

ОБ ОДНОМ ИЗ ИССЛЕДОВАНИЙ КОММУНИКАТИВНЫХ НАВЫКОВ СОВРЕМЕННЫХ СТУДЕНТОВ

Новичихина Марина Евгеньевна

Воронежский государственный университет,
Воронеж, Россия

Аннотация

Данная работа продолжает исследовательские традиции, заложенные доктором филологических наук, профессором И.А. Стерниным, и посвящена результатам исследования коммуникативных навыков современных студентов-первокурсников.

В качестве теоретического введения к описанию проведенного исследования постулируется необходимость дифференциации ряда понятий, активно используемых в теории коммуникации и нередко смешиваемых в научном и обыденном сознании: коммуникативная компетентность, коммуникативная компетенция, коммуникативный навык, коммуникативная грамотность. В частности, под коммуникативной компетентностью предложено понимать степень сформированности опыта взаимодействия индивида с окружающими людьми, а под коммуникативной компетенцией – систему внутренних ресурсов, необходимых для построения эффективной коммуникации. В свою очередь, коммуникативные компетенции предложено рассматривать как совокупность конкретных коммуникативных навыков, которые позволяют индивиду реализовывать адекватные модели общения в той или иной коммуникативной ситуации. Разграничение приведенных понятий позволило в дальнейшем сосредоточить внимание на таком объекте исследования, как коммуникативные навыки. В основу исследования положен метод анкетирования, а его целью стало выявление конкретных коммуникативных затруднений, испытываемых анкетирруемыми (которыми явились современные студенты), а также истоков этих затруднений. Ситуации общения, вызывающие наибольшие затруднения у опрашиваемых, подвергались фиксации и дальнейшему количественному и качественному анализу. Результатом исследования явился, с одной стороны, перечень реальных коммуникативных затруднений, испытываемых студентами, и их причин, а с другой стороны, подтверждение тезиса о том, что несформированность коммуникативных навыков может и должна быть устранена в ходе изучения студентами дисциплин коммуникативного цикла.

Ключевые слова: коммуникация, общение, коммуникативная компетентность, коммуникативная компетенция, коммуникативный навык, коммуникативная грамотность

Введение

Одним из направлений многогранной деятельности И.А. Стернина явились научные исследования в области современной коммуникации (межличностная, групповая, массовая, профессиональная, деловая, межкультурная коммуникация, риторика и речевое воздействие), а также обучение эффективной коммуникации различных слоев населения.

В частности, в 1991 г. в городе Воронеже по инициативе И.А. Стернина на базе Института усовершенствования учителей (ныне – Воронежский институт развития образования) была создана кафедра общей филологии и речевого воздействия, которая позднее трансформировалась в кафедру теории и практики коммуникации. На протяжении более 15 лет кафедра занималась как совершенствованием коммуникативных навыков современных учителей, так и исследованием состояния этих навыков у педагогов и школьников. Целый ряд научных и методических публикаций сотрудников кафедры (например [Гришук 2000; Лазуренко 2004; Чернышова, Стернин 2004]) стал тому прямым подтверждением.

В те же годы была заложена традиция проведения научно-практической конференции «Культура общения и ее формирование», которая смогла объединить и ученых-исследователей, и учителей, и старшеклассников – и в этом заключалась ее уникальность.

Подготовка под руководством И.А. Стернина комплекта учебных пособий по культуре общения стала отдельной вехой в истории Воронежского образования [Стернин, Гришук, Мудрова 2005; Стернин, Лазуренко Мудрова 2005; Стернин, Рудакова, Мудрова 2005; Стернин, Журавлева, Мудрова 2005; Стернин, Новичихина 2005] и, одновременно, отправной точкой начала преподавания в средних школах отдельного учебного предмета – «Культура общения».

С этого момента работы по исследованию коммуникативных навыков педагогов и школьников приобрели регулярный характер.

Подход к изучению коммуникативных проблем, предложенный И.А. Стерниным, сотрудники кафедры перенесли позднее на исследования других категорий – руководителей, политиков, студентов и т.д.

Данное исследование, проведенное на материалах опросов современных студентов, также целиком и полностью осуществлено в рамках исследовательских традиций, заложенных И.А. Стерниным.

Обзор основных понятий

В перечне компетенций, формируемых современной высшей школой, крайне важное и, между тем, весьма неоднозначное и специфичное место занимают так называемые коммуникативные компетенции. Их неоднозначность, в значительной степени, обусловлена неоднозначностью трактовки и смешением некоторых родственных понятий, таких как коммуникативная компетентность, коммуникативная компетенция, коммуникативный навык, коммуникативная грамотность и т.п. В рамках данной работы предлагается понимать перечисленные понятия следующим образом.

Коммуникативная компетентность – это определенный уровень сформированности личностного и профессионального опыта взаимодействия с окружающими, который необходим индивиду, чтобы успешно выполнять свою социально-профессиональную роль (см.: [Воронин, Сысоенко 2004; Богачева 2011] и др.). К понятию коммуникативной компетентности в том или ином варианте понимания обращаются И.А. Зимняя [Зимняя 2004], А.А. Леонтьев [Леонтьев 2005], Ю.П. Расторгуева [Расторгуева 2004] и др.

Понятие коммуникативной компетентности, которая представляет собой некоторую характеристику личности, не следует отождествлять с понятием *коммуникативной компетенции*. Дефиниции последнего понятия уделяют внимание О.В. Ишаева [Ишаева 2021], К.Ф. Седов [Седов 2004], В.В. Сафонова [Сафонова 2004] и др.

Коммуникативную компетенцию будем трактовать как систему внутренних ресурсов, необходимых для построения эффективного коммуникативного воздействия

в ситуациях межличностного взаимодействия; это совокупность личностных свойств и возможностей, а также языковых и внеязыковых знаний и умений, обеспечивающих коммуникативную деятельность человека. По словам Д. Хаймса, исследователя, который ввел в употребление этот концепт, суть коммуникативных компетенций состоит в том, чтобы знать, «когда следует говорить и когда – молчать, о чем следует говорить, с кем, когда, где, в какой форме» [Hymes 1972: 269–293]. Как справедливо пишет Н.Д. Десяева, «целесообразно говорить не столько о коммуникативной компетенции, сколько о коммуникативных компетенциях – системных образованиях, включающих собственно умения..., способность..., готовность...осуществлять разные виды коммуникации в различных ситуациях» [Десяева 2015: 266].

В свою очередь, коммуникативные компетенции можно представить как совокупность коммуникативных навыков, которые позволяют человеку выбирать уместные модели речевого поведения в зависимости от ситуации общения. Коммуникативную же грамотность логично понимать как грамотность человека в области общения.

Материалы и методы исследования

Отмеченная выше специфичность коммуникативных компетенций и коммуникативных навыков упирается в следующее противоречие. С одной стороны, никто не оспаривает их значимость, более того, систематически утверждается, что коммуникативные навыки являются основной составляющей профессионального успеха, составляющей профессиональных навыков. Априори утверждается, что высокая коммуникативная культура – важнейшее требование нашего времени. С другой стороны, молчаливо предполагается, что каждый человек, владеющий речью и способный посредством речи контактировать с окружающими людьми, обладает необходимым набором коммуникативных навыков. В результате, до недавнего времени дисциплины коммуникативного цикла занимали весьма скромное место в системе подготовки бакалавров, магистрантов и специалистов в высшей школе. Следует, однако, с удовлетворением констатировать, что в настоящее время ситуация стала меняться. В частности, на факультете журналистики Воронежского государственного университета уже на протяжении ряда лет читаются такие дисциплины, как «Основы теории коммуникации», «Риторика», «Принципы ведения переговоров», «Речевое воздействие» и др. Одной из целей названных учебных дисциплин становится овладение принципами построения эффективной коммуникации. Именно поэтому практические занятия по этим предметам нацелены исключительно на формирование тех или иных коммуникативных навыков, что, несомненно, является положительным моментом в обучении. Между тем, остается открытым следующий вопрос: насколько востребованы в студенческой среде формируемые коммуникативные навыки и насколько осознается эта востребованность самими обучающимися? Кроме того, несомненный интерес представляет формирование перечня наиболее частотных для студентов коммуникативных затруднений. Такой перечень, бесспорно, позволит осуществить адресную разработку практических заданий, нацеленных на разрешение соответствующих коммуникативных проблем.

Поставленный выше вопрос, а также практическая задача формирования перечня наиболее частотных затруднений в общении явилась первопричиной проведенного впоследствии исследования.

Основной составляющей этого исследования явилось анкетирование студентов. Предлагаемая им анкета состояла из трех частей. Первая часть предполагала ответ на вопрос: «*Испытывали ли вы когда-либо затруднения в общении?*» Опрашиваемые

могли выбрать один из двух вариантов ответа: «да» или «нет». Следующая часть анкеты была направлена на выявление ситуаций общения, вызывающих наибольшие затруднения (вопрос: «*Какие ситуации общения вызывают у вас наибольшие затруднения?*»). В качестве возможных вариантов ответов, из которых можно было выбрать и отметить любое количество, предлагались, например, следующие:

- *поздороваться с малознакомым или незнакомым человеком в лифте;*
- *спросить дорогу у случайного встречного;*
- *признать перед кем-то вслух свою вину за совершенный проступок;*
- *отказать кому-либо в просьбе;*
- *познакомиться с девушкой (молодым человеком);*
- *покритиковать некачественно выполненную кем-либо работу;*
- *высказать свою точку зрения на собрании, в компании и т.п.;*
- *завершить разговор с надоедливym собеседником;*
- *задать вопрос преподавателю;*
- *высказывать несогласие с мнением собеседника;*
- *поддержать начатый кем-то разговор;*
- *ответить на чей-то вопрос в официальной ситуации;*
- *обратиться с просьбой к кому-либо;*
- *вступить первым в общение с кем-либо;*
- *признать свою неправоту перед окружающими людьми;*
- *бесконфликтно отреагировать, когда вам делают замечание;*
- *подобрать слова, когда вас обидели;*
- *подобрать аргументы к словам;*
- *сделать комплимент кому-либо;*
- *доверительно поговорить с кем-либо;*
- *адать какой-нибудь деликатный вопрос;*
- *выстроить диалог с агрессивным собеседником;*
- *отреагировать на грубые и нетактичные замечания и др.*

Приведенный перечень вариантов реагирования на вопрос 2 был сформирован по результатам пилотного эксперимента, проведенного с другими участниками на подготовительном этапе. Вопрос, адресованный респондентам, предполагал также и фиксацию своего варианта (строка «*другое*»).

Наконец, третья часть анкеты была нацелена на выявление причин затруднений, возникающих в общении (вопрос: «*По какой причине, с вашей точки зрения, у вас возникают затруднения в общении?*»). В данном случае также можно было выбрать и отметить любое количество вариантов ответов; сами варианты, как и ранее, были сформированы по итогам проведенного на подготовительном этапе пилотного эксперимента, среди них фигурировали, например, такие:

- *несформированность навыков эффективного общения;*
- *стеснительность;*
- *страх услышать отказ;*
- *боязнь нарваться на агрессию;*
- *боязнь сформировать о себе негативное представление;*
- *боязнь показаться смешным и т.п.*

Вопрос, адресованный респондентам, допускал также и свой вариант ответа (строка «*другое*»).

Таким образом, материалом для описываемого исследования послужили ответы респондентов, полученные в ходе проведенного анкетирования.

Респондентами в проведенном исследовании явились студенты 1-го курса факультета журналистики ВГУ; общее количество опрошенных – 310 человек. Хронологические рамки исследования – 2018–2021 гг.

Результаты и обсуждение

Результаты проведенного исследования свидетельствуют о следующем:

87,1% опрошенных утвердительно ответили на вопрос, испытывают ли они затруднения в общении;

12,9% на тот же вопрос ответили отрицательно. Примечательно, что все без исключения респонденты, давшие отрицательный ответ на поставленный вопрос, выбрали от одного до пяти вариантов ответов на вопрос 2 (о ситуациях общения, вызывающих наибольшие затруднения), что свидетельствует, очевидно, о стремлении респондентов дать «правильный», «предпочтительный» ответ;

результаты сопоставления анкет первокурсников по разным годам поступления показали, что в 2018/2019 г. соотношение респондентов, ответивших утвердительно/отрицательно на вопрос 1, составило 89,1%/10,9%, в 2019/2020 учебном году соотношение составило 88,7%/11,3%, а в 2021/2022 учебном году – 84,1%/15,9% соответственно. Однако в условиях постепенного возрастания доли непризнания самого факта затруднений в общении, количество отмеченных вариантов затруднений в общении (см. вопрос 2) неуклонно возрастает. Такое противоречие может свидетельствовать как о методических проблемах организации самого анкетирования, так и о психологическом неприятии обучаемыми факта наличия коммуникативных затруднений, нарастающем с течением времени. В свою очередь, подобное неприятие может быть обусловлено отмеченным выше смещением коммуникативных навыков и навыков элементарного говорения.

Результаты анализа ответов на вопрос 2 анкеты показал, что наиболее частотными затруднениями в общении у студентов 1 курса оказываются следующие:

- *покритиковать некачественно выполненную кем-либо работу (34%);*
- *выстроить диалог с агрессивным собеседником (32%);*
- *подобрать слова, когда вас обидели (26%);*
- *вступить первым в общение с кем-либо (24%);*
- *привлечь внимание нужного мне человека (отвлечшегося на что-то; продавца в магазине, разговаривающего с кем-то водителя маршрутки и т.п.) (22%);*
- *задать какой-нибудь деликатный вопрос (20%);*
- *отреагировать на грубые и нетактичные замечания (20%);*
- *отреагировать на попытку познакомиться со стороны девушки (молодого человека) (20%);*
- *признать перед кем-то вслух свою вину за совершенный проступок (18%);*
- *высказать свою точку зрения на собрании, в компании и т.п. (18%);*
- *бесконфликтно отреагировать, когда вам делают замечание (18%);*
- *ответить на чей-то вопрос в официальной ситуации (16%);*
- *попросить кого-то сфотографировать вас (16%);*
- *поддерживать начатый кем-то разговор (14%);*
- *признать свою неправоту перед окружающими людьми (14%);*
- *подобрать аргументы к словам (14%);*

- *отреагировать на попытку пожилого человека заговорить с вами в автобусе (12%);*
- *поздороваться с малознакомым или незнакомым человеком в лифте (10%);*
- *обратиться с просьбой к кому-либо (10%);*
- *задать вопрос преподавателю (10%).*

Оставшиеся варианты ответов носят менее частотный характер (менее 10%) (здесь и далее суммарный процент превышает 100, т.к. респондент мог отметить любое количество вариантов).

Результаты анализа ответов на вопрос 3 анкеты показал, что наиболее частотными причинами затруднений в общении первокурсников являются:

- *боязнь сформировать о себе негативное представление (87%);*
- *стеснительность (39%);*
- *боязнь нарваться на агрессию (33%);*
- *боязнь показаться смешным (24%);*
- *страх услышать отказ (16%);*
- *несформированность навыков эффективного общения (13%).*

Оставшиеся выбранные причины затруднений в общении имеют менее частотный характер (менее 10%).

Заключение

В целом, проведенное исследование позволяет сформулировать следующие выводы: большинство опрошенных первокурсников испытывают коммуникативные затруднения;

выявленные затруднения лежат в различных плоскостях – как, например, профессиональной (*покритиковать некачественно выполненную кем-либо работу, ответить на чей-то вопрос в официальной ситуации, высказать свою точку зрения на собрании и т.д.*), так и личностной (*задать какой-нибудь деликатный вопрос,отреагировать на попытку познакомиться со стороны девушки (молодого человека), поздороваться с малознакомым или незнакомым человеком в лифте и др.*);

основная часть причин выявленных затруднений в общении имеет психологическую природу;

отдельной значимой причиной затруднений в общении можно назвать несформированность коммуникативных навыков;

выявленная несформированность коммуникативных навыков может и должна быть устранена в ходе изучения студентами дисциплин коммуникативного цикла.

В целом в описанном исследовании была продолжена традиция изучения коммуникативных навыков различных слоев населения, заложенная И.А. Стерниным.

©Новичихина М.Е., 2022

Литература

Богачева Т.Г. К вопросу о коммуникативной социальной компетентности // Вестник ННПУ. 2011. № 3. С. 6–12.

Воронин В.В., Сысоенко А.Н. Развитие коммуникативной компетентности управленца средствами акмеологического тренинга. М., 2004. 56 с.

Грищук Е.И. Концепт «толерантность» в сознании учащихся // Вестник ВИПКРО. Вып.6. 2000. С. 127–131.

Десяева Н.Д. Профессиональные коммуникативные компетенции и возможности их формирования в условиях действия современных образовательных стандартов // Вестник Университета.2015. № 3. С. 266–269.

Зимняя И.А. Ключевые компетентности как результативно-целевая основа компетентностного подхода в образовании. М.: Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов, 2004. 38 с.

Ишаева О.В. Роль коммуникативной компетенции в подготовке студентов лингвистов // Современная наука: актуальные проблемы теории и практики. Сер. Гуманитарные науки. 2021. № 3. С. 59–61.

Лазуренко Е.Ю. Коммуникативное поведение руководителя в оценке подчиненных и самооценке // Коммуникативные исследования 2004. Воронеж, 2004. С. 46–51.

Леонтьев А.А. Психология общения. 3-е изд. М.: Смысл; Издательский центр «Академия», 2005. 348 с.

Расторгуева Ю.П. Личностная обусловленность развития коммуникативной компетентности у студентов – будущих специалистов по социальной работе: Автореф. дис. ...канд. психол. наук. Краснодар, 2007. 22 с.

Сафонова В.В. Коммуникативная компетенция: современные подходы к многоуровневому описанию в методических целях. М.: Еврошкола, 2004. 236 с.

Седов К.Ф. Дискурс и личность: эволюция коммуникативной компетенции. М., 2004. 320 с.

Стернин И.А., Грищук Е.И., Мудрова Л.Д. Культура общения. 5 класс. Изд. 2, перераб. Воронеж, 2005. 149 с.

Стернин И.А., Журавлева Н.В., Мудрова Л.Д. Культура общения. 8 класс. Изд. 2, перераб. Воронеж, 2005. 172 с.

Стернин И.А., Лазуренко Е.Ю., Мудрова Л.Д. Культура общения. 6 класс. Изд. 2, перераб. Воронеж, 2005. 135 с.

Стернин И.А., Новичихина М.Е. Культура делового общения. Вып. 2, испр. и перераб. Воронеж. 2005. 232 с.

Стернин И.А., Рудакова А.В., Мудрова Л.Д. Культура общения. 7 класс. Изд. 2, перераб. Воронеж, 2005. 152 с.

Чернышова Е.Б., Стернин И.А. Коммуникативное поведение дошкольника. Воронеж: изд-во «Истоки», 2004. 210 с.

Hymes D. On Communicative competence. In J.V. Pride and J. Holmes (eds.). Sociolinguistics. Selected Readings. Harmondsworth: Penguin, 1972. Pp. 269–293.

Сведения об авторе:

Новичихина Марина Евгеньевна – доктор филологических наук, профессор кафедры связей с общественностью, рекламы и дизайна Воронежского государственного университета

Контактная информация

394018, г. Воронеж, Университетская пл., 1, Воронежский государственный университет

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0401-2688>

e-mail: novichihiname@mail.ru

Для цитирования:

Новичихина М.Е. Об одном из исследований коммуникативных навыков современных студентов // Вопросы психолингвистики № 2(52) 2022, С. 65–72, doi: 10.30982/2077-5911-2022-52-2-65-72

UDC 81'23-057.87

LBC 81.055.1

DOI 10.30982/2077-5911-2022-52-2-65-72

Research article

ON ONE STUDY OF MODERN STUDENTS' COMMUNICATION SKILLS

Marina E. Novichihina

Voronezh State University, Voronezh, Russia

Abstract

This paper continues the research traditions established by Doctor of Philological Sciences, Professor I.A. Sternin and is devoted to the results of the study of communicative skills of modern first-year students.

As a theoretical introduction to the description of the conducted research, it postulates the need to differentiate a number of concepts that are actively used in communication theory and are often mixed in scientific and everyday consciousness: communicative competence, communicative competency, communicative skill, communicative literacy. In particular, communicative competence is proposed to be understood as a degree of experience of interaction between an individual and others, and communicative competency as a system of internal resources necessary to build effective communication. In turn, communicative competency is considered as a set of specific communicative skills that allow the individual to implement adequate models of communication in a particular communicative situation. The distinction of these concepts allowed to further focus on such an object of research as communication skills. The research was based on the questionnaire method, its purpose being to identify the specific communication difficulties experienced by the respondents (i.e., modern students), as well as the origins of these difficulties. The communication situations that are most difficult for interviewees have been captured and further quantified and analysed. The result of the study was, on the one hand, a list of real communication difficulties experienced by students and the causes of these difficulties, and on the other hand, the confirmation of the thesis that the lack of communication skills can and should be eliminated during the study of the disciplines of the communication cycle.

Keywords: communication, intercourse, communicative competence, communicative competency, communicative skill, communicative literacy

©Novichihina M.E., 2022

Bionotes:

Marina E. Novichihina – Doctor of Phylology, Professor, Department of the of the Public Relations, advertising and design Department, VGU

Contact information:

Universitetskaya pl., 1, Voronezh, Russia, 394018

ORCID: 0000-0002-0401-2688

email: novichihiname@mail.ru

For citation:

Novichihina M.E. (2022) On one study of modern students' communication skills. *Journal of Psycholinguistics*. 2(52), P7 65–72, Available from: doi: 10.30982/2077-5911-2022-52-2-65-72 (in Russian)