

Мир науки. Педагогика и психология / World of Science. Pedagogy and psychology <https://mir-nauki.com>

2020, №3, Том 8 / 2020, No 3, Vol 8 <https://mir-nauki.com/issue-3-2020.html>

URL статьи: <https://mir-nauki.com/PDF/63PDMN320.pdf>

Ссылка для цитирования этой статьи:

Семенкова С.Н. Влияние индивидуальных характеристик человека на качество его общения // Мир науки. Педагогика и психология, 2020 №3, <https://mir-nauki.com/PDF/63PDMN320.pdf> (доступ свободный). Загл. с экрана. Яз. рус., англ.

For citation:

Semenkova S.N. (2020). Influence of individual characteristics of a person on the quality of his communication. *World of Science. Pedagogy and psychology*, [online] 3(8). Available at: <https://mir-nauki.com/PDF/63PDMN320.pdf> (in Russian)

УДК 159.9

ГРНТИ 15.21.51

Семенкова Светлана Николаевна

ФГБОУ ВО «Государственный аграрный университет Северного Зауралья», Тюмень, Россия
Заведующий кафедрой «Философии и социально-гуманитарных наук»

Кандидат педагогических наук, доцент

E-mail: semenkova.svet@yandex.ru

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0152-1070>

РИНЦ: https://elibrary.ru/author_profile.asp?id=432551

Влияние индивидуальных характеристик человека на качество его общения

Аннотация. В статье рассматривается влияние индивидуальных личностных характеристик на качество процесса общения. При этом особое внимание автор уделяет таким понятиям как темперамент, экстравертированность, интровертированность, а также понятию ведущего канала поступления информации (модальности). По мнению автора, модальность в сочетании с экстравертированностью и интровертированностью оказывает значительное влияние и на качественную, и на количественную характеристики общения, на ощущения собеседников. Люди с разной модальностью и с разной степенью открытости воспринимают и понимают одну и ту же ситуацию по-разному, и соответственно делают свои индивидуальные выводы. Дело в том, что визуалы-экстраверты, на наш взгляд, всегда будут на виду, будут стремиться объять необъятное, а в коммуникативном контакте предпочтение будут отдавать доминирующей позиции. Аудиал-экстраверт в процессе общения будет использовать преимущественно устную речь. Отсутствие общения, воспринимаемого им как воздух, является для него трагедией. Кинестетик-экстраверт всех обнимет, обогреет. Абсолютной противоположностью экстравертам являются интроверты, но и там все достаточно индивидуально. Кто-то из них на первое место может поставить качество общения, кто-то удовлетворение собственных потребностей. Для подтверждения влияния индивидуальных характеристик человека на процесс общения, автором было проведено психологическое исследование, с использованием теста К.Г. Юнга на определение экстравертированности-интровертированности, теста на определение модальности С. Ефремцева, теста В.Ф. Ряховского «Уровень вашей общительности», а также тестов «Конфликтная ли вы личность?» и «Определение необходимости общения для человека». По результатам исследования было выявлено, что тип модальности у экстравертов может способствовать как проявлению конфликтности в общении, особенно при отстаивании собственной точки зрения, так и стремлению избегать шумных компаний и болтливых людей, а в отношении интровертов

вид модальности может привести к скрытой тревожности, возникновению внутриличностных конфликтов либо появлению компенсаторных механизмов.

Ключевые слова: общение; темперамент; экстравертированность; интровертированность; модальность; визуалы; аудиалы; кинестетики

Человек как существо многогранное, сложное, а порой противоречивое и запутанное, имеет достаточно богатый, разнообразный внутренний мир, содержание которого во многом зависит от его взаимодействия с окружающими его людьми. Общение, как процесс движения от неизвестного к известному, от простого к сложному, от малого к большому, способствует не только социальному развитию человека, но и контролю над биологическим в нем. «...Общение является одним из ведущих видов человеческой деятельности, от эффективности и результативности которого зависит очень многое в жизни человека. Однако, как и любая человеческая деятельность, общение является не только интересным и многогранным, но и достаточно сложным, что обусловлено множеством факторов» [1]. «...Индивидуальное выстраивание процесса общения во многом зависит от того, что человек понимает под процессом общения, какой смысл он в него вкладывает» [1]. На данный момент в науке существует большое количество разноплановых определений общения. Наиболее универсальным, на наш взгляд, является определение, которое в свое время дала Андреева Г.М. «общение – есть сторона совместной деятельности, в которой происходит обмен информацией, эмоциями и действиями в целях понять намерения собеседника и других» [2]. «Универсальности данного определения способствует тот факт, что акцент в нем делается не на личности, а на выделении основных компонентов общения – коммуникации (движение информации между людьми), перцепции (обмен эмоциями) и интеракции (обмен действиями)» [1]. Причем для достижения результатов и получения удовлетворения от процесса общения они (компоненты) должны быть связаны между собой. При этом, перцепция и интеракция, как компоненты, в большей мере связанные с невербальным общением, незримо сопровождают коммуникацию, делая ее глубже, сложнее и интереснее. Это еще один фактор, влияющий на сложность общения. Также сложности общения способствует и выбор человеком того или иного вида общения, так как он (вид) влияет на постановку цели, выбор стратегии, а также на подбор основных инструментов, используемых в процессе общения.

Кроме этого, сложности общения может способствовать и сам человек, как носитель индивидуальных характеристик (темперамент, экстравертированность, интровертированность, модальность). Он не сразу приходит в этот мир общительным и стремящимся к развитию, многое зависит от его социального окружения с момента рождения, от основных установок, принципов, личностных характеристик и особенностей, воспитания и обучения. На наш взгляд, особое влияние на качество общения оказывают такие индивидуальные характеристики, как темперамент, интровертированность, экстравертированность, ведущий канал поступления информации (модальность). Дело в том, что данные характеристики принадлежат индивиду, как носителю биологических характеристик, поэтому их проявление чаще всего происходит бессознательно. Древнегреческий врач Гиппократ, впервые использовавший термин «темперамент», предложил всех людей делить на четыре типа в зависимости от преобладающей в организме человека жидкости [3]. При преобладании крови (сангвис), человек по типу темперамента является сангвиником, т.е. «энергичным, быстрым, жизнерадостным, общительным, легко переносящим жизненные трудности и неудачи; желтой желчи (холе) – холериком, т.е. желчным, раздражительным, возбудимым, несдержанным, очень подвижным человеком, с быстрой сменой настроения; при преобладании слизи (флегма) – флегматиком, т.е. спокойным, медлительным, уравновешенным человеком, медленно и с трудом переключающимся с одного вида деятельности на другой, плохо приспособляющимся к новым условиям; черной желчи (мелана холе) – меланхоликом, т.е. застенчивым и

впечатлительным человеком, склонным к грусти, робости, замкнутости, быстро утомляющимся, чрезмерно чувствительным к невзгодам» [4; 5].

В настоящее время мы понимаем, что деление людей на типы темперамента в зависимости от преобладающей жидкости в организме человека достаточно примитивно. Однако реалии времени, в котором жил ученый требовали найти основу для объяснения индивидуального проявления людей. Позже ученые наделили каждый тип определенными характеристиками, так К.Г. Юнг добавил к темпераменту такую характеристику, как экстравертированность-интровертированность [6]. В результате, за счет энергичности, быстроты, подвижности, общительности, сангвиники и холерики были отнесены в группу экстравертов, т. е. людей открытых, стремящихся к взаимодействию с другими людьми. В свою очередь, флегматиков и меланхоликов, в силу их медлительности, застенчивости, робости, наличия проблем, связанных с приспособлением к новым условиям, К.Г. Юнг отнес к интровертированным типам [7].

Однако наибольшее влияние на общение, на наш взгляд, оказывает такая индивидуальная характеристика как модальность, т. е. ведущий канал поступления информации. Она, на наш взгляд, в сочетании с экстравертированностью-интровертированностью влияет и на качественную сторону общения, и на результат, и на ощущения собеседников. Человек в жизни использует три основных канала поступления информации: визуальный, аудиальный, кинестетический, и именно они в случае несовпадения у собеседников могут привести, на наш взгляд, к возникновению барьеров в общении, к конфликтным ситуациям.

«Человек, у которого доминирует зрительное восприятие, будет рассказывать о себе и о волнующих его проблемах, часто используя слова «видеть», «яркий», «туманный» «отчетливо», «перспектива» и т. д. Это зрительные предикаты. Аудиальные предикаты – слова «слышать», «звучать», «скрипеть», «кричать», «оглушать» и т. п.» кинестетические – «чувствовать», «прикасаться», «теплый», «тяжелый», «шершавый», «твердый» или «пахнуть», «вкусный», «несвежий», «ароматный» и т. п.» [8].

Таким образом, для человека с преобладающей визуальной модальностью особое значение приобретают такие характеристики как «...яркость, размер, цвет, контрастность, фокусировка, расстояние, объемность, подвижность и т. д.» [8]. В общении они активно используют жесты, говорят быстро, а внешний вид и интерьер помещения является для них определяющим. Для аудиальной модальности на первое место выходит «...высота тона, громкость, ритм, четкость, тембр звука, синхронность» [8], поэтому люди с данной модальностью много говорят, порой даже сами с собой, они хорошо усваивают информацию на слух, но, к сожалению, легко отвлекаются на посторонние шумы. Для человека с кинестетической модальностью важно «...давление, движение, расположение, длительность, интенсивность, форма, температура, темп (частота) и т. д.» [8], т. е. определяющими являются ощущения и движения, поэтому, что-либо вспоминая, они воспроизводят в памяти движения и ощущения собственного тела и при этом «...очень ценят физический комфорт» [9].

Таким образом, один и тот же текст либо ситуацию люди с разной модальностью воспринимают и понимают по-разному, и соответственно делают свои индивидуальные выводы, что, в свою очередь, влияет не только на качество общения, но и на создание предпосылок для конфликтного поведения. Часто недопонимание между людьми возникает не по поводу той или иной идеи, а в результате ошибок при подаче материала. Однако стоит только перевести идею на язык основного канала получения информации (модальности) партнера, как недопонимание начнет сглаживаться, а предпосылок для возникновения коммуникативных барьеров станет меньше и человек может согласиться с тем, что он слышит, видит, чувствует. Так, начальник-аудиал будет больше внимания уделять устным отчетам подчиненных, а руководитель-визуал будет предпочитать письменные отчеты, докладные

записки и заявления с стороны подчиненных. Таким образом, для лучшей мотивации подчиненного начальник в общении с ним обязательно должен использовать ведущий канал получения информации. Так, «...в обращении к визуалу правильнее будет призывать его рассмотреть сложившуюся ситуацию. В общении с аудиалом можно предложить обсуждение спорного вопроса, а кинестетика призвать почувствовать сложившуюся проблему. Такой подход позволит нашему собеседнику не только понять, что от него требуется, но и как можно быстрее включиться в рабочий процесс».¹

Таким образом, модальность в сочетании с экстравертированностью-интровертированностью влияет на качество и количество общения, на быстроту возникновения конфликтных ситуаций либо на их отсутствие. На наш взгляд, люди каждой модальности могут быть как экстравертами, так и интровертами, просто результаты их проявления могут быть различны. Так, визуалы-экстраверты, на наш взгляд, всегда будут на виду, будут стремиться объять необъятное, а в коммуникативном контакте предпочтение будут отдавать доминирующей позиции, они открыты для мира, который представляется для них смесью ярких и привлекательных красок. Аудиал-экстраверт в процессе общения будет использовать преимущественно устную речь. Отсутствие общения, воспринимаемого им как воздух, является для него трагедией. Данное сочетание порой играет злую шутку с его обладателем, так как для человека становится важной количественная сторона общения: со сколькими людьми он поговорил, сколько времени он затратил на общения и т. д. Кинестетик-экстраверт всех обнимет, обогреет, он настолько дарит душевное тепло, что порой даже не задумывается о том, что его нужно как-то восполнять, или о том, что мир не всегда бывает добрым. Столкнувшись со злом, он может разочароваться, но горюет он не долго и снова идет всех согревать.

Абсолютной противоположностью экстравертам являются интроверты, но и там все достаточно индивидуально. Кто-то из них на первое место может поставить качество общения, кто-то удовлетворение собственных потребностей.

Среди всех сочетаний модальности с экстравертированностью-интровертированностью, наиболее противоречивым, на наш взгляд, может быть сочетание интроверта-аудиала. Такой человек изначально чаще всего направлен на себя, на удовлетворение собственных интересов и потребностей, на достижение собственного уровня комфорта, и поэтому особое предпочтение он может отдавать собственному голосу, не слышать своего собеседника, и как результат возникновение недопонимания, а человек так и не поймет причин сложившейся ситуации.

С целью определения влияния модальности и экстравертированности-интровертированности на процесс общения был проведен ряд тестов, а также осуществлялось наблюдение, в котором приняли участие студенты Государственного аграрного университета Северного Зауралья. В качестве тестов нами были использованы тест К.Г. Юнга на определение экстравертированности-интровертированности, тест на определение модальности С. Ефремцева, тест В.Ф. Ряховского «Уровень вашей общительности», а также тесты «Конфликтная ли вы личность?» и тест, направленный на определение необходимости общения для человека. В исследовании принимали участие две группы студентов в количестве 53 человек (100 %). Мы не стали брать больше студентов, т. к. они участвовали не только в тестировании, но и в наблюдении, и при значительном увеличении количества участников мы опасались снижения качества работы. В итоге мы получили следующие результаты. По итогам тестирования 22 человека (41,5 %) являются экстравертами и 31 человек (58,49 %) – интровертами. Как среди экстравертов, так и среди интровертов представлены все виды модальностей. Далее мы исследовали уровень общительности и конфликтности в общении и

¹ Афанасьева Л. Как правильно учитывать индивидуальный тип восприятия сотрудника для эффективного взаимодействия? / <https://marketingjobs.ru/article/kak-vzaimodeistvovat-c-cotrydnikami-aydial-vizyal-kinestet> [дата обращения 11.06.2020].

вот здесь получился достаточно интересный результат. Все студенты в меру общительны, но для экстравертов с визуальной и аудиальной модальностью (9 человек – 40,9 %) свойственно преобладание конфликтности при отстаивании собственной точки зрения и при этом им все равно, что о них думают окружающие. В тоже время для экстравертов-кинестетиков (13 человек – 59,09 %), несмотря на тягу и любовь к общению, свойственно стремление побыть наедине, собраться с мыслями, проанализировать сложившиеся обстоятельства, а потом можно дальше в бой. Несколько иная картина получилась с интровертами. 29 представителей данной группы (93,54 %) являются в меру общительными, им свойственна любознательность, терпеливость, внимательность к собеседнику, спокойствие при отстаивании собственных интересов, но они будут всячески стараться избегать шумных компаний и болтливых людей. Данным людям свойственно наличие скрытой тревожности, которая на подсознательном уровне трансформируется в желание узнать, как они воспринимаются или что о них думают окружающие. И лишь 2 человека интровертированного типа (6,46 %) в качестве компенсации скрытой тревожности увлекаются чрезмерным общением, порой прибегая к сарказму, так как считают данное поведение наиболее эффективным и актуальным в современных условиях.

Полученные нами результаты не являются окончательными, данный вопрос требует дальнейшего изучения, особенно в современных условиях, когда человеку с одной стороны всячески насаждается индивидуализм, но с другой стороны от включенности человека в социум во многом зависит качество общения и жизни, а также его профессиональная реализация.

ЛИТЕРАТУРА

1. Семенкова С.Н. Психолого-педагогические факторы, способствующие сложности общения людей / Мир науки, культуры, образования. – № 5 (78). – 2019. – С. 51–53.
2. Андреева Г.М. Социальная психология. Учебник / Г.М. Андреева. – М.: Аспект-Пресс, 2016. – 363 с.
3. Гиппенрейтер Ю.Б. Введение в общую психологию. Курс лекций. / Ю.Б. Гиппенрейтер. – М.: ЧеРо, 1996. – 336 с.
4. Коджаспирова Г.М. Педагогический словарь: Для студ. высш. и сред. пед. учеб. заведений / Г.М. Коджаспирова, А.Ю. Коджаспиров. – М.: Издательский центр «Академия», 2005. – 176 с.
5. Волкогонова О.Д., Зуб А.Т. Управленческая Психология: учебник. / О.Д. Волкогонова, А.Т. Зуб. – М.: ИД «Форум»: ИНФРА-М, 2009. – 352 с.
6. Кукушин В.С. Психология делового общения: учебное пособие / В.С. Кукушин. – Изд. 2-е, исправ. и доп. – Ростов н/Д: Издательский центр «МарТ; Феникс, 2010. – 364 с.
7. Столяренко Л.Д. Психология общения: учебник / Л.Д. Столяренко, С.И. Самыгие. – Изд. 2-е, стер. – Ростов н/Д: Феникс, 2014. – 317 с.
8. Кондрашенко, В.Т. Общая психотерапия: учебное пособие / В.Т. Кондрашенко, С.А. Игумнов, Д.И. Донской. – Минск: Вышэйшая школа, 2012. – 496 с.
9. Гриндер М. НЛП в педагогике: [исправление шк. конвейера] / М. Гриндер, Л. Лойд; [пер. С. Коледа] – Москва: Ин-т общегуманит. исслед., 2001. – 307 с.

Semenkova Svetlana Nikolaevna

Northern Trans-Ural state agricultural university, Tyumen, Russia

E-mail: semenkova.svet@yandex.ru

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0152-1070>

РИНЦ: https://elibrary.ru/author_profile.asp?id=432551

Influence of individual characteristics of a person on the quality of his communication

Abstract. The article considers the influence of individual personal characteristics on the quality of the communication process. At the same time, the author pays special attention to such concepts as temperament, extroversion, introversion, as well as the concept of the leading channel of information receipt (modality). According to the author, modality in combination with extroversion and introversion has a significant impact on both qualitative and quantitative characteristics of communication, on the feelings of interlocutors. People with different modality and with different degrees of openness perceive and understand the same situation in different ways, and make their own individual conclusions accordingly. The fact is that visual extroverts, in our opinion, will always be in sight, will strive to embrace the vast, and in the communicative contact preference will be given to the dominant position. An audio extrovert will use mostly spoken language in the process of communication. The lack of communication, perceived by them as air, is a tragedy for them. Kinesthetic extrovert will hug and warm everyone. The absolute opposite of extroverts are introverts, but even there everything is quite individual. Some of them can put the quality of communication in the first place, while others can put the satisfaction of their own needs in the first place. To confirm the influence of individual characteristics of a person on the process of communication, the author conducted a psychological study using the test of K.G. Jung to determine extroversion-introversion, the test to determine the modality of S. Efremtsev, the test of V.F. Ryakhovsky's «Level of your sociability», as well as tests «Are you a conflicted person?» and «Determining the need for communication for a person». According to the results of the study, it was found that the type of modality in extroverts can contribute to the manifestation of conflict in communication, especially when defending their own point of view, and the desire to avoid noisy companies and chatty people, and for introverts, the type of modality can lead to hidden anxiety, the emergence of intrapersonal conflicts or the appearance of compensatory mechanisms.

Keywords: communication; temperament; extroversion; introversion; modality; visuals; audio; kinesthetic