

Кудасбекова А.Б.,^{1*}  Арымбаева К.М.,²  Елтаев А.Ж.³ 

Ешенкулова Д.Б.,²  Исманова Р.Ж.⁴ 

М.Әуезов атындағы Оңтүстік Қазақстан зерттеу университеті, Алматы, Казахстан

Мирас университеті, Алматы, Казахстан

Академик Ә.Қуатбеков атындағы Халықтар достығы университеті, Алматы, Казахстан

Ө.Жәнібеков атындағы Оңтүстік Қазақстан педагогикалық университеті, Алматы, Казахстан

ЖЕТКІНШЕКТЕРДІҢ КОММУНИКАТИВТІК DAҒДЫЛАРЫН ДАМУДЫҢ ПСИХОЛОГИЯЛЫҚ ШАРТТАРЫ

Аңдатпа

Мақалада коммуникативті дағдыларға бағытталған ғылыми зерттеулер талданып, 13-14 жастағы жеткіншектердің коммуникативтік дағдыларын дамытудың психологиялық шарттары зерттелді. Зерттеуге 46 оқушы (20 ұл, 26 қыз) қатысты, олар эксперименттік (коммуникативтік дағдылары төмен 22 жасөспірім) және бақылау (24 оқушы) топтарына бөлінді. Зерттеу барысында келесі әдістемелер қолданылды: - Л. Михельсонның коммуникативтік іскерлік тесті (Ю.З. Гильбухтың бейімдеуімен); - В.В. Бойко диагностикасы (коммуникативті толеранттылық); - А.А. Карелиннің коммуникативтік дағдыларын бағалау әдістемесі. Статистикалық өңдеу SPSS 23 бағдарламасы арқылы жүргізіліп, сипаттамалық статистика, Манн-Уитни U-критерийі, Вилкоксон T-критерийі және Спирмен корреляциясы қолданылды.

Эксперименттік топта агрессивті және тәуелді реакциялар жиі кездескен, ал бақылау тобында құзыретті коммуникация басым болды. Эксперименттік топта басқаларды қабылдау деңгейі төмен, коммуникативті төзімділік орташа және төмен деңгейде болды. Тренингтен кейін эксперименттік топтағы жасөспірімдердің коммуникативтік дағдылары айтарлықтай жетілді. Зерттеу жеткіншектердің коммуникативтік құзыреттілігін арттыратын психологиялық шарттардың маңыздылығын растады. Алынған нәтижелер жасөспірімдердің әлеуметтік-психологиялық дамуына арналған арнайы бағдарламаларды әзірлеуге негіз бола алады.

Түйін сөздер: коммуникативтік дағдылар, жеткіншектер, психологиялық тренинг, толеранттылық, қарым-қатынас реакциялары.

Кудасбекова А.Б.,^{1*} Арымбаева К.М.,² Елтаев А.Ж.³ Ешенкулова Д.Б.,² Исманова Р.Ж.⁴
Южно-Казахстанский исследовательский университет им.М.Ауэзова, Алматы, Казахстан

Университет Мирас, Алматы, Казахстан

Университет Дружбы народов имени академика А.Қуатбекова, Алматы, Казахстан

*Южно-Казахстанского педагогического университета имени У.Жанибекова,
Алматы, Казахстан*

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РАЗВИТИЯ КОММУНИКАТИВНЫХ НАВЫКОВ У ПОДРОСТКОВ

Аннотация

В статье проанализированы научные исследования, направленные на коммуникативные навыки, и изучены психологические условия развития коммуникативных навыков у подростков 13–14 лет. В исследовании приняли участие 46 учащихся (20 мальчиков, 26 девочек), которые были разделены на экспериментальную (22 подростка с низкими коммуникативными навыками) и контрольную (24 ученика) группы. В ходе исследования были использованы следующие методики: - Тест коммуникативной компетентности Л. Михельсона (адаптация Ю.З. Гильбуха);

- Диагностика В.В. Бойко (коммуникативная толерантность); - Методика оценки коммуникативных навыков А.А. Карелина. Статистическая обработка проводилась с помощью программы SPSS 23, применялись описательная статистика, критерий Манна-Уитни U, критерий Вилкоксона T и корреляция Спирмена.

В экспериментальной группе чаще встречались агрессивные и зависимые реакции, тогда как в контрольной группе преобладала компетентная коммуникация. В экспериментальной группе уровень принятия других был низким, а коммуникативная устойчивость находилась на среднем и низком уровнях. После тренинга коммуникативные навыки подростков в экспериментальной группе значительно улучшились. Исследование подтвердило важность психологических условий для повышения коммуникативной компетентности подростков. Полученные результаты могут стать основой для разработки специализированных программ, направленных на социально-психологическое развитие подростков.

Ключевые слова: коммуникативные навыки, подростки, психологический тренинг, толерантность, реакции взаимодействия.

Kudasbekova A.,^{1} Arymbaeva K.,² Yeltayev A.,³ Yesenkulova D.,² Ismanova R.⁴*

M.Auezov South Kazakhstan Research University, Almaty, Kazakhstan

Miras University, Almaty, Kazakhstan

University named after Academician A. Kuatbekov, Almaty, Kazakhstan

Kazakhstan Pedagogical University named after U. Zhanibekov, Almaty, Kazakhstan

PSYCHOLOGICAL CONDITIONS FOR THE DEVELOPMENT OF COMMUNICATION SKILLS IN ADOLESCENTS

Abstract

The article analyzes scientific research focused on communication skills and explores the psychological conditions for the development of communication skills in adolescents aged 13–14. The study involved 46 students (20 boys, 26 girls), divided into an experimental group (22 adolescents with low communication skills) and a control group (24 students). The following methods were used in the study: - L. Michelson's Communication Competence Test (adapted by Yu.Z. Gilbukh); - V.V. Boyko's diagnostic method (communicative tolerance); - A.A. Karelin's methodology for assessing communication skills. Statistical processing was performed using SPSS 23 software, employing descriptive statistics, the Mann-Whitney U test, Wilcoxon T-test, and Spearman correlation.

In the experimental group, aggressive and dependent reactions were more frequent, while the control group demonstrated more competent communication. The experimental group showed a low level of acceptance of others, with communicative resilience at medium and low levels. After the training, the communication skills of adolescents in the experimental group improved significantly. The study confirmed the importance of psychological conditions in enhancing adolescents' communicative competence. The findings can serve as a basis for developing specialized programs aimed at the socio-psychological development of adolescents.

Keywords: communication skills, adolescents, psychological training, tolerance, interaction responses.

ҚІРІСПЕ. Қазіргі қоғам бетпе-бет қарым-қатынас дағдыларына, әсіресе белсенді әлеуметтік даму жүріп жатқан жасөспірім кезінде жоғары талаптар қояды. Тиімді қарым-қатынас ұжымда сәтті бейімделуге ықпал етіп қана қоймайды, сонымен қатар жеке дамуда, өзін-өзі бағалау мен эмоционалды интеллектті қалыптастыруда шешуші рөл атқарады. Алайда, көптеген жеткіншектер өздерінің жасындағы психологиялық ерекшеліктермен байланысты қарым-қатынаста қиындықтарға тап болады, мысалы, өзін-өзі анықтаудың тұрақсыздығы, мазасыздықтың жоғарылауы және жанжалға бейімділік.

Жеткіншектерде әлеуметтік климатты және тиімді өзара әрекеттесу стратегияларын мақсатты оқытуды қоса алғанда, нақты психологиялық жағдайларды ескеруді талап етеді. Бұл жағдайларды зерттеу педагогикалық және жас психологиясы үшін үлкен қызығушылық тудырады, өйткені ол әлеуметтену процесінде жасөспірімдерді қолдаудың ғылыми негізделген әдістерін жасауға мүмкіндік береді.

Қазіргі жеткіншектердің коммуникативтік дағдылардың дамыту мәселесін қарастыру білім беру мазмұнын анықтау үшін аса маңызды.

Коммуникативті дағдылар жиынтықта қарым-қатынас саласындағы құзыреттілікті құрайды, бұл әлеуметтік байланыстарды орнату және қолдау қабілетін білдіреді. Білімнің, дағдылардың және әлеуметтік көзқарастардың болуы тиімді тұлғааралық қарым-қатынаста шешуші рөл атқарады [1]. Коммуникативтік дағдылар ауызша және вербалды емес интеллект деңгейіне, сондай-ақ әлеуметтік интеллектке айтарлықтай әсер етеді. Коммуникативті құзыреттіліктің жоғары деңгейі бай әлеуметтік ресурстармен байланысты. Әлеуметтік интеллект коммуникативтік дағдыларын дамытудың құралы да, нәтижесі де бола алады [2].

Коммуникативті дағдыларға бағытталған ғылыми зерттеулерді талдау оларды анықтау мен мағынасына әртүрлі тәсілдерді бөліп көрсетуге мүмкіндік береді.

О.А. Санкованың айтуынша, дамыған коммуникативті дағдылар адамның сәтті әлеуметтік бейімделуінде шешуші рөл атқарады, сондықтан олардың қалыптасуы ерте балалық шақта басталуы керек [3].

Нисская А. К. және Савина Е.В. қарым-қатынас дағдыларын әлеуметтік ортада тиімді өзара әрекеттесуді қамтамасыз ететін баланың жеке сипаттамаларының жиынтығы ретінде қарастырады [4]. Бұл дағдылар саналы коммуникативті іс-әрекетте, мінез-құлқын қарым-қатынас мақсаттарына, жағдай жағдайларына және серіктестің ерекшеліктеріне бейімдеу қабілетінде көрінеді.

Л.Я. Лозован коммуникативті дағдыларды оның дамуына, әлеуметтік бейімделуіне және субъект-субъектілік өзара әрекеттесу принциптеріне негізделген коммуникация саласындағы тәуелсіз іс-әрекетке ықпал ететін тұлғаның психологиялық ерекшеліктері ретінде анықтайды [5]. Ғалым бұл дағдылар қарым-қатынас процесінде көрінетін жеке өсудің маңызды факторы екенін атап көрсетеді. Олардың қалыптасуы сәтті әлеуметтенуді қамтамасыз етеді және адамға ақпараттық, перцептивті және интерактивті әрекеттерді тиімді жүзеге асыруға мүмкіндік береді.

Коммуникативті дағдылардың қалыптасуы жеке және іс-әрекетке деген көзқарас қағидаттарына негізделгенін атап өту маңызды.

Савина мен Е.О. Смирнова келесі анықтаманы ұсынады: коммуникативті дағдылар – бұл баланың қарым-қатынас саласындағы білімі мен дағдыларына негізделген саналы әрекеттері, сондай-ақ қарым-қатынас мақсаттарына сәйкес мінез-құлқын реттеу қабілеті [6].

Осы анықтамадан екі негізгі аспектіні ажыратуға болады:

- қарым-қатынас дағдылары-бұл үйренген білім мен қалыптасқан дағдыларға негізделген практикалық әрекеттер;
- олар коммуникативті мәселелерді шешудің оңтайлы стратегияларын таңдау арқылы мінез-құлықты басқару қабілетін қамтиды.

Отандық психолог С.К. Бердібаева өз еңбектерінде қарым-қатынас процесінде тұлғаның шығармашылық белсенділігінің маңыздылығын негіздейді және даралықты қалыптастырудағы коммуникацияның рөлін ашады [7].

Е.Н.Елагина негізгі жалпы білім беру сатысында жеке тұлғаның коммуникативтік құзыреттілігін қалыптастыру қажеттілігі білім алушылардың өзін-өзі тануды дамытудың күрделі процестеріне, ересектермен және құрдастарымен қарым-қатынастың жаңа түрін анықтайтын құндылықтар жүйесін қалыптастыруға, сондай-ақ өзін-өзі бағалау қабілетіне жататын жеткіншек жасына өтуіне байланысты деп анықтайды [8]. Л.Н. Булыгина [9] өзінің диссертациялық зерттеуінде жаппай педагогикалық практика оқушылардың негізгі жалпы білім беру сатысында коммуникативті құзыреттілікке қол жеткізу жүйесінің жоқтығын көрсетеді.

Г.М. Андреева және А.А. Леонтьев сияқты белсенділік тәсілінің өкілдері коммуникативті дағдылар мен қарым-қатынастағы практикалық әрекеттер арасындағы байланысты атап көрсетеді [10, 11].

Д.Б. Эльконин және басқа зерттеушілер қарым-қатынасты баланың дамуының маңызды шарты, тұлғаның қалыптасуының негізгі факторы және әлеуметтік бағытталған іс-әрекеттің жетекші формасы ретінде қарастырады. Олар кез-келген жастағы адам басқа адамдармен қарым-қатынас жасау арқылы оның жеке өсуіне ықпал ететін тану мен бағалауды алатынын атап өтті [12].

Біздің ойымызша, жеткіншектік кезеңде басқалармен достық және сенімді қарым-қатынас орнатуға ықпал ететін қасиеттер ерекше маңызға ие.

МАТЕРИАЛДАР МЕН ӘДІСТЕР Жеткіншектерде коммуникативтік дағдыларды қалыптастырудың психологиялық шарттарын эмпирикалық зерттеу кезеңінде диагностикалық әдістердің батареясын қамтитын эмпирикалық зерттеу бағдарламасы жасалды:

1. Л. Михельсонның коммуникативтік іскерлік тесті (Ю.З.Гильбухтың бейімдеуімен).
2. Коммуникативті толеранттылықтың диагностикасы (В.В. Бойко).
3. А.А. Карелиннің коммуникативтік дағдыларын бағалау әдістемесі.

Алынған нәтижелерді талдау және математикалық өңдеу жүзеге асырылды. Деректерді математикалық өңдеу SPSS статистикалық пакеті арқылы орындалды, 23-нұсқа: сипаттамалық статистика, Mann-Whitney u критерийлері және Вилкоксон Т-критерийі; R-Спирмен корреляция критерийі.

Зерттеу нысаны: 13-14 жастағы жеткіншектер.

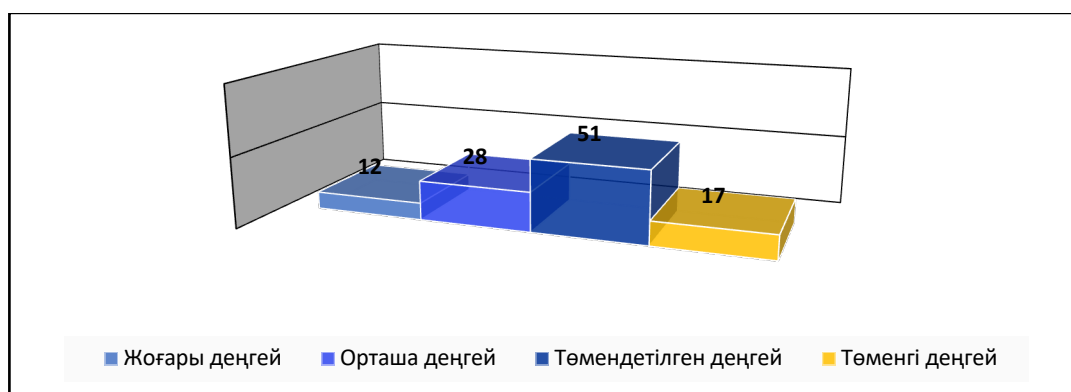
Зерттеудің пәні: коммуникативтік дағдылар.

Зерттеудің мақсаты: жеткіншектердің коммуникативтік дағдыларын дамытудың психологиялық шарттарын зерттеу.

Зерттеудің жалпы болжамы: Жеткіншектердің коммуникативтік құзыреттіліктігін дамыту тренингі олардың коммуникативтік дағдыларын дамыту үшін қажетті психологиялық жағдайлар жасайды.

Зерттеу тобының сипаттамасы: Біздің зерттеуімізде 46 оқушы сынақтан өтті, оның ішінде 13 пен 14 жас аралығындағы 20 ұл мен 26 қыз. Эксперименттік және бақылау тобына бөлінді.

НӘТИЖЕЛЕР ЖӘНЕ ОЛАРДЫ ТАЛҚЫЛАУ Эмпирикалық зерттеудің бірінші кезеңінде жеткіншектердің коммуникативті ерекшеліктерін қарастырамыз. 5-суретте А. А. Карелиннің коммуникативті дағдыларын бағалау әдістемесінің нәтижелері келтірілген.



Сурет 1 – А.А. Карелин әдістеме бойынша коммуникативтік дағдыларды бағалаудың нәтиже көрсеткіштері (меңгеру деңгейі) (%)

А. А. Карелиннің әдістемесі бойынша нәтижелерді талдау бізге келесі фактілерді көрсетеді: жеткіншектердің жартысынан көбі (51 %) коммуникативті құзыреттіліктің маңызды құрамдас бөлігінде екінші факторларға алаңдамай, әңгімелесушіден ақпаратты қабылдау қабілеті, яғни жақсы тыңдаушы болу қабілеті сияқты айқын қиындықтарға ие (5-суретті қараңыз). Жеткін-

шектердің бұл тобы маңызды емес немесе шамадан тыс бағаланған факторлар (көзқарас, қолдарымен немесе заттармен белсенді жест-ишара) туралы әңгімелесуші туралы қорытынды жасауға бейім. Олар әңгімені монополиялауға бейім, яғни. әрқашан әңгімедегі бірінші нөмір болу, жолдасыңыз немесе жай сыныптасыңыз туралы сыни тұрғыдан айту. Жеткіншектердің ақпаратты қабылдауының күрделілігі олар үшін сөйлесу тәсілі, дауыс тембрі және сұхбаттасушының басқа да жеке ерекшеліктері өте маңызды екендігімен байланысты.

Зерттеу тобының ішінде жеткіншектердің 28% - коммуникативтік дағдылар мен іскерліктері дамыған. Олар тыңдаушының позициясындағы қарым-қатынас қиындықтарымен сипатталады. Қиындықтардың себептері - әңгімелесу кезінде жеткіншектер серіктесіне толық назар аударуға дайын емес, олар әңгімелесушінің мәлімдемелерінің мағынасын тез түсінуге тырысады, көбінесе оған ойды егжей-тегжейлі және дәлелді түрде ашуға мүмкіндік бермейді.

Серіктестік әңгіме жүргізу өте қиын жеткіншектер шамамен 17% болды. Мәлімдемелерде жасырын мағынаны табуға тырысу, сөйлесу барысында шабуыл жасауға немесе қорғануға деген ұмтылыс, толыққанды белгілерді айтудағы қиындық әңгімеден тұрақты және күшті ыңғайсыздық сезімін тудырады. Мұндай жеткіншектерге педагогикалық мәселелерді шешу процесінде сындарлы және серіктестік қарым-қатынас жасау қиын. Оқушылардың тек сөйлеуге және басқаларды аз тыңдауға деген ұмтылысы сыныптастарымен де, ересектермен де қарым-қатынас процесінде жанжалды және ыңғайсыз жағдайларға әкелуі мүмкін.

Жеткіншектердің тек 4 % -ы ғана жақсы сұхбаттасушылар деп атауға болады. Осындай жоғары көрсеткіштері бар жеткіншектер әртүрлі сұхбаттасушыларға оңай бейімделеді, оларды мұқият тыңдауға дайын, екінші факторларға назар аудармай, балалар алатын ақпараттың сапасын едәуір арттырады.

Алынған деректерді талдау көрсеткендей, жеткіншектердің жартысынан көбі үйлесімді коммуникативті өзара әрекеттесуде қиындықтарға тап болады, сондықтан жеткіншектерге олардың коммуникативтік дағдылары мен іскерліктерін қалыптастыру мен дамытудың психологиялық-педагогикалық қолдауы қажет.

Бақылау және эксперименттік топқа бөлу осы нәтижелерге сүйене отырып жүргізілді: ең төменгі көрсеткіштері бар 30 адам эксперименттік топқа, 36 адам бақылау тобына кірді. Жеткіншектердің ең көп тобын деңгейі төмен жеткіншектер құрады, бірақ бәрі де қарым-қатынас дағдыларын дамытуға қызығушылық танытпады.

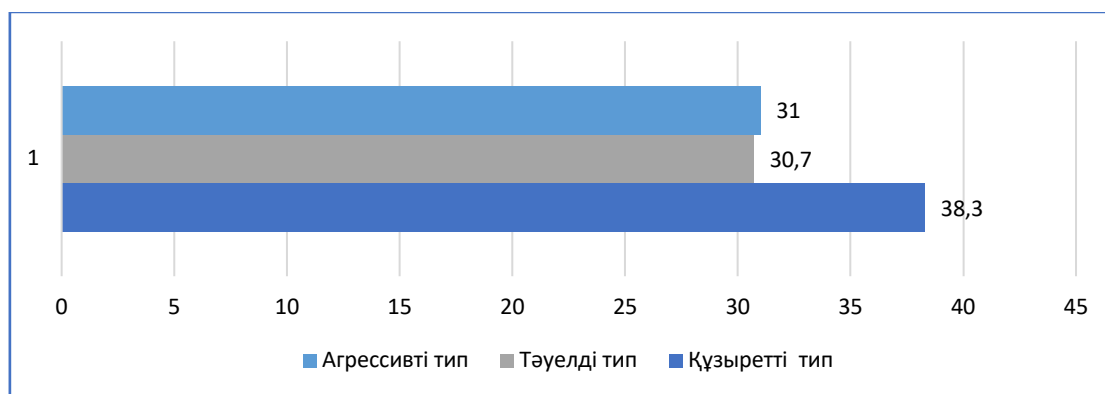
6-суретте және 1-кестеде Л. Михельсонның коммуникативтік дағдылар тестінен алынған нәтижелер келтірілген (Ю. З. Гильбухтың бейімделуімен).

Кесте 1. Л. Михельсонның қарым-қатынастағы басым реакция түрлері бойынша коммуникативтік дағдыларын зерттеу нәтижелері (%- бен)

Шкалалар	Жауап беру реакциялары (реагирования)		
	Тәуелді	Құзыретті	Агрессивті
Назар аудару белгілерін көрсете және қабылдай білу	48	40	12
Әділ сынға жауап қайтару реакциясы	39	26	35
Әділетсіз сынға жауап қайтару реакциясы	23	30	47
Арандатушы, таптаушы сұрақтарға жауап қайтару реакциясы	33	45	22
Құрдасына өтінішпен жүгіне білу	29	47	24
Басқа біреудің өтінішіне бас тарту арқылы жауап беру	10	44	46
Өзіне жанашырлық, қолдау көрсету қабілеті	36	49	15
Жанашырлықты қабылдай білу	28	48	24
қолдау көрсету			
Контактіге түсе білу	28	47	25
Басқаның байланысқа түсуге деген әрекетіне жауап беру	23	49	28
Көмек сұрай білу және қабылдау	28	47	25
Өз сәтсіздігіне және басқасының жетістігіне жауап беру	33	34	33

Жеткіншектердің 38% - ы кері байланыс орнату қабілетін, әңгімелесушінің позициясын барабар қабылдау қабілетін анықтайтын қарым-қатынастың құзыретті түрін көрсетеді. Басым құзыретті түрі бар жеткіншектер ауызша және вербалды емес қарым-қатынас құралдарын еркін меңгереді. Әр түрлі жағдайларға құзыретті жауап беру (сын, көмек көрсету, эмпатияны қабылдау және т.б.).

Осы топтың жеткіншектеріндегі коммуникативті дағдылар кешені мыналарды қамтиды: кері байланыс орнату мүмкіндігі, әңгімелесушінің позициясын қабылдау қабілеті, қарым-қатынасқа алдын-ала дайындықсыз қосылу мүмкіндігі.



Сурет 2 - Л. Михельсонның коммуникативті дағдыларын қарым-қатынаста басым әрекет ету түрлері бойынша бағалау көрсеткіштері (%)

Жеткіншектердің 30,7% - ы қарым-қатынастың тәуелді түрін көрсетеді, оны қиын өмірлік жағдайға бейімделудің бір түрі ретінде қарастыруға болады. Мұндай жеткіншектер сыртқы жағдайларға бейімделуді жөн көреді, проблемалардан аулақ болады, өз пікірлері үшін күресуге құлықсыз, адамдарға сенімсіздік, оқшаулану.

Әрі қарай, біз жеткіншектер эксперименттік топқа және бақылау тобына қарым-қатынаста басым реакцияның қандай түрімен түскенін қарастырдық. Алынған мәліметтер 2-кестеде және 3-суретте көрсетілген.

Кесте 2. Қарым-қатынаста жауап беру реакция түрі бойынша жеткіншектердің екі тобының көрсеткіштері арасындағы айырмашылықтардың статистикалық маңыздылығын анықтау

Айнымалылар	рангтер		U -критерий	p
	ЭТ	БТ		
Тәуелді тип	11,18	11,82	54,000	0,722
Құзыретті тип	6,55	18,45	27,500	0,050
Агрессивті тип	17,14	8,86	26,500	0,050

Эксперименттік және бақылау топтары арасында «Құзыретті тип» көрсеткіші бойынша ($P \leq 0,050$) және қарым-қатынастағы мінез-құлықтың «агрессивті түрі» көрсеткіші бойынша ($P \leq 0,050$) статистикалық маңызды айырмашылықтар анықталды.

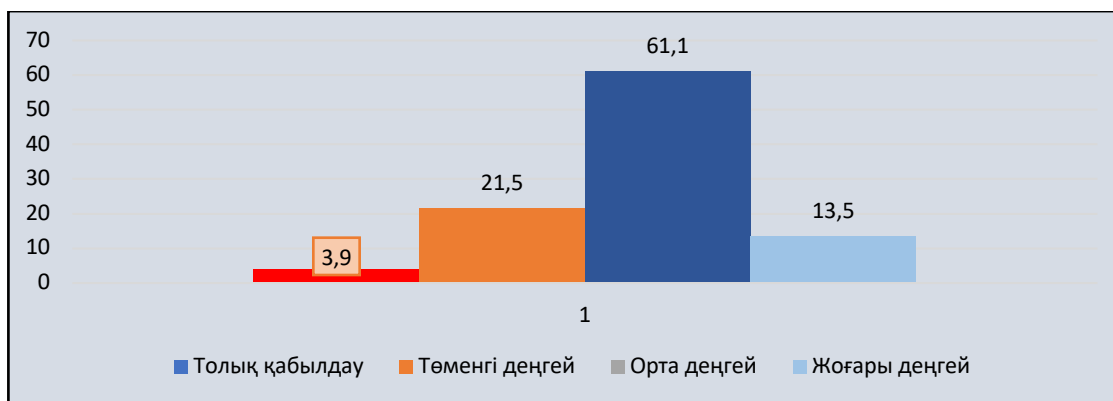
Эксперименттік топтағы жеткіншектер қарым-қатынаста агрессивті мінез-құлық түріне ие, бұл жасөспірімнің өмірлік қиын жағдайда қоршаған әлемнің дұшпандығы мен әділетсіздігі туралы идеясымен түсіндіріледі. Мұндай жеткіншектердің мінез-құлқы сыртқы талаптарға қарсылықпен, оппозициялық әрекеттермен, сындарлы эмоционалды адекватты қарым-қатынас орнатудағы қиындықтармен сипатталады.

Эксперименттік топтағы жеткіншектердегі қарым-қатынас мінез-құлқының тәуелді түрін (37,5 %) қиын өмірлік жағдайға бейімделудің бір түрі ретінде қарастыруға болады. Мұндай

жеткіншектер сыртқы жағдайларға бейімделуді жөн көреді, проблемалардан аулақ болады, өз пікірлері үшін күресуге құлықсыз, адамдарға сенімсіздік, оқшаулану.

«Тәуелді тип» көрсеткіші бойынша топтар арасындағы айырмашылықтар шамалы. Демек, тәуелді типтегі жеткіншектер екі топқа да кірді. Бақылау тобында қарым-қатынаста құзыретті мінез-құлық түрі бар жеткіншектер басым.

Әрі қарай біз коммуникативті төзімділік деңгейін қарастырдық (В.В. Бойко), алынған мәліметтер 3-суретте келтірілген.



Сурет 3 – В.В.Бойко бойынша жеткіншектердің коммуникативтік толеранттылық дәрежелері (%).

Ұсынылған мәліметтерге сәйкес, жеткіншектер тобында коммуникативті төзімділіктің орташа деңгейі басым – 61,1%. Мұндай жеткіншектер қарым - қатынаста төзімділіктің орташа ауырлығымен сипатталады-олар сұхбаттасушының қателіктерін кешіре алады, тұтастай алғанда қарым-қатынастың басқа қатысушыларына бейімделе алады, екіншісін бағалау кезінде өздерін стандартқа қоймайды, бірақ қарым-қатынаста олар сұхбаттасушының жеке басын қабылдамайды немесе түсінбейді, жағымсыз сезімдерді жасыруды немесе тегістеуді білмейді, кейде басқалардың бағалауында категориялық болады.

Сондай-ақ, жеткіншектердің 21,5% - ы коммуникативті төзімділіктің төмен деңгейімен сипатталады, бұл мұндай жеткіншектер адам даралығының көптеген аспектілерінен бас тартуды білдіреді, көбінесе басқаларды бағалау кезінде өз стандарттарына назар аударады және бұл бағалау, әдетте, категориялық болып табылады, сонымен қатар олар қарым-қатынастың басқа қатысушыларына бейімделуді білмейді.

Коммуникативті толеранттылықтың жоғары дәрежесі жеткіншектердің 13,5%-ына тән. Тиісінше, олар басқа адамдармен қарым-қатынас және өзара әрекеттесу процесінде адамдарды, олардың даралығын, ерекшеліктері мен ойларын толық қабылдайды, айналасындағыларды, олардың қарым-қатынастағы ұстанымдарын өзгертуге ешбір жолмен ұмтылмайды, басқаларға эмпатия көрсетеді және жалпы өз әңгімелесушілеріне бейімделе алады.

Айта кету керек, басқа адамдардан толық бас тарту жеткіншектердің 7% -ында анықталған.

Бақылау және эксперименттік топтарды коммуникативті төзімділік деңгейі бойынша салыстыру үшін деңгейі төмен және толық бас тартуы бар екі топ бір топқа біріктірілді.

Кесте 3. Коммуникативті толеранттылықтағы жеткіншектердің екі тобының көрсеткіштері арасындағы айырмашылықтардың статистикалық маңыздылығын анықтау

Айнымалылар	рангтер		U -критерий	p
	ЭТ	БТ		
Төмен деңгей	15,41	7,59	20,500	0,010
Орта деңгей	12,14	10,86	40,500	0,215
Жоғары деңгей	7,18	15,82	24,500	0,031

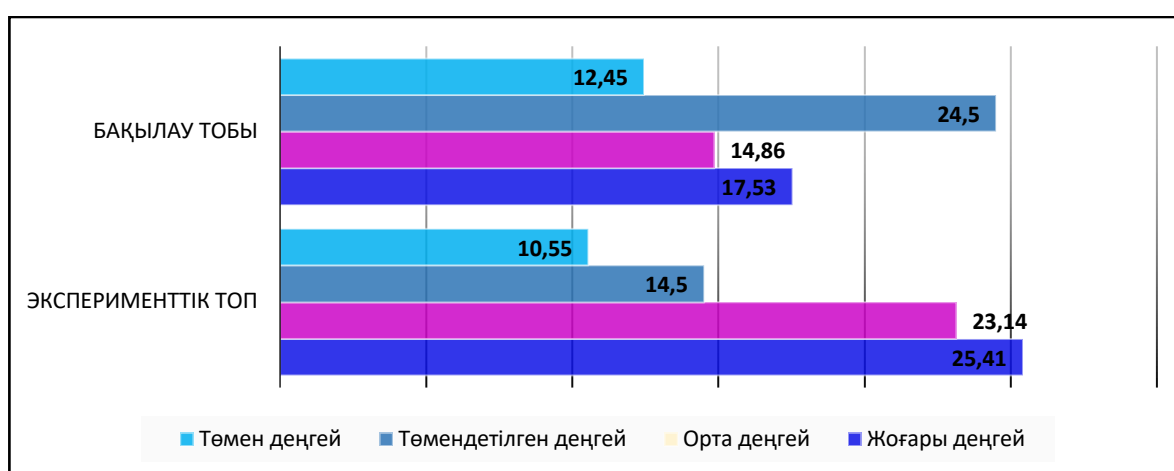
Екі көрсеткіште айтарлықтай айырмашылықтар анықталды: коммуникативті төзімділіктің «төмен деңгейі» ($p=0,010$) және коммуникативті төзімділіктің «жоғары деңгейі» ($p=0,031$).

Тәжірибелік топқа коммуникативті толеранттылығы төмен жеткіншектер, бақылау тобына коммуникативті толеранттылығы жоғары жеткіншектер енгізілді. Коммуникативті толеранттылықтың «орташа деңгейі» бойынша айтарлықтай айырмашылықтар табылмады, бұл жеткіншектердің бақылау және эксперименттік топтарға бірдей енгізілгенін білдіреді.

Бұдан кейін зерттеудің қалыптастыру кезеңі, корреляциялық талдауға көшеміз.

Коммуникативтік құзыреттілікті дамыту тренингінен өткеннен кейін қайта тестілеу өткізілді. Келесі қадам тренингтен өткеннен кейін бақылау және эксперименттік топты салыстыру, сондай-ақ жасөспірімнің табиғи дамуы олардың қарым-қатынас дағдыларын жақсартуға әсер етпейтінін түсіну үшін тренингке дейінгі және кейінгі бақылау тобын салыстыру болды.

Алынған нәтижелер 4-4 кестелерде және 4-4 суреттерде келтірілген.



Сурет 4 - Бақылау және эксперименттік топтардағы коммуникативтік дағдыларды меңгеру деңгейлері бойынша коммуникативтік дағдылардағы айырмашылықтар.

Кесте 4. Игеру деңгейі бойынша жеткіншектердің екі тобының көрсеткіштері арасындағы айырмашылықтардың статистикалық маңыздылығын анықтау

Айнымалылар	рангтер		U -критерий	p
	ЭТ	БТ		
Жоғары деңгей	25,41	17,53	20,500	0,01
Орта деңгей	23,14	14,86	23,500	0,02
Төмендетілген деңгей	14,50	24,50	27,500	0,05
Төмен деңгей	10,55	12,45	50,000	0,47

4-кестеде және 4-суретте келтірілген мәліметтерден коммуникативтік дағдыларды меңгерудің жоғары ($p=0,01$), орташа ($p=0,02$) және төмен деңгейі ($p=0,05$) бойынша елеулі айырмашылықтар анықталғаны шығады.

Тренингтен өткеннен кейін эксперименттік топта коммуникативтік дағдыларын меңгеру деңгейі жоғары және орташа жеткіншектер саны өсті, ал коммуникативтік дағдыларын меңгеру деңгейі төмен жеткіншектер саны азайды.

Әрі қарай, біз коммуникативтік дағдылардың дамуы табиғи түрде жүріп жатқанын тексеру үшін тренингке дейін және одан кейін бақылау тобындағы шеберлік деңгейлері бойынша коммуникативтік дағдылардың көрсеткіштерін салыстырдық. Алынған мәліметтер 5-кестеде келтірілген.

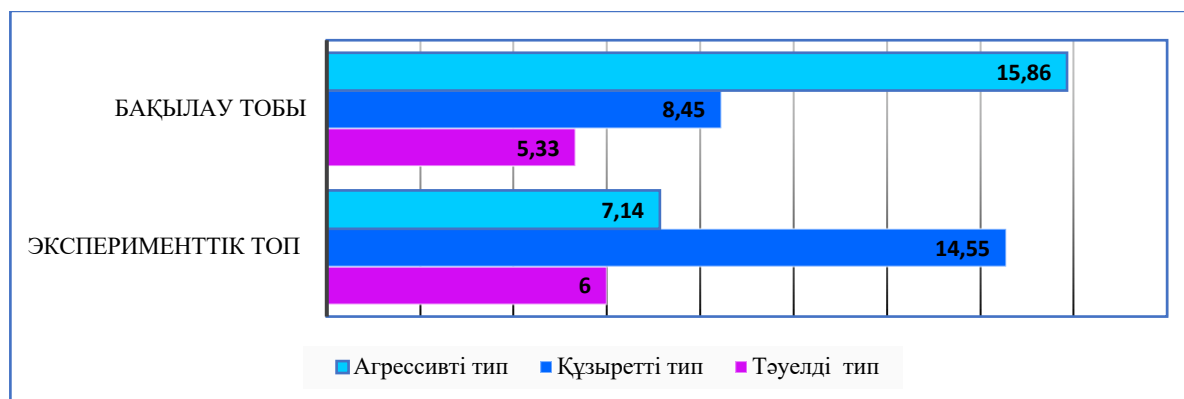
Кесте 5 - Бақылау тобындағы коммуникативтік дағдыларды меңгеру деңгейіндегі маңызды айырмашылықтар (бірінші және екінші өлшеу)

Айнымалылар	рангтер		Вилкоксон критерийі	p
	1 өлшеу	2 өлшеу		
Жоғары деңгей	5,00	6,38	-1,609	0,108
Орта деңгей	5,50	6,42	-,489	0,624
Төмендетілген деңгей	6,33	5,14	-,869	0,385

5-кестеде келтірілген мәліметтерден бақылау тобында өзгерістер болмағаны, жоғары, орта және төмен деңгейлердің арақатынасы өзгеріссіз қалғаны шығады. Естеріңізге сала кетейік, бақылау тобында коммуникативтік дағдыларды меңгеру деңгейі төмен жеткіншектер болған жоқ.

Осылайша, эксперименттік топтағы коммуникативтік дағдыларды игеру деңгейіндегі өзгерістер жеткіншектердің коммуникативтік құзыреттілікті дамыту бойынша тренингтен өтуімен байланысты.

5-суретте Л. Михельсонның коммуникативтік дағдылар тестінің нәтижелері келтірілген (Ю. З. Гилбухтың бейімделуі).



Сурет 5 - Бақылау және эксперименттік топтардағы қарым-қатынастағы реакция түрі бойынша коммуникативтік дағдылардағы айырмашылықтар

Кесте 6. Қарым-қатынаста жауап беру реакциясы түрі бойынша жеткіншектердің екі тобының көрсеткіштері арасындағы айырмашылықтардың статистикалық маңыздылығын анықтау

Айнымалылар	рангтер		U -критерийі	p
	ЭТ	БТ		
Тәуелді тип	6,00	5,33	-1,337	0,181
Құзыретті тип	14,55	8,45	27,500	0,050
Агрессивті тип	7,14	15,86	26,500	0,050

8-кестеде және 10-суретте келтірілген мәліметтерден жауап берудің екі түріндегі маңызды айырмашылықтар анықталды: Құзыретті тип ($p=0,050$) және агрессивті тип ($p=0,050$) қарым-қатынаста жауап беру.

Жеткіншектердің эксперименттік тобында коммуникативтік құзыреттілікті дамыту тренингінен өткеннен кейін қарым-қатынаста агрессивті әрекет ету түрі бар жеткіншектер саны азайды және құзыретті қарым-қатынас түрі бар адамдар саны өсті. Айта кету керек, қарым-қатынастың тәуелді түрі бар жеткіншектер санында өзгерістер болған жоқ.

Әрі қарай, біз коммуникативті дағдылардың дамуы табиғи түрде жүріп жатқанын тексеру үшін тренингке дейін және одан кейін бақылау тобындағы қарым-қатынаста жауап беру реакция

түрі бойынша коммуникативтік дағдылардың көрсеткіштерін салыстырдық. Алынған мәліметтер 7-кестеде келтірілген.

Кесте 7. Бақылау тобындағы қарым-қатынасқа жауап беру реакция түріндегі маңызды айырмашылықтар (бірінші және екінші өлшеу)

Айнымалылар	рангтер		Вилкоксон критерийі	p
	1 өлшеу	2 өлшеу		
Тәуелді тип	6,33	5,60	-0,445	0,656
Құзыретті тип	5,00	6,00	-0,255	0,798
Агрессивті тип	5,80	5,20	-0,153	0,878

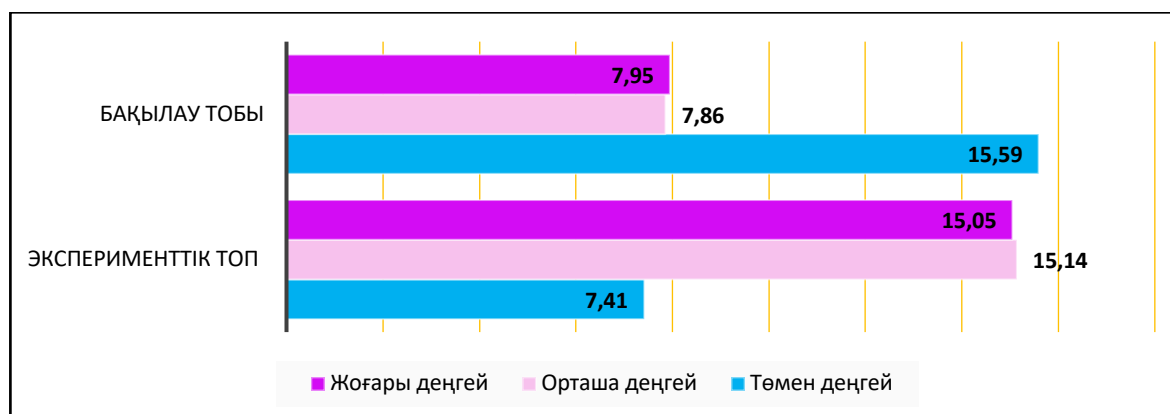
7-кестеде келтірілген мәліметтерден бақылау тобында өзгерістер болмағаны, қарым-қатынастың тәуелді, құзыретті және агрессивті түрінің арақатынасы өзгеріссіз қалғаны шығады.

Осылайша, эксперименттік топтағы қарым-қатынастағы реакция түріндегі өзгерістер жеткіншектердің коммуникативті құзыреттілікті дамыту бойынша тренингтен өтуімен байланысты.

Басқаларды қабылдау шкаласы бойынша бақылау және эксперименттік топтар арасында айтарлықтай айырмашылықтар анықталған жоқ ($U=40,000$, $p=0,177$). Тренингке дейін және одан кейінгі бақылау тобындағы айырмашылықтарға келетін болсақ, біз де айырмашылықтарды анықтаған жоқпыз ($T=-1,471$, $p=0,141$).

Осылайша, бақылау тобында да, эксперименттік топта да басқаларды қабылдау деңгейі өзгерген жоқ және орташа деңгейде қалды, бұл жас нормасына сәйкес келеді.

Әрі қарай, біз тренингтен өткеннен кейін жеткіншектердің бақылау және эксперименттік топтарындағы коммуникативті төзімділік көрсеткіштерін салыстырдық. Алынған мәліметтер 8-кестеде және 6-суретте көрсетілген.



Сурет 6 - Эксперименттік және бақылау топтары арасындағы коммуникативті төзімділік деңгейіндегі айырмашылықтар

Кесте 8. Жеткіншектердің екі тобының коммуникативті төзімділік деңгейі арасындағы айырмашылықтардың статистикалық маңыздылығын анықтау

Айнымалылар	Рангтер		U -критерий	p
	ЭТ	БТ		
Төмен деңгей	7,41	15,59	20,500	0,010
Орта деңгей	15,14	7,86	26,500	0,050
Жоғары деңгей	15,05	7,95	23,500	0,044

8-кестеде және 6-суретте келтірілген мәліметтерден коммуникативті төзімділіктің барлық үш деңгейінде маңызды айырмашылықтар анықталды: төмен ($p=0,010$), орташа ($p=0,050$) және жоғары деңгей ($p=0,044$).

Эксперименттік топта тренингтен өткеннен кейін коммуникативтік төзімділік деңгейі жоғары және орташа жеткіншектер саны өсті және коммуникативтік төзімділік деңгейі төмен жеткіншектер саны азайды.

Әрі қарай, біз коммуникативті дағдылардың табиғи түрде дамып келе жатқанын тексеру үшін тренингке дейін және одан кейінгі бақылау тобындағы коммуникативті төзімділік көрсеткіштерін салыстырдық. Алынған мәліметтер 9-кестеде келтірілген.

Кесте 9 – Бақылау тобындағы коммуникативті төзімділік деңгейіндегі маңызды айырмашылықтар (бірінші және екінші өлшеу)

Айнымалылар	рангтер		Вилкоксон критерийі	p
	1 өлшем	2 өлшем		
Төмен деңгей	5,00	6,00	-0,256	0,798
Орта деңгей	5,50	6,19	-1,471	0,141
Жоғары деңгей	6,20	5,83	-0,178	0,859

9-кестеде келтірілген мәліметтерден бақылау тобында өзгерістер болмағаны, коммуникативті төзімділіктің төмен, орта және жоғары деңгейлерінің арақатынасы өзгеріссіз қалғаны шығады.

Осылайша, эксперименттік топтағы коммуникативті толеранттылық деңгейіндегі өзгерістер жеткіншектердің коммуникативті құзыреттілікті дамыту бойынша тренингтен өтуімен байланысты.

Осылайша, эксперименттік топтың жеткіншектері коммуникативтік құзыреттілікті дамыту бойынша тренингтен өткеннен кейін келесі дағдыларға ие болды:

- әңгімелесушіні тыңдай білу;
- асығыс қорытындылардан аулақ болыңыз;
- әділ де, әділетсіз де сынға жауап беру;
- әсер ететін, қоздыратын сұрақтарға жауап беру;
- сынып оқушысының өтінішіне сыпайы түрде «жоқ» деп айта білу;
- қолдау көрсету және қабылдау қабілеті;
- байланыс жасай білу;
- басқа адамның даралығын қабылдау;
- жағымсыз сезімдерді тегістеу қабілеті;
- басқа адамдардың қателіктерін кешіре білу;
- қарым-қатынас қатысушыларына бейімделу және т. б.

Жеткіншектерде коммуникативтік дағдыларды қалыптастыру бойынша жүргізілген жұмыс жеткіншектерде коммуникативтік дағдыларды қалыптастыру бойынша мектеп психологы қызметінің тиімділігі мен нәтижелілігіне жағдай жасауға мүмкіндік берді:

Бірінші шарт – жасөспірім кезіндегі тұлғаның даму ерекшеліктерін ескеру және осы ерекшеліктерді ескере отырып, коммуникативтік дағдыларды зерттеу бойынша диагностикалық қызметті ұйымдастыру мүмкіндігі.

Екінші шарт – арнайы бағдарламалар мен технологияларды әзірлеу дағдыларын меңгеру. Бұл білім әлеуметтік-психологиялық қызметтің барлық бағыттарын толығымен жүзеге асыруға мүмкіндік береді: осы бағыттардың мазмұны студенттерге арнайы білім беруді, арнайы дағдылар мен дағдыларды қалыптастыруды, сондай-ақ таңдалған қызмет түріне құндылық қатынасты қамтиды.

Үшінші шарт - жеткіншектердің коммуникативтік дағдыларын қалыптастырудың жоғары тиімділігі мен нәтижелілігі психологтың коммуникативтік тренингтерді жүргізу білімі мен дағдыларымен қамтамасыз етіледі. Оларды коммуникативтік қызметке қарқынды қосу, әлеуметтік-психологиялық тренингтерді, іскерлік, сюжеттік және рөлдік ойындарды, пікірталастарды оқыту мен тәрбиелеудің белсенді түрлерін қолдану жеткіншектердің әлеуметтік ортаға енуін жеңілдетеді.

Осылайша, жеткіншектерде қарым-қатынас дағдыларын қалыптастыру мәселесі қазіргі қоғамда өзекті болып табылады, ол жас ұрпақтың даму деңгейіне жоғары талаптар қояды. Коммуникативті құзыреттілікті қалыптастыру бойынша әзірленген бағдарлама оң нәтиже берді, сондықтан оны мектеп психологының жұмысында қолдануға болады.

Әрі қарай біз жеткіншектердің коммуникативтік дағдыларының корреляциялық байланысын зерттедік. Алынған нәтижелер 10-11 кестелерде келтірілген.

10-кестеде коммуникативтік дағдыларын меңгеру деңгейін корреляциялық талдау, қарым-қатынасқа жауап беру реакциясы түрі, коммуникативті төзімділік және басқаларды қабылдау деректері берілген. Естеріңізге сала кетейік, коммуникативті төзімділік шкаласы керісінше, жоғары балл коммуникативті төзімділіктің төмендігін көрсетеді, ал төмен балл, керісінше, коммуникативті төзімділіктің жоғары деңгейін көрсетеді.

Кесте - 10. Коммуникативтік дағдыларды меңгеру деңгейінің, қарым-қатынастағы жауап беру түрінің, коммуникативтік төзімділіктің және басқаларды қабылдаудың өзара байланысы

Айнымалылар	Коммуникативтік дағдыларын меңгеру деңгейі
Құзыретті тип	0,195*
Агрессивті тип	-0,186*
Басқаларды қабылдау	0,194*
Коммуникативтік толеранттық деңгейі	-0,201*

Коммуникативтік дағдыларын меңгеру деңгейі келесі көрсеткіштермен 2 оң және екі теріс корреляциямен байланысты: қарым-қатынастың құзыретті түрі ($r=0,195^*$), басқаларды қабылдау ($r=0,194^*$), коммуникативтік төзімділік деңгейі ($r=-0,201^*$) және қарым-қатынастың агрессивті түрі ($r=-0,186^*$).

Кесте 11 - Басқаларды қабылдау, коммуникативті төзімділік және қарым-қатынастағы реакция түрі арасындағы байланыс

Айнымалылар	Басқаларды қабылдау	Коммуникативтік төзімділік деңгейі
Тәуелді тип	0,322**	-0,174*
Құзыретті тип	0,207*	-0,191*
Агрессивті тип	-0,381**	0,160*

Басқаларды қабылдау шкаласы қарым-қатынастағы тәуелді ($r=0,322^{**}$) және құзыретті ($r=0,207^*$) жауап реакциясы түрімен екі оң корреляциямен және қарым-қатынастағы агрессивті ($r=-0,381^{**}$) жауап реакциясы түрімен теріс корреляциямен байланысты.

Коммуникативті төзімділік деңгейі қарым-қатынастағы реакцияның үш түрімен екі теріс және бір оң корреляциямен байланысты: тәуелді тип ($r=-0,174^*$), Құзыретті тип ($r=-0,191^*$) және агрессивті тип ($r=0,160^*$).

Қорытынды. Зерттеудің анықтаушы кезеңінде біз келесі нәтижелерді алдық:

- Жеткіншектер коммуникативтік дағдылар деңгейі бойынша эксперименттік және бақылау тобына бөлінді: эксперименттік топқа коммуникативтік дағдылар деңгейі төмен және өте төмен 22 жасөспірім кірді, жеткіншектердің бақылау тобына коммуникативтік дағдылар деңгейі жоғары, орташа және төмен 24 оқушы кірді.

- Топтарды салыстыру эксперименттік топта қарым – қатынаста агрессивті және тәуелді реакция түрі, ал бақылау тобында қарым-қатынаста құзыретті және тәуелді жауап түрі жиі кездесетінін көрсетті. Сондай-ақ, эксперименттік топ басқаларды қабылдаудың төмен деңгейімен және коммуникативті төзімділіктің төмен және орташа деңгейімен сипатталады.

Эксперименттің қалыптастырушы кезеңінде эксперименттік топтың жеткіншектері тренингтен өткеннен кейін коммуникативтік дағдылары дамығаны байқалды.

Демек, зерттеуіміздің болжамы өзінің растауын тапты.

Пайдаланылған әдебиеттер тізімі

1. Выготский Л.С. Педология подростка. Психологическое и социальное развитие ребенка / Л.С. Выготский. - Санкт-Петербург : Питер, 2021. -224с. - ISBN 978-5-4461-1469-6. - URL: <https://ibooks.ru/bookshelf/>
2. Цукерман, Г.А. Виды общения в обучении /Г.А. Цукерман. – Томск: ПЕЛЕНГ, 1993. – 270 с.
3. Санькова О.А. К вопросу формирования коммуникативных умений. [Электронный ресурс] // Среднее профессиональное образование. № 10, 2011. С. 21-22. Режим доступа: <https://yandex.ru/clck/jsredir?bu=3lb367&from/> (дата обращения: 30.03.2025).
4. Нисская А.К., Савина Е.В. Общение педагогов и родителей. Анализ взглядов и предпочтений для позитивной коммуникации // Современное дошкольное образование. – 2018. – №3(85). – С. 4–11.
5. Лозован Л.Я. Формирование коммуникативных умений младших школьников. [Электронный ресурс] // Монография / Л.Я. Лозован. Ин-т содержания и методов обучения Российской акад. образования, Кузбасская гос. педагогическая акад. Москва: ИСМО РАО. Новокузнецк: КузГПА, 2010. 141 с. л., табл.; 20 см. Режим доступа: <https://search.rsl.ru/ru/record/01004879543/> (дата обращения: 30.01.2019).
6. Савина О. О., Смирнова О. М. Проявление социальной компетентности подростков при решении практических социальных задач // Теория и практика общественного развития. 2014. С. 75–81.
7. Бердибаева С.К. «Тұлға психологиясы» –Учебное пособие.-РИКСО УМО КазНУ имени аль-Фараби, 2015г., 152 бет, изд «Казак университеті», 2015 ж.
8. Елагина, Е.Н. Формирование коммуникативной компетенции подростков в образовательном процессе школы / Е.Н. Елагина // Научное сообщество студентов XXI столетия. Гуманитарные науки: сб. ст. по мат. XVII междунар. студ. науч.практ. конф. № 2(17). URL: [http://sibac.info/archive/guman/2\(17\).pdf](http://sibac.info/archive/guman/2(17).pdf) (дата обращения: 08.04.2025)
9. Булыгина, Л.Н. Формирование коммуникативной компетентности подростков в школьном обучении: автореф. дис. ... канд. пед. наук: 13.00.01 / Булыгина, Лариса Николаевна. Тюмень, 2013. 24с.
10. Андреева, Г. М. Социальная психология: учебник для высших учебных заведений / Г. М. Андреева -М. : Аспект Пресс, 2018.- 376 с
11. Леонтьев А. А. Психология общения. М.: Смысл, 1999. - 365 с.
12. Эльконин Д.Б. Избранные психологические труды [Текст] / Д.Б. Эльконин. – М.: Педагогика, 2009.

References

1. Vygotskij L.S. Pedologiya podrostka. Psihologicheskoe i socialnoe razvitie rebenka / L.S. Vygotskij. - Sankt-Peterburg : Piter, 2021. -224s. - ISBN 978-5-4461-1469-6. - URL: <https://ibooks.ru/bookshelf/>
2. Cukerman, G.A. Vidy obsheniya v obuchenii / G.A. Cukerman. – Tomsk : PELENG, 1993. – 270 s.