

Влияние уровня развития коммуникативных умений студентов на выбор коммуникативного ответа в ситуациях психологического давления в Интернет-среде

Научный руководитель – Погожина Ирина Николаевна

Рекун Ольга Сергеевна

Студент (специалист)

Московский государственный университет имени М.В.Ломоносова, Факультет психологии, Кафедра психологии образования и педагогики, Москва, Россия

E-mail: orekuna@gmail.com

Конфликтные ситуации возникают в результате столкновения противоположно направленных целей и мнений собеседников в отношении какой-либо проблемы. Такие проблемные ситуации в Интернет-среде можно отнести к ситуациям неопределенности [2], которые обладают характеристиками онлайн-взаимодействия: дистанционностью, отсутствием непосредственных невербальных и эмоциональных проявлений собеседника [6]. В данных условиях от участников конфликта требуется выбор способа его разрешения, который регулируется индивидуально-психологической системой человека [2]. Это может быть деструктивный способ (психологическое давление) или содержательный – обсуждение проблемной ситуации [4]. Последний включает в себя группу коммуникативных умений, состоящих из выбора коммуникативных ответов, помогающих лучше понять собеседника (выслушать эмпатически, активно, пассивно) и выразить свои мысли и чувства социально приемлемым способом (высказаться с помощью «Я-высказываний», сказать «нет») [5;7]. Мы предположили, что изменение когнитивного компонента (знаний о составе и структуре коммуникативных умений) в результате планомерного поэтапного обучения может привести пользователей к переходу с уровня психологического давления на содержательный и повысить позитивный окрас онлайн-текстов пользователей, а также изменить ситуативное эмоциональное состояние студентов, которое в последствии сможет оказать влияние на выбор коммуникативного ответа.

Целью данного исследования является изучение направленности выбираемых студентами коммуникативных действий (психологическое давление/ содержательный коммуникативный ответ) и тональности коммуникативных ответов (отрицательная/положительная) в результате целенаправленного изменения когнитивного компонента (знаний о составе и структуре группы коммуникативных умений) системы принятия решений в ситуациях психологического давления в Интернет-среде.

В исследовании приняли участие студенты вузов ($N = 20$, средний возраст $M = 21,6$; $SD = 1,45$), которые были разделены на контрольную ($n_1 = 10$) и экспериментальную ($n_2 = 10$) группы. Для оценки изучаемых переменных использовались следующие диагностические методы: тест коммуникативных умений Л.Михельсона (адаптация Ю.З.Гильбуха) [1]; Шкала дифференциальных эмоций К.Изарда в адаптации А.Б. Леоновой [3]; «Чат-бот диагностики коммуникативных умений противодействия психологическому давлению» [5]; сентимент-анализ тональности ответов с помощью текстовой библиотеки TextBlob [9].

Статистический анализ данных показал, что в результате деятельностного тренинга по разработанной авторами образовательной программе у студентов изменился уровень коммуникативных умений (Т-критерий Уилкоксона = 2,103, $p = 0,035$), а также направленность выбора коммуникативных действий в ответ на психологическое давление в Интернет-среде (Т-критерий Уилкоксона = 2,060, $p = 0,039$) и тональность ответов (Т-критерий Уилкоксона = 2,234, $p = 0,014$). В результате сравнения ситуативного эмоционального состояния до и после обучения значимых различий выявлено не было.

Полученные результаты позволяют сделать вывод о том, что существует когнитивная регуляция направленности выбора коммуникативных действий в ответ на психологическое давление в Интернет-среде (психологическое давление/ содержательный коммуникативный ответ). То есть знания о коммуникативных умениях позволили студентам переводить ситуации психологического давления на уровень содержательного обсуждения и выбирать коммуникативные действия, отличающиеся более позитивным окрасом. Отсутствие изменения ситуативного эмоционального состояния свидетельствует о том, что выбор коммуникативного ответа на ПД при онлайн-коммуникации в большей степени регулируется когнитивным компонентом, чем текущим эмоциональным состоянием человека.

Источники и литература

- 1) Гильбух Ю.З. Тест-опросник коммуникативных умений: для подростков и старшеклассников / ред. Ю.З. Гильбух. – Киев: Научно-практический центр Перспектива, 1995
- 2) Корнилова Т. В. Интеллектуально-личностный потенциал человека в условиях неопределенности и риска / Т. В. Корнилова. - Санкт-Петербург: Нестор-История, 2016. - 343 с.
- 3) Леонова А.Б., Капица М.С. Методы субъективной оценки функциональных состояний человека // Практикум по инженерной психологии и эргономике / Под ред. Ю.К. Стрелкова. М.: Академия, 2003. С. 136–167.
- 4) Подольский А.И., Погожина И.Н. Анализ феномена психологического давления во внутрисемейных отношениях как основа типологии семейных конфликтов // Образование личности. 2014. №4. С. 123–129.
- 5) Погожина И.Н., Рекун О.С. Чат-бот как инструмент оценки способности студентов противодействовать психологическому давлению при онлайн-коммуникации // Мир психологии. 2023. № 3 (114). С. 129-140.
- 6) Розенберг М. Язык жизни. Ненасильственное общение. Пер. с англ. А. Максимова. – М.: София, 2018. – 272 с.
- 7) Солдатова Г.У., Ярмина А.Н. Кибербуллинг: особенности, ролевая структура, детско-родительские отношения и стратегии совладания. // Национальный психологический журнал. 2019. № 3(35). С. 17-31.
- 8) Gooden C., Kearns J. The Importance of Communication Skills in Young Children. Research Brief. Summer 2013 //Human Development Institute. – 2013.
- 9) Smetanin S. The Applications of Sentiment Analysis for Russian Language Texts: Current Challenges and Future Perspectives. IEEE Access. – 2020. – Vol. 8. pp. 110693–110719.