

Мир науки. Педагогика и психология / World of Science. Pedagogy and psychology <https://mir-nauki.com>

2019, №1, Том 7 / 2019, No 1, Vol 7 <https://mir-nauki.com/issue-1-2019.html>

URL статьи: <https://mir-nauki.com/PDF/02PSMN119.pdf>

Статья поступила в редакцию 28.12.2018; опубликована 26.02.2019

Ссылка для цитирования этой статьи:

Ковалевская Е.В. Результаты разработки и апробации шкалы самооценки сформированности навыков активного слушания в конфликте // Мир науки. Педагогика и психология, 2019 №1, <https://mir-nauki.com/PDF/02PSMN119.pdf> (доступ свободный). Загл. с экрана. Яз. рус., англ.

For citation:

Kovalevskaya E.V. (2019). The results of the development and testing of the scale of self-assessment of the formation of the skills of active listening in conflict. *World of Science. Pedagogy and psychology*, [online] 1(7). Available at: <https://mir-nauki.com/PDF/02PSMN119.pdf> (in Russian)

Статья публикуется при поддержке гранта РФФИ и Администрации Псковской области «Конкурс проектов 2018 года фундаментальных научных исследований, проводимый РФФИ совместно с субъектами Российской Федерации» (проект № 18-413-600001)

УДК 159.99

ГРНТИ 15.41.21

Ковалевская Екатерина Владимировна

ФГБОУ ВО «Псковский государственный университет», Псков, Россия

Доцент кафедры «Психологии»

Кандидат психологической наук

E-mail: summereal@gmail.com

РИНЦ: http://elibrary.ru/author_profile.asp?id=690814

Результаты разработки и апробации шкалы самооценки сформированности навыков активного слушания в конфликте

Аннотация. Значительная часть современных психологических исследований сосредоточена на проблеме развития коммуникативных умений и навыков. Это обусловлено, прежде всего, высокой распространенностью профессий сферы «человек-человек», в которых установление благоприятного и доброжелательного межличностного взаимодействия является неотъемлемым условием успешности выполнения профессиональной деятельности. Исследователи занимаются вопросами уточнения понятия и развития коммуникативной компетентности, тогда как проблема ее диагностики раскрывается недостаточно. Цель данного исследования заключается в разработке и апробации Шкалы самооценки сформированности навыков активного слушания в конфликте, востребованность которой диктуется психологической практикой.

В статье приводится текст шкалы, данные о ее обработке и результатах ее апробации на выборке студентов Псковского государственного университета ($n = 188$). Для психометрической проверки использовались следующие процедуры: проверка содержательной валидности с помощью экспертного опроса, проверка внутренней согласованности с помощью критерия Альфа-Кронбаха, проверка надежности эквивалентных половин теста, корреляции с другими методиками, выявление внутренней структуры шкалы с помощью факторного анализа.

Кроме того, в статье приведены результаты диагностики сформированности навыков активного слушания у студентов Псковского государственного университета, осваивающих

«помогающие» профессии (направления «Педагогическое образование» различных профилей, «Психология», «Социальная работа», «Специальное дефектологическое образование»).

В целом получено, что для большинства обследуемых студентов характерно умеренное развитие навыков активного слушания, но выявлена необходимость проведения с ними психологической работы, направленной на формирование таких навыков, как отражение чувств и перефразирование.

Разработанная методика показала свою эффективность и может быть рекомендована для использования в деятельности психологических служб образовательных учреждений при работе с обучающимися, начиная с юношеского возраста.

Ключевые слова: апробация; валидность; навыки активного слушания; надежность методики; психодиагностика; факторный анализ; экспертный опрос

Введение

В современной психологии значительное внимание исследователей занимает проблема коммуникативной компетентности и ее развития. Данную проблему изучают А.В. Богданова, В.Н. Введенский, М.Л. Воловикова, И.А. Зимняя, М.М. Кашапов, А.А. Коростелев, П.А. Корчемный, И.В. Макаровская, И.И. Осадченко, Л.Г. Почебут, О.Г. Смолянинова, О.Н. Ярыгин и др.

А.А. Коростелев и О.Н. Ярыгин проводят глубокий анализ понятия «компетентность». Обобщая позицию данных авторов, можно определить, что компетентность представляет собой сложное многокомпонентное образование, включающее в себя когнитивные, эмоциональные подструктуры, а также различные умения и навыки, необходимые для эффективного выполнения определенного поведения и деятельности [6].

Т.А. Золотарева указывает, что можно выделить три основных подхода в понимании коммуникативной компетентности:

- как компетентность в межличностном взаимодействии;
- как способность устанавливать и поддерживать межличностные контакты;
- как определенный комплекс качеств, необходимый для эффективного межличностного общения [5].

О.А. Манохина и Л.В. Сухомлинова полагают, что коммуникативная компетентность включает в себя знания теоретических основ общения, умения и навыки установления и поддержания межличностных контактов, речевую грамотность, рефлексивные способности, постоянное стремление к осуществлению коммуникативной деятельности [10].

Значительная часть исследователей подчеркивают важную роль коммуникативных умений и навыков в качестве структурного компонента коммуникативной компетентности, в том числе и навыков активного слушания. При этом большинство современных исследований концентрируется на процессе формирования коммуникативных умений и навыков, тогда как проблеме их диагностики уделяется недостаточно внимания. Большинство имеющихся методик предназначены для выявления коммуникативных способностей у детей дошкольного и младшего школьного возраста, умений слушать в целом.

Большинство исследователей при диагностике тех или иных коммуникативных умений и способностей используют следующие методики:

- Методика оценки коммуникативных и организаторских склонностей КОС-1 (В.А. Синявский, Б.А. Федоришин);
- Комплекс методик диагностики коммуникативных способностей Н.Е. Вераксы для детей;
- Методика «Моя планета» Н.А. Свирепова для первоклассников;
- Тест «Социальный интеллект» Дж. Гилфорда.

Все они направлены на диагностику общих коммуникативных способностей, тогда как опросников по выявлению конкретных навыков активного слушания, в том числе и в конфликтной ситуации, не разработано. Поэтому целью данного исследования стала разработка и апробация шкалы самооценки сформированности конкретных навыков активного слушания в конфликте у молодежи, в частности у студентов, осваивающих «помогающие» профессии, в которых данные навыки являются профессионально-важными личностными образованиями. Для достижения данной цели было проведено пилотажное исследование.

Методика проведения исследования

Методологической основой при разработке данной Шкалы стали психологические теории деятельности и теории общения (Т.Я. Гальперин, Н.Ф. Талызина [3]; А.А. Леонтьев [7]; А.Н. Леонтьев [8]; Б.Ф. Ломов, А.В. Беляева, М. Коул [9]; А.В. Петровский, М.Г. Ярошевский [11] и др.); подходы к активному слушанию как неотъемлемой составляющей профессиональной коммуникации специалистов «помогающих» профессий И.И. Барахович и М.И. Шиловой [1]; Н.Н. Васильева [2]; Ю.Б. Гиппенрейтер [3]; А. Bandura [12]; М. Canale [13]; Am. Declat [14]; A. Erozkhan [15]; Maguire P., Pitceathly C. [16]; B. McGrath [17]; N.N. Novik, J. Podgórecki [18]; S.J. Savignon [19]; Jt. Snijders [20]; D.K. Stewart [21].

Процедура проведения данной Шкалы состоит в том, что студентам предлагаются 10 утверждений, в которых описаны различные действия, основанные на проявлении навыков активного слушания. Респондентам необходимо оценить по 5-бальной шкале (5 – всегда; 4 – часто; 3 – иногда; 2 – редко; 1 – никогда), в какой степени они используют данные действия в ситуации конфликта. Данные утверждения:

1. Задаю оппоненту уточняющие вопросы.
2. Повторяю за оппонентом сказанные им фразы.
3. Проговариваю вслух о тех чувствах, которые ощущаю.
4. Говорю о чувствах, которые, по моему мнению, испытывает в данной ситуации мой оппонент.
5. Проговариваю вслух выводы, которые возникают у меня в результате слов оппонента.
6. Проговариваю вслух выводы по поводу происходящего.
7. Пытаюсь перефразировать (сформулировать иначе) слова оппонента, чтобы лучше понять их смысл.
8. Представляю себя на месте своего оппонента.
9. Пытаюсь понять причины такого поведения и слов моего оппонента.
10. Внимательно слушаю, что говорит мой оппонент.

Для апробации данной Шкалы было проведено исследование. Респондентами стали студенты Псковского государственного университета, осваивающие «помогающие» профессии (направления «Педагогическое образование» различных профилей, психология, социальная работа, специальное дефектологическое образование), в количестве 188 человек.

Результаты исследования

Апробация данной Шкалы включала следующие процедуры:

1. Анализ заданий. Первоначальная версия методики включала 14 утверждений. Для их анализа была проведена проверка распределения испытуемых по каждому вопросу и суммарному показателю. В результате данной проверки четыре вопроса были отсеяны (анализ распределения показал тенденцию испытуемых ставить по ним высокие баллы – выраженная правосторонняя асимметрия).

2. Проверка содержательной валидности с помощью экспертного опроса. В качестве экспертов выступили 2 доктора психологических наук (со стажем работы более 20 лет), 10 кандидатов психологических наук и 2 кандидата педагогических наук, сотрудники Псковского государственного университета, со стажем работы от 15 до 25 лет. Экспертам предлагалось по 5-бальной шкале оценить, насколько каждое приведенное утверждение позволяет выявить сформированность навыков активного слушания в конфликте. Затем высчитывалось среднее значение для каждого утверждения. По результатам данного опроса все утверждения получили оценки выше 4,6 и были признаны пригодными для приведения в опроснике.

3. Проверка внутренней согласованности Шкалы с помощью критерия Альфа-Кронбаха. В анализ включались данные по каждому утверждению и интегральный показатель. Значение данного критерия составило 0,735, что говорит о достаточной надежности методики.

4. Проверка надежности эквивалентных половин Шкалы. Для расчета данного показателя была подсчитана сумма баллов по четным и нечетным вопросам. После этого подсчитывался коэффициент корреляции между данными показателями, который составил 0,726 при уровне значимости 0,01.

5. Проведение факторного анализа (описал 77 % дисперсии) для выявления внутренней структуры Шкалы. В результате проведения факторного анализа выделилось 5 факторов:

- 1ф. «Ориентация на понимание партнера» включает утверждения 9 (0,844), 10 (0,757), 8 (0,722).
- 2ф. «Резюмирование» включает утверждения 6 (0,898) и 5 (0,866).
- 3ф. «Отражение чувств» включает утверждения 4 (0,773) и 3 (0,766).
- 4ф. «Выяснение» включает утверждения 2 (0,812) и 1 (0,767).
- 5ф. «Перефразирование» включает утверждение 7 (0,906).

По результатам факторного анализа был сформирован ключ к обработке Шкалы, который заключался в подсчете среднего арифметического по утверждениям, включенным в каждый фактор. Также, учитывая данные по расчету критерия Альфа-Кронбаха, подсчитывается интегральный показатель сформированности навыков активного слушания в конфликте в виде среднего арифметического баллов по всем утверждениям. Данный показатель свидетельствует об уровне сформированности навыков активного слушания в конфликте в целом.

6. Определение прогностической валидности проводилась в два этапа. Первый этап – пилотажное исследование на группе студентов 4 курса направления «Социальная работа» ($n = 9$).

По данной группе был проведен кластерный анализ с целью выделения студентов с низкими показателями сформированности навыков активного слушания в конфликте. В результате были выделены две группы студентов:

Группа 1 (2 человека – 22 % от выборки) – студенты, обладающие низким уровнем выраженности ориентации на понимание партнера (-1,26) и отражения чувств (-1,43).

Группа 2 (7 человек – 78 % от выборки) – студенты, обладающие уровнем выше среднего по данным показателям (0,81 и 0,53).

Для подтверждения прогностической валидности необходимо было определить, как данные студенты поведут себя в конфликтной ситуации.

С этой целью на одном из практических занятий по курсу «Конфликтология в социальной работе» была создана дискуссионная ситуация. Проблемным полем дискуссии стал вопрос о соотношении личного (эгоистического) и социального интереса в практической деятельности социального работника. Студенты были разделены на три группы по 3 человека таким образом, что оба обучающихся, обладающих низким уровнем сформированности ориентации на понимание партнера и отражения чувств попали в одну группу (группа Б).

Каждой группе было дано задание:

Группа А – доказывать, что личный интерес неприемлем в социальной работе.

Группа Б – доказывать, что без учета личных интересов работа не приносит удовлетворения и поэтому его «присутствие» в практической деятельности социального работника неизбежно.

Группа С – доказывать, что необходимо достичь интеграции личного и социального интереса в процессе профессиональной деятельности социального работника.

Также всем обучающимся давалась дополнительная инструкция: как можно больше говорить о своих чувствах и состоянии в процессе спора и проявлять уважение и понимание к оппонентам.

В процессе дискуссии проводилось наблюдение за поведением студентов.

В процессе дискуссии обучающиеся из группы А вели себя спокойно, выслушивали аргументы оппонентов полностью. В диалоге использовали фразы, начинающиеся со слов «Я чувствую», «я понимаю». В целом группа вела себя неконфликтно, была настроена доброжелательно.

Группа Б сначала вела себя спокойно, но затем студенты начали перебивать оппонентов, на некоторые аргументы соперников они вообще не обращали внимания, продолжая упорно стоять на своем. На свое состояние и чувства они не указали ни разу.

Студенты из группы С, как и ожидалось, выбрали для себя позицию миротворцев и пытались совместить аргументы групп А и Б. Их поведение практически в течение всей дискуссии отличалось эмоциональностью, но при этом данные обучающиеся старались дослушивать аргументы партнеров, хотя иногда перебивали. На свое состояние и чувства в данной группе указывал один студент, также иногда начиная произносимые фразы со слов «я чувствую, что».

В целом результаты проведенной дискуссии показывают, что обучающиеся, обладающие более низким уровнем сформированности навыков активного слушания в

конflikте, склонны вести себя в спорной ситуации более несдержанно, перебивать оппонента, навязывать свое мнение. Это, так или иначе, доказывает прогностическую валидность опросника.

Второй этап проверки прогностической валидности данной шкалы был проведен на объединенной группе студентов 3 курса специальности «Психология служебной деятельности» и направления «Психология» ($n = 24$). На одном из практических занятий в данной группе было проведено тренинговое упражнение «Подводная лодка», которое вызвало активную дискуссию и спор между студентами. Проявление навыков активного слушания в данной дискуссионной ситуации фиксировались экспериментатором в процессе наблюдения за каждым студентом (оценка по 5-бальной шкале). Для этого была разработана карта наблюдения, в которой были отражены различные проявления таких навыков активного слушания, как «ориентация на партнера», «отражение чувств», «резюмирование», «перефразирование», «выяснение». При обработке данных подсчитывались коэффициенты корреляции (критерий Спирмена) между результатами, полученными входе проведения шкалы самооценки навыков активного слушания в конфликте и результатами наблюдения (таблица 1).

Таблица 1

Взаимосвязи между показателями сформированности навыков активного слушания в конфликте у студентов, выявленными с помощью шкалы и в результате наблюдения

Показатель	Коэффициент корреляции (уровень значимости)
Ориентация на партнера	0,663 (0,01)
Отражение чувств	0,854 (0,01)
Выяснение	0,463 (0,05)
Перефразирование	0,471 (0,05)
Резюмирование	0,761 (0,01)

Наличие данных взаимосвязей также подтверждает валидность шкалы самооценки сформированности навыков активного слушания в конфликте.

Основные результаты и выводы

Таким образом, апробация Шкалы самооценки сформированности навыков активного слушания в конфликте включила в себя следующие процедуры:

- проверку содержательной валидности с помощью экспертного опроса;
- проверку надежности с помощью критерия Альфа-Кронбаха;
- проверку надежности эквивалентных половин теста;
- выявление внутренней структуры опросника с помощью факторного анализа;
- проверку прогностической валидности.

Проведение апробационных процедур позволяет сделать вывод о валидности и надежности Шкалы самооценки сформированности навыков активного слушания в конфликте относительно выборки студентов, осваивающих «помогающие» профессии, хотя в связи с тем, что исследование носило пилотажный характер, предполагается дальнейшая апробация Шкалы на более широкой и репрезентативной выборке.

Данная методика разрабатывалась, прежде всего, в исследовательских целях, но может быть рекомендована для использования в деятельности психологических служб образовательных учреждений.

ЛИТЕРАТУРА

1. Барахович И.И., Шилова М.И. Готовность будущего педагога к профессиональным коммуникациям // Вестник Красноярского государственного педагогического университета им. В.П. Астафьева. 2014. Т. 2. № 28. С. 37–40.
2. Васильев Н.Н. Тренинг профессиональных коммуникаций в психологической практике. Санкт-Петербург: Изд-во Речь, 2005. 283 с.
3. Гальперин П.Я., Талызина Н.Ф. Формирование знаний и умений на основе теории поэтапного формирования умственных действий. Москва: МГУ, 1968. 135 с.
4. Гиппенрейтер Ю.Б. Общаться с ребенком. Как? Москва: Изд-во Сфера, 2003. 118 с.
5. Золотарева Т.А. Понятие коммуникативная компетентность в системе психолого-педагогического знания // Психология и педагогика: методика и проблемы практического применения. 2010. № 11–3. С. 43–46.
6. Коростелев А.А., Ярыгин О.Н. Компетентностный подход: проблемы терминологии // Вектор науки Тольяттинского государственного университета. Серия: Педагогика, психология. 2011. Т. 2. № 5. С. 212–220.
7. Леонтьев А.А. Педагогическое общение. Москва, Нальчик: Изд. центр "Эль-Фа", 1996. 92 с.
8. Леонтьев А.Н. Деятельность. Сознание. Личность. Москва: Смысл; Академия, 2004. 352 с.
9. Ломов Б.Ф., Беляева А.В., Коул М. Познание и общение. Москва: Наука, 1988. 208 с.
10. Манохина О.А., Сухомлинова Л.В. Коммуникативная компетентность как интегративная способность профессиональной самореализации // Человеческий капитал. 2013. Т. 4. № 52. С. 69–74.
11. Петровский А.В., Ярошевский М.Г. Основы теоретической психологии. Москва: ИНФРА-М, 1998. 528 с.
12. Bandura A. Self-Efficacy: The Exercise of Control. Stanford University: W.H. Freeman and Company, 1997. 604 p.
13. Canale M. From communicative competence to communicative language pedagogy // Language and Communication. 1983. №1. P. 1–47.
14. Declat Am. Psychology of Communication // Puerto Rico y Su Enfermera. 1969. Vol. 44. №. 4. P. 15.
15. Erozkán A. The Effect of Communication Skills and Interpersonal Problem Solving Skills on Social Self-Efficacy // Kuram Ve Uygulamada Egitim Bilimleri. 2013. Vol. 13. № 2. P. 739–745.
16. Maguire P., Pitceathly C. Key Communication Skills and How to Acquire Them // BMJ. 2002. Vol. 325, № 7366, P. 697–700.
17. McGrath B. Partners in learning: Twelve ways technology changes the teacher-student relationship // Technological Horizon in Education. 2008. №25. P. 58–62.
18. Novik N.N., Podgórecki. J. A Model of Developing Communication Skills among Adolescents with Behavioral Problems // International Journal of Environmental and Science Education. 2015. Vol. 10. № 4. P. 579–587.
19. Savignon S.J. Communicative Competence: Theory and Classroom Practice. Addison: Wesley Publishing Company, 1982. 322 p.
20. Snijders Jt. Communication in psychology // Nederlands Tijdschrift Voor de Psychologie En Haar Grensgebieden. 1964. Vol. 19, P. 201.
21. Stewart D.K. The Psychology of Communication. New York: Funk & Wagnell, 1968. 201 p.

Kovalevskaya Ekaterina Vladimirovna

Pskov state university, Pskov, Russia

E-mail: summereal@gmail.com

The results of the development and testing of the scale of self-assessment of the formation of the skills of active listening in conflict

Abstract. A significant part of modern psychological research is focused on the problem of the development of communication skills. This is due to the high proliferation of professions whose main task is to work with clients. The leading professionally important quality of these specialists is the ability to establish a favorable and friendly interpersonal contact. Researchers are working on clarifying the concept and development of communicative competence, while the problem of diagnosing it is not sufficiently disclosed. The purpose of this study is to develop and test the Self-Assessment Scale of the formation of skills of active listening in a conflict, the relevance of which is dictated by psychological practice.

The article presents the text of the scale, the rules for its processing, and the results of its approbation on a sample of students of the Pskov State University (n = 188). For the psychometric check, the following procedures were used: checking the content validity with the help of an expert survey, checking the internal consistency using the Alfa-Cronbach test, checking the reliability of equivalent halves of the test, correlating with other methods, revealing the internal structure of the scale using factor analysis. In addition, the article presents the results of diagnosing the formation of skills of active listening among students of the Pskov State University, who master the "helping" professions (directions "Pedagogical Education" of various profiles, "Psychology", "Social Work", "Special Defectology Education").

In general, it is obtained that students have an average level of development of skills of active listening. The necessity of their participation in psychological work aimed at the formation of such skills as reflection of feelings and paraphrasing has been revealed.

The developed Scale has shown own effectiveness and can be recommended for use in the activities of psychological services of educational institutions when working with students, starting from adolescence.

Keywords: approbation; expert survey; factor analysis; validity; reliability of a technique; psychodiagnostics; skills of active listening