

**РАЗВИТИЕ ЛИЧНОСТНЫХ КАЧЕСТВ,  
СПОСОБСТВУЮЩИХ ЭФФЕКТИВНОСТИ  
В ОБЩЕНИИ У СТУДЕНТОВ-ПСИХОЛОГОВ****Качанов А.Ф.**

*Данная статья об исследовании, проводившемся на студентах-психологах ЮФУ с целью выявления личностных качеств, способствующих эффективности в общении и о комплексе тренингов, направленных на их улучшение. Эти качества: уровень эмоционального интеллекта, эмпатийность, самоконтроль и агрессивность.*

**Ключевые слова:** эмоциональный интеллект, эмпатия, агрессивность, экстравертированность.

Современное общество невозможно представить вне коммуникативного процесса или общения. Общение является главным условием бытия и взаимодействия людей, без которого неосуществимо полноценное образование не только определенных психических функций, процессов и свойств человека, но и гармоничной личности в целом. Совместная деятельность детерминирует необходимость в общении: чтобы жить, люди вынуждены кооперироваться. Общение дает возможность организовывать общественную деятельность и внести в неё новые связи и отношения между людьми.

Человек с момента появления на свет общается с другими людьми, вступает с ними во взаимодействие. Но, очень часто люди, отличающиеся высокими профессиональными достижениями или успешностью в приобретении материальных благ, оказываются некомпетентными в сфере межличностных отношений, поэтому человеку необходимо совершенствоваться и практиковаться во взаимоотношениях с людьми, чтобы стать социально успешной и счастливой личностью.

Таким образом, формирование компетентности в общении является актуальной проблемой психологии, изучение которой имеет важное значение, как для каждого конкретного человека, так и для всего социума в целом.

Проблема общения в психологии очень тщательно разрабатывалась в 20–30-х гг. XX в. Первые попытки пролить свет на эту проблему среди отечественных ученых предпринял В.М. Бехтерев в связи с разрабатываемой им социальной рефлексологией. Общение – писал он – тоже является механизмом кооперации людей в группы и условия социализации личности. Он говорил, что,

чем разнообразнее и богаче общение человека с окружающими его людьми, тем успешнее реализуется развитие личности. В.М. Бехтерев выделял два специфических вида общения: подражание и внушение. «...Подражание черпает свой главный материал из общения с себе подобными, между которыми благодаря сотрудничеству развивается род взаимной индукции и взаимовнушения» [2]. Особенно важную роль в воздействии одного человека на другого в процессе общения В.М. Бехтерев отводил бессознательному внушению идей, чувствований и ощущений, без опоры на логические формы убеждения и доказательства [3]. Он выделяет условия, при которых такое внушение оказывается эффективным: единство настроения, переживаний людей, однородность собрания, его направленность на общую цель, наличие единой идеи.

Следует также упомянуть В.Н. Мясищев, который еще в начале XX в. под руководством В.М. Бехтерева и А.Ф. Лазурского принимал участие в организации и проведении первых экспериментальных работ по изучению общения в условиях коллективной деятельности. Затем интерес к проблеме эффективной коммуникации снизился, как у В.Н. Мясищева, так и у других психологов. Новый всплеск интереса наметился в 60-х гг. В это время В.Н. Мясищев несколько раз обращался к проблематике общения. Он изучал формирование личности и ее отношений под влиянием опыта общения с ближайшим и значимым социальным окружением. В отличие от других авторов, рассматривавших общение лишь как речевую коммуникацию, В.Н. Мясищев рассматривал общение целостно, «как процесс взаимодействия конкретных личностей, определенным образом относящихся друг к другу и воздействующих друг

на друга» [6]. В связи с этим он говорил о единстве взаимодействия между людьми и взаимоотношений между ними, детерминируемых накапливаемыми в ходе данного взаимодействия впечатлениями и переживаниями. Эти вопросы и стали главными в рассмотрении В.Н. Мясищевым проблематики общения и эффективной коммуникации. Во многих своих исследованиях он описывал специфические особенности отражения других людей, отношения к ним и обращения с ними, раскрывал взаимосвязи, которые существуют между тем, как человек ведет себя по отношению к другим людям, вступая в контакты с ними, и тем, какой опыт общения у него уже имеется. Большое внимание уделил В.Н. Мясищев процессу общения в психотерапии, в частности при лечении неврозов.

Проблеме эффективной коммуникации значительное внимание уделял Б.Г. Ананьев. Он рассматривал коммуникацию как специфический вид деятельности и основной его характеристикой считал то, что через него человек строит свои отношения с окружающими его людьми. Он писал, что общение определяет характер социальной детерминации индивидуального развития личности и участвует в формировании всей психической организации человека [9]. При этом он указывал на то, что общение как деятельность социального индивида не всегда принимается во внимание. Б.Г. Ананьев одним из первых указал на многоуровневую, иерархическую и многомерную организацию общения как явления, настаивая на выделении в общении макро-, мезо- и микроуровней. Это общество, в котором общающиеся люди живут, где существуют различные виды коллективов, членами которых они выступают, и ближайшее окружение, с которым чаще всего они вступают в контакт.

Большой научный вес имеет направление, которое сформулировал Б.Г. Ананьев в проблеме общения: познание участниками общения друг друга. Это направление было разработано А.А. Бодальевым (1988) и его учениками, как и другие вопросы проблемы общения [4].

Эффективность в общении рассматривается как система внутренних ресурсов, необходимых для построения эффективной коммуникации в определенной сфере ситуаций личностного взаимодействия. Компетентность в общении имеет, несомненно, инвариантные общечеловеческие характеристики и в тоже время характеристики, исторически и культурно детерминированные.

Эффективность в общении предполагает готовность и умение строить контакт на различной психологической дистанции – и отстраненной и близкой. Трудности могут быть связаны с инерционностью позиции – владением какой-либо одной из них и её

реализацией повсеместно, независимо от характера и особенностей партнёра, своего внутреннего состояния и специфики ситуации. В целом компетентность в общении обычно связана с овладением не какой-либо одной позицией в качестве наилучшей, а с адекватным и гибким приобщением к их спектру. Гибкость в адекватной смене психологических позиций – один из главных показателей компетентного общения [10].

Определенные свойства личности существенно влияют, как на цели и процесс общения, так и на его эффективность. Одни из них способствуют успешному общению, такие как: экстравертированность, эмпатийность, толерантность, мобильность; другие его затрудняют, к ним относятся: интровертированность, властность, конфликтность, агрессивность, застенчивость, робость, ригидность.

На наш взгляд, личностными качествами, способствующими эффективности в общении именно у студентов-психологов, являются: эмоциональный интеллект, экстравертированность, эмпатийность и агрессивность.

Нужно отметить, что агрессивность как свойство личности и агрессивное поведение (форма проявления агрессии) – разные феномены, хотя часто в психологической литературе их отождествляют. Агрессивность – это склонность к агрессивному реагированию при возникновении фрустрирующей и конфликтной ситуации. Агрессия же – это поведение человека в этих ситуациях [1].

По данным Н.Ю. Жарновецкой (2007), люди хорошо различают эту особенность человека, да и сам агрессивный воспринимает других как агрессивных. Это может служить своеобразным психологическим барьером, мешающим установлению нормальных отношений между общающимися, так как агрессивность рассматривается как враждебность.

Также и опыт общения занимает особое место в структуре коммуникативной компетентности личности. С одной стороны, он социален и включает интериоризированные нормы и ценности культуры, с другой – индивидуален, поскольку основывается на индивидуальных коммуникативных способностях и психологических событиях, связанных с общением в жизни личности. Динамический аспект этого опыта составляет процессы социализации и индивидуализации, реализуемые в общении, обеспечивающие социальное развитие человека, а также адекватность его реакций на ситуацию общения и их своеобразие. В общении особую роль играет овладение социальными ролями: организатора, участника общения, на что влияет уровень развития эмоционального интеллекта.

В исследовании приняли участие студенты факультета психологии Южного федерального

университета с четвертого по пятый курсы обучения в количестве шестидесяти человек. Мы рассматривали именно выборку студентов-психологов с четвертого по пятый курсы обучения в силу того, что в этот период для студентов становится актуальным вопрос профессионального самоопределения и карьерного роста. На наш взгляд, именно в студенческой среде прорисовывается фундамент коммуникативной компетентности, начинают выработываться более осознанные и эффективные коммуникативные модели, формируются личностные качества, необходимые эффективному коммуникатору.

В исследовании был проведен комплекс методик, таких как: методика «Функционально-установочного баланса», тест «Уровень вашей коммуникабельности В.Ф. Ряховского», «Методика диагностики коммуникативной установки В.В. Бойко» и методика «Компетентность социально-коммуникативная», направленных на выявление общего уровня коммуникабельности у студентов-психологов.

В ходе диагностического этапа исследования нами были выявлены четыре группы.

В первую группу, составляющую 25 % выборки испытуемых, состоящую из 15 человек, вошли испытуемые с высокой коммуникабельностью, высоким самоконтролем, но с помехами в эмоциональном контакте с окружающими людьми, проявляющимися как в эмоциональной ригидности, так и в чрезмерной эмоциональной экспрессивности, переходящей культурные и социальные рамки межличностного взаимодействия.

Во вторую группу испытуемых, составляющую 20 % выборки, в количестве 12 человек, вошли личности с высоким коммуникативным потенциалом, низким самоконтролем и с отсутствием проблем в эмоциональном контакте с окружающими.

В третью группу, составляющую 25 % выборки испытуемых, состоящую из 15 человек, вошли испытуемые со средними и высокими показателями по уровню коммуникабельности, самоконтролю и с адекватным ситуации эмоциональным контактом с окружающими.

В четвертую группу, составляющую 30 % выборки испытуемых, номиналом 18 человек, вошли испытуемые с низкими показателями по уровню коммуникабельности, самоконтролю и с помехами в эмоциональном контакте с окружающими.

В связи с этим был составлен психологический портрет студента психолога для каждой из четырех групп на основании полученных данных личностных опросников.

Первой группе испытуемых соответствует личность со средним уровнем конфликтности, средним уровнем эмпатии, высоким уровнем конструктивной

агрессивности и средним уровнем отрицательной агрессивности.

Второй группе испытуемых соответствует средний уровень конфликтности, высокий уровень эмпатии и средний уровень агрессивности по двум критериям.

Третьей группе студентов-психологов характерен низкий и средний уровень конфликтности, высокий уровень эмпатийности, высокий уровень конструктивной и низкий уровень отрицательной агрессивности.

Четвертая группа проявляет высокий уровень конфликтности, эмпатийность выражена средне, данным испытуемым свойственна низко выраженная конструктивная агрессия и ярко выраженная отрицательная агрессия.

В данное время нами разрабатывается комплекс тренингов, направленных на развитие эмоционального интеллекта, самоконтроля и уменьшение степени агрессивности у студентов-психологов. Тренинги также направлены на достижение более полного осознания себя: своих чувств, потребностей, желаний, телесных процессов, своей мыслительной деятельности, а также, насколько возможно для более полного осознания внешнего мира, прежде всего, мира межличностных отношений. С помощью данных тренингов мы не стремимся к немедленному изменению поведения и быстрому устранению симптомов нарушений в коммуникации, и в этом положительное достоинство наших тренингов. Устранение симптомов или быстрое изменение поведения, достигнутое без достаточного осознания, не даёт стойких результатов или приводит к возникновению новых проблем на месте старых.

### ЛИТЕРАТУРА

1. Андреева И.Н. Эмоциональный интеллект: непонимание, приводящее к исчезновению // Психологический журнал. – М., 2006. – № 1. – С. 28–32.
2. Андреева Г.М. Общение и оптимизация совместной деятельности. – М., 1987. – 297 с.
3. Бодалев А.А. Психологическое общение. – М.: Изд-во «Институт практической психологии», Воронеж: НПО «Модек», 1996. – 256 с.
4. Бодалев А.А., Сухов А.Н. Основы социально-психологической теории. – М.: Международная педагогическая академия, 1995. – 412 с.
5. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений. – СПб.: Питер, 2009. – 576 с.
6. Кутасова Т. Хрестоматия по социальной психологии: учебное пособие для студентов. – М.: Международная педагогическая академия, 1994. – 222 с.

7. Петровская Л.А. Компетентность в общении. – М.: Изд-во МГУ, 1989. – 216 с.
8. Петровская Л.А. Компетентность в общении: социально-психологический тренинг. – М., 1983.
9. Рогов Е.И. Психология общения. – М: Владос, 2001.
10. Тренингов Н.Н. Управление конфликтами. – М.: ПРИОР, 1999.
11. Третьяков В.П. Грамматика общения. – М.: Смысл, 1999.
12. Фром И. Гештальт-терапия и гештальт // Гештальт-94: сборник материалов Московского гештальт-института за 1994 год. – М.: МГИ, 1995.
13. Чистякова М.И. Психогимнастика. – М.: Просвещение, Владос, 1995. – 160 с.
14. Caruso D.R., Salovey P. The Emotionally Intelligent Manager: How to Develop and Use the Four Key Emotional Skills of Leadership, 2004. – 320 p.
15. Matthews G., Zeidner M., Roberts R.D. Emotional Intelligent // Science and Myth. – Massachusetts Institute of Technology, 2004. – 718 p.