ГБОУ города Москвы Гимназия № 1505 «Московская городская педагогическая гимназия – лаборатория»

**Диплом**

по психологии

ученицы 10 класса «Б»

**Коммуникативная компетентность подростков в социальных сетях**

Выполнила

Ученица 10 Б класса

Савенко Богдана

Научный руководитель

Смирнова О.М.

Москва

2014

Содержание

[Введение](file:///D:\ПРОЕКТ\Итоговый%20вариант%20диплома%20Смирновой.doc#_Toc124696546)

[Глава I. Коммуникативная компетентность](file:///D:\ПРОЕКТ\Итоговый%20вариант%20диплома%20Смирновой.doc#_Toc124696547)

[Глава II.Существующие методы выявления и оценки коммуникативной компетентности](file:///D:\ПРОЕКТ\Итоговый%20вариант%20диплома%20Смирновой.doc#_Toc124696553)

[Глава III. Разработка методики оценки уровня коммуникативной компетентности младших подростков](file:///D:\ПРОЕКТ\Итоговый%20вариант%20диплома%20Смирновой.doc#_Toc124696558)

[Постановка проблемы.](file:///D:\ПРОЕКТ\Итоговый%20вариант%20диплома%20Смирновой.doc#_Toc124696559)

[Методы и методики исследования.](file:///D:\ПРОЕКТ\Итоговый%20вариант%20диплома%20Смирновой.doc#_Toc124696560)

[Результаты исследования.](file:///D:\ПРОЕКТ\Итоговый%20вариант%20диплома%20Смирновой.doc#_Toc124696561)

[Выводы.](file:///D:\ПРОЕКТ\Итоговый%20вариант%20диплома%20Смирновой.doc#_Toc124696562)

[Заключение](file:///D:\ПРОЕКТ\Итоговый%20вариант%20диплома%20Смирновой.doc#_Toc124696563)

[Список используемой литературы](file:///D:\ПРОЕКТ\Итоговый%20вариант%20диплома%20Смирновой.doc#_Toc124696564)

**Введение**

**Актуальность. .** В настоящий момент наш мир оплетен сетью, имя которой - Интернет. Он стал насущной необходимостью человека, чуть ли не наряду со сном и питанием. Постоянный обмен разного рода информацией спровоцировал появление универсального средства для опосредованного общения и других развлечений - социальных сетей. Сначала это новшество не воспринималось серьезно, оно считалось не более, чем игрушкой, от которой следует, по возможности, отучать своих чад. Так было до того момента, пока число пользователей социальных сетей не возросло до миллионов и роль их в нашей жизни не стала непомерно огромной. На данный момент посещаемость самой популярной русской социальной сети "ВКонтакте" составляет около 314,7 миллионов посетителей в месяц. По некоторым оценкам, не меньше половины учётных записей принадлежит школьникам, студентам и молодым людям в возрасте до 25 лет. Для многих детей и подростков общение в социальных сетях является неотъемлемой частью существования и представляет собой отдельный, виртуальный мир.

Однако и у него есть несколько существенных минусов: не все дети чувствуют себя комфортно в интернет среде и способны на такого вида коммуникацию. Кроме того, существует ряд серьезных проблем, с которыми также сталкивается подростковое поколение в соцсетях, таких, как кибербуллинг - подростковый виртуальное преследование. Мир меняется, и мы должны внимательно следить за этими изменениями и обращать внимания на действительно важные вещи. Появляются проблемы нового порядка и века и необходимо уделить им должное внимание. Современная школа должна отвечать общественным и государственным запросам, развивая компетентности, необходимые взрослому человеку для полной самореализации. Именно об этом говорит новый Федеральный государственный образовательный стандарт (ФГОС), формулирующий в качестве одного из метапредметных образовательных результатов, умение осуществлять грамотную коммуникацию и работу с виртуальной информацией. Именно поэтому данная работа посвящена исследованию коммуникативной коммуникации подростков в социальных сетях.

**Проблема исследования.** Социальные сети – явление неоднозначное. Они могут как обеспечивать легкую и приятную коммуникацию, общение и обмен информацией, так и могут нести серьезную угрозу.Проблем, сопряженных с общением в социальных сетях, достаточно много. Наиболее распространенная из них – отсутствие у некоторых детей коммуникативной компетентности, в частности, отождествление письменной коммуникации с устной, и, вследствие - невозможность осуществлять комфортное общение в интернет – среде. Также, нередко в интернет – среде встречается кибербуллинг – мощная виртуальная агрессия, которая может повлечь за собой чудовищные последствия, начиная от депрессии и заканчивая самоубийством ребенка, подвергшегося ей. Серьезной угрозой является множество педофилов и аферистов, которые орудуют на просторах социальных сетей. Список на этом не заканчивается, а продолжается, обрастая новыми и новыми проблемами. Подробнее о них и возможных способах их решения я расскажу непосредственно в материалах моего исследования.

**Разработанность темы**: Исследованием подросткового возраста занимались: Анн Л, Кулагина И.Ю., Мастеров Б.М., Харламенкова Н.Е., Цукерман Г.А. и др. (Анн Л.. 2004, Харламенкова Н.Е., 2004, Цукерман Г.А., Мастеров Б.М., 1995).

Общение со сверстниками является ведущей деятельностью в подростковом возрасте. (Анн Л., 2004) В связи с этим изучение коммуникативных аспектов деятельности подростка целесообразно проводить именно в процессе его общения со сверстниками.

Коммуникативная компетентность определяется, как способность устанавливать и поддерживать необходимые эффективные контакты с другими людьми.

Исследованием коммуникативной компетентности занимались: Андреева Г.М., Жуков Ю.М., Петровская Л.А., Ремшмидт Х., Сидоренко Е. В. и др. (Андреева Г.М., 2002, Жуков Ю.М., 2003, Сидоренко Е.В, 2004).

Коммуникативная компетентность делится на устную и письменную. Целью моего исследования является письменная - чтение и получение информации, написание текстов различного рода.

Существует пять уровней развития *письменной* коммуникативной компетентности. В работе рассматриваются только первые три уровня, так как дальнейшие ступени выходят за рамки возможных требований к выпускнику школы. Навыки всех предыдущих уровней распространяются и на последующие.

В работе предполагается изучение уровня развития коммуникативной компетентности младших подростков с помощью не экспериментальных психологических методов (наблюдение, тест, анализ результатов деятельности, самооценка и экспертная оценка). Проблемы применения этих методов анализируются Андреевой Г.М., Дружининым В.Н. и др. (Андреева Г.М., 2002, Дружинин В.Н., 2000).

**Объект исследования:** коммуникативная компетентность.

**Предмет исследования:** особенности письменной коммуникативной компетентности подростков, возникающие в процессе их общения в социальных сетях.

**Цель исследования**: описать (охарактеризовать) проявления письменной коммуникативной компетентности подростков при общении в социальных сетях.

Для достижения цели исследования были поставлены следующие **задачи:**

* **Описать особенности общения подростков;**
* Выявить особенности общения подростков в социальных сетях;
* Исследовать понятие коммуникативной компетентности и описать её показатели;
* Описать критерии оценки проявления письменной коммуникативной компетентности подростков;
* Подобрать и разработать методику оценки проявления письменной коммуникативной компетентности подростков;
* Провести исследование;
* Проанализировать результаты исследования.

**Гипотеза исследования**

**Из – за отсутствия невербальной стороны коммуникации при общении в социальных сетях, подростки неверно трактуют полученную информацию, часто не понимают мысль собеседника и испытывают множество проблем подобного рода**

**Развитие коммуникативной компетентности у подростков в диалогах в социальных сетях будет уступать уровню коммуникативной компетентности у подростков на письме**

**Методы исследования**

**Методики исследования**

**Теоретическая новизна**

**Практическая значимость**

**Структура работы:** Работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка литературы, состоящего из 15 научных и научно – популярных источников, и приложений. В первой главе дан теоретический обзор проявлений коммуникативной компетентности у подростков в социальных сетях. Во второй главе описывается эмпирическое исследование особенностей проявления коммуникативной компетентности подростков в социальных сетях.

**Глава I. Проявления коммуникативной компетентности у подростков в социальных сетях**

**1.1. Особенности общения подростков**

Общение со сверстниками выполняет несколько важных **функций** (Харламенкова Н.Е., 2004).

- Взаимная передача опыта взросления (обеспечивает процесс формирования половой идентичности).

- Освобождение от внутреннего напряжения (оно может быть вызвано гормональными или социально-психологическими факторами).

- Освобождение от родительской опеки.

- Развитие инициативы и ответственности.

**Преимущества и недостатки общения в социальных сетях**

|  |  |
| --- | --- |
| Возможность множественной самопрезентации | 1. Возможность попасть на обман, общение не с реальным человеком, а его образом. 2. Закрытость невербальной информации о реципиенте (собеседнике). |
| Возможность общения с удаленным собеседником/расширение возможностей поиска людей.  Добровольность и желательность контактов. | 1. Неточность коммуникаций (например, самостоятельное достраивание образа собеседника, приписывание ему каких либо качеств). 2. Возможность снижения опыта реальной коммуникации. 3. Намеренный и непреднамеренный обман. 4. Установление контакта с маньяком или другим злоумышленником. 5. Возможность быть подверженным кибербулингу |
| 1. Возможность экспериментирования с собственной идентичностью через разнообразие своих ‘масок’ 2. . Возможность экспериментирования с собственной идентичностью в Сети можно оценивать с точки зрения расширяющихся перспектив самопознания, а можно — с позиций «ухода» от реального социального взаимодействия. Подростковый возраст, по мнению многих психологов (в частности Эрика Эриксона), является основным периодом становления личностной идентичности. | 1. Риск формирования множественной идентичности 2. Потеря идентичности вплоть до психических заболеваний. |
| Предоставление рабочего пространства. Поиск и обмен информации | 1. Общение в сети – это не «закрытый клуб». Это общение «на глазах» многомиллионной аудитории. 2. Кибермошенничество. 3. Хищение конфиденциальных данных, незаконное их использование (номера банковских счетов, паспортные данные, коды, пароли и др.), с целью причинить материальный и финансовый ущерб. 4. Информацию о себе из социальных сетей полностью удалить невозможно, а при приёме на работу всё чаще изучают весь опыт общения кандидата на должность в социальных сетях. 5. Риск приобретения товара низкого качества, различные поделки, контрафактная и фальсифицированная продукция, потеря денежных средств без приобретения товара или услуги. 6. Формирование интернет-зависимости, потеря связи с реальностью. 7. Низкое качество информации в социальных сетях, как показывают исследования, ведёт к интеллектуальной деградации. 8. Намеренные и ненамеренные оскорбления. Есть опасность переноса агрессии в виртуальном пространстве в реальное общение. 9. Распространение вашей личной информации в сети. |
| Возможность творческой самореализации, творческой пробы. | 1. Риск нарушения авторских прав. 2. Возможность забыть о том, что творчество не подразумевает вседозволенности. Иллюзия безнаказанность – это всего лишь иллюзия |
| Возможность сохранения анонимности личности при общении в социальных сетях.  Анонимность общения и многообразность, свобода действий и раскрепощенность | 1. Ощущение анонимности общения ложное. Твое общение проходит в пространстве, где к тебе может заглянуть любой его участник (а их миллионы). 2. Надёжных защит пока не разработано. |

**1.2. Понятие коммуникативной компетентности**

**Коммуникативная компетентность** - *способность устанавливать и поддерживать необходимые эффективные контакты с другими людьми*, (Психологический лексикон. Словарь, 2005)

**Коммуникация** – это смысловой аспект социального взаимодействия, процесс обмена информацией. (Андреева Г.М., 2002)

Более развернуто **коммуникативная компетентность** определяется, как *способность ставить и решать определенные типы коммуникативных задач: определять цели коммуникации, оценивать ситуацию, учитывать намерения и способы коммуникации партнера (партнеров), выбирать адекватные стратегии коммуникации, оценивать успешность коммуникации, быть готовым к осмысленному изменению собственного вербального и невербального поведения*. (Иванов Д.А., Иванова Л.Ф., Загвоздкин В.К., Каспржак А.Г, 2001)

**Условия формирования коммуникативной компетентности**

-владение языком/языками,

-опыт успешных коммуникативных действий,

-развитие рефлексии (умение анализировать ситуацию и деятельность в ситуации, основания собственных действий и действий партнеров).

Коммуникативная компетентность **проявляется и развивается** в процессе деятельности человека, в его поведении. (Д. Равен). Рон Джонсон утверждает, что поведение зависит от: навыков и способностей, мотивации, ситуации в которых находятся люди.

Компоненты компетентности будут развиваться и проявляться только в процессе выполнения интересной для человека деятельности. Их нельзя вычленить и оценивать отдельно от мотивации. Мотивация является основной частью компетентности.

На поведение сильно влияет восприятие человеком ситуации, в которой он оказался, понимание им стиля работы в данной организации и ожидание определенных реакций со стороны других людей. Компоненты компетентности могут оцениваться только в отношении значимых для индивида задач. Люди способны проявить все свои компетентности только тогда, когда воспринимают ситуацию, в которой они находятся, как подходящую для занятия интересной для них деятельностью.

### Структура коммуникативной компетентности

Коммуникативную компетентность принято структурировать, выделяя ее виды (устная и письменная) и уровни развития.

Коммуникативная компетентность, согласно психолого-педагогическим исследованиям, включает следующие компоненты (Алифанова Е.М., 2001):

1) эмоциональный (подразумевает эмоциональную отзывчивость, эмпатию, чувствительность к другому, способность к сопереживанию и состраданию, внимание к действиям партнеров);

2) когнитивный (связан с познанием другого человека, включает способность предвидеть поведение другого человека, эффективно решать различные проблемы, возникающие между людьми);

3) поведенческий (отражает способность к сотрудничеству, совместной деятельности, инициативность, адекватность в общении, организаторские способности и т.п.).

Кратко можно сформулировать, что коммуникативная компетентность формируется из следующих **составляющих**:

1. коммуникативная способность

2. коммуникативное знание

3. коммуникативные умения и навыки, адекватные коммуникативным задачам и достаточные для их решения.

Можно также рассмотреть **языковой аспект** коммуникативной компетентности, выделив следующие компоненты:

**Лингвистический компонент** включает лексические, грамматические, фонологические знания и умения, независимо от социолингвистической ценности и прагматических функций их реализации.

**Социолингвистический компонент** оказывает существенное влияние на общение между представителями разных культур. Определяется социокультурными условиями использования языка.

**Прагматический компонент**- умение строить грамотно различные высказывания с учетом специфики жанра, ситуации, тематики.

Как и всякое действие, коммуникативный акт включает в себя анализ и оценку ситуации, формирование цели и состава действия, реализацию плана или его коррекцию, оценку эффективности.

1. Самоопределение в коммуникативной ситуации (мотивационный блок).
2. Анализ намерений партнеров и способов коммуникации.
3. Выстраивание собственной стратегии (проекционный блок).
4. Реализация коммуникации.
5. Корректировка процесса коммуникации.
6. Оценка успешности достижения желаемых результатов (рефлексия).

По способам осуществления коммуникативная компетентность делится на устную и письменную (Иванов Д.А., Иванова Л.Ф., Загвоздкин В.К., Каспржак А.Г. 2001). Мое исследование посвящено письменной коммуникативной компетентности подростков – поэтому, в дальнейших его материалах я буду уделять внимание именно ей. Письменная коммуникативная компетентность делится на: чтение и получение информации, написание текстов различного рода. Также, она делится на вербальную (общение с помощью знаков) и невербальную (общение любыми иными средствами, в том числе, визуально распознаваемыми)

Существует **пять уровней развития** *письменной* коммуникативной компетентности (Ключевые компетенции, 2000).

**Содержание уровней развития коммуникативной компетентности**.

**Первый уровень развития коммуникативной компетентности** предполагает умение получать информацию из текста относительно простых предметов, понимать прочитанное и оценивать его адекватно ситуации.

**На втором уровне развития коммуникативной компетентности** человек способен обобщать прочитанный материал и создавать собственные тексты, используя разные стили.

Первые два уровня являются фундаментом, т.е. подразумевается, что все, описанное в них, на дальнейших ступенях сохраняется.

**Третий уровень развития коммуникативной компетентности** предполагает владение грамотной выразительной речью,использование различных техник привлечения внимания читателя. Этот уровень характеризуется презентационными умениями и навыками, готовностью и стремлением к самоанализу, изучению взаимоотношений между людьми.

Третий уровень развития коммуникативной компетенции соответствует требованиям профессиональной коммуникации и формируется в большей степени при профессиональном обучении и саморазвитии (Иванов Д.А., Иванова Л.Ф., Загвоздкин В.К., Каспржак А.Г, 2001).

**Критерии оценки уровней развития письменной коммуникативной компетентности**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **I уровень** | **II уровень** | **III уровень** |
| **Стиль** | | |
| 1.Преобладание бытового стиля | 1. Невыдержанный  2. Адекватное применение терминов (не обязательно «привязанных» к стилю) | 1. Единый стиль выдерживается на протяжении всего текста или изменение стиля обосновывается  2. Применение терминов, подтверждающих стиль |
| **Структура** | | |
| 1. Нет четкой структуры, невозможно выделить структурные части | 1. Есть три основные части (вступление, основная часть, заключение) 2. Текст разбит на абзацы 3. Наличие слов-связок | 1. Четкая 2. Текст разбит на разделы и подразделы 3. Используются вводные конструкции 4. Наличие предложений-связок |
| **Целевые установки** | | |
| 1. Не соблюдается соответствие текста, теме (цели) | 1. Соответствие текста теме | 1. Соответствие текста теме и цели |
| **Логичность** | | |
| 1. Нарушена логика | 1. Логичность изложения | 1. Наличие обобщений в виде выводов, моральных и теоретических суждений |
| **Грамотность** | | |
| 1. Умение писать | 1. Наличие ошибок, допустимых для данного возраста | 1. Отсутствие или минимальное количество ошибок:  - пунктуационных  - орфографических  - лексических  - стилистических |
| **Изображения** | | |
| 1. Картинки, иллюстрации или их отсутствие | 1. Наличие изображений-пояснений (картинки, таблицы) | 1. Символические изображения |
| **Объем** | | |
| 1. Менее 100 слов | 1. Около 150 слов | 1. Больше 150 слов |

**Таблица 1. Уровни письменной коммуникативной компетентности и соответствующие им умения.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Вид компетентности**. | **Уровни (содержание умений)** | | |
| **I** | **II** | **III** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Чтение и получение информации** | а) узнать, что необходимо читать на данную тему;  б) определять основную идею в относительно простых текстах;  в) извлекать основную идею из разного рода изображений - рисунков, диаграмм, графиков, схем;  г) пользоваться справочником и словарем;  д) прибегать к посторонней помощи в случае сомнения. | а) использовать различные источники для получения необходимой информации, находить и сопоставлять факты;  б) бегло просматривать материал и определить основную идею относительно простого текста - отчетов, учебников, статей;  в) извлекать из подобных текстов необходимую информацию при беглом просмотре;  г) определять намерения автора;  д) определять логические связки, основные идеи текста или изображений разного рода;  е) обобщать полученную информацию. | а) бегло просматривать объемные материалы, ознакомиться с другими подходами и идеями;  б) использовать дополнительную литературу для понимания причинно-следственных связей, текстов или изображений;  в) сравнивать подходы, признавать мнения, различать предубеждения;  в) синтезировать информацию, давать собственную интерпретацию предмета. |
| **Написание текстов различного рода** | а) использовать различные письменные формы предоставления информации (деловые письма, краткие отчеты);  б) использовать изображения для пояснения мысли;  в) отбирать подходящую информацию;  г) обеспечивать разборчивость текста;  д) при выражении мысли использовать доказательства;  е) соблюдать правильную форму. | а) использовать различные письменные формы предоставления информации (документы объемом более трех страниц, с использованием разного рода изображений;  б) структурировать материал;  в)использовать разные стили письма для разных целей;  в) ясно и корректно выражать свою мысль, используя доказательства, соблюдая правила правописания и пунктуации | а) выбирать и использовать форму и стиль письма соответственно комплексному предмету;  б) избирать стиль письма, соответствующий степени формальности документа, читателю;  в) организовать материал, разбив текст на разделы и подразделы;  г) логически упорядочить текст  д) соблюдать грамматическую корректность текста. |

**Глава II. Эмпирическое исследование особенностей проявления коммуникативной компетентности подростков в социальных сетях**

### 

### Постановка проблемы.

Критический анализ теоретической и методической литературы показал, что существующие методы оценки коммуникативной компетентности не учитывают психологические особенности младших подростков, дают неточный или неполный результат. Методический комплекс должен сочетать наблюдение с последующей экспертной оценкой уровня коммуникативной компетентности, рейтинговую оценку и самооценку. Исследование коммуникативной компетентности младших подростков необходимо проводить в условиях значимой для подростков деятельности (общения со сверстниками).

Пилотажное исследование выявило неудовлетворительный характер представленных в литературе критериев оценки коммуникативной компетентности. Поэтому следует подчеркнуть важность доработки критериев устной и письменной коммуникативной компетентности. Мы предполагаем, что уже на ранних этапах подросткового возраста существует дифференцировка в уровнях компонентов коммуникативной компетентности у учащихся, объясняющаяся особенностями образовательного процесса в начальной и средней школе. Таким образом, необходим комплексный подход при оценке коммуникативной компетентности.

**Цель:** Разработка методики оценки уровня коммуникативной компетентности младших подростков.

**Задачи:**

* 1. разработать методику оценки коммуникативной компетентности младших подростков;
  2. провести исследование коммуникативной компетентности с помощью разработанного метода;
  3. обработать и проанализировать полученные результаты.

**Предмет исследования:** Коммуникативная компетентность подростков и методы её изучения.

**Объект исследования:** подростки 10-12 лет.

**Исследовательская база: ГБОУ гимназия №1505 города Москвы**

**Выборка исследования:** В исследовании приняли участие учащихся 7-8-х классов ( % девочки и % мальчиков).

**Гипотеза:** Разработанная методика позволяет дифференцировать уровни компонентов коммуникативной компетентности у младших подростков, что проявляется: в письменной компетентности в преобладании навыков создания собственных текстов над анализом учебных, в устной компетентности – в преимущественном развитии умений обсуждения по сравнению с презентацией и дискуссией.

### Методы и процедура исследования.

**Список литературы**

# Литература

1. Алифанова Е.М. Формирование коммуникативной компетенции детей дошкольного и младшего школьного возраста средствами театрализованных игр. Дисс. канд. пед. наук. – Волгоград, 2001

2. Андреева Г.М. Социальная психология. М.: Аспект-пресс, 2002.

3. Анн Л. Психологический тренинг с подростками. С-Пб.: “Питер”, 2004.

4. Дружинин В.Н. Экспериментальная психология. С-Пб.: «Питер». 2000.

5.Дубровина И.В. Формирование личности в переходный от подросткового к юношескому период.// Под ред. И.В.Дубровиной. М.: Педагогика, 1987.

6. Жуков Ю.М. Коммуникативный тренинг. М.: Гардарики, 2004.

7. Иванов Д.А., Иванова Л.Ф., Загвоздкин В.К., Каспржак А.Г. и др. Компетентностный подход как новое качество образования. М., 2001.

8. Ключевые компетенции 2000. Программа. Уровни 1,2,3,4, 5. Key skills L87 0005 (OCR. RECOGNISING ACHIEVMENT. Oxford Cambridge and RSA Examinations).

9. Компетентностный подход как новое качество образования. М.: Институт новых технологий. 2003.

10. Малкина-Пых И.Г. Возрастные кризисы. Справочник практического психолога. М.: Эксмо, 2004.

11. Психологический лексикон. Энциклопедический словарь. Социальная психология. М.-СПб. 2005.

12. Ремшмидт Х. Подростковый и юношеский возраст. Проблемы становления личности. М., 1994.

13. Сидоренко Е.В. Тренинг Коммуникативной компетентности. М., 2004.

14. Харламенкова Н.Е. Самоутверждение подростка. М.: Изд-во “ИП РАН”, 2004.

15. Приложение к письму Ключевые компетентности как результат образования.