

4-09

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ
УЧРЕЖДЕНИЯ ОБРАЗОВАНИЯ
«БЕЛОРУССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ МАКСИМА ТАНКА»

ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГИИ
КАФЕДРА ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ ПСИХОЛОГИИ

Допущена к защите

21.05.09

зав. к. ф. педагогической психологии

канд. психол. наук, доцент

Н. М. Плескачева

Дипломная работа

**ВЗАИМОСВЯЗЬ УРОВНЯ КОММУНИКАТИВНОЙ
КОМПЕТЕНТНОСТИ СТУДЕНТОВ И
СТРАТЕГИЙ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ**

Выполнила:

студентка 5 курса 51 гр.

Попова Наталия

Александровна

9

Научный руководитель:

Старший преподаватель

Попкович В. А.

Минск, 2009

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ПОДХОДЫ К ИССЛЕДОВАНИЮ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ И СТРАТЕГИЙ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ.....	6
1.1. Исследование коммуникативной компетентности в отечественной и зарубежной психологии.....	6
1.2. Конфликт как психологический феномен.....	10
1.3. Изучение стратегий поведения в конфликте в отечественной и зарубежной психологии.....	29
1.4. Взаимосвязь уровня коммуникативной компетентности и стратегий поведения в конфликте в исследованиях отечественных и зарубежных психологов.....	35
Выводы по главе.....	37
ГЛАВА 2. ИССЛЕДОВАНИЕ ВЗАИМОСВЯЗИ УРОВНЯ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ И СТРАТЕГИЙ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ СТУДЕНТОВ.....	39
2.1. Организация и методы исследования.....	39
2.2. Изучение коммуникативной компетентности и стратегий поведения в конflikте студентов.....	43
2.3. Взаимосвязь уровня коммуникативной компетентности и стратегий поведения в конflikте.....	51
2.4. Методические рекомендации по повышению конфликтологической и коммуникативной компетентности у студентов	53
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	60
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ.....	62
ПРИЛОЖЕНИЕ А.....	66
ПРИЛОЖЕНИЕ Б.....	71
ПРИЛОЖЕНИЕ В.....	78
ПРИЛОЖЕНИЕ Г.....	83
ПРИЛОЖЕНИЕ Д.....	84

ВВЕДЕНИЕ

Человеческое общество немыслимо вне общения. Общение выступает необходимым условием бытия людей, без которого невозможно полноценное формирование не только отдельных психических функций, процессов и свойств человека, но и личности в целом. Реальность и необходимость общения определена совместной деятельностью: чтобы жить люди вынуждены взаимодействовать. Общается всегда деятельный человек, который пересекается с деятельностью других людей. Общение позволяет организовывать общественную деятельность и обогащать её новыми связями и отношениями между людьми [4, 2].

Человек с момента рождения общается с другими людьми, но порой люди, отличающиеся высокими достижениями в изучении явлений материального мира, оказываются беспомощными в области межличностных отношений, поэтому человек должен изначальное правило взаимодействия с людьми, чтобы стать социально полноправным членом общества [35, с. 134]. Другими словами, общение будет эффективным лишь тогда, когда люди, взаимодействующие друг с другом, компетентны в данной ситуации [11, с. 216].

В самом общем плане коммуникативная компетентность предполагает развитие адекватной ориентации человека в самом себе – собственном психологическом потенциале, потенциале партнера, в ситуации и задаче [32, с.23].

В целом же коммуникативная компетентность обычно связана с овладением не какой-либо одной позицией в качестве наилучшей, а с адекватным приобщением к их спектру. Умение вовлекать, использовать всю палитру возможностей, как бы играя на всех психологических инструментах, — один из возможных показателей психологической зрелости. Существует много классификаций возможных позиций в общении. Например, известен следующий перечень: пристройка к партнеру свысока, пристройка к нему на равных ("пристройка наравне"), пристройка снизу и отстраненная от партнера позиция. Естественно, ни одна из названных позиций не является заведомо хорошей или плохой. Суждение о продуктивности той или иной из них можно составить только на основе ее соотнесения с возникшей ситуацией, поставленной задачей, репертуаром возможностей партнеров. Вот как об этом пишет, например, П.М. Ершов: «"Пристраивается" ли данный человек для воздействия на данного партнера, с данной целью и в данных конкретных условиях "сверху", "снизу" или "наравне" — это определяется его представлением в данный момент о соотношении сил его и партнера» [6, с. 93].

Таким образом, проблема коммуникативной компетентности человека является актуальной для социальной психологии, решение которой имеет важное значение как для каждого конкретного человека, так и для общества в

целом.

Методологической основой данного исследования являются теория Томаса-Килмена о пяти основных стратегиях поведения в конфликтной ситуации, принципы отечественной психологии, а также теоретические подходы к стратегиям поведения в конфликте (Н.В.Гришиной, И.Б. Пономарева).

Цель работы: изучить взаимосвязь уровня коммуникативной компетентности и стратегий поведения в конфликте у студентов.

Задачи исследования:

1. Проанализировать основные теоретические подходы к проблеме коммуникативной компетентности и стратегий поведения в ситуации конфликта.
2. Изучить коммуникативную компетентность у студентов разных специальностей.
3. Исследовать выбор стратегии поведения в конфликте у студентов разных специальностей.
4. Установить взаимосвязь уровня коммуникативной компетентности, коммуникативных способностей стратегий поведения в конфликте у студентов.
5. Выявить отличия коммуникативной компетентности, коммуникативных способностей и выбора стратегий поведения в конфликте у студентов разной специализации.
6. Разработать практические рекомендации для повышения коммуникативной компетентности студентов.

Объект исследования: коммуникативная компетентность.

Предмет исследования: взаимосвязь коммуникативной компетентности, коммуникативных способностей и стратегий поведения в конфликте.

Гипотезы. Основная:

- существует взаимосвязь уровня коммуникативной компетентности, коммуникативных способностей и выбора стратегии поведения в конфликте.

Дополнительные:

- студенты факультета психологии отличаются от студентов факультета международных отношений по уровню коммуникативной компетентности, коммуникативных способностей и по частоте использования различных стратегий поведения в ситуации конфликта;
- студенты факультета психологии и студенты факультета международных отношений имеет общие тенденции, в выборе стратегий поведения исходя из уровня коммуникативной компетенции и коммуникативных способностей.

Методы исследования:

1. Теоретический анализ (дедукция, индукция, сравнение, обобщение и проч.).
1. Психодиагностический метод.

2. Методы статистической обработки данных (описательная статистика, иерархический кластерный анализ, непараметрический критерий различий Краскала-Уоллеса и Манна-Уитни, коэффициент корреляции Спирмена).

Используемые методики:

- тест коммуникативных умений Михельсона, перевод и адаптация Ю.З. Гильбуха;
- тест «Стиль разрешения конфликтов» Томаса-Килмена;
- тест-опросник КОС (коммуникативные и организаторские склонности) В.В. Синявского и Б.А. Федоришина.

Практическая значимость: Данное исследование может представлять интерес для преподавателей вузов, колледжей и для практических психологов как в предупреждении, так и в разрешении межличностных конфликтов в ходе учебно-воспитательного процесса.

Научная новизна: В результате исследования доказано, что существует взаимосвязь между коммуникативной компетентностью у студентов и стратегиями поведения в конфликте.

Характеристика базы исследования:

Исследование было проведено на базе факультета психологии (ФП) Белорусского государственного педагогического университета имени Максима Танка и факультета международных отношений (ФМО) Белорусского государственного университета. В исследовании приняли участие 62 студента: 32 студента V курса факультета психологии БГПУ им. М. Танка и 30 студентов IV курса факультета международных отношений (ФМО) Белорусского государственного университета в возрасте от 20 до 22 лет.

Структура работы: Дипломная работа состоит из введения, 2 глав, методических рекомендаций, заключения, списка использованных источников и приложений.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Аверин, В.А. Психологическая структура личности// Психология личности: Учебное пособие. – СПб.: Изд-во Михайлова В.А. 1999. – 89 с.
2. Адлер, А. Практика и теория индивидуальной психологии. – СПб: Питер, 2003. – 256с.
3. Айрапетова, С.Н. Проблема изучения образа жизни студенческой молодежи // Социальные проблемы образования. Сборник научных трудов / Под редакцией Л.Я. Рубиной. – Свердловск, 1991. – С. 58-64.
4. Андреева, Г.М. Социальная психология / Г.М. Андреева. – 3-е изд. - М.: Наука, 1994. – 316 с.
5. Анцупов, А. Я. Конфликтология. учеб. для вузов/ А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов.-М.: ЮНИТИ, 1999.- 331с.
6. Анцупов, А.Я. Российская конфликтология: аналит. Обзор 607 дис. XX век/ Анцупов А.Я, С.Л. Прохоров.- Москва:ЮНИТИ-ДАНА, 2004.- 702 с.
7. Асмолов, А.Г. Психология личности. Принципы общепсихологического анализа: Учебник. – М.: Издательство МГУ, 1990,- 367с.
8. Бодалев, А.А. Личность и общение / А.А. Бодалев. – М., 1995. – 243 с.
9. Бодалева, А.А. Психологическое общение / А.А. Бодалева. – М.: Изд-во “Институт практической психологии”, Воронеж: Н.П.О, “Модек”, 1996.- 256с.
10. Васильев, Н. Н. Тренинг преодоления конфликтов/ Н. Н. Васильев.- Санкт-Петербург: Речь, 2003.- 170 с.
11. Введение в практическую социальную психологию / Под ред. Ю. М Жукова, Л. А. Петровской, О. В. Соловьевой. — 3-е, исправленное изд. М.: Смысл, 1999. —377 с.
12. Вишнякова, Н.Ф. Конфликтология: учеб. Пособие.- Мн.: Университетское, 2000.-246 с.

13. Вишнякова, Н.Ф. Конфликт – это творчество? трен-й практикум по конфликтологии/ Н. Ф. Вишнякова- 3-е изд.- Мн.: Изд. респ. унитар. предприятие « Университетское», 2002.- 317 с.
14. Волков, Б. С. Конф-я: учеб. Пособие для вузов/ Волков Б. С., Н. Б. Волкова.- Москва: Трикта: Академический проект, 2005.- 375 с.
15. Ворожейкин, И. Е. Коннф-я: учеб. пособие/ И. Е. Ворожейкин, А. Я. Кибанов.- М.: ИНФРА-М, 2001. 224 с.
16. Грановская, Р. М. Конфликт и творчество в зеркале психологии/Р. М. Грановская.- М-а: Генезис, 2002.- 573 с.
17. Гуминский, А. П. Конфликты в повседневной жизни: практ. Рук-во по разрешению/ А. П. Гуминский.- Мн.: Тетей, 2002 - 108 с.
18. Ермолаев, О. Ю. Математическая статистика для психологов: Учебник / О.Ю. Ермолаев. – 3-е изд., испр. – М.: Московский психолого-социальный институт: Флинта, 2004. – 336 с.
19. Ершов, П.М. Технология актерского искусства / П.М. Ершов. – М.: 1992. – 341 с.
20. Журавлев, В. И. Основы пед. конфликтологии / В. И. Журавлев.-М, 1995. 184 с.
21. Зимняя, И. А. Педагогическая психология: Учебник для ВУЗов по пед. и психол. направлениям и специальностям / И.А. Зимняя. – 2-е изд., доп., испр. и перераб. - М.: Логос, 2003. – 382 с.
22. Зотова И.Н. Психолого-педагогическая поддержка развития коммуникативной компетентности студентов технического вуза: Автореф. дис. ... канд. психол. наук: 19.00.07. / И.Н. Золотова. - Белгород - 2006. - 24 с.
23. Казанович, Е. Ю. Психология конфликта и пути его разрешения: учеб пособие/ Бел гос. Пед. ун-т им. М. Танка: Сост.: Е. Ю. Казанович.- Мн.: БГПУ, 1997.-45 с.
24. Кипнис, М. Тренинг коммуникации/ М. Кипнис.- М.: Ось-89,2004.- 128 с.
25. Кон И.С. Психология ранней юности / И.С. Кон - М.: Просвещение, 1980. – 214 с.

26. Конфликтология/ Под ред. А. С. Кармина-СПб.: Изд-во «Лань», 1999.- 448 с.
27. Конфликтология: Курс лекций/ Авт.-сост. Л. В. Повидайко.- Мн.: БГПУ, 2005.- 56 с.
28. Конфликтология: Хрестоматия. Уч.-метод. Пособие / Сост. Л.И. Леонов. - М-Воронеж, 2002. – 238 с.
29. Крайг, Г. Психология развития. – СПб: Издательство «Питер», 2000. – 992с.
30. Леонтьев, А.Н. Проблемы развития психики / А.Н. Леонтьев. - М.: 1972. – 215 с.
31. Майерс, Д. Социальная психология / Д. Майерс. - СПб.:1997. – 603 с.
32. Мелибурда, Е.Л.- Ты-мы: Психологические возможности улучшения общения / Е.Л. Мелибурда - М.: Прогресс, 1986.- 265с.
33. Мириманова, М. С. Конф-я. учебник для студ. Сред. Пед. учеб. заведений.- М.: Изд-й центр «Академия», 2003.- 320 с.
34. Наследов, А. Д. SPSS компьютерный анализ данных в психологии и социальных науках, 2-е изд. / А.Д. Наследов. – СПб.: Питер, 2007. – 416 с.
35. Общение и оптимизация совместной деятельности. / Под редакцией Г.М. Андреевой.- М., 1987.- 297 с.
36. Петровская, Л.А. Возрастная психология: Учебное пособие для вузов. – М.: Академический проект, 2004. – 256с.
37. Петровская, Л.А. Компетентность в общении / Л.А. Петровская. – М.: Изд-во МГУ,1989.- 216 с.
38. Прикладная конфликтология. Хрестоматия / Сост. проф. К. В. Сельченко. - Мн.: ООО «Харвест»; М-а: АСТ, 2001. – 413 с.
39. Психология человека от рождения до смерти. Полный курс психологии развития / Под ред. А. А. Реана. - СПб.: «прайм-ЕВРОЗНАК», 2005. – 416 с.

40. Райгородский, Д.Я. Практическая психодиагностика. Методики и тесты. Учебное пособие / Д.Я. Райгородский. - Самара: Издательский Дом «БАХРАХ-М», 2001. — 672 с.
41. Расторгуева, Ю.П. Личностная обусловленность развития коммуникативной компетентности у студентов – будущих специалистов по социальной работе: Автореф. дис. ... канд. психол. наук. 19.00.07. / Ю.П. Расторгуева. - Краснодар, 2007. – 22 с.
42. Рогов, Е.И. Настольная книга практического психолога в образовании. Учебное пособие / Е.И. Рогов. - М., 1996 – 354 с.
43. Рояк, А. А. Псих. конф-т и особенности инт-го развития лич-ти реб-ка/ А. А. Рояк.- Науч.- исслед. ин-т дошк. восп-я Акад. пед. наук СССР.- М.: Пед-а, 1988.-120 с.
44. Руденский, Е.В. Социальная психология. Курс лекций / Е.В. Руденский. - М.: ИНФА-М; Новосибирск: ИГАСУ, 1997.-224с.
45. Рыданова, И. И. Пед. конфликты: пути преодоления/ И. И. Рыданова.- Мн.: Изд-во « Дизайн-Мир». 1998.-80 с.
46. Столяренко, Л.Д. Основы психологии / Л.Д. Столяренко – Ростов н/Д.: Изд. «Феникс» 1995.-75с.
47. Финькевич, Л. В. Конф-я: учеб.-метод. Пособие/ Л. В. Финькевич; БГПУ им. М. Танка - Мн.: БГПУ, 2001.-31 с.
48. Фишер, Р. Путь к согласию / Р. Фишер, У. Юри. - М., 1992. – 412 с.
49. Хасан, Б. И. Психотехника конф-а и конф-я компетентность/ Б. И. Хасан. Красноярск, 1996.- 156 с.
50. Цой Л.Н. Практическая конфликтология. Книга первая / Л.Н. Цой – М., 2001 – 233 с.