностей коммуникации и эмпатии, а задачей можно назвать развитие наблюдения и навыков взаимодействия.

I. Вводная часть.

Упражнение 1. «Приветствуем телом».

Цель упражнения: приветствие.

Упражнение 2. «Ты в ловушке у паука».

Цель упражнения: открытие новой информации друг о друге, навык коммуникаций и взаимодействия.

II. Основная часть.

Упражнение 3. «Найди свое место в разговоре».

Цель упражнения: развить самосознания и осознание других.

Упражнение 4. «Повтори».

Цель упражнения: обменяться обратной связью, развить вербальные и невербальные навыки.

III. Завершающий этап.

Упражнение 5. «За другом».

Цель упражнения: сплочение.

Заканчиваем обменом мнения, делимся эмоциями, рефлексируем по кругу.

День четвертый.

Цель четвертого дня нашего тренинга это распознать сильные и слабые стороны каждого участника в группе, развитие навыков совместного принятия решений, задачами являются показать с помощью упражнений стороны их личности.

I. Вводная часть.

Упражнение 1. «Несколько секунд».

Цель упражнения: настроиться на работу.

Упражнение 2. «Какой стакан».

Цель упражнения: развиваем свою саморегуляцию.

II. Основная часть.

Упражнение 3. «Сильные и слабые стороны».

Цель упражнения: определение каждым участником своих слабых сторон, формирование привычки анализировать свои недостатки.

Упражнение 4. «Ассоциации».

Цель упражнения: развитие творческого потенциала; взгляд на себя со стороны.

Упражнение 5. «Ты ведешь меня».

Цель упражнения: взаимодействие и доверие.

III. Завершающий этап.

Упражнение 6. «Кто первый поплывет».

Цель упражнения: тренировка совместного обсуждения, мозговой

штурм, совместное решение. И заканчивается все рефлексией по кругу.

День пятый.

Цель последнего дня закрепить навыки коммуникации, задачи наблюдать и устанавливать контакты друг с другом.

I. Вводная часть.

Упражнение1. «Мое или не мое».

Цель упражнения: узнать о ситуации в жизни друг друга.

Упражнение 2. «Набегу».

Цель упражнения: развитие памяти, а так же быстрого мышления, его скорость.

II. Основная часть.

Упражнение 1. «Мы похожи, я, и ты».

Цель упражнения: установление доверительного контакта, сплочение группы.

Упражнение 2. «Превращение».

Цель упражнения: развить внутреннюю смелость, сообразительность, воображение и фантазию.

Упражнение 3. «Назови эмоцию».

Цель упражнения: развить в себе способность распознавать и выражать различные эмоции.

Упражнение 4. «Кто говорит».

Цель упражнения: развитие навыка наблюдательности.

III. Завершающий этап.

Упражнение 5. «Дай следующему».

Цель упражнения: установление доверия, улучшить взаимоотношения, поделиться хорошими чувствами. Заканчиваем все рефлексией по теме этого урока, а так же более глубокая рефлексия на тему всего тренинга.

Таким образом, разработанная, составленная и проведенная нами психолого-педагогическая программа помогает студентам факультета

психологии в первую очередь, развитию навыков коммуникации, на что она и была направлена, а так же эмпатии и освоению таких средств общения как вербальные и невербальные.

После ее прохождения студенты научатся выражать свои эмоции без стеснения и боязни быть осужденными за это, смогут решать конфликты внутри своей учебной группы и за ее пределами, улучшат межличностные отношения, научатся общаться с преподавателями и другими членами педагогической организацией, смогут не бояться строить доверительные отношения с одногруппниками, коллегами, а так же с людьми и за пределами учебной сферы.

3.2 Анализ результатов опытно-экспериментального исследования

Для того, чтобы проверить эффективность программы формирования коммуникативных навыков студентов факультета психологии, нами была проведена повторная диагностика, результаты которой мы рассмотрим и проанализируем в данном параграфе, с целью проверки гипотезы исследования.

Повторная диагностика была проведена, с целью оценить изменения в знаниях, навыках и поведении участников тренинга после его завершения.

Для этого использовались все те же методики:

1) методика оценки уровня общительности В.Ф. Ряховского;

2) диагностика мотивационных ориентаций в межличностных коммуникациях (И.Д. Ладанов, В.А. Уразаева);

3) тест «Основы интеллектуально-коммуникативного взаимодействия» Фокина О.С.

Результаты исследования уровня коммуникативных навыков студентов факультета психологии до и после реализации программы по методике оценки уровня общительности В.Ф.Ряховского представлены на рисунке 6, 4 приложение, 4.1 таблице.

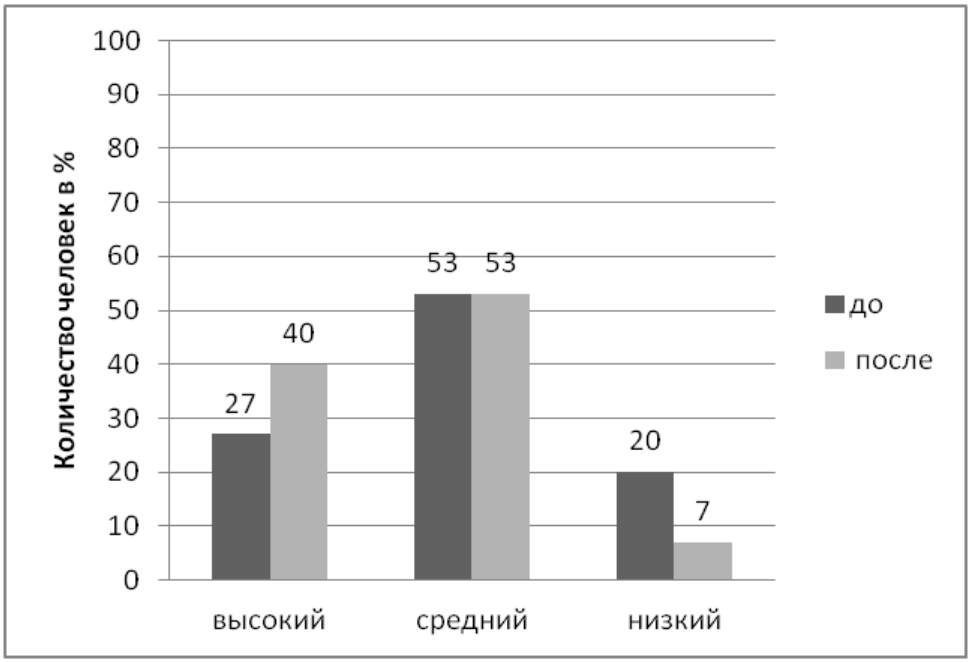


Рисунок 6 - Результаты диагностики коммуникативных навыков студентов факультета психологии по методике оценки уровня общительности В.Ф.Ряховского до и после реализации программы

Сопоставляя результаты первичной и повторной диагностики можно отметить общий рост показателя коммуникативных навыков по шкале высокого уровня коммуникации с 27% до 40% по всей группе. Показатели средней коммуникации остались такими же 53%. В то же время отмечается снижение показателя низкой коммуникации с 20% до 7%, это говорит о том, что уровень коммуникации в группе психологов повысился. Полученные результаты говорят о развитии у студентов навыков общения.

Полученные результаты могут свидетельствовать о развитии у студентов навыков эффективного общения, а так же таких личностных качеств как эмпатия и толерантность, которые, безусловно, являются важными показателями коммуникативной компетентности.

Результаты исследования уровня коммуникативных навыков студентов факультета психологии до и после реализации программы по методике мотивационных ориентаций в межличностных коммуникациях (И.Д. Ладанов, В.А. Уразаева) представлены на рисунке 7, 4 приложение, 4.2 таблице.

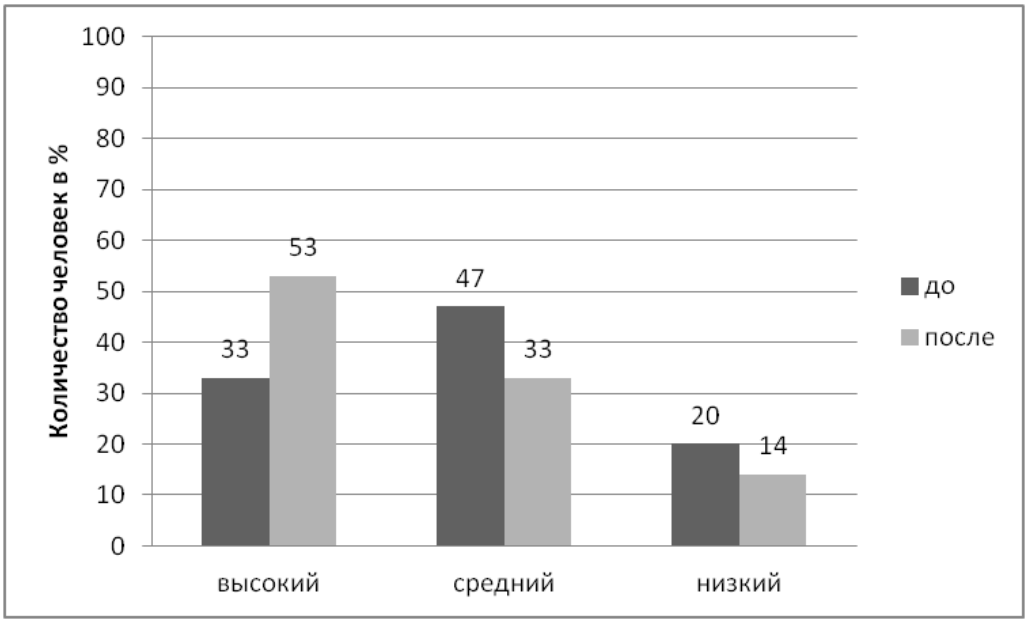


Рисунок 7 - Результаты диагностики коммуникативных навыков студентов факультета психологии по методике мотивационных ориентаций в межличностных коммуникациях (И.Д. Ладанов, В.А. Уразаева) до и после реализации программы

Сопоставляя результаты первичной и повторной диагностики можно отметить общий рост показателя коммуникативных навыков по шкале высокого уровня коммуникации с 33% до 53%. В то же время отмечается снижение показателя средней и низкой коммуникации. Средняя с 47% до 33%, а низкая с 20% до 14%.

Студенты с высоким уровнем коммуникативных способностей обычно легко устанавливают контакты с окружающими, успешно справляются с коммуникацией в различных ситуациях и проявляют высокую социальную компетентность.

Стало заметно уменьшение числа студентов, которые имеют проблемы с коммуникацией, после проведения нашей программы формирования коммуникативных навыков.

Результаты исследования уровня коммуникативных навыков студентов факультета психологии до и после реализации программы по методике тест «Основы интеллектуально-коммуникативного взаимодействия» Фокина О.С. представлены на рисунке 8, приложении 4, 4.3 таблице.

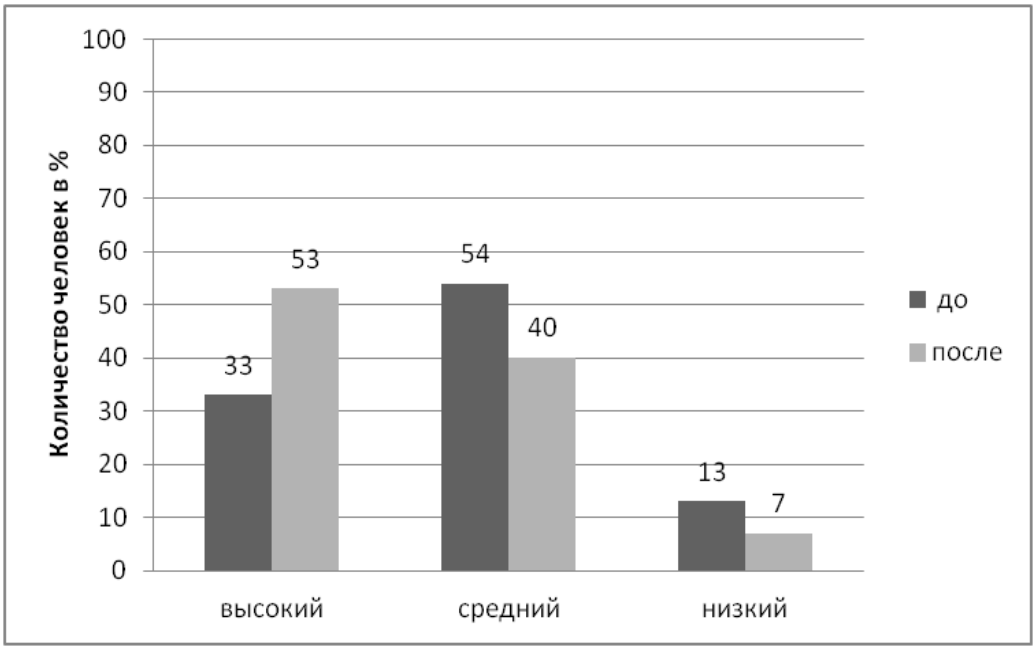


Рисунок 8 - Результаты диагностики коммуникативных навыков студентов факультета психологии по методике тест «Основы интеллектуально-коммуникативного взаимодействия» Фокина О.С. до и после реализации программы

Сопоставляя результаты первичной и повторной диагностики можно отметить общий рост показателя коммуникативных навыков по шкале высокой коммуникации с 33% до 53%, в то же время отмечается снижение показателя средней и низкой, средняя с 54% до 40%, а низкий показатель с 13% до 7%.

После реализации программы формирования коммуникативных навыков студентов факультета психологии, у студентов факультета психологии ожидаемо высокие коммуникативные навыки. Они научились эффективнее выражать свои мысли и идеи, а также слушать и понимать собеседника. Они также устанавливали контакт с разными людьми, проявляли эмпатию и понимание к их чувствам и потребностям. В результате студенты способны успешно взаимодействовать со своими коллегами, преподавателями и клиентами, что значительно повысит их профессиональный уровень.

Таким образом, программа формирования коммуникативных навыков

студентов факультета психологии в лучшую сторону повлияла на формирование коммуникативных навыков студентов факультета психологии. Студенты стали более открыты в общении, научились самопрезентации и взаимодействию с окружающими, увеличились знания по теме программы.

Наконец, повторная диагностика наглядно показала нам улучшения коммуникативных навыков у участников программы, участники во время прохождения программы демонстрировали высокую эмпатию друг к другу, взаимопомощь, работу в командах и парах, получили ценный опыт работы в тренинговой группе, а это полезно для их будущей психологической работы.

Для проверки гипотезы исследования была выполнена математическая обработка экспериментальных данных с помощью Т- критерия Вилкоксона [69], [24].

Сопоставлены показатели первичной и повторной диагностики студентов факультета психологии по методике оценки уровня общительности В.Ф.Ряховского (приложение 4, таблица 4.4)

Гипотезы:

Н0: показатели уровня коммуникативных навыков после реализации психолого-педагогической программы не изменились по сравнению с показателями до занятий.

Н1: показатели уровня коммуникативных навыков после реализации психолого-педагогической программы статистически достоверно изменились по сравнению с показателями до занятий.

За нетипичный сдвиг были приняты отрицательные значения (приложение 4, таблица 4.4).

Найдем значение Т-критерия Вилкоксона по формуле (1).

$$Тэмп = \sum Rr, \qquad (1)$$

где Rr – ранговые значения сдвигов с более редким знаком.

$$T_{кр}=0(p\leq 0.01)$$
$$T_{кр}=2\ (p\leq 0.05)$$

Построим ось значимости для оценки уровня общительности:

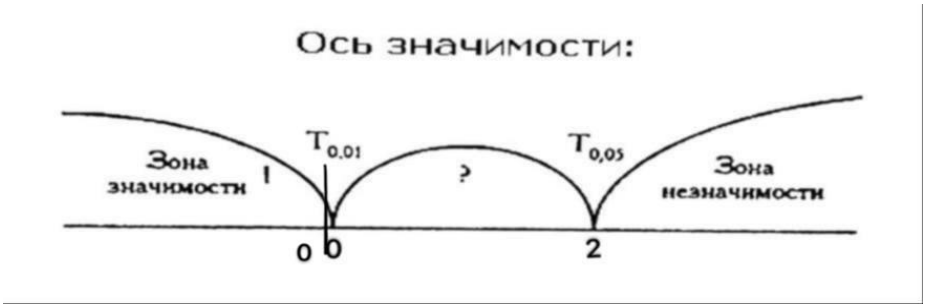


Рисунок 9 – Ось значимости парного критерия Вилкоксона для показателей методики оценки уровня общительности В.Ф. Ряховского

Полученное значение $T_{эмп.}$ находится в зоне значимости, принимаем гипотезу H_1.

Расчет Т-критерия Вилкоксона для показателей коммуникативных навыков студентов факультета психологии по методике мотивационных ориентаций в межличностных коммуникациях (И.Д. Ладанов, В.А. Уразаева). (приложение 4, таблица 4.5)

Мы получили значения:

$T_{кр}$=5($p \leq 0.01$)

$T_{кр}$=10 ($p \leq 0.05$)

$T_{эмп.}$ = 9,5

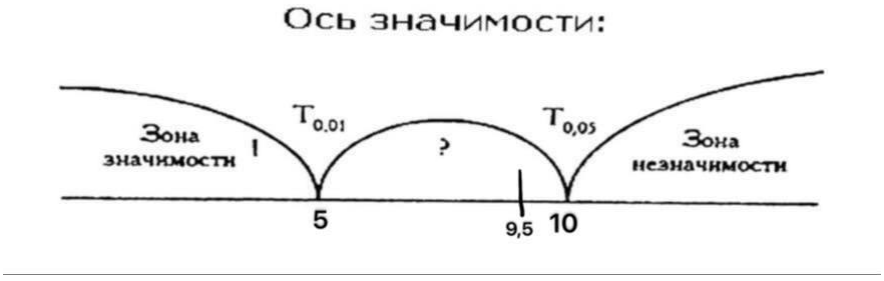


Рисунок 10 – Ось значимости парного критерия Вилкоксона для показателей методики мотивационных ориентаций в межличностных коммуникациях (И.Д. Ладанов, В.А. Уразаева)

В данном же случае эмпирическое значение Т попадает в зону неопределенности: Тэмп < Ткр (0,05), значит принимаем альтернативную гипотезу: показатели уровня коммуникативных навыков после реализации психолого-педагогической программы статистически достоверны.

Расчет Т-критерия Вилкоксона для показателей коммуникативных

навыков студентов факультета психологии по методике тест «Основы интеллектуально-коммуникативного взаимодействия» Фокина О. С. (приложение 4, таблица 4.6).

Мы получили значения:

$T_{кр}$=19($p \leq 0.01$)

$T_{кр}$=30 ($p \leq 0.05$)

$T_{эмп}$ = 15

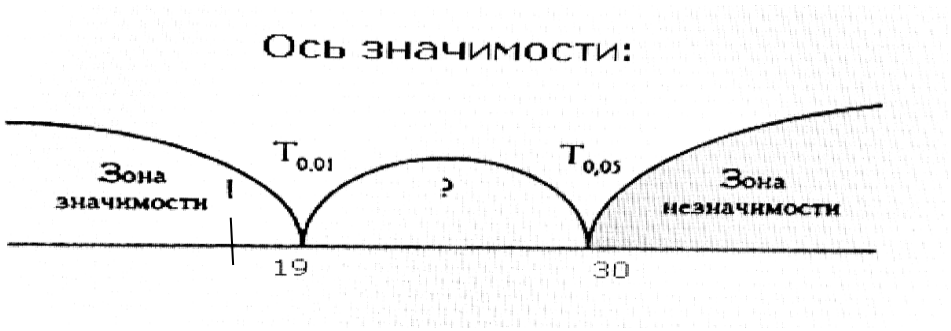


Рисунок 11 – Ось значимости парного критерия Вилкоксона для показателей методики коммуникативных навыков студентов факультета психологии по методике тест «Основы интеллектуально-коммуникативного взаимодействия» Фокина О. С.

Полученное значение $T_{эмп.}$ находится в зоне значимости, принимаем гипотезу H_1.

Таким образом, первое положение гипотезы исследования о том, что уровень коммуникативных навыков студентов факультета психологии возможно изменится в результате проведения психолого-педагогической программы, верно.

3.3 Психолого-педагогические рекомендации по формированию коммуникативных навыков для студентов факультета психологии

Психолого-педагогические рекомендации представляют комплекс мер, которые направлены на улучшение, а в нашем случае они направлены на формирование коммуникативных навыков.

Развивайте навыки активного слушания: активно слушайте своих

собеседников, задавайте уточняющие вопросы и проявляйте эмпатию к их мыслям и чувствам.

Во время него мы участвуем в диалоге, выражаем свое мнение, а самое главное, что мы с интересом слушаем мнение другого человека. Нужно внимательно относитЬся к словам своего собеседника.

В отличие от этого, при пассивном слушании мы присутствуем только физически, не проявляя никакого интереса и не участвуя в разговоре.

Такой подход может быть приемлем в формальных ситуациях, например, на рабочем собрании, но в обыденной жизни активное слушание помогает создать более качественные коммуникационные отношения.

При использовании техники активного слушания можно добиться лучшего взаимопонимания, укрепить отношения и сделать коммуникацию более эффективной, ведь вы не пропустите ничего важного и сами будете услышаны.

В результате обе стороны будут поняты верно, что поможет избежать недоразумений в будущем. Активное слушание также помогает установить доверительные отношения с собеседником, поскольку показывает, что вы заинтересованы и готовы выслушать его точку зрения.

Техника полезна не только при личном взаимодействии, но и в профессиональной деятельности, например, при проведении собеседований, переговоров или в управлении коллективом.

Поговорим о правилах активного слушания.

Для начала вам необходимо полностью сосредоточиться на разговоре, никаких телефонов, и других отвлекающих предметов, вовлекайтесь в разговор, жестикулируйте и задавайте наводящие вопросы, развивая тему разговора.

Во время разговора не перебивайте собеседника, дождитесь, когда человек закончит свою мысль, постарайтесь не принимать закрытые позы во время разговора, улыбайтесь.

Если хотите сохранить отношения с этим человеком, будьте терпеливыми, не нужно критиковать кого-то или осуждать за его мнение, ведь это чревато конфликтом и потерей доверия к вам. Придерживайтесь этих правил, чтобы ваш разговор прошел комфортно и не страшно.

Активно используйте методы активного слушания, например уточнение и перефразирование его же вопросов. Выделяйте и повторяйте отдельные слова, так вы покажете ему, что включены в разговор.

Демонстрируете свои навыки эмпатии, выражайте словами свое понимание. В процессе всего разговора делайте выводы по сказанному.

Повышайте свою осознанность в коммуникациях с окружающими, в результате, вы поможете себе осознать свое поведение, мимику, интонацию при разговоре, будьте в моменте, в разговоре, а не летайте в своих мыслях.

В целом, осознанность помогает понять свои эмоции и реакции во время общения, это поможет построить здоровые, гармоничные отношения с другими людьми, так мы осознаем, как эти самые эмоции повлияют на нас.

Когда мы осознанно подходим к разговору с другими людьми мы начинаем осознавать, что все люди испытывают эмоции, это помогает нам быть более терпимыми, сострадательными и заботливыми в отношениях с другими людьми.

Принимайте участие в тренингах по развития невербальной коммуникации [67, с.36].

Работайте со своим голосом, мимикой и языком тела, используйте в разговоре жесты. Вы можете изучить, что говорят позы о человеке, это даст вам дополнительную информацию о настроении собеседника и его целях.

Помимо прочего изучите литературу по теме эмоционального интеллекта, там рассматривают способность считывать, понимать и влиять на эмоции другого человека.

Развитие эмоционального интеллекта включает тренировку осознанности или например эмпатии, а так же самоконтроля, эмпатия это

сопереживать другим, а самоконтроль – управлять своими чувствами и своими реакциями.

Известен тот факт, что для развития навыков коммуникации помогают упражнения, ролевые игры, обратная связь от друзей и знакомых, это поможет осознать сильные и слабые стороны.

Обратной связью называют информацию, которую человек получает, чтобы скорректировать свое поведение или поступки. Чтобы научиться налаживать отношения участвуйте в групповых проектах, больше взаимодействуйте со своими одногруппниками, не избегайте работы в парах.

Все эти рекомендации помогут студентам факультета психологии развить необходимые коммуникативные навыки. Они будут полезны в их учебной и в профессиональной деятельности в будущем.

Учитывая специфику обучения на факультете психологии, эти рекомендации могут помочь студентам развить необходимые коммуникативные навыки, которые будут полезны как в учебной, так и в профессиональной деятельности.

Выводы по главе 3

В третьей главе мы провели опытно-экспериментальное исследование формирования коммуникативных навыков студентов факультета психологии посредством программы формирования коммуникативных навыков студентов факультета психологии.

Мы разработали программу для студентов факультета психологии. В ее основу легли разработки тренинговых программ практикующих психологов Прутченковой А.С., Харламовой А.С. и Жуковой Е.В.

После прохождения студентами программы, проведена повторная диагностика, по результатам методики В. Ф. Ряховского выявлено, что показатель коммуникативных навыков по шкале высокого уровня

коммуникации вырос с 27% до 40% . Показатели средней коммуникации остались такими же 53%. Низкой коммуникации с 20% до 7%.

Результаты по методике мотивационных ориентаций в межличностных коммуникациях (И.Д. Ладанов, В.А. Уразаева) показал, что общий рост показателя коммуникативных навыков по шкале высокого уровня коммуникации вырос с 33% до 53%. Средняя с 47% до 33%, низкая с 20% до 14%.

По результатам теста «Основы интеллектуально-коммуникативного взаимодействия» Фокина О.С. мы отметили общий рост показателя коммуникативных навыков по шкале высокой коммуникации с 33% до 53%, средняя с 54% до 40%, а низкий показатель с 13% до 7%.

Мы оценили эффективность тренинговой работы, она оказалась эффективной, произошло увеличение показателя высокой коммуникации в целом по группе.

Для проверки гипотезы исследования о том, что уровень коммуникативных навыков студентов факультета психологии возможно изменится в результате проведения психолого-педагогической программы, была выполнена математическая обработка экспериментальных данных по критерию Т-Вилкоксона, которая подтвердила повышение уровня коммуникативных навыков студентов факультета психологии.

На основании результатов опытно-экспериментального исследования были разработаны рекомендации по формированию коммуникативных навыков для студентов факультета психологии.

Таким образом, поставленные цели и задачи достигнуты, гипотеза исследования подтвердилась.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Цель нашей выпускной квалификационной работы заключалась в теоретико-экспериментальном исследовании коммуникативных навыков и их формирование у студентов факультета психологии посредством разработанной нами программы формирования коммуникативных навыков.

В теоретической части нашей выпускной квалификационной работы мы изучили проблему коммуникативных навыков в психолого-педагогических исследованиях.

Мы рассмотрели работы таких авторов как: И. Р. Алтунина, Т. Ю. Артюхова, Н. В. Басалаева, А. Ш. Гусейнова, Н. Г. Жарких, Т. В. Казакова, И. Б. Лисовская и др. По их мнению, коммуникативные навыки — это навыки межличностного общения, описывающие то, как вы взаимодействуете с другими людьми.

Так же мы выявили особенности коммуникативных навыков студентов факультета психологии и теоретически обосновали модель формирования коммуникативных навыков студентов факультета психологии.

Во второй главе нашей выпускной квалификационной работы мы организовали исследование коммуникативных навыков студентов факультета психологии, 1 курса с использованием трех методик: В.Ф. Ряховского, диагностика мотивационных ориентаций (И.Д. Ладанов, В. А. Уразаева), тест «Основы интеллектуально-коммуникативного взаимодействия» Фокина О. С.

По результатам диагностики коммуникативной компетенции студентов по методике оценки уровня общительности В.Ф.Ряховского показал, что из 15 испытуемых у 27% (4 человек) наблюдается высокий уровень, у 53% (8 человек) – большинство, средний уровень, и всего у 20% (3 человек) низкий.

По результатам диагностики мотивационных ориентаций в межличностных коммуникациях студентов (И.Д.Ладанов,В.А.Уразаева) показал, что из 15 испытуемых у 33% (5 человек) наблюдается высокий уровень в межличностных коммуникациях, у 47% (7 человек) – большинство, средний уровень, у 20% (3 человек) низкий.

По результатам диагностики коммуникативной компетенции тест «Основы интеллектуально-коммуникативного воздействия» (Фокина О.С.) показал, что из 15 испытуемых 33% (5 человек) имеют высокие показатели, 54% (8 человек) имеют средние показатели, 13% (2 человека) низкие.

Таким образом, наше исследование позволило сделать вывод о том, что среди студентов факультета психологии преобладает средний уровень коммуникативной компетенции.

Средний уровень коммуникативной компетенции у студентов факультета психологии обычно означает, что большинство студентов владеют базовыми навыками общения и взаимодействия с другими людьми.

В третьей главе мы провели опытно-экспериментальное исследование формирования навыков коммуникации студентов-психологов, посредством программы формирования коммуникативных навыков, студентов факультета психологии. В ее основу легли разработки тренинговых программ практикующих психологов Прутченковой А.С., Харламовой А.С. и Жуковой Е.В. Программа формирования коммуникативных навыков студентов факультета психологии состояла из 5 занятий, длительность каждого занятия 1 час.

После прохождения студентами программы, проведена повторная диагностика, по результатам методики В. Ф. Ряховского выявлено, что показатель коммуникативных навыков по шкале высокого уровня коммуникации вырос с 27% до 40% . Показатели средней коммуникации остались такими же 53%. Снижение процентов низкой коммуникации с

20% до 7%.

Результаты по методике (И.Д. Ладанов, В.А. Уразаева) показали, что общий рост показателя коммуникативных навыков по шкале высокого уровня коммуникации вырос с 33% до 53%. Видим снижение процента средней и низкой коммуникации. Средняя с 47% до 33%, низкая с 20% до 14%.

По результатам теста «Основы интеллектуально-коммуникативного взаимодействия» Фокина О.С. мы отметили общий рост показателя коммуникативных навыков по шкале высокой коммуникации с 33% до 53%, средняя с 54% до 40%, а низкий показатель с 13% до 7%.

Для проверки гипотезы исследования мы использовали математико-статистическую обработку экспериментальных данных по Т-критерию Вилкоксона. чтобы проверить гипотезу исследования о том, что уровень коммуникативных навыков студентов факультета психологии возможно изменится в результате проведения психолого-педагогической программы.

В результате гипотеза о том, что уровень коммуникативных навыков студентов факультета психологии, возможно изменится в результате проведения психолого-педагогической программы подтвердилась.

Исходя из результатов опытно-экспериментального исследования, были разработаны рекомендации по формированию коммуникативных навыков для студентов факультета психологии. Эти рекомендации являются ценным инструментом для дальнейшего совершенствования уровня коммуникативных навыков в образовательном процессе.

Мы подтвердили гипотезу исследования о том, что формирование коммуникативных навыков студентов факультета психологии оказалось эффективным в результате созданной нами модели формирования коммуникативных навыков у студентов факультета психологии и разработанной и реализованной программы.

СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Алаева М. В. Понимание психического состояния собеседника в диалоге : учебное пособие / М.В. Алаева. – Москва : Знания, 2019. – 244 с. – ISBN 978-5-8156-0701-9.

2. Алаева М. В. Инструменты понимания психического состояния другого человека : учебное пособие / М.В. Алаева. – Москва : Вестник, 2021. – 105 с. – ISBN 5-238-00938-0.

3. Алтунина И. Р. Мотивы и мотивация социального поведения как проблема социально-психологических исследований : учебное пособие / И. Р. Алтунина. – СПб. : РГПУ им. А.И. Герцена, 2021. – 170 с. – ISBN 978-5-904677-19-0.

4. Артюхова Т. Ю. Психология и педагогика саморазвития студентов : учебное пособие / Т. Ю. Артюхова. – Москва : Вестник, 2020. – 185 с. – ISBN 5-91027-005-2.

5. Андреева Г. М. Социальная психология : учебник / Г. М. Андреева. – Москва : Аспект-пресс, 2022. – 376 с. – ISBN 5-7567-0274-1.

6. Барахович И. И. Коммуникация как социальный феномен : учебное пособие / И. И. Барахович. – М. : Сфера, 2019. – 156 с. – ISBN 5763804295.

7. Басалаева Н. В. Формирование коммуникативных навыков : учебное пособие / Н. В. Басалаева. – М. : Ось, 2022. – 633 с. – ISBN 978-5-7638-2936-5.

8. Батюта М. Б. Возрастная психология :учебное пособие / М. Б. Батюта. – Москва : Логос, 2019. – 306 с. – ISBN 978-5-89533-407-2.

9. Бодалев А. А. Личность и общение : учебное пособие / А. А. Бодалев. – Москва : Универсум, 2022. – 395 с. – ISBN 5-87977-027-3.

10. Бодалев А. А. Психологическое общение : учебное пособие / А. А. Бодалев. – Москва : Изд-во «Институт практической психологии», 2023. – 256 с. – ISBN 5-93692-007-0.

11. Белинская Е. П. Социальная психология личности : учебное пособие / Е. П. Белинская. – Москва : Аспект Пресс, 2021. – 301с. – ISBN 978-5-907748-60-6.

12. Выготский Л. С. Психология и педагогика внимания : учебник / Л.С. Выготский. – Москва : ЧеРо, 2020. – 670 с. – ISBN 978-5-04-170731-6.

13. Викулов Л. Г. Основы теории коммуникации : учебное пособие / Л. Г. Викулов. – Москва : АСТ, 2021. – 316 с. – ISBN 978-5-9659-0278-1.

14. Голодованская И. Б. Коммуникативная компетентность с позиций педагогики : учебное пособие / И. Б. Голодованская. – Москва : Ось, 2021. – 500 с. – ISBN 5-7087-0078-5.

15. Гусейнов А. Ш. Протест как фактор деструктивного поведения молодежи : учебное пособие / А. Ш. Гусейнов. – СПб. : Питер, 2019. – 260 с. – ISBN 978-5-94215-196-6.

16. Гуревич П. С. Психология и педагогика : учебник / П.С. Гуревич. – М. : Юнити, 2019. – 320 с. – ISBN 978-5-86218-629-1.

17. Долгова В. И. Эмпатия и коммуникативная компетентность : учебное пособие / В. И. Долгова, Е. В. Мельник. – Челябинск : АТОКСО, 2007. – 253 с. – ISBN 978-5-98227-711-4.

18. Долгова В. И. Понятие коммуникативной компетентности в психолого-педагогических исследованиях : учебное пособие / В. И. Долгова, Е. В. Мельник, Н. Карахан. – Москва : КДУ, 2015. – 85 с. – ISBN 978-5-98227-712-1.

19. Долгова В. И. Системные инновационные технологии целеполагания : учебник / В. И. Долгова. – Москва : КДУ, 2012. – 122 с. – ISBN 978-5-98227-713-8.

20. Донцов Д. А. Психодиагностика : учебное пособие / Д. А. Донцов. – Москва : Русайнс, 2017. – 173 с. – ISBN 978-5-4365-1617-2.

21. Езова С. А. Коммуникативная компетенция : учебное пособие / С. А. Езова. – М. : Академия, 2019. – 173 с. – ISBN 978-5-89610-282-3.

22. Емельянов Ю. Н. Активное социально-психологическое обучение : учебное пособие / Ю. Н. Емельянов. – Санкт-Петербург : Питер, 2023. – 166 с. – ISBN 978-5-91672-001-3.

23. Есина Е. В. Педагогическая психология : учебное пособие / Е. В. Есина. – Саратов : Научная книга, 2019. – 159 с. – ISBN 978-5-699-27204-4.

24. Ермолаев О. Ю. Математические методы в психологии : учебное пособие / О. Ю. Ермолаев. – М. : Юрайт, 2022. – 511 с. – ISBN 5-89502-310-X.

25. Жамбеева Э. Э. Индивидуальные различия в коммуникативных способностях : учебное пособие / Э. Э. Жамбеева. – СПб. : Сентябрь, 2019. –119 с. – SBN 978-5-8399-0347-0.

26. Жарких Н. Г. Коммуникативная компетентность студентов : учебное пособие / Н. Г. Жарких. – М. : Флинта, 2019. – 171 с. – ISBN 978-5-00023-754-0.

27. Жарких Н. Г. Тренинг коммуникативной компетентности : учебное пособие / Н. Г. Жарких. – Орел : Орловский государственный университет имени И.С. Тургенева, 2016. – 37 с. – ISBN 978-5-9929-0927-2.

28. Жуков Ю. М. Введение в практическую и социальную психологию : учебное пособие / Ю. М. Жуков, Л. А. Петровская, О. В. Соловьева. – Москва : Смысл, 2022. – 373 с. – ISBN 5-85494-021-3.

29. Зотова И. Н. Коммуникативная компетентность как аспект социализации личности студента в условиях информатизации общества : учебное пособие / И. Н. Зотова. – Кисловодск : АСП, 2020. – 109 с. – ISBN 978-5-9795-2195-4.

30. Зотова И. Н. Характеристика коммуникативной компетентности : учебное пособие / И. Н. Зотова. – Кисловодск : АСП, 2021. – 250 с. - ISBN 978-5-91327-633-9.

31. Захарова Г.И. Теория и методика психологического тренинга : учебное пособие / Г. И. Захарова. – Чел. : ЮУрГУ, 2017. – 83 с. – ISBN 978-

5-503-00324-6.

32. Зверинцев А. Б. Коммуникационный менеджмент : учебное пособие / А. Б. Зверинцев. – Санкт-Петербург : Союз, 2022. – 286 с. - ISBN 978-5-17-157922-7.

33. Ильин Е. П. Психология общения и межличностных отношений : учебное пособие / Е. П. Ильин. – СПб : Питер, 2015. – 592 с. – ISBN 978-5-388-00425-3.

34. Истратова О. Н. Психодиагностика : учебник / О. Н. Истратова, Т.В. Эксакусто. – Ростов : Феникс, 2021. – 376 с. – ISBN 978-5-222-18569-8.

35. Иванов В. Д. Социально-перцептивно-коммуникативный тренинг как эффективный фактор формирования коммуникативной компетентности студентов ВУЗА : учебное пособие / В. Д. Иванов. – Челябинск : ЮУГУ, 2023. – 250 с. – ISBN 978-5-89357-245-2.

36. Иванников В. А. Основы психологии : учебное пособие / В. А. Иванников. – СПб. : Питер, 2018. – 336 с. – SBN 978-5-9912-1068-3.

37. Кабардов М. К. Языковые и коммуникативные способности и компетенция : учебное пособие / М. К. Кабардов. – М. : Академия, 2019. – 160 с. – ISBN 978-5-9220-0095-6.

38. Калинина М. А. Развитие коммуникативных навыков : учебное пособие / М. А. Калинина. – Москва : Российский университет дружбы народов, 2023. – 100 с. – ISBN 978-5-209-11697-4.

39. Казакова Т. В. Философский анализ генезиса самоосуществления человека : учебное пособие / Т. В. Казакова. – М. : Флинта, 2022. – 380 с. – ISBN 978-5-8353-2181-0.

40. Колмогорова Н. С. Психология и педагогика : учебное пособие / Н. С. Колмогорова, А. В. Сивцова. – Барнаул : Изд-во АГАУ, 2022. – 169 с. – ISBN 978-5-88210-686-6.

41. Козлова А. В. Исследование особенностей развития коммуникативной компетентности : учебное пособие / А. В. Козлова. – Москва : Инновационная наука, 2023. – 150 с. – ISBN 978-5-00187-629-8.

42. Кочюнас Р. Социально-психологический тренинг : учебное пособие / Р. Кочюнас, Ю. М. Жуков. – Москва : Вопросы психологии, 2021. –400 с. – ISBN 978-5-94622-820-6.

43. Коптелова И. Е. Роль психологического тренинга в формировании коммуникативной компетентности студентов : учебное пособие / И. Е. Коптелова. – СПб. : Михайлов, 2016. – 118 с. – ISBN 978-5-9500904-4-8.

44. Кручинин В. А. Психология развития и возрастная психология : учебное пособие / В. А. Кручинин, Н. Ф. Комарова. – Н. Новгород : ННГАСУ, 2020. – 220 с. – ISBN 978-5-528-00112-8.

45. Куницына В. Н. Межличностное общение : учебное пособие / В. Н. Куницына. – Санкт-Петербург : Питер, 2020. – 544 с. – ISBN 5-8046-0173-3.

46. Кулагина И. Ю. Психология развития и возрастная психология : учебное пособие для вузов / И. Ю. Кулагина. – М. : Академический проект, 2022 – 420 с. – ISBN 978-5-6048506-6-4.

47. Кругликов В. Н. Деловые игры и другие методы активизации познавательной деятельности : учебное пособие / В. Н. Кругликов. – Санкт-Петербург : П-2, 2020. – 189 с. – ISBN 978-5-91638-204-4.

48. Левшунова Ж. А. Взаимосвязь эмоциональной устойчивости и психологического благополучия : учебное пособие / Ж. А. Левшунова. – СПб. : Речь, 2020. – 120 с. – ISBN 978-5-00148-167-6.

49. Левашов А. Н. Тренинги. Психокоррекционные программы. Деловые игры : сборник методических материалов / А. Н. Левашов. – Москва : ФЛИНТА, 2019. – 265 с. – ISBN 978-5-317-03300-2.

50. Лисовская И. Б. Психологическое сопровождение профессионального становления студентов как фактор повышения качества образования : учебное пособие / И. Б. Лисовская. – Москва : Вестник, 2022. – 150 с. – ISBN 978-5-94777-156-5.

51. Леванова Е. А. Игра в тренинге: возможности игрового

взаимодействия : учебное пособие / Е. А. Леванова. – Санкт-Петербург : Питер, 2022. – 202 с. – ISBN 978-5-00104-994-4.

52. Лурия А. Р. Лекции по общей психологии : учебное пособие / А. Р. Лурия. – СПб. : Питер, 2021. – 320 с. – ISBN 978-5-4461-1899-1.

53. Макаровская И. В. Диалог как средство саморазвития личности : учебное пособие / И. В. Макаровская. – Москва : Елец, 2021. – 104 с. – ISBN 978-5-7103-3763-9.

54. Морева Н. А. Тренинг педагогического общения : учебное пособие / Н. А. Морева. – Москва : Просвещение, 2023. – 304 с. – ISBN 5-09-011316-5.

55. Муравьева О. И. Психология коммуникативной компетентности : учебное пособие / О. И. Муравьева. – М. : Юрайт, 2022. – 146 с. – ISBN 5-94621-081-5.

56. Нагимова Н. И. Формирование и развитие у учащихся базовых компетентностей : учебное пособие / Н. И. Нагимова. – Нижний Новгород : Глагол, 2022. – 300 с. – ISBN 978-5-7432-0694-0.

57. Нелидова В. А. Эмпатия как важное профессиональное качество психолога : учебное пособие / В. А. Нелидова. – СПб. : Михайлов, 2020. – 697 с. – ISBN 978-5-88437-748-6.

58. Обухова Л. Ф. Возрастная психология : учебник / Л. Ф. Обухова. – М. : Юрайт, 2019. – 234 с. – ISBN 978-5-8064-3396-2.

59. Овчарова Р. П. Практическая психология образования : учебное пособие для студентов / Р. П. Овчарова. – Москва : Академия, 2021. – 445 с. –ISBN 978-5-9571-3491-6.

60. Петровская Л. А. Компетентность в общении. Социально-психологический тренинг : учебное пособие / Л. А. Петровская. – Москва : МГУ, 2021. – 216 с. – ISBN 978-5-89357-245-2.

61. Пец О. И. Пути формирования и развития коммуникативной компетентности : учебное пособие / О. И. Пец. – Москва : Современная наука, 2015. – 157 с. – ISBN 978-5-8181-0074-6.

62. Равен Д. Компетентность в современном обществе : учебное пособие / Д. Равен. – Мосвка : Когито-Центр, 2021. – 400 с. – ISBN 5-89353-044-6.

63. Рейд М. Как развить навыки успешного общения. Практическое руководство : учебное пособие / М. Рейд. – Москва : Эксмо, 2022. – 352 с. – ISBN 5699048235.

64. Рогов Е. И. Психология общения : учебное пособие / Е. И. Рогов. – Москва : Владос, 2023. – 335 с. – ISBN 5-241-00744-X.

65. Руденский Е. В. Социальная психология : учебное пособие / Е. В. Руденский. – Москва : ИНФА-М, 2019. – 224 с. – ISBN 5-7014-0034-4.

66. Селевко Г. Компетентности и их классификация : учебное пособие / Г. Селевко. – Москва : Народное образование, 2019. – 149 с. – ISBN 5-87953-208-9.

67. Соколов А. В. Общая теория социальной коммуникации : учебное пособие / А. В. Соколов. – Санкт-Петербург : Речь, 2020. – 461 с. – ISBN 5-8016-0091-4.

68. Сидоренко Е.В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии : учебное пособие / Е. В. Сидоренко. – СПб. : Речь, 2022. – 208 с. – ISBN 978-5-16-017421-1.

69. Сидоренко Е. В. Методы математической обработки в психологии : учебное пособие / Е. В. Сидоренко. – СПб. : Речь, 2022. – 350 с. – ISBN 978-5-00177-786-1.

70. Чурекова Т. М. Возрастная психология : учебное пособие / Т. М. Чурекова, Д. Ф. Ахмерова, Ю. Ю. Моисеенко. – Кемерово : Кемеровский государственный университет, 2023. – 99 с. – ISBN 978-5-00207-385-6.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Методики диагностики коммуникативных навыков студентов факультета психологии

Основы интеллектуально-коммуникативного взаимодействия Фокина О.С. Тест.

Цель: оценка уровня сформированности интеллектуального компонента коммуникативной компетенции студентов вуза (знания основ интеллектуально-коммуникативного взаимодействия людей в профессиональной деятельности).

1. Компетентность – это…

а) совокупность знаний, умений и навыков;

б) способность и готовность к самостоятельному управлению собственной деятельностью;

в) часть психологии личности, связанная с его познавательными процессами и сознанием.

2. Коммуникативная компетентность – это…

а) совокупность знаний о способах поведения человека в процессе общения;

б) способность и готовность к коммуникации, организации взаимодействия, сотрудничеству;

в) использование в общении определенных ролей для его успешности.

3. Одним из основных критериев коммуникативной компетентности является:

а) установка необходимых контактов;

б) партнерская позиция в общении;

в) ориентированность в различных ситуациях, основанная на знаниях, умениях и навыках.

4. Определить механизм межличностного взаимодействия: «восприятие и оценка другого путем распространения на него характеристик какойлибо социальной группы». а) идентификация;

б) эмпатия;

в) стереопозиция.

5. Письменную и устную речь различают:

а) по средствам общения;

б) по способам общения;

в) по выполняемой функции;

г) по условиям общения.

6. Общение-это…

1) планомерное и целенаправленное воздействие на сознание и поведение человека с целью формирования определенных установок, понятий, принципов, ценностных ориентаций;

2) сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности; 3) процесс целенаправленной передачи общественно-исторического опыта; организация формирования знаний, умений и навыков.

7. Социальный интеллект-это…

1) способность понимать вещи и предметы материального мира и производить с ними какие-либо действия;

2) определенный уровень развития мыслительной деятельности человека, обеспечивающий возможность приобретать все новые знания и эффективно использовать их в ходе жизнедеятельности;

3) способность понимать людей и взаимодействовать с ними.

8. Психологические приёмы в деловом общении:

1) произнесение вслух имени и отчества собеседника; 2) регулярное перебивание собеседника; 3) доброе и приятное выражение лица.

9. Вербальное средство общения:

1) интонация; 2) мимика; 3) речь.

10. Функции общения:

1) социальная; 2) креативная;

3) экспрессивная.

11. Виды рефлексивного слушания:

1) выяснение;

2) перефразирование;

3) молчание.

12. Организация совместной деятельности определяет следующую сторону общения: 1) перцептивную; 2) интерактивную;

3) коммуникативную.

13. Эффективный метод воздействия на партнера по коммуникации:

1) внушение;

2) принуждение; 3) убеждение.

14. Какие из перечисленных свойств личности являются профессиональными составляющими ее сформированности?

1) грамотность, самостоятельность;

2) активность, коммуникабельность; 3) воспитанность, образованность.

15. Представление это:

1) образы предметов, в настоящий момент воздействующих на органы чувств;

2) образы желаемого будущего; 3) образы давно прошедшего прошлого.

16. Конфликтоген - это слова, действия (бездействия), которые:

1) способствуют возникновению конфликта; 2) препятствуют возникновению конфликта; 3) помогают разрешить конфликт.

17. Определите, какая из смысловых характеристик соответствует понятию «внутриличностный конфликт»:

1)конфликт, возникающий между людьми из-за несовместимости их взглядов;

2)столкновение противоположно направленных целей, позиций, мнений, взглядов партнеров по общению;

3)состояние неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами его жизни, связанное с наличием у него противоречащих друг другу интересов, стремлений, потребностей.

18. Конфликтная ситуация - это…:

1) стечение обстоятельств;

2) накопившиеся противоречия;

3) открытое противостояние интересов.

19. Определите, какая из смысловых характеристик соответствует понятию « конструктивный конфликт»:

1) конфликт, при котором разрушаются межличностные связи, резко снижается продуктивность работы, а решение проблемы становится невозможным;

2) конфликт, не выходящий за рамки деловых отношений; 3) конфликт, проявляющийся как противоречие между ожиданиями отдельной личности и сложившимися в группе нормами поведения и общения. 20. Из предложенных определений выберите то, которое по смыслу подходит к понятию «мораль»:

1) устоявшиеся в обществе принципы, нормы, правила поведения; 2) осмысление ценности не только самого себя, но и других; 3) наука изучающая нравственность.

21. Поступки и формы общения людей, основанные на нравственности, эстетическом вкусе и соблюдении определенных норм и правил - это …:

1) манеры;

2) культура поведения;

3) моральные нормы и правила.

22. Основными элементами техники речи является:

1) доходчивость, выразительность, логичность построения речи; 2) темп, модуляция голоса, ритм, дикция; 3) плачь, смех, кашель, вздохи, паузы.

23. Умение удачно сочетать различные элементы в своем внешнем виде - 1) показатель этики;

2) показатель уровня культуры; 3) эстетический вкус.

24. Процесс, возникающий при межличностном взаимодействии на основе естественного общения и протекающий в форме восприятия и понимания одним человеком другого, – это…:

1) коммуникация;

2) обратная связь;

3) социальная перцепция.

25. На вербальном уровне в качестве передачи информации используется:

1) жестикуляция и позы; 2) мимика и пантомимика; 3) человеческая речь.

26. Какой тип взаимодействия предполагает затруднения и препятствия в достижении целей?

1) кооперация;

2) конкуренция; 3) корпорация. 27. Основные принципы речевого воздействия на аудиторию:

1) любезность, результативность, красноречивость; 2) доступность, интенсивность, экспрессивность; 3) содержательность, грамотность, наглядность.

28. К механизму взаимопонимания относится следующее понятие:

1) экспрессия; 2) эмпатия;

3) коммуникация.

29. Какой из видов общения предполагает контакт не на прямую, а через посредника? 1) непосредственное; 2) косвенное; 3) невербальное.

30. Какой из видов общения предполагает контакт не на прямую, а через посредника? 1) непосредственное; 2) косвенное;

3) невербальное. 31.Какой процент информации передается по невербальным каналам?

1) около 30%; 2)около 50%

3) более 65%.

32.Социальная перцепция - это…:

1) способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми;

2) процесс двустороннего обмена информацией, ведущий ко взаимному пониманию между собеседниками;

3) процесс восприятия партнеров по общению.

33. Организация совместной деятельности определяет следующую сторону общения:

1) перцептивную; 2) интерактивную;

3) коммуникативную. 34. Деловая зона общения предполагает:

1) расстояние от 0,5-1,2м;

2) расстояние от 1,2-3,7 м;

3) расстояние свыше 4 метров.

35.Аргументы применяют с целью:

1) защиты своих взглядов и намерений; 2) доказательства своего превосходства;

3) склонить партнера на какие-либо действия.

36. Основными функциями речи в психологии считаются:

1) коммуникативная, перцептивная, интерактивная;

2)обобщения, объединения;

3) развивающая, информационная, рефлексивная.

37. Индивидуально - психологические особенности личности, которые проявляются в конкретной форме и являются условием успешной работы в ней, характеризуют:

1) темперамент;

2) волю;

3) способности.

38. Поиск решения в конфликте, удовлетворяющий интересы двух сторон, это…: 1) компромисс; 2) сотрудничество; 3) приспособление.

39. Определите, какая из смысловых характеристик соответствует понятию «межличностный конфликт»:

1) конфликт, возникающий между людьми из-за несовместимости их взглядов;

2) столкновение противоположно направленных целей, позиций, мнений, взглядов партнеров по общению;

3) состояние неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами его жизни, связанное с наличием у него противоречащих друг другу интересов, стремлений, потребностей.

40. Правильное поведение в конфликтной ситуации, это…:

) не позволяйте себе отвечать агрессией на агрессию;

2) демонстрируйте свое превосходство;

3) смотрите на ситуацию только со своей позиции.

41. Стратегии поведения в конфликте - это…:

1) доминирование, провоцирование;

2) избегание, соперничество;

3) аргументация, оправдание.

42.Под деловым этикетом понимают …:

1) совокупность требований к поведению и общению сотрудника; 2) совокупность ценностей, норм, привычек, традиций, форм поведения и ритуалов, присущая данной организации;

3)совокупность фиксированных норм, правил поведения,

обусловленных служебным положением сотрудника, которым работник обязан следовать привычно, почти автоматически.

43. Профессиональными моральными нормами были и остаются:

1) вежливость, тактичность, предупредительность, терпение; 2) нечестность, невнимательность, неуступчивость; 3) организованность, ответственность, аккуратность. 44. Создание своего делового имиджа - это …:

1) показатель уровня образования человека;

2) показатель уровня культуры человека;

3) показатель уровня положения человека в обществе.

45. Принципы делового этикета - это …:

1) пунктуальность, грамотность, конфедициальность, доброжелательность, внимательность;

2) ответственность, организованность, предприимчивость, находчивость, аккуратность;

3) общительность, внимательность, решительность, рискованность.

46. Вопросы на которые нельзя ответить «да» или «нет» и которые требуют объяснения:

1) риторические;

2) открытые;

3) ориентировочные.

47. На формирование делового имиджа работника влияют следующие факторы:

1) уровень образования и самообразования, воспитание и уровень культуры человека;

2) мнение окружающих людей;

3) индивидуально - психологические особенности человека.

48. Коммуникативная культура, это …:

1) знания, умения, навыки в области организации взаимодействия людей в профессиональной сфере, позволяющие устанавливать психологический контакт с деловыми партнерами;

2) взаимный обмен субъективным опытом людей, находящихся в пространственной близости, имеющих возможность видеть, слышать, касаться друг друга, легко осуществлять обратную связь;

3) процесс двустороннего обмена информацией, ведущий к взаимному пониманию.

49. Учет состава аудитории, содержания и характера выступления, объективная самооценка оратора — это факторы, влияющие на ...

1) на ход дискуссии

2) принятие решения при переговорах

3) коммуникативное общение

4) деловую беседу

50. Удержать и усилить внимание слушателей можно при помощи

1) способов эмпатии человека

2) методов, подтверждающих аргументы

3) состояний слушателей

4) средств воздействия на слушателя

40-50 баллов – высокое знание материала

20-40 баллов – среднее знание материала

20 и ниже – низкое знание материала

Оценка уровня общительности (тест В.Ф.Ряховского)

Тест содержит возможность определить уровень коммуникабельности человека. Отвечать на вопросы следует, используя три варианта ответов – «да», «иногда», «нет».

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

Опросник

1. Вам предстоит ординарная или деловая встреча. Выбивает ли Вас ее ожидание из колеи?

2. Вызывает ли у вас смятение и неудовольствие поручение выступить с докладом, сообщением, информацией на каком-либо совещании, собрании или тому подобном мероприятии?

3. Не откладываете ли Вы визит к врачу до последнего момента?

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

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

6. Раздражаетесь ли Вы, если незнакомый человек на улице обратится к Вам с просьбой (показать дорогу, назвать время, ответить на какой-то вопрос)?.

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

8. Постесняетесь ли Вы напомнить знакомому, что он забыл Вам вернуть деньги, которые занял несколько месяцев назад?

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

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

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

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

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

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

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

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

Обработка результатов

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

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

Классификатор к тесту В.Ф.Ряховского

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

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

19 - 24 очков - Вы в известной степени общительны и в незнакомой обстановке чувствуете себя вполне уверенно. Новые проблемы Вас не пугают. И все же с новыми людьми сходитесь с оглядкой, в спорах и

диспутах участвуете неохотно. В ваших высказываниях порой слишком много сарказма, без всякого на то основания. Эти недостатки исправимы.

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

9 - 13 очков - Вы весьма общительны (порой, быть может, даже сверх меры), любопытны, разговорчивы, любите высказываться по разным вопросам, что, бывает, вызывает раздражение окружающих. Охотно знакомитесь с новыми людьми. Любите бывать в центре внимания, никому не отказываете в просьбах, хотя не всегда можете их выполнить. Бывает, вспылите, но быстро отходите. Чего Вам не достает, так это усидчивости, терпения и отваги при столкновении с серьезными проблемами. При желании, однако, Вы можете себя заставить не отступать.

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

3 очка и менее - Ваша коммуникабельность носит болезненный характер. Вы говорливы, многословны, вмешиваетесь в дела, которые не имеют к Вам никакого отношения. Беретесь судить о проблемах, в которых совершенно не компетентны. Вольно или невольно Вы часто бываете причиной разного рода конфликтов в Вашем окружении. Вспыльчивы, обидчивы, нередко бываете необъективны. Серьезная работа не для Вас.

Людям - и на работе, и дома, и вообще повсюду - трудно с Вами. Да, Вам надо поработать над собой и своим характером! Прежде всего воспитывайте в себе терпеливость и сдержанность, уважительно относитесь к людям, наконец, подумайте о своем здоровье - такой стиль жизни не проходит бесследно.

Диагностика мотивационных ориентации в межличностных коммуникациях (И.Д. Ладанов, В.А. Уразаева)

Методика нацелена на определение основных коммуникативных ориентации и их гармоничности в процессе формального общения.

Инструкция. Вам необходимо выбрать один из вариантов ответов на предложенные в опроснике утверждения:

а) именно так;

б) почти так;

в) кажется, так;

г) может быть, так.

В процессе работы с методикой старайтесь опираться на свой опыт общения с партнерами по деловому общению.

Опросник

1. Мой партнер смотрит на предмет обсуждения всесторонне, учитывая и мою точку зрения.

2. Мой партнер считает меня достойным уважения.

3. Когда обсуждаются различные точки зрения, мы вникаем с партнером в дело по существу. Мелочи нас не волнуют.

4. Я уверен, что партнер понимает мои намерения по поводу создания хороших взаимоотношений с ним.

5. Мой партнер всегда по достоинству оценивает мои высказывания.

6. Мой партнер чувствует, когда в ходе беседы надо слушать, а когда говорить.

7. Я уверен, что при обсуждении конфликтной ситуации проявляю сдержанность.

8. Я чувствую, что партнер может заинтересоваться предметом моего сообщения.

9. Мне нравится проводить время в беседах с партнером.

10. Когда мы с партнером приходим к соглашению, то хорошо знаем, что каждому из нас делать.

11. Если обстановка того требует, то мой партнер готов продолжить обсуждение проблемы до ее выяснения.

12. Я стараюсь идти навстречу просьбам моего партнера.

13. Оба, мой партнер и я, стараемся угодить друг другу.

14. Мой партнер обычно говорит по существу, без лишних слов.

15. После обсуждения с партнером разных точек зрения я чувствую, что это идет мне на пользу.

16. Будучи расстроенным, я использую слишком резкие выражения.

17. Я стараюсь искренне понять намерение моего партнера.

18. Я вполне могу рассчитывать на искренность моего партнера.

19. Я считаю, что хорошие взаимоотношения зависят от усилий обеих сторон.

20. После какой-либо ссоры с партнером мы обычно стараемся быть друг к другу внимательнее.

Обработка и интерпретация результатов

Диагностируемые коммуникативные ориентации определяются с помощью ключа.

Ключ

Ориентация на принятие партнера: 2, 5, 9, 12, 14, 18, 20;

Ориентация на адекватность восприятия и понимание партнера: 1, 4, 6, 8, 11, 15, 19;

Ориентация на достижение компромисса: 3, 7, 10, 13, 16, 17, 21.

Диапазон каждой из шкал колеблется от 7 до 28 баллов. Количественная значимость ответов (в баллах) определяется следующим образом:

а) Именно так - 4 балла;

б) Почти так - 3 балла;

в) Кажется, так - 2 балла;

г) Может быть, так - 1 балл.

О степени выраженности каждой из шкал можно судить на основании следующих показателей:

- 21 и более - высокая;
- 8-20 - средняя;
- 7 и менее - низкая.

Общий суммарный показатель, характеризующий абсолютную гармоничность коммуникативных ориентации, равен 84 баллам.

Уровни общей гармоничности коммуникативных ориентации могут быть представлены в следующем виде:

- 64 и более - высокий уровень;
- 30-63 - средний уровень;
- 29 и менее - низкий уровень.

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

Результаты исследования коммуникативных навыков у студентов факультета психологии

Таблица 2.1 - Результаты диагностики коммуникативных навыков по методике оценки уровня общительности В.Ф. Ряховского

№	Высокий уровень	Средний уровень	Низкий уровень
1.			25
2.		15	
3.	13		
4.		14	
5.		16	
6.		18	
7.	8		
8.		20	
9.			26
10.	7		
11.	13		
12.		15	
13.		18	
14.		19	
15.			29

Вывод:

Уровень	Количество чел.	%
Высокий	4	27
Средний	8	53
Низкий	3	20

Таблица 2.2 - Результаты диагностики мотивационных ориентаций в межличностных коммуникациях (И.Д. Ладанов, В.А. Уразаева), баллы

№	Высокий уровень	Средний уровень	Низкий уровень
1.	65		
2.		33	
3.		58	
4.			26
5.			29
6.		60	
7.		63	
8.	68		
9.	64		
10.		35	
11.		49	
12.	64		
13.			28
14.		61	
15.	65		

Вывод:

Уровень	Количество чел.	%
Высокий	5	33
Средний	7	47
Низкий	3	20

Таблица 2.3–Результаты диагностики коммуникативных навыков тест «Основы интеллектуально-коммуникативного взаимодействия» Фокина О.С., баллы

№	Высокий уровень	Средний уровень	Низкий уровень
1.	43		
2.		39	
3.		33	

Продолжение таблицы 2.3

4.			20
5.	41		
6.	48		
7.			15
8.		28	
9.		39	
10.		33	
11.	42		
12.	41		
13.		35	
14.		39	
15.		40	

Вывод:

Уровень	Количество чел.	%
Высокий	5	33
Средний	8	54
Низкий	2	13

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

Программа формирования коммуникативных навыков

Занятие №1

Упражнение «Здравствуй, я рад тебя сегодня видеть…»

«Представьте, что у Вас прекрасное настроение, на улице солнечная погода, дует легкий ветерок. Вы гуляете в парке. Звучит приятная музыка. Вы встречаете дорогого Вам человека. Пожалуйста, поздоровайтесь с ним, обратившись к нему по имени, и на минуту загляните ему в глаза. Партнер по общению поступает таким же образом. Каждый участник тренинга здоровается друг с другом». Игра заканчивается обсуждением. При обсуждении ведущий предлагает поделиться чувствами, возникшими в ходе игры.

Упражнение «Прекрасный сад»

За одну минуту нарисуйте свое настроение, не рисуя ничего конкретного, используйте только линии, формы, различные цвета.
Теперь передайте свой рисунок соседу справа. Посмотрите внимательно на рисунок, который оказался у вас в руках. Попробуйте угадать, какое настроение изображено на нем.

Упражнение «Твой портрет»

Каждый участник в течение 5-7 мин. набрасывает «психологический портрет» кого-либо из членов группы. Указывать на признаки, особенно внешние, (рост, телосложение и т. п.), по которым можно сразу узнать конкретного человека, нельзя. В портрете должно быть не менее 10-12 черт характера, привычек, особенностей, характеризующих именно этого человека. Затем каждый выступает с информацией перед группой, а остальные участники пытаются определить, чей это портрет. Возможно сопоставление разного видения членами группы одного и того же человека.

Упражнение «Передай эмоцию другому»

«Сейчас вместе с этим мячиком мы будем передавать любому из сидящих в кругу какое-либо чувство, изображая его с помощью рук, позы, темпа, выражения лица. Тот, кто получает «чувство», попробует отгадать и сказать нам, что за чувство он получил».

Упражнение «Звуки от ладошек»

Все садятся в круг и передают хлопки по кругу. Каждый будет делать по одному хлопку, но так, чтобы промежутки между ними были одинаковыми. Первый человек – говорит, в какую сторону он пускает хлопки, хлопает. Затем звучит следующий хлопок, третий должен прозвучать через такой же промежуток. Если группа справляется с заданием успешно – можно усложнить инструкцию. Пускаем по кругу «поезд» - хлопками изображаем стук колес, причем ритм «сильный – слабый - слабый» отстукивают три разных человека. Хлопки должны звучать ритмично, скорость «движения поезда» может постепенно увеличиваться, но сбиваться с ритма нельзя.

Занятие №2

Упражнение . «Доброе утро, привет, здравствуйте»

«Здравствуй, уважаемый…» Этими словами, с улыбкой и чувством радости, первый участник обращается к соседу справа, называет его по имени, и дополняет приветствие любым движением. А тот приветствует и называет уже своего соседа с правой стороны, повторяет жест предыдущего участника, и дополняет его своим, и так по кругу.

Упражнение «Поиск второго пазла»

Каждому участнику при помощи булавки прикрепляется на спину лист бумаги. На листе имя сказочного героя или литературного персонажа, имеющего свою пару. Например: Крокодил Гена и Чебурашка и ит.д.

Каждый участник должен отыскать свою "вторую половину", опрашивая группу. При этом запрещается задавать прямые вопросы типа: "Что у меня написано на листе?". Отвечать на вопросы можно только

словами "да" и "нет". Участники расходятся по комнате и беседуют друг с другом. На упражнение отводится 10-15 минут.

Упражнение «Поговорим за стеной друг от друга»

Один из участников загадывает текст, записывая его на бумагу, но передает его как бы через стекло, т. е. мимикой и жестами: другие называют понятое.Степень совпадения переданного и записанного текста свидетельствует об умении устанавливать контакт.

Упражнение «Волшебные слова»

Я сообщу вам сейчас особое слово. Это волшебное заклинание против плохого настроения, против обид и разочарований. Чтобы это слово подействовало по-настоящему начните ходить по классу, ни с кем не разговаривая. Как только вам захочется поговорить, остановитесь напротив одного из уччастников, и трижды сердито-сердито произнесите волшебное слово. Это волшебное слово — "тух-тиби-дух". В это время другой участник должен стоять тихо и слушать, как вы произносите волшебное слово, он не должен ничего отвечать. Но если он захочет, он может ответить вам тем же — трижды сердито-сердито произнести: "Тух-тиби-дух!". После этого продолжайте прогуливаться по классу. Время от времени останавливайтесь перед кем-нибудь и снова сердито-сердито произносите это волшебное слово. Чтобы оно подействовало, важно говорить его не в пустоту, а определенному человеку, стоящему перед вами.

Занятие №3

Упражнение «Приветствуем телом»

Участники встают в круг. Затем они делятся на первый-второй-третий и делают следующее:

• Каждый «номер первый» складывает руки за головой так, чтобы локти были направлены в разные стороны;

• Каждый «номер второй» упирается руками в бедра так, чтобы локти также были направлены вправо и влево;

• Каждый «номер третий» нагибается вперед, кладет ладони на колени и выставляет локти в стороны.

На выполнение задания им дается только пять минут. За это время они должны поздороваться с как можно большим числом людей, просто назвав свое имя и коснувшись друг друга локтями.Через пять минут ученики собираются в три группы так, чтобы вместе оказались соответственно первые, вторые и третьи номера. После этого они приветствуют друг друга внутри своей группы.

Упражнение «Ты в ловушке у паука»

В руках у ведущего – клубок пряжи. Начиная знакомство, ведущий называет свое имя, обматывает конец нити вокруг своей ладони и перекатывает клубок кому-нибудь из участников. Каждого участника ведущий просит не только назвать свое имя, но и рассказать о своем знакомом в групп, для того, чтобы по описанию можно было угадать, кто из сидящих в кругу людей – его знакомый или друг. Можно задавать разные вопросы. Знакомый, в руках которого оказался клубочек, рассказывает о своем друге. Прежде, чем перекатить клубочек следующему рассказчику, каждый член группы обматывает нитью свою ладонь так, чтобы “паутина” была более-менее натянута. Когда клубок возвращается к ведущему, он спрашивает: “На что похоже то, что у нас получилось?”. Ведущий обращает внимание группы на то, что в жизни наши взаимоотношения с близкими и друзьями напоминают подобное переплетение нитей. В конце упражнения клубок сматывается в обратном порядке, при этом необходимо еще раз повторить все имена, чтобы участники запомнили их.

Упражнение «Найди свое место в разговоре»

Инструкция тренера: «Давайте сделаем следующее упражнение. Разбейтесь на пары и разойдитесь по помещению так, чтобы вам было удобно работать. Встаньте спиной друг к другу и начните разговор на любую тему. Побеседуйте о вчерашнем фильме или о том, как вы делали

покупки в супермаркете. Время выполнения задания – 3 минуты[1].

Теперь встаньте плечом к плечу в шеренгу и продолжайте разговаривать (также 3 минуты).

Встаньте друг напротив друга, продолжайте общаться (3 минуты).

Встаньте так, чтобы угол между вами был примерно 45 градусов и возобновите беседу (3 минуты)».

После обсуждения тренер говорит: «Поделитесь, пожалуйста, какие ощущения возникали по ходу упражнения, когда общаться было трудно, а когда наоборот – комфортно». Обычно участники говорят, что разговор «не шел» в положении спиной к спине, а наиболее удобной оказались позиции друг напротив друга, либо под углом в 45 градусов.

Тренер закрепляет информацию: «Для делового общения (на работе, с клиентами, партнерами) лучше всего подходит общение, когда собеседники стоят или сидят под углом в 45 градусов друг к другу. А когда собеседники уже хорошо знакомы, то можно общаться и лицом к лицу».

Большое значение имеют жесты и мимика. Инструктор обращает - внимание на то, что во время разговора следует избегать:

- перекрещивания рук и ног;
- колющих, рубящих жестов;
- суетливых, ненужных движений;
- подносить руки к лицу.

Упражнение «Дружеская пародия»

Мы провели вместе уже достаточно много времени. Надеюсь, что доверительные дружеские отношения, сло-жившиеся между вами, позволят с улыбкой и пользой про-вести следующую игру. Называется она «Дружеская па-родия». Пародия — потому что вам придется продемонст-рировать группе характерные невербальные знаки, привычки, штампы, которые удалось подсмотреть у своих товарищей. Группа же после вашего показа должна будет назвать человека, кому пародия адресована. Ну, а слово «дружеская» подчеркивает очень важный элемент

игры: пародия на товарища по группе — это улыбка, а не сарка-стический смех, это уважительное указание на штампы поведения, которые, возможно, трудно определить само-му, без подсказки.

Упражнение «За другом»

Сделайте небольшой вдох, а на выдохе произнесите «пх», повторите несколько раз: вдох — на выдохе «пх», вдох — на выдохе «пх». А теперь паровоз уже едет быстрее — ускоряйте свое дыхание. На один вдох делайте три раза “пх-пх-пх”.

Занятие №4

Упражнение «Несколько секунд»

Сейчас вы начнете быстрое спонтанное движение по комнате. Будьте внимательны, потому, что время от времени вам придется реагировать на разнообразные задания ведущего и выполнять их в кратчайший срок - в течение 10 секунд.

Каждое задание важно выполнять с максимальной точностью. Если я попрошу распределиться на группы по цвету волос, значит, пока я досчитаю до десяти. Вам необходимо будет найти людей с точно таким же, как у вас, цветом волос. И если у черноволосого в прическе есть осветленные пряди, то он никак не может остаться в группе “черноволосых”: у него есть дополнительный цвет!

- Распределиться на тех, у кого есть часы на руке и у кого нет! раз, два, три… . Десять. Стоп! Проверяем.

- Продолжаем ходьбу! Распределиться по стилю обуви! (Счет, проверка) и т.д.

Обсуждение: участники делятся впечатлениями от игры.

- Что понравилось?

- Что огорчило?

- Что заставило задуматься? Как чувствовали себя те, кто остался без группы, в “гордом одиночестве”, было ли оно “гордым” или каким-то абсолютно иным?

Упражнение «Какой стакан»

Ведущий ставит на ладонь стаканчик и проговаривает участникам группы инструкцию: «Представьте, что этот стаканчик – сосуд для самых сокровенных чувств, желаний и мыслей (пауза). В него вы можете мысленно положить то, что для вас действительно важно и ценно (пауза), это и есть то, что вы любите и чем очень дорожите».

Ведущий подходит к каждому и предлагает мысленно, движением, как будто положить в этот стаканчик то, что для участника ценно. После того, как ведущий обошел всех участников, в неожиданный момент, после нескольких минут молчания и тишины, ведущий сминает этот стаканчик.

После упражнения важно обсудить, что почувствовали участники, и что им захотелось сделать. Позвольте высказаться каждому.

Упражнение «Сильные и слабые стороны»

Учащиеся формулируют свои сильные и слабые стороны, то, что ценно, принимают и любите в себе, что даёт чувство внутренней свободы и уверенности в собственных силах, что помогает выстоять в трудную минуту. При формулировании сильных сторон не нужно умалять свои достоинства. Они могут также отметить те положительные качества, которые им не свойственны, но хотелось бы выработать их в себе. На оставление списка даётся 10 минут. Затем происходит обсуждение в кругу. На выступление даётся 2 минуты.

Упражнение «Ассоциации»

Выбирается желающий и встает перед участниками. Психолог предлагает каждому присутствующему, по очереди, говорить, какие у него вызывает ассоциации, т.е. что он нам напоминает: растение, предмет, животное. Что чувствовали, какие сравнения были неожиданными

Упражнение «Ты ведешь меня»

Участники стоят плечом к плечу на полосе шириной 20-25 см. Каждый участник поочередно переправляется с одного конца шеренги на другой. Ни ему, ни тем, кто стоит в шеренге, нельзя касаться ничего за

пределами той полосы, на которой стоят участники.

Занятие №5

Упражнение «Мое или не мое»

Возьмите лист обычной бумаги или блокнот.

Напишите, что вам сейчас в вашей жизни НРАВИТСЯ. Назовите те вещи, отношения и обстоятельства, которые вы хотите укрепить.

Запишите, что вам сейчас НЕ нравится в вашей жизни, и что вы хотели бы изменить. Что бы хотели прекратить, что вас не очень устраивает, тревожит, беспокоит? Запишите, в чём сейчас состоят самые главные неясности, неопределенности и проблемы в вашей жизненной ситуации.

- Чего больше: того, что нравится, того, что не нравится, или неясностей?

- Оцените значимость каждого пункта в каждом из разделов по десятибалльной шкале. Запишите рядом с каждым пунктом оценку: если что-то из записанного можно назвать пустяком, присвойте этому 1 балл, а самым-самым важным пунктам присвойте 10 баллов.

- Посмотрите на получившиеся баллы. Составьте свой "рейтинг" и "антирейтинг".

- Выделите цветным маркером самые главные и самые значимые вопросы. Составьте план, как вы себе поможете.

Упражнение «Набегу»

Ведущий рассаживает участников в круг. Далее он произносит два случайных слова. Один из участников вслух описывает образ, соединяющий второе слово ведущего с первым. Затем создавший образ участник предлагает свое слово следующему игроку, тому, кто сидит от него по левую руку. Тот связывает это третье слово со вторым ведущего, а свое собственное слово - уже четвертое в этой цепочке - передает в качестве задания своему соседу слева. Игра продолжается по кругу (может быть, не один круг), и в конце каждого круга ведущий по секундомеру

объявляет время, затраченное на его прохождение. Ведущий имеет право неожиданно остановить игру и предложить кому-нибудь из участников воспроизвести все слова. Если участник помнит только свои слова, значит он ориентирован на личное достижение и не участвует в игре.

Упражнение «Мы похожи, я, и ты **…»**

У меня в руках мячик. Тот, кому этот мячик достанется, бросает его любому товарищу, и, обратившись по имени, объясняет, почему он такой же. «Я такой же, как ты, потому что……» Тот, кому бросили мячик, выражает согласие или несогласие и бросает мячик следующему.

Упражнение «Превращение»

Участникам нужно выбрать себе любой неживой предмет и представить, что вы превратились в него. Для вашего превращения подойдет любой предмет (стол или стул, кресло в автобусе, люстра, лампочка, дверь, окно...). Превратились?

Теперь подумайте о том, что происходит вокруг вас с точки зрения того предмета, в который вы превратились как пессимист.

Теперь — о чем думает предмет-оптимист.

При выполнении данного упражнения ориентируйтесь на свои ощущения, на чувства и по возможности «отключите» свой ум.

Упражнение «Назови эмоцию»

Передавая мяч по кругу, участники называют эмоции, мешающие общению. Затем мяч передается в др. сторону и называются эмоции, помогающие общению. Эмоции можно выражать разными средствами – через движение, позу, мимику, жесты, интонацию.

ПРИЛОЖЕНИЕ 4

Результаты опытно-экспериментального исследования формирования коммуникативных навыков студентов факультета психологии после реализации программы

Таблица 4.1 –Результаты диагностики коммуникативной компетенции по методике оценки уровня общительности В.Ф. Ряховского после реализации программы

№	Высокий уровень	Средний уровень	Низкий уровень
1.		20	
2.		15	
3.	13		
4.	13		
5.		15	
6.		18	
7.	8		
8.		20	
9.		20	
10.	7		
11.	13		
12.		15	
13.	13		
14.		19	
15.			24

Вывод:

Уровень	Количество чел.	%
Высокий	6	40
Средний	8	53
Низкий	1	7

Таблица 4.2 - Результаты диагностики мотивационных ориентаций в межличностных коммуникациях (И.Д. Ладанов, В.А. Уразаева) после реализации программы, баллы

№	Высокий уровень	Средний уровень	Низкий уровень
1.	65		
2.		34	
3.		59	
4.			29
5.		34	
6.	66		
7.	65		
8.	68		
9.	64		
10.		38	
11.		49	
12.	64		
13.	65		
14.	66		
15.			28

Вывод:

Уровень	Количество чел.	%
Высокий	8	53
Средний	5	33
Низкий	2	14

Таблица 4.3 -Результаты диагностики коммуникативной компетенции тест «Основы интеллектуально-коммуникативного взаимодействия» Фокина О.С. после реализации программы

№	Высокий уровень	Средний уровень	Низкий уровень
1.	43		
2.	41		

Продолжение таблицы 4.3

3.		33	
4.		35	
5.	41		
6.	48		
7.			17
8.		28	
9.		39	
10.		33	
11.	42		
12.	41		
13.		35	
14.	41		
15.	42		

Вывод:

Уровень	Количество чел.	%
Высокий	8	53
Средний	6	40
Низкий	1	7

Таблица 4.4 - Расчет Т-критерия Вилкоксона для показателей коммуникативных навыков студентов факультета психологии по методике оценки уровня общительности В.Ф. Ряховского

№ п/п	До	После	Сдвиг	Абсолютное значение	Ранговый номер
1	25	20	-5	5	4
2	15	15	0	-	-
3	13	13	0	-	-
4	14	13	-1	1	1,5
5	16	15	-1	1	1,5
6	18	18	0	-	-

Продолжение таблицы 4.4

7	8	8	0	-	-
8	20	20	0	-	-
9	26	20	-6	6	6
10	7	7	0	-	-
11	13	13	0	-	-
12	15	15	0	-	-
13	18	13	-5	5	4
14	19	19	0	-	-
15	29	24	-5	5	4
Сумма					21

Сумма по столбцу рангов равна $\sum$=21

Сумма рангов этих «редких» направлений составляет эмпирическое значение критерия Т: *эмп.= 0*

По таблице Приложения находим критические значения для Т-критерия Вилкоксона для n=6:

$T_{кр}$=0($p \leq 0.01$)

$T_{кр}$=2 ($p \leq 0.05$)

В данном же случае эмпирическое значение Т попадает в зону значимости: $T_{эмп} < T_{кр}(0,01)$. Гипотеза H_0 принимается. Показатели после эксперимента не превышают значения показателей до опыта.

Таблица 4.5 - Расчет Т-критерия Вилкоксона для показателей коммуникативных навыков студентов факультета психологии по методике мотивационных ориентаций в межличностных коммуникациях (И.Д. Ладанов, В.А. Уразаева).

№ п/п	До	После	Сдвиг	Абсолютное значение	Ранговый номер
1	65	65	0	0	-
2	33	34	1	1	1,5
3	58	59	1	1	1,5
4	26	29	3	3	4,5
5	29	34	5	5	6,5
6	60	66	6	6	8
7	63	65	2	2	3
8	68	68	0	0	-
9	64	64	0	0	-
10	35	38	3	3	4,5
11	49	49	0	0	0
12	64	64	0	0	0
13	28	65	37	37	9,5
14	61	66	5	5	6,5
15	65	28	-37	37	9,5
Сумма					55

Сумма по столбцу рангов равна $\sum=55$

Сумма рангов этих «редких» направлений составляет эмпирическое значение критерия Т:

$$T=\sum i=1nRt=9.5=9.5$$

По таблице Приложения находим критические значения для Т-критерия Вилкоксона для n=10:

$T_{кр}=5(p\leq0.01)$

$T_{кр}=10\ (p\leq0.05)$

В данном же случае эмпирическое значение Т попадает в зону

неопределенности: Тэмп<Ткр(0,05).

Принимаем альтернативную гипотезу, различия между результатами до и после есть. эффект все таки есть, они значимы и неслучайны. Гипотеза Н0 отвергается.

Таблица 4.6 - Расчет Т-критерия Вилкоксона для показателей коммуникативных навыков студентов факультета психологии по методике тест «Основы интеллектуально-коммуникативного взаимодействия» Фокина О. С.

№ п/п	До	После	Сдвиг	Абсолютное значение	Ранговый номер
1	43	43	0	0	-
2	39	41	2	2	2,5
3	33	33	0	0	-
4	20	35	15	15	5
5	41	41	0	0	-
6	48	48	0	0	-
7	15	17	2	2	2,5
8	28	28	0	0	-
9	39	39	0	0	-
10	33	33	0	0	-
11	42	42	0	0	-
12	41	41	0	0	-
13	35	35	0	0	-
14	39	41	2	2	2,5
15	40	42	2	2	2,5
Сумма					15

Результат: ТЭмп = 15

Мы видим из таблицы, что 5 полученных разностей – положительные и лишь 0 – отрицательные.

Сумма рангов этих «редких» направлений составляет эмпирическое значение критерия Т:

$$T_{кр} = \begin{cases} 30\ (p \le 0{,}05) \\ 19\ (p \le 0{,}01) \end{cases}$$ Ткр находится в зоне значимости.