

Дослідження рівня володіння мовними навичками у майбутніх практичних психологів

У статті розглядаються особливості визначення у студентів рівня володіння мовними навичками, здійснюється порівняльний аналіз отриманих результатів у констатувальному дослідженні та на заключному зрізі формувального експерименту. Отримані результати засвідчили ефективність використання спеціалізованого навчання, спрямованого на формування мовних навичок у майбутніх спеціалістів у сфері практичної психології.

Ключові слова: комунікативні бар'єри, емоційні контакти, домінуюча стратегія психологічного захисту в спілкуванні, комунікативне настановлення.

В статье рассматриваются особенности определения у студентов уровня владения языковыми навыками, осуществляется сравнительный анализ полученных результатов в констатирующем исследовании и на заключительном срезе формирующего эксперимента. Полученные результаты показали эффективность использования специализированного обучения, направленного на формирование речевых навыков у будущих специалистов в области практической психологии.

Ключевые слова: коммуникативные барьеры, эмоциональные контакты, доминирующая стратегия психологической защиты в общении, коммуникативная установка.

Актуальність проблеми. У процесі вивчення гуманітарних дисциплін, які виховують у студентської молоді мовну толерантність, сприяють становленню її культурної ідентичності, допомагають зрозуміти культурні відмінності націй, формується духовно багата та функціональна мовна особистість, яка в майбутньому досконало володітиме вміннями та навичками вільно користуватися засобами мови в усіх видах мовленнєвої діяльності. Формування майбутнього психолога, його активної мовної особистості з розвиненими комунікативними здібностями, творчим потенціалом та потребою у саморозвитку є актуальним завданням сьогодення. Реалізація такого завдання створює неабиякі передумови для всебічного та гармонійного розвитку мовної особистості майбутнього фахівця і розкриття її неповторного індивідуального образу.

Оптимізація процесу підготовки майбутніх практичних психологів таким чином, щоб їх готовність продукувати та розуміти мовлення інших відповідала комунікативній компетенції мовної особистості фахівця, є важливим завданням освітньої галузі у вищій школі. Майбутній фахівець під час навчання у ВНЗ має усвідомити специфіку ділової комунікації та оволодіти її основами, оскільки вільне володіння діловою мовою, стилями професійного спілкування є його першочерговим обов'язком.

Мета статті полягає у висвітленні результатів емпіричного дослідження рівня володіння мовними навичками у майбутніх практичних психологів.

Виклад основного матеріалу дослідження.

Для дослідження рівня володіння мовними навичками у майбутніх практичних психологів ми використали комплекс методик, тоді як у даній статті проаналізуємо лише деякі з них.

Провівши анкетування «*Комунікативні бар'єри в організації*» (за Л.М.Карамушкою) та розглянувши основні моменти, які цікавлять нас під час проведення дослідження, зазначимо домінуючі аспекти з метою подальшого їх урахування для усунення бар'єрів у спілкуванні [2].

У 64% респондентів експериментальних груп і у 67% студентів контрольних груп досить часто виникають бар'єри у спілкуванні. Зокрема, в Е1 у 16% студентів – з людьми високого соціально-професійного статусу, у 15% – з батьками, у 12% – з людьми з інших країн (іноземцями), у 10% – з безпосереднім керівництвом, у 7% – з представниками інших релігійних конфесій; в Е2 у 18% респондентів – з людьми високого соціально-професійного статусу, у 15% – з людьми з інших країн (іноземцями), у 14% – з батьками, у 9% – з безпосереднім керівництвом, у 9% – з представниками інших релігійних конфесій, у 4% – з бабусями і дідусями. В групі К1 у 19% студентів – з людьми високого соціально-професійного статусу, у 16% – з батьками, у 13% – з людьми з інших країн (іноземцями), у 11% – з безпосереднім керівництвом, у 6% – з представниками інших релігійних конфесій, у 3% – з братами і сестрами; в К2 у 17% студентів – з людьми високого соціально-професійного статусу, у 14% – з людьми з інших країн (іноземцями), у 13% – з батьками, у 10% – з безпосереднім керівництвом, у 8% – з представниками інших релігійних конфесій, у 4% – з батьками, у 2% – з братами і сестрами.

Порівнявши результати студентів експериментальних і контрольних груп, можна зробити висновки, що у студентів виникають бар'єри в спілкуванні переважно з людьми високого со-

ціально-професійного статусу (приблизно 17,5% в усіх групах). Тому у формувальному дослідженні будемо мати за мету розвинути у студентів уміння та навички долати бар'єри, зосередивши увагу на саморозвитку, самовдосконаленні, самоосвіті; друге місце посіли результати – бар'єри у спілкуванні з батьками (приблизно 14,5% в усіх групах). Це можна пояснити віковими особливостями студентів та недостатністю досвіду у спілкуванні. Тому нашим завданням розвинути у студентів емпатію, повагу до думки та рольових позицій іншого, вміння керувати власними емоціями та стежити за своєю поведінкою та поведінкою співрозмовників тощо.

Третє місце посіли результати – бар'єри з людьми з інших країн (іноземцями). На нашу думку, труднощі у спілкуванні, перш за все, виникають в результаті незнання мови або через невпевненість у своїй вимові. Проте завданням нашого дослідження не є до аналізу цього виду бар'єрів.

Четверту позицію займають бар'єри у спілкуванні з керівництвом (приблизно 10% респондентів). На нашу думку, це пов'язано з невпевненістю у собі, боязню сказати не те, що від тебе очікують.

На п'ятому місці – 7,75% студентів – розмістилися бар'єри у спілкуванні з представниками інших релігійних конфесій. Це пояснюється, на нашу думку, тим, що кожна релігійна конфесія трактує релігійні книги, вірування по-іншому, із-за чого і виникають суперечки та непорозуміння.

На шостому та сьомому місцях – 1,25% і 1% студентів відповідно розмістилися бар'єри у спілкуванні з братами і сестрами, бабусями та дідусями.

Отже, нашим завданням у формувальному дослідженні є: навчити студентів вільно висловлюватися, уважно слухати співрозмовника, враховувати вік, стать, соціальний статус співрозмовника, відповідно до цього обирати манеру та стиль спілкування, розвинути у студентів емпатію до співрозмовників, уважне ставлення, вміння розпізнавати жести та міміку партнерів по спілкуванню, вміння адекватно реагувати на емоційні прояви, поведінку співрозмовників тощо.

Застосувавши *методику «перешкод» у встановленні емоційних контактів (В.В.Бойко)* [1], було отримано наступні результати (див. табл. 1).

Найбільше балів набрали студенти, в яких виникають «перешкоди» у зв'язку з негнучкістю, нерозвиненістю та невиразністю емоцій (7-8%); майже однакова частка студентів, в яких

виникають «перешкоди» у встановленні емоційних контактів у зв'язку з невмінням керувати власними емоціями, дозуванням їх (5-6%), неадекватністю прояву емоцій (3-5%), небажанням зблизитися з людьми на емоційній основі (4-6%). Найменше студентів, в яких виникають «перешкоди» у встановленні емоційних контактів у зв'язку з домінуванням негативних емоцій.

Таблиця 1

«Перешкоди» у встановленні емоційних контактів (у %)

«Перешкоди» у встановленні емоційних контактів	Експериментальні групи		Контрольні групи	
	Е1	Е2	К1	К2
1	2	3	4	5
Невміння керувати власними емоціями, дозувати їх	5	6	5	6
Неадекватний прояв емоцій	5	4	4	3
Негнучкість, нерозвиненість, невиразність емоцій	8	7	8	7
Домінування негативних емоцій	3	3	2	2
Небажання зблизитися з людьми на емоційній основі	6	5	5	4
ВСЬОГО	27	25	24	22

З отриманих результатів можна зробити висновки, що у 22-27% студентів експериментальних та контрольних груп виникають «перешкоди» у спілкуванні та встановленні емоційних контактів переважно з наступних причин:

- негнучкість, нерозвиненість, невиразність емоцій;
- небажання зблизитися з людьми на емоційній основі;
- невміння керувати власними емоціями, дозувати їх.

Тому у формульованому дослідженні ставимо собі за мету розвивати емпатію, емоційну стійкість, вміння адекватно сприймати співрозмовника, вміння абстрагуватися від стереотипів, вміння враховувати емоційний стан партнерів по спілкуванню, налагоджувати контакт з людьми, створювати сприятливий психологічний клімат, довірливі стосунки, вміння налаштовуватися із співрозмовниками на один емоційний рівень.

Використавши у нашому констатувальному дослідженні *методику діагностики домінуючої стратегії психологічного захисту в спілкуванні (В.В.Бойко)* [1], ми отримали наступні результати, які відображені в табл.2.

Найбільше студентів як контрольних, так і експериментальних груп обирають таку стратегію психологічного захисту,

як уникнення. Це вказує на те, що студенти, зазвичай, уникають або залишають зони конфліктів та когнітивного дисонансу. При цьому вони не витрачають емоції та у мінімальній мірі напружують інтелект. Причини уникнення можуть бути різними: зумовлені природними особливостями (ригідні емоції, посередні розумові здібності, особливості темпераменту); можливий інший варіант – людина має від народження достатній рівень інтелекту, щоб уникати напружених контактів, не спілкуватись з тими, хто зазіхає на її «Я»; також можливим є варіант, коли людина примушує себе оминати гострі кути в спілкуванні та конфліктні ситуації, вміє своєчасно зупинитися. Для цього необхідно мати міцну нервову систему, силу волі та життєвий досвід. Стратегія уникнення не потребує особливих розумових та емоційних затрат, але зумовлена підвищеними запитами особистості.

Таблиця 2

Домінуюча стратегія психологічного захисту у спілкуванні (у %)

Стратегія психологічного захисту	Експериментальні групи		Контрольні групи	
	Е1	Е2	К1	К2
1	2	3	4	5
Миролюбство	11	10	6	9
Уникнення	68	70	71	69
Агресія	21	20	23	22

Значна кількість студентів обрали домінуючу стратегію психологічного захисту в спілкуванні, таку як агресія (Е1 – 21%, Е2 – 20%, К1 – 23%, К2 – 22%). Використовувати її як захист свого «Я» найпростіше. Агресія – стратегія психологічного захисту суб'єктивної реальності особистості, яка діє з опорою на інтелект. Агресія часто зустрічається, легко відтворюється та проявляється у жорсткій або м'якій формі; зі збільшенням загрози для суб'єктивної реальності особистості її агресія зростає. Особливості особистості та інстинкт агресії, який виявляється, є сумісними об'єктами, а інтелект виконує при цьому роль «передавальної ланки» – за його допомогою агресія значно нагнічується. Інтелект працює в режимі трансформатора, посилюючи агресію за рахунок змісту, що їй надається.

Найменша кількість студентів контрольних та експериментальних груп обрали домінуючу стратегію психологічного захисту в спілкуванні – миролюбство (Е1 – 11%, Е2 – 10%, К1 – 6%, К2 – 9%). Миролюбство є психологічною стратегією захисту суб'єктивної реальності особистості, в якій провідну роль віді-

грають інтелект і характер. Інтелект пригнічує чи нейтралізує енергію емоцій в тих випадках, коли виникає загроза для «Я» особистості. Миролобство – це партнерство та співробітництво, вміння йти на компроміси, поступатися та бути піддатливим, готовність жертвувати власними інтересами задля збереження гідності особистості.

Тому у формульованому дослідженні будемо намагатися розвивати у студентів такі уміння: пристосовуватись до партнера та ситуації, прагнення поступатися настирливості партнера, уміння не загострювати стосунки і не вступати в конфлікти.

Для визначення загальної комунікативної толерантності ми використали *методику діагностики комунікативного настановлення (В.В.Бойко) [1]*. Дана методика дозволяє визначити загальний рівень комунікативної толерантності та рівні толерантності за окремими показниками – неприйняття індивідуальності іншого, використання себе як еталона, нетерпимість до особистісного дискомфорту партнера по спілкуванню тощо. Отримані нами результати відображені у табл. 3.

Таблиця 3

Середні показники рівня толерантності студентів (в балах)

Показники рівня толерантності	Експериментальні групи		Контрольні групи	
	Е1	Е2	К1	К2
1	2	3	4	5
Неприйняття або незрозуміння індивідуальності людини	14	15	13	14
Використання себе як еталона при оцінюванні інших	8	7	8	9
Категоричність або консервативність в оцінках людей	2	4	3	4
Невміння стримувати себе або згладжувати неприємні почуття при зіткненні з некомунікабельними якостями партнерів	11	12	10	11
Прагнення переробити, перевиховати партнерів	2	3	3	4
Прагнення підлаштовувати партнера під себе, зробити його зручним	4	3	4	4
Невміння пробачити іншому його помилки, незграбність, ненароком завдані неприємності	10	9	10	8
Нетерпимість до фізичного чи психічного дискомфорту партнера	7	8	6	7

Невміння пристосовуватись до партнера	14	14	13	14
ЗАГАЛЬНИЙ РІВЕНЬ ТОЛЕРАНТНОСТІ	72	75	70	75

Найбільше балів набрали студенти з наступних показників рівня толерантності: 1) неприйняття або нерозуміння індивідуальності людини (Е1 – 14б. в середньому по групі, Е2 – 13б., К1 – 13 б., К2 – 14 б.); 2) невміння пристосовуватись до партнера (Е1 – 14 б., Е2 – 14 б., К1 – 13 б., К2 – 14 б.). Деяко менше балів набрали студенти з таких показників рівня толерантності: 1) невміння стримувати себе або уникати неприємних почуттів за умов зіткнення з некомунікабельними якостями партнерів (Е1 – 11 б., Е2 – 12 б., К1 – 10 б., К2 – 11 б.); 2) невміння пробачити іншому його помилки, незграбність, ненароком завдані неприємності (Е1 – 10 б., Е2 – 9 б., К1 – 10 б., К2 – 8 б.). Ще менше балів набрали студенти за такими показниками, як: 1) використання себе як еталона при оцінюванні інших (Е1 – 8 б., Е2 – 7 б., К1 – 8 б., К2 – 9 б.); 2) нетерпимість до фізичного чи психічного дискомфорту партнера. Решта показників рівня толерантності отримали менше, ніж 5 балів.

Загальний рівень толерантності студентів по групах становить: Е1 – 72 б., Е2 – 75 б., К1 – 70 б., К2 – 75 б. Це вказує на недостатню терпимість опитаних до оточення, характеризує студентів наступним чином: невміння враховувати індивідуальні особливості кожного; невміння пристосовуватись до партнера, налаштовуватись на один емоційний рівень з ним; невміння пробачити помилки інших; нетерпимість, упереджене ставлення до співрозмовників, стереотипне їх сприйняття; оцінювання партнера, керуючись власними звичками, настановленнями та настроями; категоричні або консервативні погляди в оцінці людей.

У формульованому експерименті в експериментальних групах ми використали розроблену нами програму розвитку комунікативних здібностей та формування індивідуального стилю майбутніх практичних психологів (в той час, коли зі студентами контрольних груп проводились заняття у звичному режимі). Тепер порівнюємо отримані нами результати у констатувальному дослідженні та на заключному зрізі формульованого експерименту.

Проаналізувавши результати анкетування «Комунікативні бар'єри в організації» (Л.М.Карамушка), отримані на заключному зрізі формульованого експерименту, та порівнявши їх з результатами, отриманими у констатувальному дослідженні, зробимо наступний висновок: у студентів груп Е1, Е2 знизився відсоток виникнення бар'єрів у спілкуванні (він становить 45%

та 42% відповідно), у таких студентів найчастіше виникають бар'єри у спілкуванні: в Е1 у 10% респондентів – з людьми високого соціально-професійного статусу, в 11% – з батьками, у 10% – з людьми з інших країн (іноземцями), у 8% – з безпосереднім керівництвом, у 6% – з представниками інших релігійних конфесій; в Е2 у 9% студентів – з людьми високого соціально-професійного статусу, в 11% – з людьми з інших країн (іноземцями), у 9% – з батьками, у 7% – з безпосереднім керівництвом, у 6% – з представниками інших релігійних конфесій.

У групах К1 та К2 різниця між отриманими результатами у констатувальному та формуальному експериментах є незначною (в 1-2%) за кожною категорією. Це вказує на доцільність та ефективність використання тренувальних вправ зі студентами експериментальних груп.

Застосувавши методу «перешкод» у встановленні емоційних контактів (В.В.Бойко), було отримано наступні результати (див. табл. 4).

Таблиця 4

«Перешкоди» у встановленні емоційних контактів (у %)

«Перешкоди» у встановленні емоційних контактів	Констатувальне дослідження				Заключний зріз формуального експерименту			
	Е1	Е2	К1	К2	Е1	Е2	К1	К2
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Невміння керувати власними емоціями, дозувати їх	5	6	5	6	2	3	4	5
Неадекватний прояв емоцій	5	4	4	3	2	1	4	3
Негнучкість, нерозвиненість, невиразність емоцій	8	7	8	7	6	-	6	6
Домінування негативних емоцій	3	3	2	2	-	-	2	2
Небажання зблизитися з людьми на емоційній основі	6	5	5	4	-	-	4	3
ВСЬОГО	27	25	24	22	7	4	20	19

З результатів студентів експериментальних груп видно, що після проведення тренінгової програми найбільше балів набрали студенти, в яких виникають «перешкоди» у зв'язку з негнучкістю, нерозвиненістю та невиразністю емоцій (7-8%); майже

однакова частка студентів, в яких виникають «перешкоди» у встановленні емоційних контактів у зв'язку з невмінням керувати власними емоціями, дозуванням їх (5-6%), неадекватністю прояву емоцій (3-5%), небажанням зблизитися з людьми на емоційній основі (4-6%). Найменше студентів, в яких виникають «перешкоди» у встановленні емоційних контактів у зв'язку з домінуванням негативних емоцій.

Використавши *методику діагностики домінуючої стратегії психологічного захисту в спілкуванні (В.В.Бойко)* у формуальному експерименті на заключному етапі, було отримано наступні результати, які відображені в табл.5.

Таблиця 5

Домінуюча стратегія психологічного захисту у спілкуванні (у %)

Стратегія психологічного захисту	Констатувальне дослідження				Заклучний зріз формуального експерименту			
	Е1	Е2	К1	К2	Е1	Е2	К1	К2
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Миролюбство	11	10	6	9	47	52	17	20
Уникнення	68	70	71	69	34	32	64	62
Агресія	21	20	23	22	19	16	19	18

Після проведення тренінгових вправ показники щодо стратегій психологічного захисту у студентів експериментальних груп дещо змінилися. Найбільше студентів обирають стратегію – «миролюбство»: в Е1 – 47%, в Е2 – 52%, менше відсотків становить стратегія «уникнення»: в Е1 – 34%, в Е2 – 32% і найменше студентів обирають стратегію – агресія: в Е1 – 19%, в Е2 – 16%. Це вказує на те, що студенти навчилися йти на компроміси, прислухатися до думки іншого, контролювати власну поведінку, з легкістю виходити з конфліктних ситуацій, з розумінням ставитися до проблем підопічної особи.

У студентів контрольних груп теж помітними є позитивні зміни у стратегіях психологічного захисту, порівняно з показниками констатувального дослідження, проте вони є незначними.

Досліджуючи у формуальному експерименті загальну комунікативну толерантність за допомогою *методики діагностики комунікативного настановлення (В.В.Бойко)*, було отримано результати, відображені у табл. 6.

У студентів експериментальних груп показники загального рівня толерантності покращилися, а саме: у респондентів групи Е1 змінилися з 72 до 49 балів, в Е2 – з 75 до 47 балів.

Таблиця 6

Середні показники рівня толерантності студентів (в балах)

Показники рівня толерантності	Констатувальне дослідження				Заключний зріз формувального експерименту			
	Е1	Е2	К1	К2	Е1	Е2	К1	К2
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Неприйняття або незрозуміння індивідуальності людини	14	15	13	14	11	10	10	11
Використання себе як еталона при оцінюванні інших	8	7	8	9	5	6	7	6
Категоричність або консервативність в оцінках людей	2	4	3	4	2	2	3	3
Невміння стримувати себе або згладжувати неприємні почуття при зіткненні з некомунікабельними якостями партнерів	11	12	10	11	8	7	8	9
Прагнення переробити, перевиховати партнерів	2	3	3	4	2	2	3	4
Прагнення підлаштовувати партнера під себе, зробити його зручним	4	3	4	4	2	2	4	4
Невміння пробачити іншому його помилки, незграбність, ненароком завдані неприємності	10	9	10	8	7	6	8	7
Нетерпимість до фізичного чи психічного дискомфорту партнера	7	8	6	7	4	3	5	5
Невміння пристосовуватись до партнера	14	14	13	14	8	9	11	12
ЗАГАЛЬНИЙ РІВЕНЬ ТОЛЕРАНТНОСТІ	72	75	70	75	49	47	59	61

Найменше балів набрали студенти за такими показниками рівня толерантності: категоричність або консервативність в оцінках людей (в Е1 – 2 б., в Е2 – 2 б.); прагнення переробити, перевиховати партнерів (в Е1 – 2 б., в Е2 – 2 б.); прагнення підлаштовувати партнера під себе, зробити його «зручним» для себе (в Е1 – 2 б., в Е2 – 2 б.); нетерпимість до фізичного чи психічного дискомфорту партнера (в Е1 – 4 б., в Е2 – 3 б.); використання себе як еталона в умовах оцінювання інших (в Е1 – 5 б., в Е2 – 6 б.). Найбільше балів отримали студенти за показником толерантності неприйняття або незрозуміння індивідуальності людини (в Е1 – 11 б., в Е2 – 10 б.). Це вказує на терпимість опитаних до

оточення, адже студенти навчилися враховувати індивідуальні особливості кожного окремо, пристосовуватись до партнера, налаштовуватись на один емоційний рівень з ним, неупереджено ставитися до співрозмовників, оцінювати партнера по спілкуванню об'єктивно. Проте, у студентів виникають труднощі у розумінні індивідуальності особистості. Це можна усунути за допомогою подальших тренінгових вправ та самовдосконалення.

У студентів контрольних груп загальний рівень толерантності дещо покращився (так, у групі К1 змінилась кількість балів з 70 до 59, у групі К2 – з 75 до 61).

Для порівняння початкових та остаточних результатів, отриманих за обраними методиками, зобразимо статистичні дані у вигляді діаграм.

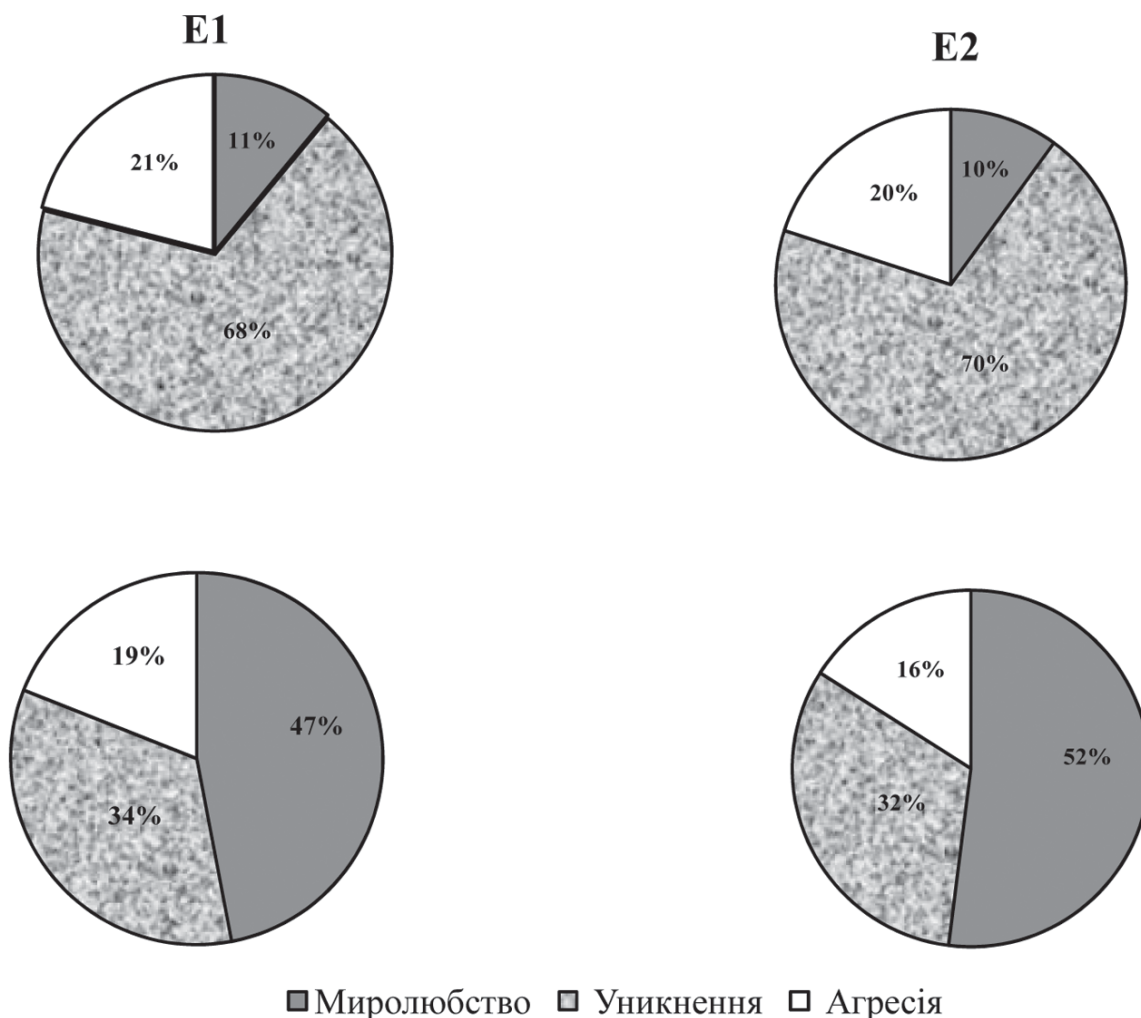


Рис. 1. Порівняльний аналіз отриманих результатів за методикою «Домінуюча стратегія психологічного захисту у спілкуванні» у студентів груп E1, E2 на етапах констатувального дослідження та формувального експерименту

Із зазначеного вище та з результатів, зображених на рис.1, можна зробити наступні **висновки**: порівнюючи отримані результати контрольних та експериментальних груп ми бачимо, що дані за окремими показниками студентів груп Е1, Е2 значно зросли (порівняно з групами К1, К2). Це свідчить про ефективність використання нами спеціалізованого навчання, спрямованого на формування мовних навичок у майбутніх спеціалістів у сфері практичної психології. Студенти навчилися долати комунікативні бар'єри у спілкуванні, налагоджувати емоційний контакт зі співрозмовником тощо. Наступним кроком у нашому дослідженні буде дослідити не лише рівень розвитку мовних навичок у студентів, а й рівень розвитку якостей студентів, які є показником наявності креативного мислення, творчого та нестандартного підходу до розв'язання завдань, ціннісно-мотиваційні орієнтації студентів, яким вони надають перевагу у спілкуванні тощо. Усі зазначені складові та рівень їх розвитку є запорукою успішного становлення майбутнього практичного психолога як фахівця.

Список використаної літератури

1. Райгородский Д.Я. Практическая психодиагностика. Методика и тесты: [учебное пособие] / Даниил Яковлевич Райгородский. – Самара : Издательский Дом «БАХРАХ», 1998. – 672 с.
2. Технології роботи організаційних психологів : [навч. посібник] / [за наук. ред. Л.М. Карамушки]. – К. : Фірма «ІН-КОС», 2005. – 366 с.

The article envisages the methodology aimed with identifying students' current level of language skills. The comparative analysis of the results obtained in the research and the final cut of the formative experiment are made in the article. The obtained results have shown the effectiveness of specialized training use, aimed at the formation of language skills of the future experts in the field of practical psychology.

Keywords: communication barriers, emotional contact, dominant strategy of psychological defense in communication, communication instruction.

Отримано: 22.01.2013 р.