

УДК 159.9.07

ПСИХИЧЕСКИЕ СОСТОЯНИЯ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ КАЧЕСТВО ОБЩЕНИЯ (НА ПРИМЕРЕ УСПЕШНОСТИ И НЕУСПЕШНОСТИ)

ВАЛЕЕВА КСЕНИЯ РУСТЕМОВНА

ассистент б/с, аспирант

ФГАОУ ВО «Казанский (Приволжский) федеральный университет»

Научный руководитель: Артищева Лира Владимировна

к.психол.н., доцент

ФГАОУ ВО «Казанский (Приволжский) федеральный университет»

Финансирование: исследование выполнено за счет гранта Российского научного фонда
№ 25-28-00893, <https://rscf.ru/project/25-28-00893/>.

Аннотация: в статье приводится часть исследования, посвященная анализу психических состояний, определяющих качество общения в различных ситуациях (успешное общение, неуспешное общение и т.д.). В результате контент-анализа были получены следующие данные: неотъемлемой частью общения — все зависимости от типа, направленности и т.д. — является эмоциональная сфера. Общение активно задействует эмоции, что находит свое отражение в проявляющихся доминирующих психических состояниях. Часто ситуации общения включают в себя необходимость проявлять волю и прилагать волевые усилия, что дополнительно подтверждает важность эмоционально-волевой сферы для межличностного взаимодействия.

Ключевые слова: психические состояния, общение, коммуникативные состояния, качество общения, успешность общения, неуспешность общения, контент-анализ.

MENTAL STATES THAT DETERMINE THE QUALITY OF COMMUNICATION (USING THE EXAMPLE OF SUCCESS AND FAILURE)

Valeeva Xenia Rustemovna

Scientific adviser: Artishcheva Lira Vladimirovna

Abstract: the article presents a part of the study devoted to the analysis of mental states that determine the quality of communication in various situations (successful communication, unsuccessful communication, etc.). As a result of content analysis, the following data were obtained: an integral part of communication — regardless of type, orientation, etc. — is the emotional sphere. Communication actively involves emotions, which is reflected in the emerging dominant mental states. Communication situations often include the need to show will and make volitional efforts, which further confirms the importance of the emotional-volitional sphere for interpersonal interaction.

Key words: mental states, communication, communicative states, quality of communication, success of communication, failure of communication, content analysis.

В современном мире, характеризующимся стремительными социальными и прочими изменениями, общим повышением «скорости жизни» и, как следствие, усложнение предъявляемых к человеку требований, исследование психических состояний становится особенно актуально, так как психические состояния являются собой основу всей нашей психической деятельности.

Общение пронизывает все сферы деятельности человека, вследствие чего мы считаем важным углубленное изучение психических состояний, связанных с ним, а также с эмоционально-волевой сферой, являющейся неотъемлемой частью любого межличностного взаимодействия.

К сожалению, недостаточная изученность данной проблемы не позволяет в полной мере понять, как связаны психические состояния и общение и какое влияние они способны оказывать друг на друга — как напрямую, так и опосредованно, через личностные качества, играющие особую роль в процессе общения с другими людьми. Именно поэтому нами было проведено исследование в рамках гранта Российской Федерации, посвященное выявлению, систематизации и описанию психических сообщений, свойственных различным типам общения и ситуациям, их сопровождающим.

В статье представлен один из компонентов анализа, охватывающий такой спектр качества общения, как «успешность-неуспешность».

Цель исследования: целью исследования являлось выявление психических состояний, определяющих качество общения, а именно — успешность (эффективность) общения и неуспешность (неэффективность) общения. Особое внимание уделялось категориям, знаку (положительный/отрицательный) и уровню психической активности, характеризующих эмоционально-волевую сферу человека в ситуациях различных типов общения. За основу деления была взята «Матрица личностно-смысовых оснований конструктивности общения» А.А. Дукман [1].

Выборка: в исследовании приняли участие 353 респондента, среди которых 34 мужчины и 319 женщин.

От испытуемых требовалось назвать типичную ситуацию,циальному каждому из типов общения, выделить свойственные указанной ситуации состояния и оценить их по предложенным шкалам, являющими собой главные области-проявления психического состояния: психические процессы, физиологические реакции, категория переживания психического состояния и поведенческие проявления. Для определения категории, знака и уровня психической активности, свойственного состоянию, использовались работы А.О. Прохорова, в частности, учебное пособие «Психология состояний человека» [2].

1. Успешное (эффективное общение).

Обобщающими характеристиками успешного (эффективного) общения, по мнению респондентов, являются:

Во-первых, взаимная заинтересованность и вовлеченность. Оба или все участники процесса общения должны быть заинтересованы в теме разговора, в собеседнике, в результате общения. Они должны активно слушать, задавать уточняющие вопросы, уделять достаточно внимания собеседнику, а также демонстрировать доброжелательный, позитивный настрой.

Во-вторых, уважение и понимание. Респонденты отмечают, что в ситуациях успешного (эффективного) общения собеседники обязаны признавать друг за другом право на наличие собственной точки зрения, они должны не просто ждать своей очереди говорить, а действительно слышать человека, воспринимать его информацию, уметь видеть ситуацию глазами других и проявлять эмпатию в понимании и принятии чужих эмоций.

В-третьих, успешному (эффективному) общению, согласно ответам респондентов, свойственные понятные, лаконичные послания, сообщения, характеризующиеся четким изложением мыслей с целью избежания недопонимания; респондентами также выделялись конструктивность, то есть нацеленность на решение проблем, готовность к проявлению открытости, поиску компромиссов, уважение к чужим границам и ненавязчивость.

В-четвертых, успешное (эффективное) общение наиболее полно развертывается в ситуациях, для которых характерно отсутствие отвлекающих факторов, имеется возможность высказывать свое мнение без страха осуждения, в процессе создаются доверительные отношения, а также каждому со-

беседнику позволяет быть самим собой без страха быть униженным.

В-пятых, необходимыми чертами успешного (эффективного) общения для респондентов являются владение навыками вербальной коммуникации, отсутствие языковых и культурных барьеров, в определенных контекстах — успешное общение приводит к желаемому результату или же обе стороны остаются довольны (ситуация «win-win»).

Из полученного списка ответов респондентов (399 состояний), посвященных успешному и неуспешному общению, мы отобрали 10 психических состояний с наибольшей частотой встречаемости и проанализировали их с позиции знака (положительный/отрицательный), уровня психической активности (высокий/средний/низкий), а также поделили по категориям, выделенным А.О. Прохоровым. Для исключения повторений и объединения синонимичных состояний в одно нами использовался «Толковый словарь русского языка» С.И. Ожегова [3]. Результаты представлены в Таблице 1:

Характеристика 10 наиболее упоминаемых психических состояний, свойственных успешному (эффективному) общению

№	Состояние	Знак (+ / -)	Уровень психической активности	Категория
1.	Спокойствие	+	Средний	Аффективные (эмоциональные)
2.	Заинтересованность		Средний	Мыслительные (вербальные)
3.	Уверенность	+	Средний	Волевые (мотивационные)
4.	Наслаждение	+	Высокий	Аффективные (эмоциональные)
5.	Счастье	+	Высокий	Аффективные (эмоциональные)
6.	Эмпатия	+	Средний	Аффективные (гуманитарные)
7.	Сосредоточенность		Средний	Перцептивные (ориентировочные)
8.	Восхищение	+	Высокий	Аффективные (гуманитарные)
9.	Удовлетворение	+	Средний	Волевые (мотивационные)
10.	Вдохновение	+	Высокий	Волевые (практические)

Как показано в Таблице 1, процесс успешного (эффективного) общения для респондентов сопровождается преимущественно аффективными состояниями (5 из 10). 3 состояния относятся к подкатегории эмоциональных, 2 состояния — к гуманитарным. Также успешному (эффективному) общению свойственны 1 мыслительное (вербальное) состояние, 1 перцептивное (ориентировочное) и 3 волевых состояния — 2 волевое (мотивационное) и 1 волевое (практическое). 8 психических состояний, характерных для успешного (эффективного) общения, отличаются положительным знаком. 6 психических состояний обладают средним уровнем психической активности, 4 — высоким.

Таким образом, общей выборке респондентов в ситуациях успешного (эффективного) общения свойственны в большинстве своем аффективные состояния положительного знака и среднего (optимального) уровня психической активности, что согласуется с выводами А.О. Прохорова о том, что наилучшие условия для функционирования психики обеспечиваются именно состояниями среднего уровня психической активности сознания.

2. Неуспешное (неэффективное общение).

Обобщающими характеристиками неуспешного (неэффективного) общения являются:

Во-первых, эмоциональное напряжение, тревожность и стресс, которые мешают сосредоточению, вызывают трудности в выражении мыслей, а также препятствуют установлению доверительных отношений.

Во-вторых, неуспешному (неэффективному) общению присущ преобладание эмоций над рациональностью, что ведет к невозможности поддерживать диалог. К таким эмоциям респонденты отнесли злость, обиду, гнев, раздражение, неприязнь, агрессию (внешнюю и внутреннюю), проявляющуюся в поведении, усталость (физическую и эмоциональную), предубеждения негативного характера, закры-

тость, отсутствие желания общаться, замкнутость.

В-третьих, респондентами в качестве характеристики неуспешного (неэффективного) общения выделяется отсутствие интереса и вовлеченности — как со стороны собеседника, так и со стороны себя. Занятость своими мыслями, безразличие, скука, эгоцентризм.

В-четвертых, неуспешное (неэффективное) общение характеризуется несовпадением целей и ожиданий у собеседников, а кто-то даже соотносит неуспешность общения с отсутствием целей, смыслов и результатов общения, а также с несоответствие коммуникативных навыков или низкий уровень владения ими.

В-пятых, неотъемлемой частью неуспешного (неэффективного) общения, по мнению респондентов, является конкуренция собеседников вместо сотрудничества: когда участники скорее соревнуются, чем работают вместе, уважают друг друга и пытаются достичь общей или индивидуальной позитивной цели.

По аналогии с Таблицей 1, мы собрали и подсчитали уникальные психические состояния, сопровождающие процесс неуспешного (неэффективного) общения (681 состояние), после чего провели фильтрацию с использованием словаря С.И. Ожегова. 10 наиболее часто упоминаемых состояний, свойственных неуспешному (неэффективному) общению представлены в Таблице 2:

Таблица 2
**Характеристика 10 наиболее упоминаемых психических состояний,
свойственных неуспешному (неэффективному) общению**

№	Состояние	Знак (+ / -)	Уровень психической активности	Категория
1.	Злость	—	Высокий	Аффективные (эмоциональные)
2.	Тревога	—	Высокий	Аффективные (эмоциональные)
3.	Агрессия	—	Высокий	Аффективные (эмоциональные)
4.	Незаинтересованность		Низкий	Мыслительные (вербальные)
5.	Напряженность	—	Высокий	Волевые (практические)
6.	Усталость	—	Низкий	Волевые (практические)
7.	Отчужденность	—	Низкий	Аффективные (гуманитарные)
8.	Неуверенность	—	Высокий	Волевые (мотивационные)
9.	Грусть	—	Низкий	Аффективные (эмоциональные)
10.	Апатия	—	Низкий	Аффективные (эмоциональные)

Из Таблицы 2 видно, что неуспешному (неэффективному) общению присущи практически в равной степени как аффективные, так и волевые состояния. 6 психических состояний из 10 относятся к аффективным, причем 5 из них — к аффективным (эмоциональным), а 1 — к аффективным (гуманитарным). 3 психических состояния из 10 относятся к категории волевых, 2 из них — к подкатегории практических. 1 психическое состояние относится к категории мыслительных (вербальных). 9 психическим состояниям, выделяемым респондентами в рамках неуспешного (неэффективного общения), присущ отрицательный знак. По психической активности указанные состояния охватывают все три уровня интенсивности: 5 состояния обладают повышенным уровнем психической активности, 5 состояний характеризуются низким уровнем психической активности.

Вывод. В отличие от успешного (эффективного) общения, неуспешное (неэффективное) общение охватывает не только аффективный, но и волевой компонент: это выражается в значительной выраженности волевых (мотивационных) и волевых (практических) психических состояний. Также психические состояния, сопровождающее неуспешное общение, не затрагивают средний (оптимальный) уровень психической активности, чего не отмечается в ситуациях успешного общения.

Список источников

1. Дукман А.А. Имплицитные представления личности о конструктивности общения и их смысловые основания: автореф. дис. канд. психол. наук: 19.00.01. - Ростов-на-Дону, 2004. - 20 с.
2. Психология состояний. Учебное пособие / А.О. Прохоров, Г.Ш. Габдреева, В.Д. Менделевич, А.О. Прохоров. – Москва : Когито-Центр, 2019. – 624 с. – ISBN 978-5-89353-337-8.
3. Ожегов С.И. Толковый словарь русского языка / С.И. Ожегов, Н.Ю. Шведова. – Москва : Азбуковник, 1999. – 944 с.

© К.Р. Валеева, 2025