

УДК 159.9.07

**В. И. Долгова, П. В. Огнивова, А. Н. Богачев,
Г. Ю. Гольева, О. А. Кондратьева, П. Л. Леонов**

Южно-Уральский государственный гуманитарно-педагогический университет, Челябинск, Россия

ФОРМИРОВАНИЕ КОММУНИКАТИВНЫХ УМЕНИЙ ПОДРОСТКОВ С НИЗКИМ УРОВНЕМ ЭМПАТИИ

Аннотация. Коммуникативные умения включаются в структуру эффективного общения и отражают уровень владения человеком средствами коммуникации. Однако ни сам процесс формирования коммуникативных умений, ни потенциальные ресурсы повышения его успешности системно не организованы, что усугубляется неизбежным снижением уровня эмпатии нового «цифрового» поколения. В исследовании, представленном этой статьей, использованы теоретические (анализ, обобщение, моделирование, целеполагание) и эмпирические (констатирующий и формирующий эксперименты, тестирование) методы; методы количественной обработки данных (Т-критерий Вилкоксона, коэффициент ранговой корреляции rs Спирмена); психодиагностические методики («Коммуникативные и организаторские склонности» (КОС) В.В. Синявский, В.А. Федорошин; «Тест коммуникативных умений» Л. Михельсон, в адаптации Ю.З. Гильбух; «Диагностика уровня эмпатии» В.В. Бойко. Реализованная целевая программа способствует развитию коммуникативных умений подростков с низким уровнем эмпатии, посредством развития эмоционального интеллекта подростков, узнавания эмоций и их выражения, распознавания чувств собеседника и понимания его мыслей; развития осознанности восприятия невербальных и вербальных средств общения и умения использовать их; формирования представлений подростков о возможности проявления негативных эмоций в общении, овладения умением выражать отрицательные чувства.

Ключевые слова: подростки, эмпатия, коммуникативные склонности, организаторские склонности, коммуникативные умения.

Введение. Современному подростку сложно быть эмпатичным в условиях компьютеризированного общества, уменьшение контактов вне онлайн жизни возвращает холодность в реальном общении, неумение и нежелание понимать другого, ложное представление об эмоциях, что в конечном итоге приводит к изоляции и одиночеству. Поэтому с социальной точки зрения развитие эмпатии будущих активных участников общественной жизни является актуальной проблемой психологической науки [1-3]. К тому же, наиболее сензитивным для формирования умений сопереживания оказывается именно подростковый период [4]. В психолого-педагогической литературе широко освещен вопрос формирования либо только коммуникативных умений [5-7], либо эмпатии [8-10]. В этой работе обсуждаются представления об уровне коммуникативных умений как следствия низкого уровня эмпатии.

Известно, что коммуникация является не только обменом информацией, она также представляет собой акт общения и социального взаимодействия, содержащий определенный смысл, построение межличностных отношений [11]. Отличием является то, что общение относится к психологическим явлениям, а коммуникация представляет собой форму взаимодействия, говоря о которой нужно конкретизировать область ее применения (психическая, информационная, организационно-экономическая). Одной из важных составляющих процесса общения являются коммуникативные умения, которые, в свою очередь, создают условия успешных взаимоотношений с людьми, характеризующихся гармоничностью и бесконфликтностью.

До настоящего времени исследователи не пришли к единому мнению в отношении точного определения эмпатии [12,13], но многие представления ученых сводятся к тому, что эмпатия

является перцептивной стороной общения (коммуникативной компетентностью), так как в процессе взаимодействия индивид получает с помощью чувственного познания информацию о собеседнике [14,15]. Впоследствии эти сведения последовательно обрабатываются компонентами эмпатии: когнитивным (осознание состояния другого), эмоциональным (принятие чувств другого), действенным (понимание решения о необходимых действиях). Низкий уровень эмпатии, как следствие, отсутствие коммуникативной компетентности, не позволяет человеку эффективно взаимодействовать с окружающими, строить отношения, устанавливать контакты. Поэтому эмпатию необходимо научиться использовать, раскрыть рациональный, эмоциональный и интуитивный каналы, сформировать правильные установки, развить проникающую способность и умение идентифицировать себя с другими.

Подростки, обладающие низким уровнем эмпатии, зачастую имеют проблемы с установлением контактов с окружающими, они испытывают негативные эмоции в большой группе людей, чувствуют себя в ней некомфортно. Из-за низкого уровня эмпатии подростки не понимают причины поступков других людей и их эмоциональное состояние в той или иной ситуации. Работать в коллективе для них чуждо, уединение является предпочтительней. Некоторая отстраненность таких подростков от коллектива довольно часто не принимается в социуме, поэтому окружающие попросту их игнорируют. Вследствие всех перечисленных препятствий подростку с низким уровнем эмпатии трудно развивать свои коммуникативные умения.

Методика. Экспериментальная работа, представленная в статье, осуществлялась в три этапа: подготовительный (обобщение различных источников информации, научных данных, определение теоретических основ исследования, подбор методов и методик исследования), опытно-экспериментальный (констатирующий и формирующий эксперимент, разработка и реализация программы), аналитический (анализ и интерпретация результатов повторной диагностики, формулирование выводов исследования) [16-18].

Были использованы три методики: «Коммуникативные и организаторские склонности» (КОС) В.В. Синявский, В. А. Федорошин, «Тест коммуникативных умений» Л. Михельсон, в адаптации Ю.З. Гильбух, «Диагностика уровня эмпатии» В.В. Бойко; применены парный критерий Т-Вилкоксона, коэффициент ранговой корреляции r_s , Спирмена.

Удалось выявить значимую корреляционную связь между коммуникативными умениями и эмпатией: $r_{с\text{эмп}} = 0,76$. Корреляция имеет положительную направленность, то есть при увеличении показателей эмпатии пропорционально увеличиваются показатели коммуникативных умений. Таким образом, первое положение гипотезы о том, что уровень коммуникативных умений взаимосвязан с уровнем эмпатии, подтвердилось.

По методике В.В. Синявского, В.А. Федорошина низким уровнем коммуникативной компетентности обладают 42% испытуемых, уровнем ниже среднего – 4%, средний уровень выявлен у 24%, высокий уровень – у 15%, и очень высокий уровень тоже у 15%.

По методике Л. Михельсона в адаптации Ю.З. Гильбух зависимым типом общения обладали 42% испытуемых, компетентный тип выявлен у 46%, агрессивный тип – у 12%.

По методике В.В. Бойко низкий уровень эмпатии выявлен у 38% человек, заниженный уровень – у 4%, средний уровень – у 46%, высокий уровень эмпатии – у 12%.

В основу реализованной программы легли апробированные тренинговые технологии развития коммуникативных умений подростков. Длительность программы составляла 8 занятий по 60 минут (2 раза в неделю).

Цель программы – формирование коммуникативных умений подростков с низким уровнем эмпатии, стимулирование социального развития и личностного роста.

Структура занятия: Приветствие (5 минут). Цель – создать положительную установку на работу, раскрыть тему занятия. Разминка (5 минут). Цель – подготовить участников к дальнейшей деятельности, привести их в нужное эмоциональное состояние, стимулировать активность в группе и погружение в тему занятия. Основное содержание (40 минут). Цель – с помощью различных тренинговых упражнений и игр формировать коммуникативные умения участников. Рефлексия (9 минут). Цель – осознание участниками полезности проведенного занятия и своего эмоционального состояния, возможность вспомнить изученное, определить его новизну для себя и

возможности применения в своей реальной жизни. Прощание (1 минута). Цель – смысловое завершение и закрепление положительного впечатления о занятии.

Результаты. После реализации программы формирования коммуникативных умений у подростков с низким уровнем эмпатии была проведена повторная диагностика по тем же самым методикам.

Результаты исследования уровня коммуникативных умений подростков до и после реализации программы по методике «Коммуникативные и организаторские склонности» (КОС) В.В. Синявского, В.А. Федорошина представлены на рисунке 1.

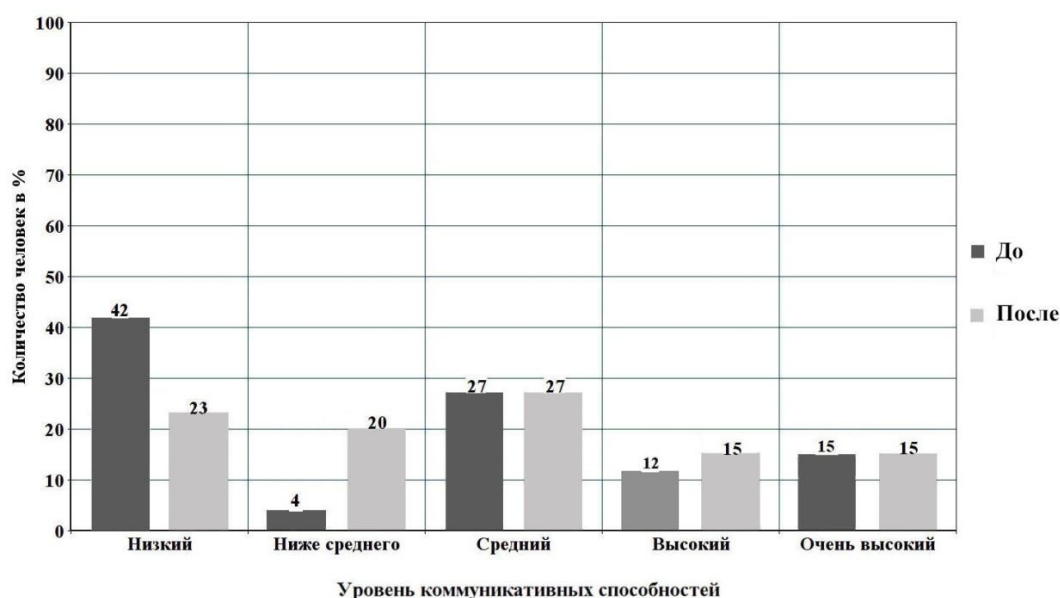


Рисунок 1 – Распределение уровней коммуникативных склонностей подростков по методике «Коммуникативные и организаторские склонности» Синявского В.В., Федорошина В.А. до и после реализации программы

Повторная диагностика показала, что после проведения программы уменьшилось на 19% количество подростков с низким уровнем коммуникативных склонностей (до – 42%, после – 23%).

Увеличилось на 16% количество подростков с уровнем коммуникативных склонностей ниже среднего (до – 4%, после – 20%). Подросткам стало проще устанавливать контакты с другими людьми, они чувствовали уже себя увереннее в новой компании и были готовы принимать участие в групповых мероприятиях.

Количество учащихся со средним уровнем коммуникативных склонностей осталось неизменным (и до, и после формирующего эксперта – 27%).

Количество подростков с высоким уровнем коммуникативных склонностей увеличилось на 4% (до – 12%, после – 15%). Один учащийся перешел со среднего уровня на высокий и стал стремиться заводить новые знакомства, новая обстановка перестала его смущать, начал проявлять больше инициативы не только в общении, но и в групповой деятельности.

Количество учащихся с очень высоким уровнем коммуникативных склонностей осталось неизменным (15%).

Результаты исследования уровня коммуникативных умений подростков до и после реализации программы по методике «Тест коммуникативных умений» Л. Михельсон, в адаптации Ю.З. Гильбух представлен на рисунке 2.

Повторная диагностика показала, что после проведения программы уменьшилось на 15% количество подростков с зависимым типом общения (до – 42%, после – 27%).

На 15% увеличилось и количество подростков с компетентным типом общения (до – 46%, после – 61%). Эти подростки научились общаться на равных, адекватно реагировать на критику, принимать сочувствие и поддержку.

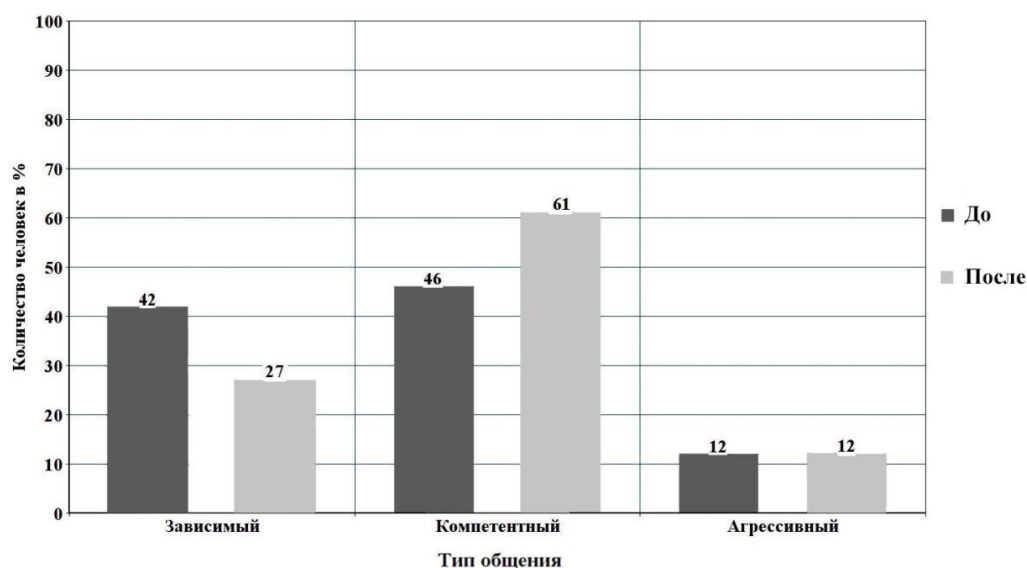


Рисунок 2 – Распределение типов общения подростков методике «Тест коммуникативных умений» Михельсон Л., в адаптации Гильбух Ю.З. до и после реализации программы

Количество учащихся с агрессивным типом общения осталось неизменным (12%), этим школьникам было рекомендовано принять участие в дополнительной программе по коррекции агрессивности.

Результаты исследования уровня коммуникативных умений подростков до и после реализации программы по методике «Диагностика уровня эмпатии» В.В. Бойко представлена на рисунке 3.

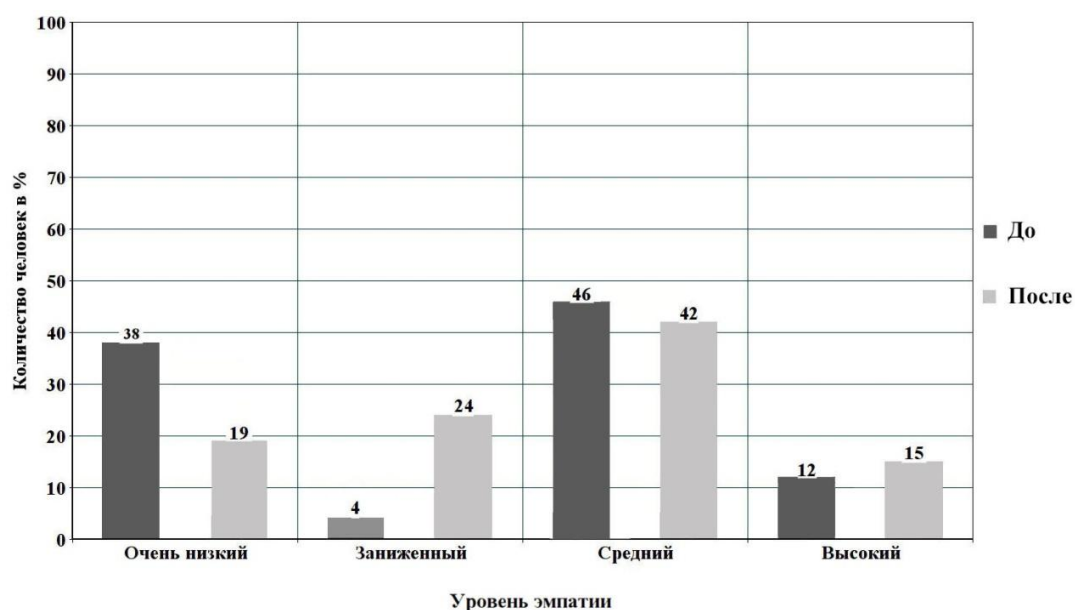


Рисунок 3 – Распределение уровней эмпатии по методике «Диагностика уровня эмпатии» Бойко В.В. до и после реализации программы

Повторная диагностика показала, что после проведения программы вдвое снизилось количество подростков с очень низким уровнем эмпатии (до – 38%, после – 19%).

Часть испытуемых (20%) из группы с очень низким уровнем эмпатии перешла на более высокий (заниженный) уровень (до – 4%, после – 24%). Они научились больше понимать эмоциональное состояние другого человека, проявлять сочувствие, стали более интересоваться личной информацией собеседника.

Уменьшилось на 4% количество подростков со средним уровнем эмпатии (до – 46%, после – 42%). Один учащийся перешел со среднего уровня эмпатии на заниженный (он не принимал участия в формирующем эксперименте) и стал меньше интересоваться личными проблемами близких людей, отстраняться от друзей, возникла холодность в общении с ними.

Увеличилось на 4% количество учащихся с высоким уровнем эмпатии (до – 12%, после – 15%). Один подросток перешел со среднего уровня эмпатии на высокий, он научился заводить непринужденную беседу с любым человеком, с любопытством слушать рассказ собеседника, принимать близко к сердцу сообщенную ему информацию, с легкостью копировать манеру поведения другого человека.

Для проверки гипотезы исследования была выполнена математическая обработка экспериментальных данных с помощью Т-критерия Вилкоксона.

Сопоставлены показатели первичной и повторной диагностики уровня коммуникативных умений подростков по методике «Коммуникативные и организаторские склонности» (КОС) В.В. Сияевского, В. А. Федорошина.

Гипотезы Т-критерия Вилкоксона:

H_0 : интенсивность сдвигов в направлении уменьшения уровня коммуникативных умений подростков с низким уровнем эмпатии не превосходит интенсивность сдвигов в направлении увеличения уровня коммуникативных умений подростков с низким уровнем эмпатии.

H_1 : интенсивность сдвигов в направлении уменьшения уровня коммуникативных умений подростков с низким уровнем эмпатии превосходит интенсивность сдвигов в направлении увеличения уровня коммуникативных умений подростков с низким уровнем эмпатии.

За нетипичный сдвиг были приняты отрицательные значения. Значение Т-критерия Вилкоксона вычислялось по формуле.

$$T_{\text{эмп}} = \sum R_r,$$

На рисунке 4 выполнено построение оси значимости:

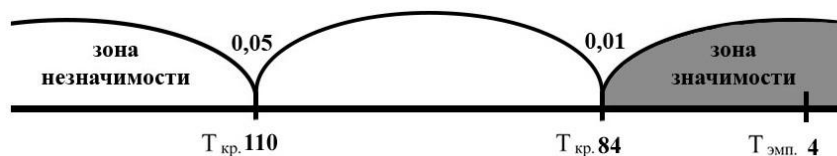


Рисунок 4 – Ось значимости парного критерия Вилкоксона для показателей методики «Коммуникативные и организаторские склонности» (КОС) Сияевский В.В., Федорошин В.А.

Полученное значение $T_{\text{эмп.}}$ находится в зоне значимости, принимаем гипотезу H_1 : интенсивность сдвигов в направлении уменьшения уровня коммуникативных умений подростков с низким уровнем эмпатии превосходит интенсивность сдвигов в направлении увеличения уровня коммуникативных умений подростков с низким уровнем эмпатии.

Таким образом, второе положение гипотезы исследования о том, что уровень коммуникативных умений подростков с низким уровнем эмпатии возможно изменится в результате проведения психолого-педагогической программы, подтвердилось.

Близкие к нашим результатам показатели выявлены и в других исследованиях [19-21], авторы которых говорят о решении задач, таких как: необходимость установить отношения, способствующие эффективному сотрудничеству, проявлять инициативу в планировании совместной работы, уважительно относиться к собеседникам, их личностям, интересам.

В предыдущих наших исследованиях также были названы факторы, влияющие на процесс развития коммуникативных умений [22,23]:

Внутренние (психофизиологические особенности подростка (тип нервной системы, темперамент, особенности речи и т.п.); уровень интеллекта подростка, его умственные способности; личностные особенности (эмоциональная устойчивость, уровень возбудимости, застенчивости, впечатлительности, экстраверсия/интроверсия); психическое здоровье подростка (наличие/отсутствие различных синдромов, неврозов и т.п.).

Внешние (сформированность культуры общения в семье; стиль воспитания, применяемый в семье подростка; переизбыток или недостаток внимания со стороны родителей; уровень коммуникативной культуры образовательного учреждения, где обучается подросток; культура общения общества сверстников, где подросток проводит большую часть времени; положение подростка в группе сверстников (принятие или непринятие социумом); продолжительные дружеские контакты или их отсутствие).

И внутренние, и внешние факторы были учтены нами в процессе подготовки и реализации целевой психолого-педагогической программы формирования коммуникативных умений подростков с низким уровнем эмпатии.

Для усиления их действия были составлены и соотнесены с рекомендациями других исследователей [24-28] практические рекомендации педагогам, родителям и подросткам по формированию коммуникативных навыков подростков с низким уровнем эмпатии.

Они соответствовали темам занятий обсуждаемой целевой программы и организации взаимодействия субъектов общения на уроке, на перемене, вне урока в школе и дома, вне школы и вне дома. Формат статьи позволяет назвать здесь только основные рубрики этих рекомендаций. На уроке (групповая работа на занятиях, обратная связь в конце урока, создание проблемной ситуации в рамках темы урока, у доски. На перемене (заинтересованность в эмоциональном состоянии учащихся, привлечение в дискуссии малоразговорчивых подростков, управление конфликтными ситуациями между подростками, между учеником и педагогом. Вне урока (привлечение необщительных подростков к социальным, научным и творческим проектам, организовывать участие необщительных подростков в школьной самодеятельности и социально полезной работе, следить за тоном общения с подростком). Рекомендации родителям (проявлять эмоции и чувства, помнить, что ребенок – это другой человек, быть конгруэнтным, заинтересованным, одобряющим, доверяющим, общительным, умеющим организовать общую семейную деятельность, подавать пример вербальной и невербальной коммуникации, соблюдать автономию подростков. Рекомендации подросткам (стараться вступать в коммуникации с располагающими намерениями, на комфортной дистанции, сохраняя зрительный контакт и открытую позу, доброжелательную интонацию, активное слушание формулирование правильных вопросов, поддержание малого разговора, вербализации разговора как умение слышать).

Соблюдение этих рекомендаций в процессе реализации целевой программы показало, что её участники стали лучше понимать чувства других людей и выражать свои эмоции, сопереживать, использовать вербальные и невербальные средства коммуникации, выходить из конфликтной ситуации, открыто выражать свою позицию.

Заключение. Проведенное исследование свидетельствует о том, что психолого-педагогическая программа формирования способствует развитию коммуникативных умений подростков с низким уровнем эмпатии, посредством развития эмоционального интеллекта подростков, тренировки узнавания эмоций и их выражения, распознавания чувств собеседника и понимания его мыслей; развитие осознанности восприятия невербальных и вербальных средств общения и умения использовать их; формирования представлений подростков о возможности проявления негативных эмоции в общении, овладение умением выражать отрицательные чувства и конструктивно решать конфликтные ситуации; выходить на контакт с людьми, оказывать поддержку, находить позитивное в человеке; владеть собой при сложных коммуникативных обстоятельствах, развивать умения конструктивного межличностного взаимодействия.

В. И. Долгова, П. В. Огнивова, А. Н. Богачев, Г. Ю. Голыева, О. А. Кондратьева, П. Л. Леонов

Оңтүстік Орал мемлекеттік гуманитарлық-педагогикалық университеті, Челябині, Ресей

ЭМПАТИЯ ДЕНГЕЙІ ТӨМЕН ЖАСӨСПІРІМДЕРДІҢ КОММУНИКАТИВТІ ДАҒДЫЛАРЫН ҚАЛЫПТАСТЫРУ

Аннотация. Қарым-қатынас дағдылары тиімді қарым-қатынас құрылымына кіреді және адамның коммуникация құралдарын меңгеру деңгейін көрсетеді. Алайда коммуникативті дағдыларды қалыптастыру үдерісі де, табысын арттырудың елеуетті ресурстары да жүйелі түрде ұйымдастырылмаған әрі бұл жаңа «цифрлық» буынның эмпатия деңгейі төмендегендіктен күрделене түседі. Мақалада келтірілген зерттеуде теориялық (талдау, жинақтау, модельдеу, мақсат қою) және эмпирикалық (анықтау және қалыптастырушы

эксперименттер, тестілеу) әдістері қолданылды; мәліметтерді сандық өңдеу әдістері (Вилкоксонның Т-тесті, Спирменнің дәрежелік корреляция коэффициенті r_s); В.В. Синявский мен В.А. Федорошиннің психодиагностикалық әдістері («Коммуникативті және ұйымдастырушылық тенденциялар» (CBS); Л.Михелсон, Ю.З. Гилбух бейімдеген «Коммуникативті дағдыларды тексеру»; В.В. Бойконың «Эмпатия деңгейінің диагностикасы»).

Экспериментті анықтау кезеңінде коммуникативті дағдылар мен эмпатия арасындағы маңызды корреляцияны анықтауға мүмкіндік туды ($r_{s \text{ emp}} = 0.76$). В.В. Синявский, В.А. Федорошин мәліметіне сәйкес, зерттеуге алынғандардың 42%-ның коммуникативті құзыреттілік деңгейі төмен, орташа деңгей 4%, орташа деңгей 24%-да анықталды. Ю.З. Гильбух бейімдеген Л.Михелсон әдісі бойынша қарым-қатынастың тәуелді түрі зерттеуге алынғандардың 42%, біліктілердің 46%, агрессияшылдардың 12%-да анықталды. В.В. Бойконың дерегі бойынша адамдардың 38%-да эмпатияның төмен деңгейі, 4%-да төмен деңгейі, 46%-да орташа деңгейі, 12%-да эмпатияның жоғары деңгейі анықталды. Талқыланған мәселені талдау жұмысы қалыптастыру бағдарламасын құруға және жүзеге асыруға септесті.

Бағдарлама мақсаты – эмпатия деңгейі төмен жасөспірімдердің коммуникативті дағдыларын қалыптастыру, әлеуметтік дамуды ынталандыру және жеке тұлғаның жетілуі. Іске асырылған бағдарлама жасөспірімдердің коммуникативті дағдыларын дамытуға арналған оқыту технологияларына негізделген. Бағдарламаның ұзақтығы 60 минуттан тұратын 8 сеансты құрады (аптасына екі рет).

Тиімділігін арттыру үшін мұғалім, ата-ана және балаларға эмпатия деңгейі төмен жасөспірімдердің коммуникативтік дағдыларын қалыптастыру бойынша практикалық ұсыныстар жинақталды және басқа зерттеушілердің тұжырымдарымен корреляцияланды. Олар талқыланатын мақсатты бағдарлама сыныптарының тақырыбына сәйкес келді және сыныпта, сабақтан, сыныптан тыс уақытта мектепте және үйде, мектептен және үйден тыс қарым-қатынас субъектілерінің өзара әрекетін ұйымдастыру.

Мақсатты бағдарламаны іске асыру барысында аталған ұсыныстарды орындау қатысушылардың басқа адамның сезімін жақсы түсініп, жанашырлық танытып, эмоциясын білдіріп, вербалды және бейвербалды байланыс құралдарын қолданғанын, жанжалды жағдайдан жол тауып шығу мен өз ұстанымдарын ашық білдіре бастағанын көрсетті.

Осылайша қайталанған диагностика көрсеткендей, бағдарламадан кейін коммуникативті бейімділік деңгейі төмен жасөспірімдер саны 19%-ға азайды, ал құзыретті байланыс түріндегі жасөспірімдер саны 15%-ға артты (46%-ға дейін, кейін 61%). Бұл жасөспірімдер тең сөйлесуді, сынға лайықты жауап беруді, жанашырлық пен қолдау көрсетуді үйренді. Эмпатия деңгейі өте төмен топтағы кейбір зерттелушілер (20%) жоғары деңгейге көшті (4%-ға дейін, кейін 24%). Олар басқа адамның эмоционалды жағдайын жақсы түсінуді, жанашырлық танытуды және әңгімелесушінің жеке ақпаратына қызығушылық арттыруды үйренді.

Іске асырылатын мақсатты бағдарлама эмпатия деңгейі төмен жасөспірімдердің келесідей коммуникативті дағдыларын дамытуға ықпал етеді: жасөспірімдердің эмоционалды интеллектісін дамыту, эмоцияны тану және оны білдіру, әңгімелесуші сезімін тану және ойын түсіну; қарым-қатынастың бейвербалды және вербалды құралдарын қабылдау және қолдана білу қабілеттерін дамыту; қарым-қатынаста жағымсыз сезімді білдіру қабілетін игере отырып, қарым-қатынас барысында жағымсыз эмоция мүмкіндігі туралы идеяларды қалыптастыру.

Түйін сөздер: жасөспірімдер, эмпатия, коммуникативті тенденциялар, ұйымдастырушылық тенденциялар, коммуникативті дағдылар.

**V. I. Dolgova, P. V. Ognivova, A. N. Bogachev,
G. Yu. Golyeva, O. A. Kondratyeva, P. L. Leonov**

South Ural State Humanitarian Pedagogical University, Chelyabinsk, Russia

FORMATION OF COMMUNICATIVE SKILLS OF TEENAGERS WITH LOW EMPATHY LEVEL

Abstract. Communication skills are included in the structure of effective communication and reflect the level of a person's proficiency in communication means. However, neither the process of formation of communication skills, nor the potential resources for increasing its success are systematically organized, which is aggravated by the inevitable decrease in the level of empathy of the new "digital" generation. The research presented in this article uses theoretical (analysis, generalization, modeling, goal-setting) and empirical (ascertaining and formative experiments, testing) methods; methods of quantitative data processing (Wilcoxon's T-test, Spearman's rank correlation coefficient r_s); psychodiagnostic techniques ("Communicative and organizational tendencies" (CBS) V.V. Sinyavsky,

V.A. Fedoroshin; "Test of communication skills" L. Mikhelson, adapted by Yu. Z. Gilbukh; "Diagnostics of the level of empathy" by V.V. Boyko.

At the ascertaining stage of the experiment, it was possible to identify a significant correlation between communication skills and empathy: ($r_{s_emp} = 0.76$). According to V.V. Sinyavsky, V.A. Fedoroshin, 42% of the subjects had a low level of communicative competence, a level below the average - 4%, the average level was found in 24%. According to L. Mikhelson's method, adapted by Yu.Z. Gilbukh had a dependent type of communication in 42% of the subjects, the competent type was revealed in 46%, the aggressive type in 12%. According to V.V. Boyko low level of empathy was found in 38% of people, an underestimated level - in 4%, an average level - in 46%, a high level of empathy - in 12%.

Analysis of the state of the discussed problem led to the creation and implementation of a formative program.

The goal of the program is to form the communication skills of adolescents with a low level of empathy, to stimulate social development and personal growth.

The implemented program was based on training technologies for the development of adolescents' communicative skills. The duration of the program was 8 sessions of 60 minutes (twice a week).

To enhance its effectiveness, practical recommendations for teachers, parents and children on the formation of the communication skills of adolescents with a low level of empathy were compiled and correlated with the conclusions of other researchers. They corresponded to the topics of the classes of the target program under discussion and the organization of interaction between the subjects of communication in the classroom, at recess, outside the classroom at school and at home, outside school and outside the home.

Compliance with these recommendations in the process of implementing the target program showed that its participants began to better understand the feelings of other people and express their emotions, empathize, use verbal and non-verbal means of communication, get out of a conflict situation, openly express their position.

Thus, repeated diagnostics showed that after the program, the number of adolescents with a low level of communicative inclinations decreased by 19%, and the number of adolescents with a competent type of communication increased by 15% (up to 46%, after - 61%). These adolescents have learned to communicate as equals, to adequately respond to criticism, to accept empathy and support. Some of the subjects (20%) from the group with a very low level of empathy moved to a higher level (before - 4%, after - 24%). They learned to better understand the emotional state of another person, show sympathy, and become more interested in the personal information of the interlocutor.

The implemented target program contributes to the development of the communication skills of adolescents with a low level of empathy, through the development of emotional intelligence of adolescents, recognition of emotions and their expression, recognition of the interlocutor's feelings and understanding of his thoughts; development of awareness of perception of non-verbal and verbal means of communication and the ability to use them; the formation of adolescents' ideas about the possibility of negative emotions in communication, mastering the ability to express negative feelings.

Key words: adolescents, empathy, communicative tendencies, organizational tendencies, communication skills.

Information about authors:

Dolgova Valentina Ivanovna, Doctor of Psychology, Professor, Dean of the Department of Psychology, South Ural State Humanitarian Pedagogical University, Chelyabinsk, Russia; 23a12@list.ru; <https://orcid.org/0000-0001-9059-5682>

Ognivova Polina Victorovna, graduate student of the faculty of psychology of the South Ural State Humanitarian and Pedagogical University, Chelyabinsk, Russia; pognivova@bk.ru, <https://orcid.org/0000-0001-9879-6809>

Bogachev Alexey Nikolaevich, graduate student of the faculty of psychology of the South Ural State Humanitarian and Pedagogical University, Chelyabinsk, Russia; bogachevan@cspu.ru; <https://orcid.org/0000-0002-4764-2815>

Golieva Galina Yuryevna, graduate student of the faculty of psychology of the South Ural State Humanitarian and Pedagogical University, 69, Lenin Ave., Chelyabinsk, Russia. golievagyu@cspu.ru, 89085810193, <https://orcid.org/0000-0001-9202-5448>

Kondratieva Olga Alexandrovna, graduate student of the faculty of psychology of the South Ural State Humanitarian and Pedagogical University, Chelyabinsk, Russia; oca74@yandex.ru; <https://orcid.org/0000-0002-3918-6135>

Leonov Pavel Lvovich, graduate student of the faculty of psychology of the South Ural State Humanitarian and Pedagogical University, Chelyabinsk, Russia; pavel.leonov.70@list.ru; <https://orcid.org/0000-0002-5283-5777>

REFERENCES

[1] Toybazarova N.A., Nazarova G. (2018) The modernization of education in Kazakhstan: trends, perspective and problems // Bulletin of National academy of sciences of the Republic of Kazakhstan. Vol. 6 (376). P. 104-114.

[2] Kassymova G.K., Yurkova M.G., Zhdanko T.A., Gerasimova J.R., Kravtsov A.Yu., Egorova J.V., Gasanova R.R., Larionova L.A., Arpentieva M.R. (2019) Personal self-development in the context of global education: the transformation of values and identity // Bulletin of National academy of sciences of the Republic of Kazakhstan. Vol. 6 (376). P. 195-207.

- [3] Karabalina A., Yesengulova M., Kulbayeva B., Sarkulov M., Hayrusheva A., Summers S.A.B. Self-education: model, process and competency // *Bulletin of National academy of sciences of the Republic of Kazakhstan*. Vol. 2 (372). P. 48-56
- [4] Dmitrieva L.G., Politika O.I., Nagumanova E.R. (2018) Factors of psychological resilience among adolescents // *Bulletin of National academy of sciences of the Republic of Kazakhstan*. Vol. 6 (376). P. 209-219.
- [5] Almurzayeva B., Summers D., Karabalina A., Yesengulova M., Zholdassova M., Summers B. (2018) Teaching in a modern school on base of cognitive-constructive theory // *Bulletin of National academy of sciences of the Republic of Kazakhstan*. Vol. 2 (372). P. 57-62.
- [6] Summers D., Salish S., Karabalina A., Kubieva V., Erbulatova A., Almurzayeva B., Nazarova G. (2018) Psychological and pedagogical aspects of moral education in Kazakhstan // *Bulletin of National academy of sciences of the Republic of Kazakhstan*. Vol. 3 (373). P. 121-129.
- [7] Anksorus H., Bradley C.L. (2020) Using social media and focused learning activities to impact self-efficacy of empathy // *Currents in Pharmacy Teaching and Learning*. <https://doi.org/10.1016/j.cptl.2020.01.019>
- [8] Bulygina L.N. (2013) On the formation of adolescents' communicative competence in school education: from work experience // *Education and Science*, 3, 26-36. URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=18868359>
- [9] Chiaet J. (2013) Novel finding: reading literary fiction improves empathy // *Scientific American*, a Division of Springer Nature America, Inc., URL: <https://www.scientificamerican.com/article/novel-finding-reading-literary-fiction-improves-empathy>
- [10] Do J.H., Kimberly E.K. (2020) The Empathy Project: A Skills Development Game: Innovations in Empathy Development // *Journal of Pain and Symptom Management*, 60 (1), 164-169. URL: <https://doi.org/10.1016/j.jpainsymman.2020.02.008>
- [11] Engbers R.A. (2020) Students' perceptions of interventions designed to foster empathy: An integrative review // *Nurse Education Today*, 86, 104325. URL: <https://doi.org/10.1016/j.nedt.2019.104325>
- [12] Pets, O.I. (2015). Ways of formation and development of communicative competence. *Modern Science*, 2, 90-93. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/puti-formirovaniya-i-razvitiya-kommunikativnoy-kompetentnosti>
- [13] Lockwood P.L. (2016) The anatomy of empathy: Vicarious experience and disorders of social cognition // *Behavioural Brain Research*, 311, 255-266. URL: <https://www.researchgate.net/publication/303557701>
- [14] Shao Y.N., Sun H.M., Huang J.W., Min L.L., Na L.M.L.L. (2018) Simulation-Based Empathy Training Improves the Communication Skills of Neonatal Nurses // *Clinical Simulation in Nursing*. <https://doi.org/10.1016/j.ecns.2018.07.003>
- [15] Eleferenko I.O. (2010) Empathy as the basis of communication // *Cultural life of the South of Russia*, 4, 33-36. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/empatiya-kak-osnovanie-kommunikatsii-1>
- [16] Gretsov A.G., Vorobiev S.A., Antseliovich A.A. (2020) Value-motivational aspects of anti-doping education // *Theory and practice of physical culture*, 7, 101. <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=43072601>
- [17] Gretsov A.G., Azbel A.A. (2016) Get to know yourself. Psychological tests for adolescents. SPb.: Peter. (in Russ.).
- [18] Raigorodsky D.Ya. (2005) Practical psychodiagnostics. Techniques and tests. Samara: Publishing House "BAHRAKH - M".
- [19] Martin L.J. (2015) Reducing social stress elicits emotional contagion of pain in mouse and human strangers // *Current Biology*, 326-332. URL: <http://dx.doi.org/10.1016/j.cub.2014.11.028>
- [20] Shipunova O.D., Berezovskaya I.P., Mureiko L.V., Evseev V.V., Evseeva L.I. (2018). Personal intellectual potential in the e-culture conditions // *ESPACIOS*, 39 (40), 15. doi: <http://www.revistaespacios.com/a18v39n40/18394015.html>
- [21] Troitskaya E.A. (2011) The concept of ` in foreign psychology of the late XX - early XXI century // *Bulletin of the Moscow State Linguistic University*, 613, 52-64. URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=16518626>
- [22] Dolgova V., Kondratieva O., Sencheva L., Rokitskaya Ju. (2019) Psychocorrection of conflictual behaviour of college students // *Advances in Economics, Business and Management Research*, 90, 17-20. <https://www.atlantispress.com/proceedings/ispcbc-19/125914459>
- [23] Dolgova V.I., Belikov V.A., Kozhevnikov M.V. (2019) Partnership as a Factor in the Effectiveness of Practice-Oriented Education of Students // *International journal of education and practice*, 7 (2), 78-87. <https://doi.org/10.18488/journal.61.2019.72.78.87>
- [24] Barkanova O.V. (2013) Socio-psychological training for adolescents and high school students. Krasnoyarsk: KSPU im. V.P. Astafieva. URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=27293963>
- [25] Bekbulatova A.M. (2016) Psychological and pedagogical risks in the conditions of the modern multicultural educational environment. *Scientific-methodical electronic journal Concept*. Vol. 11, 1221-1225. <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=26303126>
- [26] Fopel K. (2016) Team building. Psychological games and exercises. M.: Genesis. URL: <http://www.iprbookshop.ru/89791.html>
- [27] Kipnis M.Sh. (2019) Encyclopedia of games and exercises for any training M.: AST, Prime. 71
- [28] Mangus S.M., Bock D.E., Jones E., Folse J.A.G. (2019) Examining the effects of mutual information sharing and relationship empathy: A social penetration theory perspective // *Journal of Business Research*. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.12.019>