

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Н. Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

Кафедра социальной психологии образования и развития

**СТРАТЕГИИ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЯХ
ПОДРОСТКОВ С РАЗНЫМ УРОВНЕМ
КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ**

АВТОРЕФЕРАТ
ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ
МАГИСТЕРСКОЙ РАБОТЫ

студентки 3 курса 354 группы
Направления (специальности) 44.04.02 Психолого-педагогическое
образование
профиль подготовки «**Психология образования и социальных
взаимодействий**»
Факультета психолого-педагогического и специального образования

НИКИШИНОЙ ЮЛИИ ВЛАДИМИРОВНЫ

Научный руководитель
к.психол.н., доцент

А.А. Голованова

Заведующий кафедрой
д.психол.н., профессор

Р.М. Шамионов

Саратов, 2023

ВВЕДЕНИЕ

Формирование коммуникативной компетентности у человека и стратегии поведения в конфликтных ситуациях является одной из важнейших проблем современного общества. Решение данной проблемы имеет значение не только для каждого конкретного человека, но и для общества в целом. В современном обществе человек, имея социально-общественное начало, испытывает потребность в общении и взаимодействии с другими, а для подростков это является наиболее актуальным, ведь коммуникативная компетентность - одно из важнейших условий социализации. Перед ними встает важный выбор – или он будет стремиться к разрешению конфликтов, или он будет противостоять на различных уровнях.

Актуальность заявленной нами темы на социальном уровне подтверждается социальным заказом общества. В современном обществе востребованы коммуникабельные, приспособляющиеся к жизненным условиям, умеющие сотрудничать, владеющие основами культуры общения и взаимодействия члены общества, умеющие сохранять дружелюбный настрой по отношению к другим людям, а так же адекватное разрешение разного рода конфликтных ситуаций.

На научно-методическом уровне актуальность исследования связана с тем, что, не смотря на разработки зарубежных и отечественных ученых, которые служат теоретической основой проблемы стратегий поведения в конфликтных ситуациях подростков с разным уровнем коммуникативной компетентности, не достаточно информации об их взаимосвязи.

И.А. Зимняя подчеркивает, что стратегии поведения является частью коммуникативной компетентности, помимо коммуникативных навыков и умений, знания культурных норм и ограничений в общении, обычаев, традиций, этикета в сфере общения [9]. В целом, выбор стратегии поведения определяется как свойство личности, характеризующееся совокупностью таких качеств как умение вести себя в обществе, правильная и грамотная речь, умение общаться с людьми в разнообразных ситуациях, в том числе и

конфликтных [10-12]. Анализ исследований по стратегиям поведения подростков и коммуникативной компетентности позволил нам предположить, что, выбор стратегии поведения в конфликтных ситуациях взаимосвязан с уровнем коммуникативной компетентности.

Актуальность проблемы исследования обусловила выбор его темы: «Стратегии поведения в конфликтных ситуациях подростков с различным уровнем коммуникативной компетентности». Выбор темы определил цель, объект, предмет и задачи исследования.

Объект исследования: стратегии поведения подростков в конфликтных ситуациях.

Предмет исследования: предпочитаемые стратегии поведения в конфликтных ситуациях в связи с разным уровнем коммуникативной компетентности подростков.

Цель исследования: выявить взаимосвязь стратегии поведения подростков в конфликтных ситуациях с их уровнем коммуникативной компетентности.

Гипотеза исследования: предпочтение той или иной стратегии поведения подростка в конфликтных ситуациях взаимосвязано с уровнем коммуникативной компетентности и коммуникативными качествами личности.

Исходя из цели и гипотезы определим **задачи исследования:**

1) Рассмотреть специфику подросткового возраста, проявляемую в общении и взаимодействии.

2) Выявить сущность и содержание коммуникативной компетентности, коммуникативные качества личности и предпочитаемые стратегии конфликтного поведения подростков;

3) Осуществить диагностику коммуникативной компетентности, стратегий поведения в конфликте и коммуникативных качеств подростков;

4) Установить и охарактеризовать взаимосвязи предпочитаемых стратегий поведения в конфликтных ситуациях и коммуникативной компетентности, а также коммуникативных свойств личности у подростков;

Теоретико – методологические основы: исследования явились положения о понятии, структуре коммуникативной компетентности известных отечественных и зарубежных педагогов и психологов (А.А. Леонтьев, Г.М. Андреева, В.И. Загвязинский, Л.А. Каган, Л.С. Выготский, А.Л. Лурия, Я.В. Лето, Р. Вердербер, К. Вердербер, Г.С. Чеснокова, А.Б. Добрович, А.В. Мудрик), о стратегиях поведения в конфликтных ситуациях (Бродкин Ф., Хасан Б., Х. Корнелис, В. Крогиус., Д. Зеркин. Г. Котаджян.)

Для реализации поставленных нами задач, мы использовали следующие **методы исследования:**

➤ теоретические – изучение и анализ психологической литературы по проблеме стратегии поведения в конфликтных ситуациях и коммуникативной компетентности;

➤ эмпирические – беседа с подростками, тестирование, математическо-статистический анализ обработки полученных данных.

В психодиагностическом исследовании нами были использованы: Тест К. Томаса - «типы поведения в конфликте», адаптация Н.В. Гришиной, «Матрица оценивания сформированности коммуникативной компетентности», разработанная методическим объединением учителей МОУ «СОШ № 43 имени В.Ф. Маргелова», тест «Диагностика коммуникативной социальной компетентности» (КСК), представленный в учебном пособии «Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп» авторов Н.П. Фетискин, В.В. Козлов, Г.М. Мануйлов.

Для статистической обработки данных применялся метод ранговой корреляции Спирмена (программный пакет MS Office)

Эмпирическая база: исследование проходило на базе муниципального общеобразовательного учреждения «Основная общеобразовательная школа

№ 78» и муниципального общеобразовательного учреждения «Средняя общеобразовательная школа № 43 имени Героя Советского Союза генерала армии В.Ф. Маргелова» города Саратов: выборку составили обучающиеся 9-х классов, всего 200 человек в возрасте 14-16 лет.

Теоретическая значимость исследования заключается в том, что были раскрыты и обоснованы сущность и особенности стратегий поведения подростков в конфликтной ситуации, а также особенности их коммуникативной компетентности.

Практическая значимость исследования заключается в том, что результаты исследования позволяют понять характер связи между предпочитаемой стратегией поведения подростка в конфликтной ситуации с его уровнем коммуникативной компетентности и коммуникативными качествами личности.

Структура исследования: выпускная квалификационная работа состоит из введения, двух глав с выводами по главам, заключения, списка использованных источников и приложений. В работе содержатся таблицы и рисунки.

Основное содержание работы

Первый раздел работы «Теоретические аспекты изучения коммуникативной компетентности и стилей поведения подростков в конфликтных ситуациях» посвящен раскрытию различных позиций в понимании актуальности по трем аспектам.

1.1 «Специфика проявления подросткового возраста в общении и взаимодействии»

Особенностью подросткового возраста выступают резкие качественные изменения, которые затрагивают все стороны личностного развития. На фоне анатомической и физиологической перестройки организма подростка протекает психологический кризис.

1) Общение является для подростков очень важным информационным каналом;

2) Общение выступает специфическим видом межличностных отношений, оно формирует у подростка навыки социального взаимодействия, умение подчиняться и в тоже время отстаивать свои права;

3) Спецификой общения в подростковом периоде выступает эмоциональный контакт. Дает чувство солидарности, эмоционального благополучия, самоуважения.

1.2 «Сущность и особенности коммуникативной компетентности подростков». В этом параграфе были рассмотрены сущность и особенности коммуникативной компетентности подростков.

Важность коммуникативной компетентности заключается в том, что она придает личностный смысл процессу обучения, а также будущей благополучной жизни ребенка вне школы.

Коммуникативная компетентность это сложные осознанные коммуникативные действия, которые базируются на теоретических знаниях и практической подготовленности к общению, а их содержание определяется с учетом функций и структуры коммуникативной деятельности.

Коммуникативная компетентность у подростков складывается из способностей:

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

2) социально — психологически программировать процесс общения, опираясь на своеобразие коммуникативной ситуации;

3) осуществлять социально-психологическое управление процессами общения в коммуникативной ситуации.

Таким образом, общение в подростковом возрасте является ключевым фактором для дальнейшего благополучного развития личности. В ходе правильно установленного контакта подросток расширяет не только свой круг общения, но и свои знания о себе и об окружающих людях. Обладание развитыми коммуникативными способностями дает возможность уверенно вступать в контакты с людьми. Умение видеть ситуацию, правильно

определять психологический настрой человека, помогает выстроить свое поведение таким образом, что к каждому собеседнику будет применяться особенный подход, помогающий в конкретном взаимодействии.

1.3 «Предпочтение стратегий поведения в конфликтных ситуациях в подростковом возрасте».

Конфликтное поведение в подростковом возрасте широко распространённое явление. Конфликт у подростков – это способ утверждения своей позиции. В процессе своего развития, зачастую из-за продолжающегося формирования организма, многие подростки не могут адекватно контролировать свои поведенческие, что может привести к нежелательным результатам.

Особенность и грамотность в выборе стратегий в конфликте формируется именно в подростковом возрасте. Столкнувшись в конфликтной ситуации, подростки могут действовать по-разному. Одни начнут оценивать, сравнивать личные интересы и интересы соперника. У них возникнут логические вопросы: что он сможет выиграть, что он потеряет, какое значение имеет объект конфликта для оппонента и т.д.

Проанализировав собственные ответы, подросток сознательно будет выбирать какую-либо стратегию поведения в конфликте. Другие подростки, в свою очередь решат достигать своих интересов неосознанно, и тогда взаимодействие его с оппонентом будет связано с сильным эмоциональным напряжением и носить спонтанный характер.

Основные предпочитаемые стратегии поведения подростков в конфликтной ситуации по К.У. Томаса, Р.Х Килмена.

1. Приспособление – эта стратегия, при которой субъект склонен изменить свою позицию, подстроить свое поведения под оппонента, сгладить разногласия, при этом пожертвовав своими интересами. У подростков, предпочитающих приспособление, особенности самооценки выражаются в безразличии к собственному Я, тенденции недооценивать свою духовность, сомнениях, непонимании себя, чувстве вины, неустойчивости образа Я.

2. Соперничество/конкуренция предпочитают конфликтные подростки. Субъект не скрывает свои истинные мотивы, ведет открытую борьбу за собственные интересы, и упорно отстаивает свои интересы.

3. Сотрудничество – считается самой полезной стратегией, хоть и длительной, так как состоит из нескольких этапов. Смысл данной стратегии заключается в совместном выборе решения, удовлетворяющего обоим оппонентам. Главной особенностью, является победа обоих участников конфликта, она считается наименее предпочитаемой стратегией поведения среди подростков.

4. Компромисс такая стратегия, когда субъект пытается разрешить конфликт с помощью диалога, при этом чтобы оба не достигли своих целей, а сошлись примерно посередине, свои предпочтения отдают этой стратегии общительные подростки, нацеленные на совместную деятельность.

5. Избегание конфликта. Субъект при данной стратегии поведения будет стремиться, как можно раньше, выйти из конфликта, не разбираясь и не устраняя причины. Предпочитают стратегию избегания конфликта подростки, которые стремятся как можно скорее устранить конфликтную ситуацию, поэтому они не реализуют собственные интересы, не учувствуют в принятии решения.

Во втором разделе представлено эмпирическое исследование взаимосвязи коммуникативных компетенций с предпочитаемыми стратегиями поведения в конфликтных ситуациях.

2.1 «Методическое обоснование и организация исследования»

Исследование проводилось на базе МОУ «СОШ № 43 имени В.Ф. Маргелова» и МОУ «ООШ № 78».

Респондентами являлись 200 обучающихся девятого класса, в возрасте 14-16 лет, данных школ. По ходу проведения исследования были обнаружены ложные ответы со стороны 18 подростков, поэтому их ответы были исключены и не анализировались в работе.

В своем исследовании мы использовали *три методики*:

- Тест К. У. Томаса - «типы поведения в конфликте», адаптация Н.В. Гришиной.
- «Матрица оценивания сформированности коммуникативной компетентности», разработанная методическим объединением учителей МОУ «СОШ № 43 имени В.Ф. Маргелова».
- Опросник «Диагностика коммуникативной социальной компетентности» (КСК). Данный опросник был взят нами из учебного пособия «Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп» авторов Н.П. Фетискин, В.В. Козлов, Г.М. Мануйлов.

Для проведения математико-статистического анализа мы использовали метод ранговой корреляции Спирмена.

Задачи эмпирического исследования:

1. Осуществить диагностику коммуникативной компетентности, стратегий поведения в конфликте и коммуникативных качеств подростков;
2. Установить и охарактеризовать взаимосвязи предпочитаемых стратегий поведения в конфликтных ситуациях и коммуникативной компетентности, а также коммуникативных свойств личности у подростков;

2.2 «Результаты исследования, их анализ и обсуждение».

Для выявления уровней коммуникативных компетенций, и состоящих из них, коммуникативной компетентности, нами была использована «матрица оценивания сформированности коммуникативных компетенций у учащихся». Полученные результаты представлены в таблицах 3, 4

Для выявления преобладающей стратегии поведения в конфликте нами был использован тест К. У. Томаса «Типы поведения в конфликте».

Полученные данные свидетельствуют нам, что у подростков из

Таблица 3 – Выявленные уровни коммуникативной компетентности подростков

| Уровни коммуникативной компетентности | Высокий | Средний | Ниже среднего | Низкий |
|---------------------------------------|---------|---------|---------------|--------|
| Кол-во подростков | 6 | 107 | 47 | 22 |

Таблица 4 - Результаты диагностики по матрице оценивания сформированности коммуникативных компетенций у учащихся

| Владение компетенциями | Уровни (кол-во людей) | | | |
|---|-----------------------|---------|---------------|--------|
| | Высокий | Средний | Ниже среднего | Низкий |
| Умение определять цели деятельности и алгоритм ее достижения | 19 | 31 | 49 | 83 |
| Умение слушать, признавать мнение другого | 22 | 52 | 64 | 44 |
| Умение распределять функции внутри группы | 30 | 23 | 37 | 92 |
| Способность доводить общее дело до конца | 18 | 49 | 68 | 47 |
| Способность к учебному и деловому общению (устная и письменная формы) | 56 | 68 | 32 | 26 |
| Способность к публичному выступлению | 57 | 42 | 23 | 60 |
| Самоконтроль и самооценка | 65 | 54 | 29 | 34 |

представленной выборки преобладает стратегия поведения в конфликтных ситуациях:

- компромисс - 31%;
- соперничество - 30%;
- избегание - 28%;
- сотрудничество - 7%;
- приспособление - 4%.

Для выявления коммуникативных качеств личности подростков мы использовали опросник КСК.

На основании полученных данных мы можем сделать выводы о том, что большинство обучающихся 9 классов являются:

- 1) со средним или выраженным факторам (А) открытость, легкость, общительность;
- 2) обладают хорошим и средним уровнем логического мышления (В);

- 3) жизнерадостными, веселыми (Д);
- 4) зависимыми от группы, компанейскими, готовыми следовать за общественным мнением (М);
- 5) контролирующие себя, умеющие подчинять себя правилам (М).

Далее нам удалось определить три значимые корреляционные связи.

Таблица 7 – Показатели статистически значимых корреляционных связей между стратегиями конфликтного поведения у уровнем коммуникативной компетентности.

| Предпочитаемые стратегии поведения подростков в конфликтных ситуациях | Соперничество | Сотрудничество | Компромисс | Избегание | Приспособление |
|---|---------------|----------------|------------|-----------|----------------|
| Уровень коммуникативной компетентности подростков | 0,2249 | 0,32452 | | -0,39019 | |

Положительная сильная взаимосвязь между уровнем коммуникативной компетентности и стратегией поведения – сотрудничество, заключается в следующем, для подростков с высоким уровнем коммуникативной компетентности предпочитаемой стратегией поведения в конфликтной ситуации будет выступить сотрудничество. Отрицательная же сильная взаимосвязь между уровнем коммуникативной компетентности и стратегией поведения – избегание, будет означать, что для подростков с низким уровнем коммуникативной компетентности предпочтительнее будет стратегия избегания в конфликтной ситуации. Слабая связь стратегии соперничества в конфликтной ситуации с уровнем коммуникативной компетентности, свидетельствует нам о том, что подростки со средним уровнем коммуникативной компетентности чаще предпочитают стратегию соперничества в конфликте, нежели стратегии компромисса или приспособления.

Таблица 8 – Показатели статистически значимых корреляционных связей между методиками К. Томаса и матрицей оценивания коммуникативных компетенций

| Стратегии поведения в конфликтной ситуации | Факторы | | | | | | |
|--|------------------------|---|---|--|---|--------------------------------------|--------------------------|
| | Цель и пути достижения | Умение слушать, признавать мнения другого | Умение распределять функции внутри группы | Способность доводить общее дело до конца | Способность к учебному и деловому общению | Способность к публичному выступлению | Самоконтроль, самооценка |
| Соперничество | | -0,421 | | | 0,35519 | 0,4399 | 0,353 |
| Сотрудничество | 0,306 | 0,411 | 0,314 | | | | |
| Компромисс | | 0,219 | | | | 0,321 | -0,275 |
| Избегание | -0,465 | 0,258 | | | -0,208 | -0,498 | |
| Приспособление | -0,376 | | | | | | -0,444 |

Таблица 9 – Показатели статистически значимых корреляционных связей между методиками К. Томаса и опросником КСК

| Стратегии поведения в конфликте | Факторы | | | | | | |
|---------------------------------|----------|----------|--------|---|---|--------|--------|
| | А | В | С | К | Д | М | Н |
| Соперничество | | 0,367283 | 0,4756 | | | 0,583 | 0,349 |
| Сотрудничество | | | | | | | |
| Компромисс | | -0,49793 | 0,357 | | | | |
| Избегание | -0,45007 | | | | | | |
| Приспособление | | | | | | -0,445 | -0,376 |

Кроме выявления взаимосвязей между уровнями коммуникативной компетентности и предпочитаемой стратегией поведения в конфликтной ситуации, мы попробовали так же выявить взаимосвязь между стратегией поведения и конкретными коммуникативными компетенциям, из которых и складывается коммуникативная компетентность. Результаты представлены в таблице 8.

Далее так же с помощью ранговой корреляции Спирмена было проведено сравнение показателей между методиками «Типы поведения в конфликте» К. У. Томаса и опросником КСК. Значимые корреляционные связи представлены в таблице 9.

Заключение

Среди основных задач, которые стоят в настоящее время перед системой современного российского образования, приоритетной необходимо назвать задачу формирования у обучающихся основных коммуникативных умений, которая сможет помочь социализироваться в обществе, разрешать конфликтные ситуации и быть теми, кем они являются.

Анализ литературы позволил нам выявить следующие характерные особенности подросткового возраста в общении:

1. Ведущей деятельностью подростков является общение со сверстниками.
2. Общение подростков включает две противоположные друг другу потребности. С одной стороны подросток испытывает потребность в принадлежности к группе, а с другой стороны потребность в обособленности.
3. В подростковом периоде возникает «чувство взрослости». Подросток претендует на равное общение со старшими, отстаивая, по его мнению, собственную взрослую позицию, часто сам идет на конфликт.

В своей работе нами выделен общий смысл коммуникативной компетентности в том, чтобы подросток умел оценивать ситуацию общения, был способен сам организовывать ход коммуникативного акта, мог проявлять эмпатию, и умел самостоятельно оценивать свое поведение.

Главная потребность подросткового периода – найти свое место в обществе, стать значимым среди сверстников. Для удовлетворения данной потребности подростки осуществляют «социальное экспериментирование» с другими людьми. Они ищут новых друзей, вступают в компании с разными интересами, выясняют отношения. Но столкнувшись со сложностями подросткового кризиса, не пониманием мотивов своей деятельности, не

умением доступно выражать свою точку зрения, отсутствием навыка определения цели и путей ее достижения, имея неадекватную самооценку, подростки больше других подвержены попаданию в конфликты, в которых чаще бессознательно выбирают стратегию поведения в нем.

Таким образом, мы можем предположить, что стратегия поведения подростка в конфликтной ситуации зависит от сформированности коммуникативных компетенций и коммуникативными качествами личности.

По результатам эмпирического исследования были выявлены уровни коммуникативных компетентностей подростков, их преобладающая стратегия поведения в конфликтной ситуации, а так же их коммуникативные личные качества.

Больше половины подростков (59 %) обладают средним уровнем коммуникативной компетентности, почти четверть (26%) подростков обладают уровнем ниже среднего, на третьей позиции выступает низкий уровень коммуникативной компетентности, им обладают лишь 12% подростков, ну и наконец, высоким уровнем коммуникативной компетентности обладают только 3% подростков.

Преобладающими стратегиями поведения в конфликтной ситуации для подростков стали: компромисс – 31 %, соперничество – 30%, избегание – 28%, наименьше всего преобладают стратегии: сотрудничество – 7%, приспособление – 4 %.

Наиболее характерны для подростков такие, выявленные нами, коммуникативные личностные черты как: общительность, логическое мышление (находится на среднем уровне), жизнерадостность, зависимость от группы, умеющие подчинять себя правилам.

Далее мы перешли к установлению взаимосвязи между преобладающей стратегией поведения подростка в конфликтной ситуации и его уровнем коммуникативной компетентности.

Нам удалось выявить следующие взаимосвязи:

Подросток с *высоким уровнем коммуникативной компетентности* будет склонен выбирать стратегию *сотрудничества* в конфликтной ситуации, и, напротив, у подростков с *низким уровнем коммуникативной компетентности*, преобладающей будет стратегия *избегания* в конфликтной ситуации.

Кроме этого нам удалось так же выявить взаимосвязь между преобладающей стратегией поведения в конфликте и компетенциями подростков, факторами коммуникативных качеств личности.

Мы установили, что предпочитаемая стратегия *компромисса* у подростка в конфликте взаимосвязана с такими факторами как: средними уровнями «умение слышать и признавать мнения другого», «способности к публичному выступлению», «эмоциональности» и низкими уровнями «самоконтроля, самооценки», «логического мышления».

Предпочитаемая стратегия *соперничества* подростка в конфликте взаимосвязана с такими факторами как: высокими уровнями «эмоциональности», «независимости», «способности к публичному выступлению»; средними уровнями «самоконтроля, самооценки», «способность к учебному и деловому общению», «логического мышления», «контроля поведения»: низким уровнем умения слушать и признавать мнения другого человека.

Предпочитаемая стратегия *избегание* подростком в конфликте взаимосвязана с такими факторами как: высоким уровнем замкнутости и низкими уровнями «самоконтроля, самооценки», «умение определять цель и пути достижения», «способности к учебному и деловому общению», «способности к публичному выступлению».

Предпочитаемая стратегия *приспособления* у подростка в конфликте взаимосвязана с такими факторами как: высоким уровнем зависимости; ниже среднего уровнем умения определять цели и пути достижения; низким уровнем самоконтроля, самооценки.

Предпочитаемая стратегия сотрудничество у подростка в конфликте взаимосвязана с такими факторами как: высокими уровнями «умение слушать, признавать мнения другого», «умение распределять функции внутри группы»; не ниже среднего уровня «умение ставить цель и пути достижения».

Тем самым выдвигаемая нами гипотеза о том, что предпочтение той или иной стратегии поведения подростка в конфликтных ситуациях взаимосвязано с уровнем коммуникативной компетентности и коммуникативными качествами личности была подтверждена.