

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РФ

Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования

ПЕНЗЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

Факультет педагогики, психологии
и социальных наук

Кафедра «Прикладная
психология»

Направление подготовки 44.03.02 «Психолого-педагогическое образование»
Профиль «Психология образования»

Бакалаврская работа
на тему:

«Развитие коммуникативной компетентности у подростков с помощью
социально-психологического тренинга»

Студент


подпись

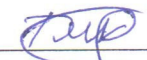
Астаева Алина Игоревна

Руководитель


подпись

Бузыкина Ю.С.

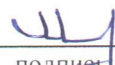
Нормоконтролер


подпись

Карманова Т.М.

Работа допущена к защите (протокол заседания кафедры от 20.06.2020 № 14)

Заведующий кафедрой


подпись

Медведева И.А.

Работа защищена с отметкой отлично (протокол заседания ГЭК от 02.07.20 № 2)

Секретарь ГЭК


подпись

Карманова Т.М.

Пенза 2020

Содержание

Введение.....	3
Глава 1. Анализ теоретических и эмпирических данных по проблеме развития организационно-коммуникативных умений подростков с помощью социально-психологического тренинга	6
1.1. Понятие коммуникативной компетентности	6
1.2. Специфика развития коммуникативной компетентности в подростковом возрасте	11
1.3. Роль социально-психологического тренинга в развитии коммуникативной компетентности подростков	14
Вывод по 1 главе	17
Глава 2. Развитие коммуникативной компетентности у подростков с помощью социально-психологического тренинга.....	19
2.1. Описание процедуры и методов исследования.....	19
2.2. Описание формирующего эксперимента по развитию коммуникативной компетентности подростков с помощью социально-психологического тренинга.....	23
2.3. Сравнительный анализ результатов диагностики до и после реализации программы по формированию коммуникативной компетентности у детей подросткового возраста	26
Выводы	42
Заключение	45
Список используемых источников.....	47
Приложение	51

Введение

Наш современный мир невозможно представить без общения. Оно играет главную роль в жизни каждого человека. Общение это важное условие для развития личности. Оно выступает неоспоримым условием формирования личности человека. Именно поэтому грамотность в общении необходима и важна.

Общение является важной составляющей нашей жизни. Человек, как активный субъект коммуникации, должен уметь общаться с различными людьми. Чтобы общение было эффективным, человек должен быть компетентен в нем.

Для эффективного взаимодействия в сфере межличностных отношений необходимо владение коммуникативными навыками, не только вербальными, но и невербальными (поза, мимика, жесты, телодвижения) средствами общения, уметь разрешать конфликты, понимать и принимать других людей, создавать условия для самовыражения и т.д.

По мнению Л.А. Петровской, компетентность в общении предполагает развитие адекватной ориентации человека в самом себе - собственном психологическом потенциале, потенциале партнера, в ситуации и задаче, предполагает готовность и умение строить контакт на разной психологической дистанции - и отстраненной, и близкой [35].

В своих работах Л.А. Петровская отождествляет понятия «компетентность в общении» и «коммуникативная компетентность», которая представляет собой форму адекватного обмена информацией [36].

Подростковый возраст – время, когда закладывается фундамент будущей жизни в обществе. В качестве ведущей деятельности в подростковом возрасте выделяют интимно-личностное общение со сверстниками. Это является важным фактором психического развития в данном возрастном периоде.

Общение подростков превращается в самостоятельный вид деятельности, в процессе которого они усваивают жизненные цели и ценности, нравственные идеалы, нормы и формы поведения, повышают свой уровень коммуникативной компетентности.

Развитие одного из важных качеств, которое закладывается в подростковом возрасте - коммуникативная компетентность. Именно от того как подростки умеют строить отношения с родителями, друзьями, учителями и другими людьми, будет зависеть их эффективность в общении и удовлетворенность жизнью.

Многие психологи (Г.М. Бреслав, Л.В. Выготский, Г.С. Никифоров, А.В. Петровский и др.) считают, что общение подростков превращается в самостоятельный вид деятельности, в процессе которого они усваивают жизненные цели и ценности, нравственные идеалы, нормы и формы поведения, повышают свой уровень коммуникативной компетентности. Если уровень коммуникативной компетентности низкий, то отношения с друзьями, родителями, педагогами и другими людьми, не складываются благополучно и влияет на эмоциональное состояние подростка.

Цель: изучение показателей коммуникативной компетентности, таких как уровень социального интеллекта, коммуникативная толерантность, уровень сформированности основных коммуникативных умений, развитие коммуникативной компетентности с помощью социально-психологического тренинга для использования полученных результатов в практической деятельности педагога-психолога по вопросам, касающимся коммуникативной сферы подростков.

Объект: коммуникативная компетентность подростков.

Предмет: развитие коммуникативной компетентности у подростков с помощью социально-психологического тренинга.

Гипотеза: социально-психологический тренинг, содержащий приёмы групповой дискуссии, ситуационные и ролевые игры, приемы социальной

перцепции, является эффективным для развития коммуникативной компетентности у подростков.

В соответствии с гипотезой, целью и задачами были выбраны следующие **методы исследования**: анализ психологической литературы, наблюдение, опрос, формирующий эксперимент.

В качестве основного метода был использован констатирующий эксперимент с применением следующих **методик**:

• «Методика исследования социального интеллекта» (Дж. Гилфорд, М. Салливан);

• «Опросник коммуникативной толерантности» (В.В. Бойко);

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

В качестве метода математико-статистического анализа данных применялся t-критерий Стьюдента.

Эмпирическое исследование проводилось на базе МБОУ СОШ №76 г. Пензы, в котором приняли участие 20 подростков (7 мальчиков и 13 девочек).

Глава 1. Анализ теоретических и эмпирических данных по проблеме развития организационно-коммуникативных умений подростков с помощью социально-психологического тренинга

1.1. Понятие коммуникативной компетентности

Согласно суждению А.Я. Кибанова, общение - это «многоплановый процесс развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной жизнедеятельности». Кроме того он утверждает, что коммуникативная сторона общения предполагает обмен информацией, связанной с конкретным поведением собеседников. Особенную значимость для каждого участника общения играет важность информации при условии, что она не только принята, а также ясна и осмыслена [29].

Понятие «коммуникация» обширнее понятия «общение», так как оно включает в себя технические аспекты и обмен информацией в обществе в целом и в его подсистемах [39].

Можно отметить, что понятие коммуникация представляется на двух уровнях - на уровне обыденного представления, и на уровне научного представления об этом явлении. На обыденном уровне под коммуникацией подразумевается умение к установлению контактов любого рода. К примеру, под высказыванием «коммуникативный человек» предполагается совсем не тот, кто может принуждать других выполнять его волю, а тот, кто просто и легко идёт на контакт с людьми, обретает с ними взаимопонимание и главное сам открыт для общения. Некоторые научные определения коммуникации, при которых она не отдаляется от общения, базируются именно на обыденном представлении [42].

Общепринятой признана классификация видов коммуникации на основании уровня или контекста, в котором она осуществляется. В соответствии с данным критерием, наиболее часто выделяют следующие виды коммуникации: межличностную, групповую и массовую.

Межличностная коммуникация– это прямой контакт людей («лицом к лицу»). Она подразумевает присутствие понимания и сопереживания.

В межличностной коммуникации можно выделить три взаимосвязанные стороны:

1) Коммуникативная сторона заключается в обмене информацией между участниками общения, передаче и приему мнений и эмоций.

2) Интерактивная сторона состоит в обмене действиями между взаимодействующими участниками.

3) Перцептивная сторона касается процесса восприятия и понимания людьми друг друга, формирование определенных межличностных отношений.

Групповая коммуникация– это процесс общения людей в малых группах. В групповой коммуникации возникают характерные феномены, к которым относятся: лидерство и руководство в группе; процесс принятия группового решения; структура коммуникации в группе, совокупность позиций членов группы относительно получения и хранения значимой для группы информации.

Массовая коммуникация– это процесс распространения информации и влияния в обществе посредством специальных средств: печати, телевидения, радио, кино и т. д., в результате чего сообщение поступает сразу к большим группам людей.

В современной методической науке используется термин «компетентность». Данные понятия дифференцируют таким образом: компетенция – это комплекс знаний, навыков, умений, приобретенный в ходе занятий и составляющий содержательный компонент обучения, компетентность – это свойства личности, определяющие ее способность к выполнению деятельности на основе сформированной компетенции [9].

Коммуникативная компетентность – это способность индивида эффективно взаимодействовать с окружающими людьми.

Впервые понятие «коммуникативная компетентность» в отечественной психологии было использовано А.А. Бодалевым, как способность устанавливать и поддерживать эффективные контакты с другими людьми при наличии внутренних ресурсов (знаний и умений).

Многие отечественные авторы в своих исследованиях рассматривают само понятие «коммуникативная компетентность» и ее процессы. Помимо этого определяют ее место и роль в эффективном общении и взаимодействии, выделяют ее структуру (Н.А. Глебова, О.В. Дивненко, Ю.Н. Емельянов, Ю.М. Жуков, И.В. Макаровская, Г.Н. Николаева, Л.А. Петровская, Е.В. Сидоренко и др.)

В своих работах Е.В. Сидоренко определяет коммуникативную компетентность как «совокупность коммуникативных способностей, коммуникативных умений и коммуникативных знаний, адекватных коммуникативным задачам и достаточных для их решения» [40].

Коммуникативная компетентность включает в себя:

- 1) умение ориентироваться в социальных ситуациях;
- 2) способность правильно определять личностные особенности и эмоциональные состояния других людей;
- 3) умение выбирать и реализовывать адекватные методы взаимодействия [37].

В достижении коммуникативного, интерактивного и перцептивного уровней коммуникации между участниками общения состоит коммуникативная компетентность. Она формируется из умений:

- 1) Прогнозировать коммуникативную ситуацию, в которой предстоит общаться;
- 2) Социально-психологически программировать ход общения, основываясь на особенность коммуникативной ситуации;
- 3) Осуществлять социально-психологическое регулирование процессами общения в коммуникативной ситуации [25].

В содержании коммуникативной компетентности выделяют три основных компонента: когнитивный, аффективный и поведенческий.

1) Когнитивный компонент как владение системой знаний по обмену информацией и познанием людьми друг друга в ходе общения.

2) Аффективный компонент связан с умениями по формированию межперсональных взаимоотношений.

3) Регулятивный компонент связан с умениями управления и корректировки собственного поведения и поведения других людей, а также организация совместной деятельности [28].

Возможно, что в отношении коммуникативной компетентности социальный интеллект является когнитивной составляющей коммуникативных способностей и определяется как способность адекватно оценивать и понимать свое поведение и поведение других людей, определяет уровень выраженности компетентных позиций в общении и успешность реализации субъектом своего коммуникативного потенциала [31].

«Социальный интеллект» введен в психологию в 1920 году Э. Торндайком. После этого получил широкое распространение среди зарубежных (Дж. Гилфорд, Г. Айзенк, Х. Гарднер, Дж. Кильстром, Г. Олпорти др.), а также отечественных психологов (Е.С. Михайлова (Алешина), Н.А. Кудрявцева, В.Н. Куницына, А.Л. Южаниноваи др.)

В ряде работ подчеркивается взаимосвязь социального интеллекта и свойств личности. Многие авторы сходятся во взглядах о том, что лица с высоким социальным интеллектом способны понять максимум информации о поведении людей, понять язык невербального общения, с легкостью выразить быстрые и точные суждения о людях, успешно прогнозировать их реакции в определенных обстоятельствах. Для таких людей характерны контактность, открытость, тактичность, доброжелательность, тенденция к психологической близости в общении [34].

Между социальным интеллектом и коммуникативной компетентностью существуют взаимосвязи. В процессе общения социальный интеллект

проявляется как способность оценивать и прогнозировать поведение другого человека, т.е. как мы уже сказали, социальный интеллект является когнитивной составляющей коммуникативной компетентности. Также социальный интеллект выступает как способ и результат развития коммуникативной компетентности. Таким образом, чем выше уровень развития социального интеллекта личности, тем больше выраженность компетентных позиций в общении.

Ещё одним из важных проявлений коммуникативной компетентности личности, является коммуникативная толерантность. Толерантность характеризует отношение личности к другим людям и отражает степень терпимости к неприятным или неприемлемым психическим состояниям, качествам и поступкам партнеров по взаимодействию.

По мнению Е.Г. Виноградовой, коммуникативная толерантность является важным качеством личности, которое проявляется в терпимости, бесконфликтности, а также в устойчивости, доверительности и умении спокойно принимать индивидуальность других людей. Для эффективности данной характеристики необходимо, чтобы коммуникативная толерантность выступала не просто высокоразвитым, но устойчивым коммуникативным качеством личности [23].

Таким образом, коммуникативная компетентность – сложное, многоаспектное психологическое понятие. Относительно понимания её специфики существуют различные точки зрения. Многие авторы рассматривают коммуникативную компетентность как способность человека устанавливать необходимые контакты с другими людьми и овладевать сложными коммуникативными навыками и умениями. «Коммуникативная компетентность» является основной характеристикой личности, поскольку она важна для каждого и повышает качество жизни как отдельного человека, так и общества в целом.

1.2. Специфика развития коммуникативной компетентности в подростковом возрасте

Подростковый возраст – достаточно тяжелый и важный период психологического взросления и полового созревания ребёнка. Совершаются существенные изменения в самосознании: возникает чувство взрослости, желание быть и казаться взрослым. В данный период для подростка характерна потребность в общении со сверстниками, возникают увлечения, которые часто сменяются, подросток ищет своё место в жизни.

Главная черта личности подростка — стремление к самоутверждению, которое выражается в самостоятельности мнений, суждений, решений, в стремлении занять свое место в обществе, и прежде всего в среде сверстников. Следовательно, важную значимость в жизни подростка имеет коллектив и ярко выраженное чувство коллективизма и товарищества. Моральные нормы и правила поведения, принятые в коллективе сверстников, быстро усваиваются подростками, так как они дорожат общественным мнением товарищей.

По мнению Д.Б. Эльконина, ведущей деятельностью в подростковый период становится общение со сверстниками. Именно в начале подросткового возраста общение становится сознательно экспериментированием с собственными отношениями с другими людьми. В этот период ребенок самостоятельно ищет друзей, начинается выяснение отношений, конфликты и примирения, смена компаний. Главная потребность периода – найти свое место в обществе, быть «значимым», реализуется в сообществе сверстников.

Некоторые авторы считают, что социальное становление личности, зависящее от возрастных характеристик, происходит под влиянием различных институтов, механизмов и способов социализации. В подростковом периоде определяющей ролью в процессе социализации принадлежит группам сверстников. Общение со сверстниками приобретает

исключительную значимость, так как является каналом информации. Это же выступает как своеобразный вид деятельности и межличностных отношений, благодаря чему вырабатываются навыки социального взаимодействия, увеличивается набор социальных ролей подростка.

Во взаимоотношениях со сверстниками подросток стремится самореализоваться, установить свои возможности, так как успехи в этой среде ценятся им больше всего. Реализация самоутверждения необходима и сопряжена с двумя главными условиями: с наличием определенной сферы деятельности, которая позволяет полностью реализовать себя, и с наличием общественного признания своей деятельности, одобрением референтной группы.

В подростковом возрасте повышается избирательность, активность в выборе предпочитаемой среды общения и референтной группы. Этот выбор напрямую связан с наличием условий для формирования самосознания, самооценки подростка, для реализации потребности самоутверждения и завоевания определенного престижного статуса среди сверстников [24].

В ходе коммуникации перед подростками появляется необходимость договориться, заранее спланировать свою деятельность. Происходит становление субъективного отношения к другим детям, т.е. умение видеть в них равную себе личность, учитывать их интересы, готовность помогать. Подросток, общаясь со сверстниками, учится управлять действиями партнера, контролируя их, показывает собственный образец поведения, сравнивает других ребят с собой.

Оценить насколько сформирована коммуникативная компетентность личности у подростка можно с помощью рефлексии, то есть подросток должен суметь поставить себя на место другого, проявить свое сопереживание и сочувствие, способен оценить свою позицию в соответствии с позицией и интересами партнера. Важно, чтобы у него были также сформированы умения устанавливать контакт с собеседником,

анализировать его информацию, адекватно реагировать на неё, пользуясь как вербальными, так и невербальными средствами общения.

Подростки должны осваивать языковые формы и у них должно быть сформировано представление о том, как их использовать в реальной коммуникации. Признаками сформированной коммуникативной компетентности является использование речевых и невербальных средств (мимики и жестов).

Также четко прослеживается направленность на парное или групповое взаимодействие подростков. Формирование коммуникативных умений способствует повышению мотивации подростков, содействует установлению межпредметных связей, развитию познавательной активности, воображения, самодисциплины, навыков совместной деятельности.

Выделяют четыре основных этапа в общении:

1. умение ориентироваться в окружающих условиях, дистанция взаимодействия в зависимости от цели, социальный контекст (в зависимости от целей общения);
2. формирование смыслового содержания высказываний (подбор речевых оборотов, лексики и т.д.);
3. непосредственный процесс общения, взаимообмен высказываниями, речевое взаимодействие (сам коммуникативный процесс);
4. выход из ситуации.

Одна из главных задач психолога и педагога при формировании коммуникативной компетентности является организация таких условий, при которых подростки приобретают навыки и умения, которые соответствуют высокому уровню общения.

Умения и навыки эффективного общения:

1. умение и желание вступать в контакт с окружающими;
2. способности организовать общение, которое включает в себя умение слушать и слышать собеседника, умение эмоционально сопереживать, проявлять эмпатию, умение решать конфликтные ситуации;

3. знание норм и правил, которым необходимо следовать при общении с окружающими [30].

Эмоционально-практическая форма общения побуждает учащихся проявлять инициативу, влияет на расширение спектра эмоциональных переживаний. Ситуативно-деловая форма общения создает благоприятные условия для развития личности, самосознания, оптимизма.

Внеситуативно-личностная формирует умение видеть в партнере по общению самоценную личность, понимать мысли своего партнера, его переживания, позволяет подростку уточнить представление о самом себе [33].

Таким образом, общение подростка - это не только умение вступать в контакт и вести беседу с другим человеком, но и способность внимательно и активно слушать и слышать, а также использовать мимику, жесты для более экспрессивного выражения своих мыслей. Осознание своих особенностей и особенности других, умение вести разговор с разными людьми влияет на конструктивный ход общения и высокий уровень коммуникативной компетентности.

1.3. Роль социально-психологического тренинга в развитии коммуникативной компетентности подростков

По словам Л.А. Петровской, «социально-психологический тренинг – средство психологического воздействия, направленное на развитие знаний, социальных установок, умений и опыта в области межличностного общения» [36].

В работах Петровской Л.А., Андреевой Г.А., Богомоловой Н.Н., Емельянова Ю.Н. и др. подробно рассмотрены основы тренинга коммуникативной компетентности.

Они отмечают, что развитие коммуникативной компетентности в социально-психологическом тренинге происходит не естественно, а с

помощью специальных приемов, которые заключаются в создании особых ситуаций воздействия.

Смысл тренинга коммуникативной толерантности заключается в выработке социально-психологических умений, которые связаны с овладением процессами взаимосвязи, взаимовыражения, взаимопонимания, взаимоотношений, взаимовлияний:

1. Способность правильно и ситуативно вступить в общение, желание и умение вступить в контакт;
2. Способность поддержать общение, быть активным;
3. Способность точно определить завершение общения;
4. Способность прогнозировать возможные пути развития коммуникативной ситуации, в рамках которой разворачивается общение;
5. Способность прогнозировать реакции партнеров на коммуникативные действия;
6. Способность настраиваться на эмоциональный тон партнеров по общению, умение овладеть и удержать инициативу в общении;
7. Способность спровоцировать «желаемую реакцию» другого человека.

Целью упражнений, которые могут быть включены в тренинг коммуникативной компетентности, является: формирование мускульной свободы в процессе общения, снятие мышечных зажимов, мышечных напряжений, овладение навыками психофизиологической саморегуляции, развитие навыков произвольного внимания, наблюдательности, формирование умения управлять вниманием партнеров по общению, развитие навыков невербального общения и т.д.

Упражнения, направленные на формирование навыков стимулирования внимания партнеров по общению, предусматривают овладение способами эмоциональной поддержки внимания, интонационной поддержки внимания и прямого вербального стимулирования.

Групповые дискуссии, ролевые игры служат средством решения задач тренинга коммуникативных умений.

Например, в ходе групповой дискуссии участники обучаются управлять групповым процессом обсуждения проблемы, а также выступать в роли рядового участника дискуссии: коммуникатора, генератора идей, эрудита и т.д. В ролевой игре упор делается на межличностное взаимодействие. Участники «проигрывают» роли и ситуации, которые значимы для них в реальной жизни, при этом игровой характер ситуации расширяет границы поиска способов поведения, дает свободу для творчества.

Также социально-психологический тренинг включает разнообразные упражнения, которые направлены на формирование комфортной групповой атмосферы, изменение состояния участников группы, а также на тренировку различных коммуникативных свойств, в первую очередь на повышение чувствительности в восприятии окружающего мира.

Важное условие, которое нужно соблюдать в социально-психологическом тренинге для качественной работы группы, это прежде всего взаимопонимание между членами группы, умение входить в контакт, вести диалог, вести споры, дискуссии, избегая при этом конфликтов и соблюдая определенные правила работы, которые нужно предоставить либо в готовом виде, либо предложить членам группы разработать их самостоятельно.

Эффективность тренинга определяется тем, что он позволяет обеспечить индивидуальную направленность подготовки подростков к конкретной деятельности.

Социально-психологический тренинг представляет собой совокупность активных методов практической психологии, которые используются для формирования коммуникативной компетентности подростков. Основной целью социально-психологического тренинга является развитие компетентности в общении.

Вывод по 1 главе

В первой главе были рассмотрены понятия общения, коммуникации, коммуникативной компетентности. На основании проведенного теоретического анализа можно сделать следующие выводы.

Коммуникативная компетентность – сложное, многоаспектное психологическое понятие. Относительно понимания её специфики существуют различные точки зрения.

Многие авторы рассматривают коммуникативную компетентность, как способность человека устанавливать необходимые контакты с другими людьми и овладевать сложными коммуникативными навыками и умениями. Коммуникативная компетентность является основной характеристикой личности, поскольку она важна для каждого и повышает качество жизни как отдельного человека, так и общества в целом.

Коммуникативная компетентность включает в себя: умение ориентироваться в социальных ситуациях; способность правильно определять личностные особенности и эмоциональные состояния других людей; умение выбирать и реализовывать адекватные методы взаимодействия.

Также можно выделить три основных компонента в содержании коммуникативной компетентности:

- 1) Когнитивный компонент, как владение системой знаний по обмену информацией и познанием людьми друг друга в ходе общения;
- 2) Аффективный компонент, связанный с умениями по формированию межперсональных взаимоотношений;
- 3) Регулятивный компонент (умение управления и корректировки собственного поведения и поведения других людей, а также организация совместной деятельности).

Также в первой главе рассмотрены возрастные особенности подросткового возраста, который чаще характеризуется, как критический,

переходный, переломный. Основным содержанием подросткового периода является физиологический и социальный переход от детства к взрослости.

По мнению Д.Б. Эльконина, ведущей деятельностью в подростковый период становится общение со сверстниками. Именно в начале подросткового возраста общение становится сознательно экспериментированием с собственными отношениями с другими людьми. В этот период ребенок самостоятельно ищет друзей, начинается выяснение отношений, конфликты и примирения, смена компаний. Главная потребность периода – найти свое место в обществе, быть «значимым», реализуется в сообществе сверстников.

Нами была изучена роль социально-психологического тренинга в развитии организационно-коммуникативных умений подростков.

Социально-психологический тренинг – средство психологического воздействия, направленное на развитие знаний, социальных установок, умений и опыта в области межличностного общения. В ходе тренинга у человека формируются определенные навыки, качества, свойства личности.

Важным условием, которое нужно соблюдать в социально-психологическом тренинге для качественной работы группы, является взаимопонимание между членами группы, умение входить в контакт, вести диалог, вести споры, дискуссии, избегая при этом конфликтов и соблюдая определенные правила работы.

Основной целью социально-психологического тренинга являлось развитие коммуникативной компетентности.

Глава 2. Развитие коммуникативной компетентности у подростков с помощью социально-психологического тренинга

2.1. Описание процедуры и методов исследования

Эмпирическое исследование проводилось на базе МБОУ СОШ №76 г. Пензы. В исследовании приняли участие 20 подростков (7 мальчиков и 13 девочек).

Исследование проводилось в несколько этапов:

Первый этап – первичная диагностика коммуникативной компетентности у детей подросткового возраста с помощью следующих методик:

1. «Методика исследования социального интеллекта» (Дж. Гилфорд, М. Салливен) [34];
2. «Опросник коммуникативной толерантности» (В.В. Бойко) [17];
3. «Тест коммуникативных умений Михельсона» (адаптация Ю.З. Гильбуха).

«Методика исследования социального интеллекта» (Дж. Гилфорд, М. Салливен) позволяет прогнозировать поведение или разговорные реакции в той или иной ситуации.

Социальный интеллект представляет собой систему интеллектуальных способностей, определяющих адекватность понимания поведения людей. По мнению авторов методики, способности, отражающиеся на уровне композитной оценки, вероятно, перекрывают собой традиционные понятия социальной чувствительности, эмпатии, восприятия другого и то, что можно назвать социальной интуицией.

Выполняя регулирующую функцию в межличностном общении, социальный интеллект обеспечивает социальную адаптацию личности. Данная методика включает в себя четыре субтеста, из них три составлены на невербальном стимульном материале и один - на вербальном:

- 1) истории с завершением;
- 2) группы экспрессии;
- 3) вербальная экспрессия;
- 4) истории с дополнением.

Время, отведенное на каждый субтест, ограничено и составляет 6 минут (1 субтест – «Истории с завершением»), 7 минут (2 субтест – «Группы экспрессии»), 5 минут (3 субтест – «Вербальная экспрессия»), 10 минут (4 субтест – «Истории с дополнениями»). Общее время тестирования, включая инструкцию, составляет 30-35 минут.

После завершения процедуры обработки результатов получают стандартные баллы по каждому субтесту, отражающие уровень развития соответствующих способностей к познанию поведения. При этом общий смысл стандартных баллов можно определить следующим образом:

- 1 балл - низкие способности к познанию поведения;
- 2 балла - способности к познанию поведения ниже среднего (среднеслабые);
- 3 балла - средние способности к познанию поведения (средневыборочная норма);
- 4 балла - способности к познанию поведения выше среднего (среднесильные);
- 5 баллов - высокие способности к познанию поведения.

Общий уровень развития социального интеллекта (интегрального фактора познания поведения) определяется на основе композитной оценки. Смысл композитной оценки, выраженной в стандартных баллах, можно определить следующим образом:

- 1 балл - низкий социальный интеллект;
- 2 балла - социальный интеллект ниже среднего (среднеслабый);
- 3 балла - средний социальный интеллект (средневыборочная норма);
- 4 балла - социальный интеллект выше среднего (среднесильный);
- 5 баллов - высокий социальный интеллект.

Шкалы «Опросника коммуникативной толерантности» (В.В. Бойко) отражают особенности поведения испытуемого в определенных условиях общения. Данная методика, призвана определить, в какой мере подростки способны проявлять терпимость к другим людям в общении.

Тест позволяет выделить девять особенностей поведения, свидетельствующих об уровне коммуникативной толерантности.

Расшифровка блоков методики:

- 1) неприятие или непонимание индивидуальности человека;
- 2) использование себя в качестве эталона при оценках других;
- 3) категоричность или консерватизм в оценках людей;
- 4) неумение скрывать или сглаживать неприятные чувства;
- 5) стремление переделать, перевоспитать партнера по общению;
- 6) стремление подогнать других участников коммуникации под себя;
- 7) умение прощать другому ошибки;
- 8) нетерпимость к дискомфортным (болезнь, усталость, отсутствие настроения) состояниям партнера по общению;
- 9) неумение приспосабливаться к другим участникам общения.

Подсчитывается сумма баллов, полученных по всем девяти признакам:

- 1) 1-45 высокая степень толерантности;
- 2) 45-85 средняя степень толерантности;
- 3) 85-125 низкая степень толерантности;
- 4) 125-135 полное неприятие окружающих.

Чем больше баллов, тем ниже уровень коммуникативной толерантности, что свидетельствует об абсолютной нетерпимости к окружающим и высокой вероятности конфликтов.

Чем больше баллов по конкретному признаку, тем меньше испытуемый терпим к людям в данном аспекте отношений с ними и сложнее наладить эффективный процесс общения.

Напротив, чем меньше оценки по тому или иному поведенческому признаку, тем выше уровень общей коммуникативной толерантности по данному аспекту отношений.

«Тест коммуникативных умений Михельсона» (в адаптации Ю.З. Гильбуха) предназначен для определения уровня коммуникативной компетентности и качества сформированности основных коммуникативных умений.

Данный тест представляет собой разновидность теста достижений, т.е. построен по типу задачи, у которой есть правильный ответ. В тесте предполагается некоторый эталонный вариант поведения, который соответствует компетентному, уверенному, партнерскому стилю.

Степень приближения к эталону можно определить по числу правильных ответов. Неправильные ответы подразделяются на неправильные «снизу» (зависимые) и неправильные «сверху» (агрессивные).

Опросник содержит описание 27 коммуникативных ситуаций. К каждой ситуации предлагается 5 возможных вариантов поведения. Надо выбрать один, присущий именно ему способ поведения в данной ситуации. Нельзя выбирать два или более вариантов или приписывать вариант, не указанный в опроснике.

Авторами предлагается ключ, с помощью которого можно определить, к какому типу реагирования относится выбранный вариант ответа: компетентному, зависимому или агрессивному.

На втором этапе исследования на основании данных первичной диагностики были выделены испытуемые со средним и высоким уровнем развития коммуникативной компетентности, а также испытуемые, имеющие трудности в развитии коммуникативной компетентности.

На третьем этапе исследования разработан и проведен социально-психологический тренинг, направленный на развитие коммуникативной компетентности подростков, который включал в себя 10 занятий.

На четвертом этапе исследования проведена повторная диагностика показателей коммуникативной компетентности у подростков, таких как, уровень социального интеллекта, коммуникативная толерантность, уровень сформированности основных коммуникативных умений.

На заключительном этапе исследования с помощью t-критерия Стьюдента был проведен сравнительный анализ результатов первичной и вторичной диагностики после проведения программы, направленной на развитие коммуникативной компетентности детей подросткового возраста с помощью социально-психологического тренинга.

2.2. Описание формирующего эксперимента по развитию коммуникативной компетентности подростков с помощью социально-психологического тренинга

На основании данных, полученных в результате констатирующего эксперимента, была выделена группа подростков со средними и низкими показателями сформированности основных коммуникативных умений, социального интеллекта, коммуникативной толерантности.

Качественный и количественный анализ данных подтверждает необходимость проведения социально-психологического тренинга, содержащего такие приемы, как групповая дискуссия, ситуационные и ролевые игры, упражнения по развитию социальной перцепции (приложение 2).

Именно в подростковом возрасте закладываются качества зрелой личности, связанные с ответственностью, рефлексивностью, целостностью «Я-концепции» (Л.С. Выготский, Л.И. Божович, Д.И. Фельдштейн, Э. Эриксон и др.)

От того, как развивается коммуникативная сфера в подростковом периоде, зависит дальнейшая социализация подростка, интеграция его в социум и личностное становление.

Подростковый возраст представляет собой переходный этап онтогенеза, в котором происходит коренная перестройка всех основных, уже сложившихся ранее, анатомических и психофизиологических характеристик организма, формируются основы сознательного поведения, определяется направленность нравственных представлений и социальных установок личности.

Одной из наиболее сложных проблем в развитии подростков является проблема межличностного конфликта, обусловленного спецификой подросткового кризиса.

Конфликтность подростков выступает в качестве существенной особенности данного возраста, накладывающей отпечаток на широкий спектр его отношений к окружающему миру и к самому себе.

Таким образом, при разработке социально-психологического тренинга упор делался на понятие коммуникативной компетенции, предложенное В.Н. Куницыной: «коммуникативная компетентность – это владение сложными коммуникативными навыками и умениями, формирование адекватных умений в новых социальных структурах, знание культурных норм и ограничений в общении, знание обычаев, традиций, этикета в сфере общения, соблюдение приличий, воспитанность, ориентация в коммуникативных средствах, присущих национальному, сословному менталитету» [32].

Разработанный социально-психологический тренинг позволяет осуществлять целенаправленное влияние на процесс развития коммуникативной компетентности подростков.

Актуальность представленного тренинга состоит в том, что в связи с особенностями подросткового возраста, важно помочь ребенку научиться общаться со сверстниками, родителями, педагогами, разобраться в изменениях, которые происходят в нем, осуществить помощь в поиске путей решения проблем, с которыми сталкивается подросток.

Цель тренинга: развитие компетентности в общении у подростков посредством социально-психологического тренинга.

Задачи:

1. Сформировать навыки общения в парном взаимодействии, в составе группы, при вступлении в контакт, при активном слушании.
2. Отработать навыки понимания других людей, себя, а также взаимоотношений между людьми.
3. Развить способности к эмпатии, пониманию мимики, языка телодвижений.
4. Обучить подростков умению управлять собой в конкретных, наиболее волнующих их ситуациях.

Ожидаемые результаты:

- 1) гармонизация межличностных отношений подростков со сверстниками, родителями, педагогами;
- 2) оптимизация психологической атмосферы в классном коллективе;
- 3) повышение уровня развития способности к сотворчеству и компромиссу, формированию основ культуры толерантности;
- 4) развитие коммуникативных умений;
- 5) формирование положительного отношения к себе и другим;
- 6) осознание своих эмоций и мотивов поведения, а также понимание мотивов, чувств и поведения других людей.

Формы работы: индивидуальная работа, работа в парах, группах.

Методы работы:

- групповая дискуссия;
- ситуационные и ролевые игровые методы;
- упражнения, направленные на развитие социальной перцепции.

Возрастная группа: подростки 13-14 лет.

Тренинг состоит из 10 занятий продолжительностью 60 минут. Частота встреч – 2 раза в неделю.

Структура занятий включает в себя обязательный ритуал приветствия, разминку, работу по теме, завершение.

В конце каждого занятия обязательно проводится рефлексия и саморефлексия (при необходимости рефлексия проводится после или в процессе выполнения упражнения).

Предполагается, что после реализации программы с использованием социально-психологического тренинга, показатели коммуникативной компетентности у подростков повысятся.

2.3. Сравнительный анализ результатов диагностики до и после реализации программы по формированию коммуникативной компетентности у детей подросткового возраста

После реализации программы, нами была проведена повторная диагностика показателей коммуникативной компетентности у подростков.

Сравнительный анализ результатов диагностики до и после реализации программы представлен в табл. 1-7.

Индивидуальные значения представлены в приложении 1.

Для определения уровня социального интеллекта была использована методика исследования социального интеллекта (Дж. Гилфорд, М. Салливен).

Полученные результаты представлены в табл. 1.

Таблица 1

Сравнительный анализ данных по методике исследования социального интеллекта (Дж. Гилфорд, М. Салливен) (в %)

	Уровень выраженности	Шкалы				
		Субтест № 1 «Истории с завершением»	Субтест № 2 «Группы экспрессии»	Субтест № 3 «Вербальная экспрессия»	Субтест № 4 «Истории с дополнением»	Композитная оценка
До воздействия	Низкие способности к познанию поведения	30	35	5	10	10
	Способности к познанию поведения ниже среднего (среднеслабые)	40	25	25	20	55
	Средние способности к познанию поведения (средневыборочная норма)	20	20	35	30	35
	Способности к познанию поведения выше среднего (среднесильные)	5	10	20	30	-
	Высокие способности к познанию поведения	5	10	15	10	-
После воздействия	Низкие способности к познанию поведения	5	10	-	-	5
	Способности к познанию поведения ниже среднего (среднеслабые)	25	40	20	15	30
	Средние способности к познанию поведения (средневыборочная норма)	40	25	40	40	40
	Способности к познанию поведения выше среднего (среднесильные)	25	15	20	20	15
	Высокие способности к познанию поведения	5	10	20	25	10

Анализируя результаты, представленные в табл. 1, мы видим, что до реализации программы по развитию коммуникативной компетентности с помощью социально-психологического тренинга количество подростков с низким уровнем способности к познанию поведения по субтесту №1 «Истории с завершением» составляло 30%, а после реализации программы их количество снизилось до 5%.

Также можно сказать, что до коррекционного воздействия было выявлено 40% подростков со среднеслабыми способностями, после коррекционного воздействия их количество уменьшилось до 25%.

Полученные результаты свидетельствуют о том, что уменьшилось количество испытуемых, которые плохо понимают связь между поведением и его последствиями и неверно представляют себе результаты своих действий и поступков других.

Также видно, что до проведения социально-психологического тренинга было выявлено 5% подростков с уровнем выше среднего, а после их количество увеличилось до 25%.

Также можно сказать, что 20% испытуемых было выявлено со средними способностями к познанию поведения до реализации программы, а после реализации программы их количество увеличилось до 40%.

Полученные результаты могут свидетельствовать о положительной динамике способностей подростков к пониманию связей между поведением и его последствиями.

Анализируя результаты, видно, что до реализации программы по развитию коммуникативной компетентности с помощью социально-психологического тренинга было выявлено 35% подростков с низким уровнем способности к познанию поведения по субтесту №2 «Группы экспрессии», а после реализации их количество снизилось до 10%.

Полученные результаты свидетельствуют о том, что уменьшилось количество испытуемых, которые могут ошибаться в понимании смысла слов собеседника, так как до этого не учитывали язык телодвижений, взглядов, жестов.

Также видно, что до реализации программы было выявлено 25% подростков со среднеслабыми способностями, после их количество увеличилось до 40%. То же самое произошло и с количеством подростков со средним уровнем способностей к познанию поведения, до проведения

социально-психологического тренинга - количество испытуемых составляло 20%, после - 25%.

До реализации программы было выявлено 10% подростков со среднесильными способностями к познанию поведения, после реализации программы их количество увеличилось до 15%. Полученные результаты могут свидетельствовать о том, что увеличилось количество подростков, которые в общении могут ориентироваться на невербальную коммуникацию.

Анализируя результаты, видно, что до реализации программы по развитию коммуникативной компетентности с помощью социально-психологического тренинга было выявлено 5% подростков с низким уровнем способности к познанию поведения по субтесту №3 «Вербальная экспрессия», а после реализации программы низкого уровня показателя вербальной экспрессии выявлено не было. Уменьшилось количество подростков со среднеслабыми способностями к познанию поведения – с 25% до 20%.

Полученные результаты свидетельствуют о том, что уменьшилось количество испытуемых, у которых не выражено умение находить соответствующий тон общения с разными людьми в разных ситуациях.

Также по данным табл. 1 видно, что до реализации программы по развитию коммуникативной компетентности с помощью социально-психологического тренинга было выявлено 35% подростков со средними способностями, после их количество увеличилось до 40%. То же самое можно сказать про подростков с высоким уровнем способностей к познанию поведения (до реализации программы было выявлено 10%, а после реализации их количество увеличилось до 20%).

Полученные результаты свидетельствуют о том, что увеличилось количество испытуемых, которые умеют достаточно быстро находить тон общения и правильно понимают то, о чём люди говорят друг с другом в контексте определенной ситуации.

Анализируя результаты, видно, что до реализации программы по развитию коммуникативной компетентности с помощью социально-психологического тренинга было выявлено 10% подростков с низким уровнем способности к познанию поведения по субтесту № 4 «Истории с дополнением», а после реализации программы низкого уровня по данному показателю выявлено не было.

Что можно сказать и про количество подростков со среднеслабыми способностями к познанию поведения, которое до проведения социально-психологического тренинга составляло 20%, а после количество уменьшилось до 15%.

Полученные результаты свидетельствуют о том, что уменьшилось количество испытуемых, которым сложно ориентировались в невербальных реакциях людей.

Также видно, что до реализации программы было выявлено 30% подростков со средними способностями, после их количество увеличилось до 40%. То же самое можно сказать про 10% подростков с высоким уровнем способностей к познанию поведения, которые были выявлено до реализации программы по развитию коммуникативной компетентности, а после реализации программы их количество увеличилось до 25%.

Полученные результаты свидетельствуют о том, что увеличилось количество испытуемых, которые способны ориентироваться в невербальных реакциях человека, а также нормах и правилах, регулирующих поведение в обществе.

Также можно отметить, что общий уровень развития социального интеллекта, который определяется на основе композитной оценки, увеличился. До реализации программы по развитию коммуникативной компетентности с помощью социально-психологического тренинга показателей социального интеллекта выше среднего уровня и высокого выявлено не было, после реализации программы данного уровня достигли 15% подростков и 10% соответственно.

Полученные результаты свидетельствуют о том, что социальный интеллект данной выборки стал выше, следовательно увеличилось количество подростков, которые обладают открытостью, тактичностью, доброжелательностью, а также способностью извлечь максимум информации о поведении людей.

Таблица 2

Результаты математической обработки данных по методике исследования социального интеллекта (Дж. Гилфорд и М.Салливен)

Шкалы	$t_{ЭМП}$ ($t_{0,01}=2,86$, $t_{0,05}=2,09$)
Субтест №1 «Истории с завершением»	6,8**
Субтест №2 «Группы экспрессии»	8,1**
Субтест №3 «Вербальная экспрессия»	6,2**
Субтест №4 «Истории с дополнением»	5,9**
Композитная оценка	12,6**

** - различия значимы при $p \leq 0,01$; * - различия значимы при $p \leq 0,05$

Анализируя результаты, представленные в табл. 2, можно сказать, что существуют значимые различия по таким шкалам, как:

1. «Истории с завершением» ($t_{ЭМП} = 6,8$ при $p \leq 0,01$);
2. «Группы экспрессии» ($t_{ЭМП} = 8,1$ при $p \leq 0,01$);
3. «Вербальная экспрессия» ($t_{ЭМП} = 6,2$ при $p \leq 0,01$);
4. «Истории с дополнением» ($t_{ЭМП} = 5,9$ при $p \leq 0,01$);
5. Показатели композитной оценки ($t_{ЭМП} = 12,6$ при $p \leq 0,01$).

Это говорит о том, что после реализации программы по развитию коммуникативной компетентности показатели по всем шкалам социального интеллекта среди подростков, участвовавших в тренинге, увеличились.

Для определения особенностей поведения подростков в определенных условиях общения был использован опросник коммуникативной толерантности (В.В. Бойко). Полученные результаты до и после реализации

программы, направленной на развитие коммуникативной компетентности подростков, представлены в табл. 3-4.

Таблица 3

Результаты по опроснику коммуникативной толерантности (В.В. Бойко) до реализации программы (в %)

	Шкалы	Уровень выраженности			
		Высокая степень толерантности	Средняя степень толерантности	Низкая степень толерантности	Полное неприятие окружающих
До воздействия	Неприятие или непонимание индивидуальности человека	25	55	20	-
	Использование себя в качестве эталона при оценках других	15	45	40	-
	Категоричность или консерватизм в оценках людей	35	25	40	-
	Неумение скрывать или сглаживать неприятные чувства	20	60	20	-
	Стремление переделать, перевоспитать партнера по общению	20	50	30	-
	Стремление подогнать других участников коммуникации под себя	20	50	30	-
	Неумение прощать другому ошибки	10	55	35	-
	Нетерпимость к дискомфортным состояниям партнера по общению	35	40	25	-
	Неумение приспосабливаться к участникам общения	35	45	20	-

Таблица 4

Результаты по опроснику коммуникативной толерантности (В.В. Бойко) после реализации программы (в %)

	Шкалы	Уровень выраженности			
		Высокая степень толерантности	Средняя степень толерантности	Низкая степень толерантности	Полное неприятие окружающих
После воздействия	Неприятие или непонимание индивидуальности человека	50	45	5	-
	Использование себя в качестве эталона при оценках других	35	60	5	-
	Категоричность или консерватизм в оценках людей	40	55	5	-
	Неумение скрывать или сглаживать неприятные чувства	35	60	5	-

Шкалы	Уровень выраженности			
	Высокая степень толерантности	Средняя степень толерантности	Низкая степень толерантности	Полное неприятие окружающих
Стремление переделать, перевоспитать партнера по общению	30	60	10	-
Стремление подогнать других участников коммуникации под себя	25	55	20	-
Неумение прощать другому ошибки	35	45	25	-
Нетерпимость к дискомфортным состояниям партнера по общению	50	45	5	-
Неумение приспосабливаться к участникам общения	40	35	25	-

Анализируя результаты, представленные в табл. 3-4, видно, что до реализации программы по развитию коммуникативной компетентности по шкале «Неприятие индивидуальности человека» было выявлено 20% подростков с низким уровнем коммуникативной толерантности, а после реализации программы их количество снизилось до 5%.

То же самое можно сказать, что до проведения социально-психологического тренинга было выявлено 55% подростков со средней степенью коммуникативной толерантности, после – их количество уменьшилось до 45%.

Полученные результаты свидетельствуют о том, что уменьшилось количество испытуемых, которые при общении не могут понять и принять индивидуальность другого человека.

Также можно отметить, что было выявлено 25% подростков с высокой степенью толерантности до реализации программы, а после - 50%. Данный результат свидетельствует о том, что увеличилось количество испытуемых, которые спокойно принимают индивидуальность других людей.

Анализируя результаты, видно, что до реализации программы по развитию коммуникативной компетентности с помощью социально-психологического тренинга было выявлено 40% подростков с низким

уровнем толерантности по шкале «Использование себя в качестве эталона», а после реализации программы их количество снизилось до 5%. Можно отметить, что было выявлено 55% подростков со средней степенью толерантности до реализации программы, а после их количество уменьшилось до 45%. Полученный результат свидетельствует о том, что уменьшилось количество испытуемых, которые судят о других людях, руководствуясь своими принципами и установками, тем самым отказывая человеку в праве на индивидуальность.

Также видно из табл. 3-4, что до реализации программы по развитию коммуникативной компетентности с помощью социально-психологического тренинга было выявлено 25% испытуемых с высокой степенью толерантности, а после реализации программы их увеличилось до 50%. Данный результат может говорить о том, что увеличилось количество подростков, которые, оценивая поведение, образ мыслей и характеристики других людей, не рассматривают в качестве эталона самого себя.

Исходя из полученных результатов, представленных в табл. 3 и 4, можно сказать, что до реализации программы по развитию коммуникативной компетентности с помощью социально-психологического тренинга было выявлено 40% подростков с низким уровнем толерантности по шкале «Категоричность и консерватизм в оценках людей», а после их количество снизилось до 5%.

Полученный результат может свидетельствовать о том, что уменьшилось количество испытуемых, которые регламентируют проявление индивидуальности других людей, требуя от них однообразия и постоянства.

Также можно отметить, что с высоким уровнем толерантности до проведения социально-психологического тренинга было выявлено 35% испытуемых, а после их количество увеличилось до 40%. Данный результат свидетельствует о том, что увеличилось число испытуемых, которые спокойно относятся к разным проявлениям индивидуальности у других людей, даже если это противоречит их ценностям и интересам.

По шкале «Неумение скрывать или сглаживать неприятные чувства» до реализации программы по развитию коммуникативной компетентности было выявлено 20% подростков с низкой степенью толерантности, а после количество уменьшилось до 5%.

Полученный результат свидетельствует о том, что уменьшилось количество испытуемых, которые не могут скрывать свои неприятные чувства, возникающие при столкновении с некоммуникабельными качествами у других людей.

Также видно, что было выявлено 20% испытуемых с высокой степенью толерантности до реализации программы, а после количество выросло до 35%. Полученный результат свидетельствует, о том, что увеличилось число подростков, которые могут сгладить свои неприятные чувства по отношению к другому человеку.

Анализируя результаты, можно сказать, что до реализации программы по развитию коммуникативной компетентности с помощью социально-психологического тренинга было выявлено 30% подростков с низким уровнем толерантности по шкале «Стремление переделать, перевоспитать партнёра по общению», а после реализации программы их количество снизилось до 10%.

Полученные результаты свидетельствуют о том, что уменьшилось количество испытуемых, которые хотят изменить другого человека, предъявляя требования и делая замечания.

Также можно отметить, что со средней степенью толерантности до реализации программы было выявлено 50% испытуемых, а после реализации их количество увеличилось до 60%. Что можно сказать и про количество подростков со высокой степенью толерантности, которых до реализации программы было выявлено 20%, а после их количество увеличилось до 30%. Данный результат свидетельствует о том, что увеличилось количество испытуемых, которые не имеют привычку читать мораль другим людям, поучать и укорять в нарушении правил.

По шкале «Стремление подогнать других участников коммуникации под себя» до реализации программы по развитию коммуникативной компетентности было выявлено 30% подростков с низкой степенью толерантности, а после реализации количество уменьшилось до 20%. Полученный результат свидетельствует о том, что уменьшилось количество испытуемых, которые подгоняют других под себя, под свои привычки и принципы, тем самым добиваясь сходства с собой.

Было выявлено 50% испытуемых со средним уровнем толерантности по данной шкале до реализации программы, а после реализации их количество выросло до 55%. Что можно сказать и о количестве подростков с высокой степенью толерантности, до - было выявлено 20%, после их число увеличилось до 25%. Полученные результаты свидетельствуют о том, что увеличилось число подростков, которые не подгоняют других под свою личность, тем самым не пытаются добиться сходства других людей с собой.

Также, исходя из полученных результатов, представленных в табл. 3-4, можно сказать, что до проведения социально-психологического тренинга было выявлено 35% подростков с низким уровнем толерантности по шкале «Неумение прощать другому ошибки», а после проведения социально-психологического тренинга их количество снизилось до 25%. Тоже самое можно отметить о количестве подростков со средней степенью толерантности, до реализации программы было выявлено 55% подростков, а после число уменьшилось до 45%.

Полученный результат может свидетельствовать о том, что уменьшилось количество испытуемых, которые «застревают» в обидах на других людей, тем самым усложняя отношения с ними.

Можно отметить, что было выявлено 10% подростков с высокой степенью толерантности до реализации программы по развитию коммуникативной компетентности, а после реализации количество увеличилось до 35%.

Данный результат может свидетельствовать о том, что увеличилось число испытуемых, которые умеют прощать ошибки другим людям и они не акцентируют внимание на обидах.

По шкале «Нетерпение к дискомфортным состояниям» до реализации программы было выявлено 25% подростков с низкой степенью толерантности, а после реализации программы количество уменьшилось до 5%. Полученный результат свидетельствует о том, что уменьшилось количество испытуемых, у которых был низкий уровень эмпатии и сочувствия.

Также видно, что испытуемых со средней степенью толерантности до реализации программы по развитию коммуникативной компетентности с помощью социально-психологического тренинга было выявлено 40%, после их количество выросло до 45%. Что можно сказать и про 35% подростков с высокой степенью толерантности до реализации, а после реализации их число увеличилось до 50%.

Полученный результат свидетельствует, о том, что увеличилось число подростков, которые могут замечать за другим человеком, когда он нервничает, жалуется или ищет сопереживания, у таких подростков развита эмпатийность по отношению к другим людям.

Анализируя результаты, представленные в табл. 3-4, видно, что до реализации программы по развитию коммуникативной компетентности с помощью социально-психологического тренинга было выявлено 35% подростков с высоким уровнем толерантности по шкале «Неумение приспосабливаться к участникам общения», а после реализации программы их количество повысилось до 45%.

Полученный результат свидетельствует о том, что увеличилось количество испытуемых, которые могут успешно приспосабливаться к характеру, привычкам, установкам и притязаниям других людей, а также с легкостью адаптироваться в новом коллективе.

При этом можно отметить, что уменьшилось число испытуемых со средним уровнем толерантности после реализации программы. До - было выявлено 45% подростков, а после - 35%, тем самым можно сказать, что уменьшилось число испытуемых, которые с трудом адаптируются к другим людям и к новому коллективу.

Было выявлено 20% испытуемых с низкой степенью толерантности по шкале «Неумение приспосабливаться к участникам общения» до реализации программы по развитию коммуникативной компетентности с помощью социально-психологического тренинга, после реализации программных число не изменилось.

Таким образом, из описания табл. 3-4, видно, что степень коммуникативной толерантности у испытуемых повысился, следовательно, увеличилось число подростков, которые с пониманием относятся к различным проявлением индивидуальности людей, а также позволяют себе быть собой, а другим - другими.

Различия в уровне коммуникативной толерантности у испытуемых в результате реализации программы по развитию коммуникативной компетентности представлены в табл. 5.

Таблица 5

Результаты математической обработки данных по опроснику
коммуникативной толерантности (В.В. Бойко)

Шкалы	$t_{Эмп}$ ($t_{0,01}=2,86$, $t_{0,05}=2,09$)
Неприятие индивидуальности человека	4,8**
Использование себя в качестве эталона при оценках других	5,9**
Категоричность или консерватизм в оценках людей	4,4**
Неумение скрывать или сглаживать неприятные чувства	5,1**
Стремление переделать партнера по общению	5**
Стремление подогнать других участников под себя	5,6**

Шкалы	$t_{ЭМП}$
Неумение прощать другому ошибки	4.6**
Нетерпимость к дискомфортным состояниям партнера по общению	3.8**
Неумение приспосабливаться к участникам общения	1.6*

** - различия значимы при $p \leq 0,01$; * - различия значимы при $p \leq 0,05$

Анализируя результаты, представленные в табл. 5, можно сказать, что существуют значимые различия по таким шкалам, как:

1. «Неприятие индивидуальности человека» ($t_{ЭМП} = 4,8$ при $p \leq 0,01$);
2. «Использование себя в качестве эталона при оценках других» ($t_{ЭМП} = 5,9$ при $p \leq 0,01$);
3. «Категоричность или консерватизм в оценках людей» ($t_{ЭМП} = 4,4$ при $p \leq 0,01$);
4. «Неумение скрывать или сглаживать неприятные чувства» ($t_{ЭМП} = 5,1$ при $p \leq 0,01$);
5. «Стремление переделать партнера по общению» ($t_{ЭМП} = 5$ при $p \leq 0,01$);
6. «Стремление подогнать других участников под себя» ($t_{ЭМП} = 5,6$ при $p \leq 0,01$);
7. «Неумение прощать другому ошибки» ($t_{ЭМП} = 4,6$ при $p \leq 0,01$);
8. «Нетерпимость к дискомфортным состояниям партнера по общению» ($t_{ЭМП} = 3,8$ при $p \leq 0,01$);
9. «Неумение приспосабливаться к участникам общения» ($t_{ЭМП} = 1,6$ при $p \leq 0,01$).

Это говорит о том, что после реализации программы по развитию коммуникативной компетентности, показатели по всем шкалам коммуникативной толерантности среди подростков, участвовавших в тренинге, увеличились.

Для определения уровня коммуникативной компетентности и сформированности основных коммуникативных умений была использована

методика коммуникативных умений Михельсона (в модификации Ю.З. Гильбуха). Полученные результаты представлены в табл. 6.

Таблица 6

Сравнительный анализ данных до и после реализации программы с помощью теста коммуникативных умений Михельсона (в модификации Ю.З. Гильбуха)

(в %)

Способ общения	Количество испытуемых до воздействия	Количество испытуемых после воздействия
Зависимый	45	40
Компетентный	25	40
Агрессивный	30	20

Анализируя результаты, представленные в табл. 6, видно, что до реализации программы по развитию коммуникативной компетентности с помощью социально-психологического тренинга было выявлено 30% подростков с агрессивным способом общения, а после реализации программы их количество снизилось до 20%.

Полученные результаты свидетельствуют о том, что уменьшилось количество испытуемых, которые остро реагируют на справедливую критику, на знаки внимания, не умеют обращаться к сверстнику с просьбой, не умеют сами оказывать сочувствие, поддержку, не контактны.

Также видно, что до реализации программы подростков с компетентным способом общения было выявлено 25%, а после реализации их количество увеличилось до 40%.

Полученные результаты могут свидетельствовать о том, что увеличилось количество подростков, которые умеют вступать в контакт с другим человеком и правильно реагировать на провоцирующее поведение со стороны собеседника, а также стараются улаживать возникающие проблемы и разногласия между другими людьми.

Анализируя результаты, видно, что до реализации программы было выявлено 45% подростков с зависимым способом общения, а после их количество снизилось до 40%.

Это может свидетельствовать о том, что уменьшилось количество испытуемых, которые зависимы от взглядов и оценок других людей в ситуации общения, а также чувствуют неуверенность в себе.

Для определения достоверности различий в способах общения у испытуемых в результате реализации программы по развитию коммуникативной компетентности с помощью социально-психологического тренинга, был использован t-критерий Стьюдента для связанных выборок (табл.7).

Таблица 7

Результаты математической обработки данных по тесту коммуникативных умений Михельсона (адаптация Ю.З. Гильбуха)

Способы общения	$t_{\text{Эмп}}$, при $t_{0,01}=2,86$ $t_{0,05}=2,09$
Зависимый	3.7**
Компетентный	2.1
Агрессивный	1.7

** - различия значимы при $p \leq 0,01$; * - различия значимы при $p \leq 0,05$

Анализируя результаты, представленные в табл. 7, можно сказать, что существуют значимые различия по зависимому способу общения ($t_{\text{Эмп}} = 3,7$ при $p \leq 0,01$).

Значимых различий по компетентному и агрессивному способам общения после реализации социально-психологического тренинга не выявлено.

Таким образом, полученные данные свидетельствуют о том, что в результате реализации программы по развитию коммуникативной компетентности уменьшилось количество подростков с зависимым типом реагирования в ситуациях общения.

Выводы

В результате изучения показателей коммуникативной компетентности подростков таких, как уровень социального интеллекта, коммуникативная толерантность, уровень сформированности основных коммуникативных умений, можно сделать следующие выводы:

1. По выборке преобладает средний уровень социального интеллекта, поэтому подростки могут испытывать трудности в понимании и прогнозировании поведения людей, что усложняет взаимоотношения и снижает возможности их социальной адаптации, но при этом для них свойственна открытость и тактичность.

2. У 55% испытуемых наблюдается средняя степень коммуникативной толерантности по шкале «Неприятие индивидуальности человека» и у 25% испытуемых преобладает высокая степень данного показателя. Это свидетельствует о том, что такие люди понимают и принимают индивидуальность другого человека.

Можно отметить, что большинство подростков из класса, оценивая поведение, образ мыслей или отдельные характеристики людей, в качестве эталона рассматривают самого себя.

Также были выявлены испытуемые, которые регламентируют проявление индивидуальности других людей и требуют от них однообразия, им не хватает гибкости и широты кругозора.

Большинство подростков умеют сглаживать свои неприятные чувства по отношению к другому человеку. Они не имеют привычку читать мораль другим людям, поучать и укорять в нарушении правил.

Для 35% испытуемых характерна низкая степень коммуникативной толерантности. Возможно, что они могут «застревать» в обидах, тем самым усложняя отношения с другим человеком.

Низкая степень толерантности наблюдается у 20% испытуемых, это говорит о том, что такие подростки с трудом адаптируются к другим людям и к новому коллективу.

3. В ходе исследования было выявлено, что в классе среди учащихся преобладает зависимый способ общения (45%). Это может свидетельствовать о том, что испытуемые зависимы от взглядов и оценок других людей в ситуации общения, а также чувствуют неуверенность в себе.

Исходя из результатов повторной диагностики после проведения социально-психологического тренинга, содержащего приемы групповой дискуссии, ситуационные и ролевые игры, приемы социальной перцепции, и направленного на развитие коммуникативной компетентности подростков, был проведен сравнительный анализ результатов первичной и вторичной диагностики с помощью t-критерия Стьюдента. На основании чего можно сказать, что:

1. существуют значимые различия по таким субтестам, как «Истории с завершением» ($t_{Эмп} = 6,8$ при $p \leq 0,01$), «Группы экспрессии» ($t_{Эмп} = 8,1$ при $p \leq 0,01$), «Вербальная экспрессия» ($t_{Эмп} = 6,2$ при $p \leq 0,01$), «Истории с дополнением» ($t_{Эмп} = 5,9$ при $p \leq 0,01$), показатели композитной оценки социального интеллекта ($t_{Эмп} = 12,6$ при $p \leq 0,01$).

Это говорит о том, что после реализации программы по развитию коммуникативной компетентности показатели по всем шкалам социального интеллекта среди подростков, участвовавших в тренинге, увеличились.

2. Достоверные различия получены по шкалам: «Неприятие индивидуальности человека» ($t_{Эмп} = 4,8$ при $p \leq 0,01$); «Использование себя в качестве эталона при оценках других» ($t_{Эмп} = 5,9$ при $p \leq 0,01$); «Категоричность или консерватизм в оценках людей» ($t_{Эмп} = 4,4$ при $p \leq 0,01$); «Неумение скрывать или сглаживать неприятные чувства» ($t_{Эмп} = 5,1$ при $p \leq 0,01$); «Стремление переделать партнера по общению» ($t_{Эмп} = 5$ при $p \leq 0,01$); «Стремление подогнать других участников под себя» ($t_{Эмп} = 5,6$ при $p \leq 0,01$); «Неумение прощать другому ошибки» ($t_{Эмп} = 4,6$ при $p \leq 0,01$); «Нетерпимость

к дискомфортным состояниям партнера по общению» ($t_{ЭМП} = 3,8$ при $p \leq 0,01$); «Неумение приспосабливаться к участникам общения» ($t_{ЭМП} = 1,6$ при $p \leq 0,01$).

Это говорит о том, что после реализации программы по развитию коммуникативной компетентности показатели по всем шкалам коммуникативной толерантности среди подростков, участвовавших в тренинге, увеличились.

3. Достоверные различия получены по зависимому способу общения ($t_{ЭМП} = 3,7$ при $p \leq 0,01$).

Значимых различий по компетентному и агрессивному способам общения после реализации социально-психологического тренинга не выявлено.

Таким образом, полученные данные свидетельствуют о том, что в результате реализации программы по развитию коммуникативной компетентности уменьшилось количество подростков с зависимым типом реагирования в ситуациях общения.

Заключение

В ходе изучения проблемы коммуникации детей подросткового возраста и развития у них коммуникативной компетентности с помощью социально-психологического тренинга, были рассмотрены вопросы, связанные с возрастными особенностями и спецификой развития коммуникативной компетентности в подростковом возрасте. Так же рассмотрена роль социально-психологического тренинга в развитии коммуникативной компетентности подростков.

На основании данных первичной диагностики были выделены испытуемые со средним и высоким уровнем развития коммуникативной компетентности, а также испытуемые, имеющие трудности в развитии коммуникативной компетентности.

На основании полученных результатов был проведен социально-психологический тренинг, содержащий такие приемы, как групповая дискуссия, ситуационные и ролевые игры, приемы по развитию социальной перцепции.

После реализации коррекционной программы была проведена повторная диагностика показателей коммуникативной компетентности у подростков, таких как, уровень социального интеллекта, коммуникативная толерантность, уровень сформированности основных коммуникативных умений.

В результате математико-статистической обработки результатов первичной и вторичной диагностики с помощью t-критерия Стьюдента были сделаны следующие выводы:

1. существуют значимые различия по показателям социального интеллекта ($t_{Эмп}=12,6$ при $p \leq 0,01$) в результате реализации социально-психологического тренинга. Так, увеличилось количество подростков, которые обладают открытостью, тактичностью, доброжелательностью, а

также не испытывают трудностей в понимании и прогнозировании поведения людей;

2. повысился уровень коммуникативной толерантности у подростков ($t_{ЭМП}=4,6$ при $p\leq 0,01$), следовательно, уменьшилось количество испытуемых, которые судят о других людях, руководствуясь своими принципами и установками, и «застревают» в обидах от поступков других людей, тем самым усложняя отношения с ними; также выросло количество испытуемых, которые с пониманием относятся к различным проявлениям индивидуальности людей, а также позволяют себе быть собой, а другим – другими ($t_{ЭМП}=4,8$ при $p\leq 0,01$);

3. достоверные различия получены по зависимому типу реагирования ($t_{ЭМП}=3,7$ при $p\leq 0,01$), это свидетельствует о том, что уменьшилось количество подростков, которые зависимы от взглядов и оценок других людей в ситуации общения, а также чувствуют неуверенность в себе. Значимых различий по компетентному и агрессивному способу общения не выявлено.

Таким образом, выдвинутая гипотеза о том, что социально-психологический тренинг, содержащий приёмы групповой дискуссии, ситуационные и ролевые игры, приемы социальной перцепции, является эффективным для развития коммуникативной компетентности у подростков, подтвердилась.

Полученные в ходе исследования результаты могут быть использованы в практической деятельности педагога-психолога по вопросам, касающимся коммуникативной сферы подростков.

Список используемых источников

1. Абакирова Т.П. Социально-психологические факторы формирования коммуникативных свойств личности: дис. ... канд. психол. наук / Т.П. Абакирова. -Новосибирск, 2000. - 25 с.
2. Агеева З.А. Коммуникативная толерантность как элемент коммуникативной компетентности личности / З.А. Агеева. - Иваново: Вестник Ивановского государственного ун-та, 2012. –С. 49-53.
3. Азимов Э.Г. Словарь методических терминов (теория и практика преподавания языков) / Э.Г. Азимов, А.Н. Щукин. - СПб: «Златоуст», 2000. - 472 с.
4. Алексеев Н.А. Понятие личностно-ориентированного обучения / Н.А. Алексеев // Завуч. - 1999. - №3. – С.113 - 126.
5. Алифанова Е.М. Формирование коммуникативной компетентности детей: дисс. канд. пед. наук / Е.М.Алифанова. - Волгоград, 2010. - 302 с.
6. Алмазова О.В. Психолого-педагогическая диагностика: учеб.пособие / О.В.Алмазова. - Екатеринбург: Урал. гос. пед. ун-т, Ин-т спец.образования. - 2013. - 227с.
7. Андреев А.В. Знания или компетенции? / А.Андреев // Высшее образование в России.-2005.-№ 2. – 15с.
8. Андреева Г.М. Общение и оптимизация совместной деятельности/ Г.М. Андреева. - Москва: МГУ, 2015. -302 с.
9. Андреева Г.М. Социальная психология / Г.М. Андреева. - Москва: Аспект Пресс, 2001. - 376 с.
10. Арбузова Е.Н. Практикум по психологии общения / Е.Н. Арбузова, А.И. Анисимов, О.В. Шатрова.- СПб: Речь, 2008.- 183-185с.
11. Ариес, Ф. Возрасты жизни / Ф.Ариес // Философия и методология истории. - М.: Просвещение, 2007. – 35с.
12. Асмолов А.Г. Как проектировать универсальные учебные действия: от действия к мысли / А.Г. Асмолов. - Москва: Просвещение, 2011. – 152с.

13. Асмолов А.Г. О смыслах понятия толерантность / А.Г. Асмолов // Век толерантности. - М.: 2001. - №. 1. - 8–18 с.
14. Безлюева Г.В. Толерантность: взгляд, поиск, решение / Г.В. Безлюева, Г.М. Шеламова. - Москва: Вербум, 2003. -168 с.
15. Березников А.А. Специфика обратной связи в групповой работе с подростками / А.А.Березников // Журнал практического психолога.- 2000. - № 8. - 105-111с.
16. Берклунд А.В. Социальный интеллект как условие операциональной готовности будущих психологов к консультативной деятельности: дис. ... канд. психол. наук / А.В. Берклунд. - Сургут: Сургутский гос. пед. ун-т., 2007. - 27 с.
17. Бойко В.В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других / В.В. Бойко. - Москва: Филинь, 1996. - 472 с.
18. Булыгина Л.Н. Формирование коммуникативных компетенций учащихся как цель урока на этапе его подготовки: методические рекомендации и контрольно-измерительные материалы / Л.Н. Булыгина. - Н.Тагил: НТФ ИРРО, 2014. - 24 с.
19. Буртовая Н.Б. Коммуникативная компетентность личности и социально-психологические факторы ее развития: на примере студентов – будущих педагогов-психологов: дисс... канд. псих.наук / Н.Б. Буртовая. - Томск, 2004. - 176 с.
20. Варга. А.Я. Психологическая коррекция нарушений общения младших школьников в игровой группе / А.Я. Варга, А.А. Бодалев, В.В. Столин // Семья в психологической консультации/ - М.: Гардарики, 2010. - 152 с.
21. Василика М.А. Основы теории коммуникации / М.А. Василика. - Москва, 2003. –С. 26–27.
22. Васюра С.А. Коммуникативная активность школьников подросткового возраста и ее развитие / С.А. Васюра // Психологическая наука и образование. - 2002. - №3. –С. 35-44.

23. Виноградова Е.Г. Субъектные предпосылки толерантности личности: дис. ... канд. психол. наук / Е.Г. Виноградова. - Сочи: Нижегород. гос. пед, 2002. - 23 с.
24. Выготский Л.С. Проблема возраста / Л.С. Выготский. - Москва, 1999. – 35с.
25. Галлямова Н.Ш. Активные методы обучения в процессе формирования коммуникативной компетенции / Н.Ш.Галлямова // Русский язык в школе. - 2010. - №7. –С. 22-25.
26. Гарин И.И. Что такое этика, культура, религия / И.И. Гарин. - Москва: Терра — Книжный клуб, 2002. - 848 с.
27. Горшкова Е.А. Формирование взаимоотношений подростков в коллективе сверстников / Е.А.Горшкова //Современная педагогика. - 2004. - №8. –С. 27-29.
28. Жуков Ю.М. Диагностика и развитие компетентности в общении / Ю.М. Жуков, Л.А. Петровская, П.В. Растянников. - Москва: Изд-во Моск. ун-та, 1991. - 96 с.
29. Кибанов А.Я. Этика деловых отношений / А. Я. Кибанов. - Москва: Дрофа, 2013. - 365 с.
30. Ключева Н.В. Учим детей общению. Характер, коммуникабельность / Н.В. Ключева, Ю.В. Касаткина. - Ярославль: Акад. развития, 1997. - 240 с.
31. Кочергина Е.Ю. Современные дискуссии по проблеме толерантности / Е.Ю. Кочергина // Толерантное сознание и формирование толерантных отношений. - Москва: МПСИ, 2003. - 358с.
32. Куницына В.Н. Межличностное общение / В.Н. Куницына, Н.В. Казаринова, В.М. Погольша. - СПб: Питер, 2001. - 544 с.
33. Лисина М.И. Общение детей с взрослыми и сверстниками: Общее и различное / М. И. Лисина. - Москва, 1980. - 75 с.
34. Михайлова (Алёшина) Е.С. Методика исследования социального интеллекта: Адаптация Дж. Гилфорда и М. Салливена: Руководство по

использованию / Е.С. Михайлова (Алёшина). - СПб: ПП «Иматон», 1996. - 117 с.

35. Петровская Л.А. Компетентность в общении: социально-психологический тренинг/ Л.А. Петровская. - М.: Изд-во МГУ, 2010. – С. 58-59.

36. Петровская Л.А. Теоретические и методические проблемы социально-психологического тренинга / Л.А. Петровская. - Москва: Изд-во Моск. ун-та, 1982. - 168 с.

37. Рачицкая Н.В. Коммуникативная толерантность как элемент коммуникативной компетентности / Н.В. Рачицкая // Современная психология: материалы II Междунар. науч. конф. - Пермь: Меркурий, 2014. - 55-56 с.

38. Руденский Е.В. Социальная психология / Е.В. Руденский. - Москва: КНОРУС, 2005. - 368 с.

39. Семина Л.И. Учимся диалогу. Толерантность: объединения и усилия. / Л.И. Семина /Семья и школа. - 2001. - №11-12. – С. 36-40.

40. Сидоренко Е.В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии / Е.В. Сидоренко. - Санкт-Петербург, 2015. – 73с.

41. Скрыбина О.Б. Педагогические условия формирования коммуникативной толерантности у старшеклассников: дис. ... канд. пед. наук / О.Б. Скрыбина. - Кострома, 2000. - 54 с.

42. Соколов А.В. Общая социальная коммуникация / А.В. Соколов. - Санкт-Петербург, 2002. - 41 с.

43. Степанов П.В. Как воспитать толерантность? /П.В. Степанов // Народное образование. - 2001. - № 9. - 91 – 97 с.

44. Степанов П.В. Педагогические условия формирования толерантности у школьников - подростков: дис. ... канд. пед. наук. / П.В. Степанов. - Москва, 2005. -170 с.

Приложение 1

Таблица 1

Индивидуальные данные испытуемых по методике «Исследования социального интеллекта» (Дж. Гилфорд и М. Салливен) до реализации программы

№ испытуемого	Субтесты (в баллах)				
	Субтест №1	Субтест №2	Субтест №3	Субтест №4	Композитная оценка
1	2	4	4	3	13
2	5	2	8	9	24
3	1	1	2	1	5
4	8	8	5	6	27
5	6	2	10	8	26
6	5	5	6	4	20
7	7	5	4	3	19
8	5	6	10	10	31
9	2	1	7	1	11
10	5	6	7	6	24
11	5	13	12	11	41
12	8	1	6	10	25
13	2	14	12	13	41
14	14	10	12	12	48
15	5	2	5	4	16
16	11	7	9	12	39
17	2	11	11	12	36
18	5	2	11	6	24
19	2	4	4	5	15
20	5	4	7	7	23
Ср. значения	5,25	5,4	7,6	7,15	25,4

Таблица 2

Индивидуальные данные испытуемых по методике «Исследования социального интеллекта»(Дж. Гилфорд и М. Салливен) после реализации программы

№ испытуемого	Субтесты (в баллах)				
	Субтест №1	Субтест №2	Субтест №3	Субтест №4	Композитная оценка
1	3	5	6	4	18
2	6	4	9	10	29
3	4	3	3	2	12
4	9	10	7	7	33
5	9	4	11	8	32
6	8	5	7	6	26
7	10	6	5	5	26
8	7	8	10	12	37
9	4	2	8	2	16
10	10	9	8	8	35
11	11	14	12	11	48
12	12	2	7	10	31
13	5	14	12	14	45
14	14	11	12	12	49
15	7	3	5	6	21
16	12	9	10	12	43
17	5	12	11	12	40
18	7	5	12	7	31
19	2	5	5	6	18
20	6	6	8	9	29
Ср. значения	7,55	6,85	8,4	8,15	30,95

Таблица 3

Индивидуальные данные испытуемых по «Опроснику коммуникативной толерантности» (В.В. Бойко) до реализации программы (в баллах)

№ испыт уемого	Неприятие или непонимание индивидуальности человека	Использование себя в качестве эталона при оценках других	Категоричность или консерватизм в оценках людей	Неумение скрывать или сглаживать неприятные чувства	Стремление переделать, перевоспитать партнера по общению	Стремление подогнать других участников коммуникации под себя	Неумение прощать другому ошибки	Нетерпимость к дискомфортным состояниям партнера по общению	Неумение приспосабливаться к участникам общения
1	99	112	100	81	90	110	92	96	50
2	69	96	120	82	101	100	105	90	100
3	100	110	112	120	98	120	100	105	105
4	35	95	10	90	70	75	81	65	76
5	41	112	95	75	78	80	76	85	82
6	78	70	90	80	82	90	75	80	90
7	61	49	42	70	42	40	49	45	41
8	71	80	80	68	80	60	89	40	48
9	112	92	88	80	65	55	85	60	40
10	79	69	100	99	90	58	92	100	82
11	30	39	40	12	10	30	46	32	12
12	80	77	62	70	86	80	88	79	62
13	32	18	36	10	30	40	5	30	38
14	27	12	40	18	38	10	8	5	30
15	47	88	68	40	49	90	52	77	60
16	50	64	49	59	50	64	80	19	18
17	62	58	40	72	60	79	73	40	12
18	54	50	10	58	50	80	70	60	81
19	98	100	90	102	99	120	101	90	99
20	58	79	70	80	66	60	68	80	62
Ср. значен ия	64,15	73,5	67,1	68,3	66,7	72,05	71,75	63,85	62,5

Таблица 4

Индивидуальные данные испытуемых по «Опроснику коммуникативной толерантности» (В.В. Бойко) после реализации программы (в баллах)

№ испыт уемого	Шкалы (в баллах)								
	Неприятие или непонимание индивидуальности человека	Использование себя в качестве эталона при оценках других	Категоричность или консерватизм в оценках людей	Неумение скрывать или сглаживать неприятные чувства	Стремление переделывать, перевоспитать партнера по общению	Стремление подогнать других участников коммуникации под себя	Неумение прощать другому ошибки	Нетерпимость к дискомфортным состояниям партнера по общению	Неумение приспосабливаться к участникам общения
1	84	80	98	49	85	89	85	83	49
2	40	84	80	80	90	88	99	88	88
3	76	79	60	79	90	100	90	85	90
4	35	84	8	70	62	50	40	59	44
5	40	100	85	43	56	62	70	40	48
6	46	42	60	60	64	62	39	28	56
7	38	39	30	42	40	38	18	12	36
8	62	38	69	66	54	70	55	36	44
9	100	80	76	69	54	50	80	55	42
10	70	62	84	64	85	49	90	46	64
11	30	32	36	10	8	15	40	30	10
12	46	39	60	49	46	75	80	68	56
13	32	10	30	4	15	28	4	48	30
14	26	11	38	16	36	8	6	5	29
15	44	80	32	39	40	85	50	70	55
16	34	60	40	45	44	60	75	10	86
17	60	54	34	70	54	70	45	28	10
18	50	40	10	52	48	66	55	38	75
19	80	82	68	90	70	100	89	72	86
20	45	60	60	72	60	45	60	70	45
Ср. значен ия	51,85	60,8	54,4	53,45	55,05	60,5	58,5	48,55	52,15

Таблица 5

Индивидуальные значения испытуемых по «Тесту коммуникативных умений Михельсона» (адаптация Ю.З. Гильбуха) до реализации программы

	Тип реагирования (в баллах)		
№ испытуемого	Зависимый	Компетентный	Агрессивный
1	10	15	2
2	12	9	5
3	9	16	2
4	17	9	1
5	5	20	0
6	7	7	12
7	11	11	5
8	7	9	10
9	12	0	14
10	15	9	3
11	19	12	5
12	8	7	12
13	12	9	5
14	7	9	11
15	16	7	5
16	11	15	0
17	18	9	0
18	8	9	10
19	12	8	6
20	11	15	1
Ср. значения	10,9	10,25	5,45

Таблица 6

Индивидуальные значения испытуемых по «Тесту коммуникативных умений Михельсона» (адаптация Ю.З. Гильбуха) после реализации программы

	Тип реагирования (в баллах)		
№ испытуемого	Зависимый	Компетентный	Агрессивный
1	10	15	2
2	10	9	7
3	8	17	2
4	16	10	1
5	5	20	0
6	7	9	10
7	9	12	5
8	7	9	10
9	9	11	7
10	13	9	3
11	10	13	4
12	8	9	10
13	12	9	5
14	7	10	10
15	13	9	4
16	11	15	0
17	18	9	0
18	7	9	9
19	11	9	6
20	10	15	1
Ср. значения	10,05	11,4	4,8

Приложение 2

Программа социально-психологического тренинга

Занятие 1. Вводное.

Наименование этапа	Время (мин)	Содержание	Задачи	Примечания
1. Начало работы	10	Приветствие, обмен чувствами. Упражнение «Знакомство».	Оценить эмоциональное состояние участников группы.	
2. Разминка	15	Упражнение «Чем мы похожи».	Снять напряжения в группе	
3. Работа по теме	20	Упражнение «Что такое общение, коммуникация, коммуникативная компетентность».	Показать многоаспектность понятия "Общение"	Материалы: ватман, цветные карандаши
4. Разминка	10	Упражнение «Да»	Совершенствовать навыки эмпатии и рефлексии	
5. Завершение	5	Рефлексия	Развить способности к самоанализу.	

Занятие 2. Что такое толерантность?

Наименование этапа	Время (мин)	Содержание	Задачи	Примечания
1. Начало работы	10	Приветствие, обмен чувствами.	Оценить эмоциональное состояние участников тренинга.	
2. Разминка	10	Упражнение «Общий ритм».	Снять напряжения в группе. Повышение сплоченности группы.	
3. Работа по теме	30	Упражнение «Эмблема толерантности»	Развить творческие способности и повысить самооценку.	Материалы: ватман, цветные карандаши
4. Завершение	10	Рефлексия	Развить способности к самоанализу.	

Занятие 3. Вербальная и невербальная речь.

Наименование этапа	Время (мин)	Содержание	Задачи	Примечания
1. Начало работы	10	Приветствие, обмен чувствами.	Оценить эмоциональное состояние участников тренинга.	
2. Разминка	10	Упражнение «Подарок».	Снять эмоциональное напряжение в группе.	
3. Работа по теме	25	Упражнение «Дар убеждения»,	Развить навыки убедительной речи. Уметь понимать мимику и жесты.	
4. Разминка	10	Упражнение «Зеркало»	Уметь понимать мимику и жесты	
5. Завершение	5	Рефлексия	Развить способности к самоанализу.	

Занятие 4. Развитие эмпатии. Понимание мимики и жестов.

Наименование этапа	Время (мин)	Содержание	Задачи	Примечания
1. Начало работы	10	Приветствие, обмен чувствами.	Оценить эмоциональное состояние участников тренинга.	
2. Разминка	10	Упражнение «Я тебя понимаю»	Снять коммуникативные барьеры.	
3. Работа по теме	20	Упражнение «Карусель».	Развить эмпатию и рефлексия в процессе общения.	
4. Разминка	10	Упражнение «Доверие»	Сформировать невербальные навыки общения	
5. Завершение	10	Рефлексия	Развить способности к самоанализу.	

Занятие 5. Развитие эмпатии и рефлексии.

Наименование этапа	Время (мин)	Содержание	Задачи	Примечания
1. Начало работы	10	Приветствие, обмен чувствами.	Оценить эмоциональное состояние участников тренинга.	
2. Разминка	10	Упражнение «Комплименты».	Повысить тонус группы. Отработать навыки эмпатии и новых способов поведения, сформировать умения делать комплименты.	
3. Работа по теме	20	Упражнение «Пойми меня»	Развить умения слушать и слышать.	Материалы: спички
4. Разминка	10	Упражнение «Найди пару»	Развить навыки эмпатии.	
5. Завершение	10	Рефлексия	Развить способности к самоанализу.	

Занятие 6. Развитие межличностного доверия.

Наименование этапа	Время (мин)	Содержание	Задачи	Примечания
1. Начало работы	10	Приветствие, обмен чувствами.	Оценить эмоциональное состояние участников тренинга.	
2. Разминка	10	Упражнение «Представление».	Уметь представить себя	
3. Работа по теме	25	Упражнение «Партнёр».	Развить межличностное доверие.	
4. Разминка	10	Упражнение «Передай чувство»	Развить навыки эмпатии.	
5. Завершение	5	Обсуждение упражнений.	Развить способности к самоанализу.	

Занятие 7. Общение в жизни человека

Наименование этапа	Время (мин)	Содержание	Задачи	Примечания
1. Начало работы	10	Приветствие, обмен чувствами.	Оценить эмоциональное состояние участников тренинга.	
2. Разминка	10	Упражнение «С тобой приятно общаться».	Снять напряжение в группе.	Материал: бумага, ручки
3. Работа по теме	20	Упражнение «Дискуссия».	Сформировать невербальные навыки общения	
4. Разминка	10	Упражнение «Коллективный счет»	Развить эмпатические способности участников группы	
5. Завершение	10	Упражнение «Пожелание другу». Рефлексия.	Развить способности к самоанализу.	

Занятие 8. Наши эмоции.

Наименование этапа	Время (мин)	Содержание	Задачи	Примечания
1. Начало работы	10	Приветствие, обмен чувствами.	Оценить эмоциональное состояние участников тренинга.	
2. Разминка	10	Упражнение «Конфликт эмоций».	Управлять своим эмоциональным состоянием.	
3. Работа по теме	25	Упражнение «Релаксация».	Снять напряжения в группе сплотить участников.	Материал: стул
4. Разминка	10	Упражнение «13 стульев».	Снять напряжение участников группы.	
5. Завершение	5	Рефлексия.	Самоанализ.	

Занятие 9. Какой Я?

Наименование этапа	Время (мин)	Содержание	Задачи	Примечания
1. Начало работы	10	Приветствие, обмен чувствами.	Оценить эмоциональное состояние участников тренинга.	
2. Разминка	10	Упражнение «Печатная машинка».	Снять эмоциональное напряжение.	
3. Работа по теме	20	Упражнение «Успей вставить слово».	Развить социальное восприятие.	
4. Разминка	15	Упражнение «Неуверенный-уверенный-самоуверенный».	Дать опыт проживания психологических состояний неуверенности, самоуверенности, уверенности в себе	
5. Завершение	5	Рефлексия	Развить способности к самоанализу.	

Занятие 10. Заключительное занятие.

Наименование этапа	Время (мин)	Содержание	Задачи	Примечания
1. Начало работы	10	Приветствие, обмен чувствами.	Оценить эмоциональное состояние участников тренинга.	
2. Разминка	5	Упражнение «Релаксация»	Снять эмоциональное напряжение, расслабиться.	
3. Работа по теме	30	Подведение итогов. Что такое коммуникативная компетентность (определения)? Дискуссия «Что дал мне тренинг?»	Дать участникам возможность выяснить, каких качеств им не хватает для того, чтобы считаться подлинно толерантными людьми.	
4. Завершение	15	Обсуждение тренинга. Рефлексия.	Развить способности к самоанализу.	