

Секция «Социальная психология: группа, общение, личность»

**Формы и виды обратной связи у студентов с различной степенью
внутриличностной напряженности в ситуациях конфликтного взаимодействия**

Попова Юлия Александровна

Студент (бакалавр)

Южный федеральный университет, Академия психологии и педагогики, Ростов-на-Дону,
Россия

E-mail: julie_1994_14@mail.ru

Изучение обратной связи в общении приобретает все большее значение в социальной психологии в качестве предмета исследования. Под обратной связью, вслед за Погольшей В.М., мы будем понимать вербальные и невербальные сообщения, которые человек намеренно или ненамеренно посылает в ответ на сообщения другого [2]. Многие исследователи, такие как Петровская Л.А., 1982г. [3], Соловьева О.В. [4], 1984г., Вакуленко Ю.В., 1989г. [1], и др. выявили взаимосвязь различных форм и видов обратной связи и результата общения. Также известно, что внутриличностная напряженность и восприятие степени конфликтности ситуаций взаимодействия связано с эффективностью межличностного общения. Однако, данная область еще недостаточно изучена.

Поэтому целью нашей работы является изучение форм и видов обратной связи у студентов с различной степенью внутриличностной напряженности в ситуациях конфликтного взаимодействия.

Предмет исследования: формы и виды обратной связи, степень внутриличностной напряженности в конфликтной ситуации и восприятие степени конфликтности ситуации межличностного взаимодействия.

В качестве гипотезы исследования выступает предположение о том, что лица с различным восприятием степени конфликтности ситуации и различной степенью напряженности в этих ситуациях могут использовать различные формы и виды обратной связи.

Для достижения цели и проверки гипотезы были поставлены следующие задачи:

- 1) выявить виды и формы используемой обратной связи;
- 2) определить восприятие степени конфликтности ситуаций межличностного взаимодействия;
- 3) определить степень внутриличностной напряженности в ситуациях с различной степенью конфликтности;
- 4) выявить различия в подаче форм и видов обратной связи у лиц с различной степенью внутриличностной напряженности в ситуациях с различной степенью конфликтности.

Исследование было проведено с использованием созданной нами анкеты, направленной на выявление видов и форм подачи обратной связи, а также позволяющей оценить степень внутриличностной напряженности и степень восприятия конфликтности данных ситуаций.

В разработанной нами анкете представлены 12 ситуаций предконфликтного взаимодействия. Основное содержание которых составлено в обвинительной форме, в форме Ты-высказываний. Испытуемым предлагалось ответить на предъявляемые обвинения в данных ситуациях (выступив в одной из сторон ситуации), написав не менее трех предложений, а также оценить степень внутриличностной напряженности в каждой ситуации и степень конфликтности каждой ситуации по шкале от 1 до 10.

Первичная обработка результатов нашей анкеты проводилась при помощи контент-анализа. Нами были выделены следующие диагностические критерии: Я-высказывания и Ты-высказывания; наличие выражения чувств; модальность обратной связи: положительная, отрицательная; принятие ответственности на себя или перекладывание ее на других; стратегии поведения в конфликтных ситуациях: избегание, приспособление, соперничество, компромисс, сотрудничество.

В исследовании приняли участие 34 студента из Ростовских ВУЗов в возрасте от 19 до 23 лет, среди них 17 представителей женского пола, 17- мужского.

Также наша анкета позволила выявить показатели внутриличностной конфликтности и напряженности по каждой ситуации. Большинство ситуаций предконфликтного взаимодействия имеют средние показатели напряженности и конфликтности больше 5. Это говорит о том, что почти все ситуации способствовали выявлению различных форм и видов подачи обратной связи в условиях предконфликтного взаимодействия.

Результаты исследования, представленные в рисунке 1, показывают, какие формы и виды обратной связи используют студенты с низкой степенью внутриличностной напряженности и низкой степенью восприятия конфликтности ситуаций и респонденты с высокой степенью внутриличностной напряженности и высокой степенью восприятия конфликтности ситуаций.

Были сделаны следующие выводы.

1) Испытуемые с высокой напряженностью в конфликтных ситуациях, воспринимающие ситуацию как высоко конфликтную чаще, чем респонденты с низкой напряженностью в конфликтных ситуациях и с низкой степенью восприятия ситуаций, как конфликтных используют форму обратной связи «Я-высказывания». Испытуемые, с низкой степенью напряженности и оценивающие ситуации как низко конфликтные чаще, чем респонденты с высокими показателями употребляют форму «Ты-высказывания».

2) Также, подача положительной обратной связи более характерна для испытуемых с высокой напряженностью в конфликтных ситуациях и воспринимающих ситуацию как высоко конфликтную, а подача отрицательной обратной связи в большей степени наблюдается у респондентов с низкой напряженностью и оценивающих ситуации как низко конфликтные.

3) Что касается принятия ответственности на себя или перекладывание ее на других, то здесь показатели средних значений почти равны, но наблюдается та же самая зависимость: респонденты с низким уровнем напряженности, воспринимающие ситуации как низко конфликтные в большинстве ситуаций принимают ответственность на себя, а респонденты с высокими показателями больше перекладывают ее на других.

4) Говоря о стратегиях поведения, можно сказать, что лица с высоким уровнем напряженности, воспринимающие ситуации как высоко конфликтные применяют стратегию «приспособления», а испытуемые с низким уровнем напряженности, оценивающие ситуации как низко конфликтные - стратегию «соперничества». Эти данные были подтверждены статистическим анализом по U-критерию Манна — Уитни. Он показал значимые различия использования стратегии «приспособления» ($Z=-2,13$ при $p\text{-level}=0,03$), а также стратегии «соперничества» ($Z=2,36$ при $p\text{-level}=0,02$) у лиц с различным уровнем напряженности и по-разному оценивающих степень конфликтности ситуаций.

Таким образом, проведенное пилотажное исследование позволило уточнить соотношение показателей «напряженности» и «конфликтности» при выборе респондентами форм

и видов обратной связи в используемой нами анкете. Кроме, того полученные выводы о различии видов и форм подачи обратной связи требуют дальнейшего изучения на более расширенной выборке респондентов.

Источники и литература

- 1) Вакуленко Ю.В. Принятие обратной связи как переживание. Дипломная работа.- М.: МГУ, 1989.
- 2) В.Н. Куницина, Н.В. Казаринова, В.М. Погольша Межличностное общение. Учебник для вузов. – СПб.: Питер, 2002.
- 3) Петровская Л.А. Теоретические и методические проблемы социально психологического тренинга. - М.: Изд-во Моск. ун-та, 1982.
- 4) Соловьева О.В. Обратная связь в межличностном общении. М.: Изд-во Моск. ун-та, 1992.

Иллюстрации

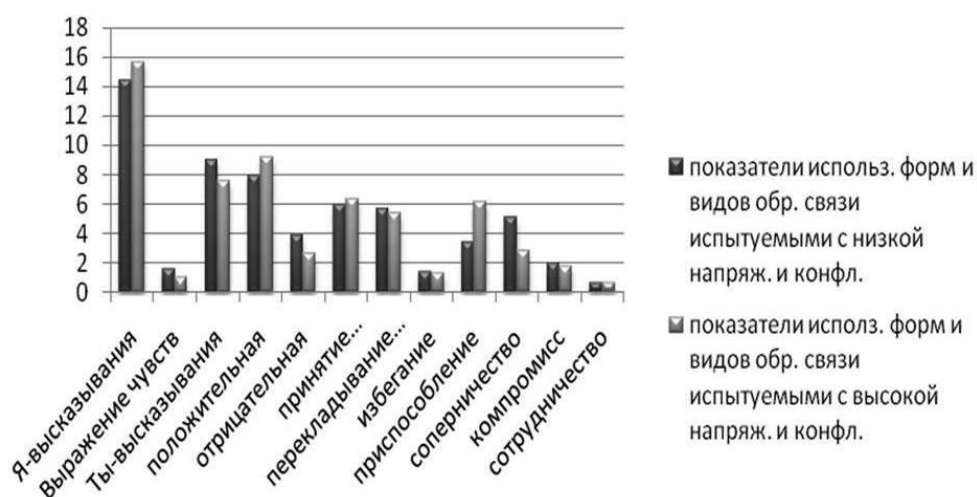


Рис. 1. Показатели использования форм и видов обратной связи респондентами с различной степенью напряженности и конфликтности.