

The article is devoted to theoretical analysis of the concept of conflict of competence. Presents the views of modern psychologists on the content of the concept of conflict of competence, structure and quality characteristics of a conflict of competence as an integrative quality of the person. Also presents the results of an experimental study of the level of knowledge and skills needed to solve interpersonal conflicts among boys 15 - 18 years of age.

Статтю подано до друку 15.11.2013.

© 2013 р.

К. М. Васюк, Х. С. Ляшенко (м. Донецьк)

КОМУНІКАТИВНІ ЯКОСТІ ОСОБИСТОСТІ ЯК ДЕТЕРМІНАНТА РОЗПІЗНАННЯ БРЕХНІ В БЕЗПОСЕРЕДНЬОМУ СПІЛКУВАННІ

Комунікація завжди була невід'ємною складовою суспільного життя. Сучасний світ значно змінив форми комунікації, ввівши віртуальне спілкування, скоротивши час на безпосередні контакти між людьми. Мобільний телефон і Інтернет набагато популярніші живої розмови. Але складно навіть уявити, що колись живе спілкування зникне, тому при всіх свої перевагах віртуальне спілкування в чомусь заважає розвитку справжніх комунікативних умінь людини.

Первинне соціальне опитування, яке проводилось серед студентів Донецького національного університету показало, що майже половина респондентів, переважно тих, які навчаються за природничим та фізико-математичним профілем, не вважають, що комунікативні навички знадобляться їм в подальшому житті, і, як наслідок, переоцінюють свої можливості в комунікації. Це створює додаткові труднощі в корекції можливих недоліків у зв'язку з тим, що самі досліджувані некрітично ставляться до своєї проблеми.

Важливість розвитку комунікативних якостей неодноразово підкреслювалася дослідниками в різні епохи. В дослідженнях зарубіжних і вітчизняних психологів були проаналізовані чинники і психологічні механізми, які детермінують ефективність комунікативного процесу. Серед найбільш відомих можна назвати праці М.Аргайла, Р.Белла, Дж.Уаймена, а також К.О.Альбуханової-Славської, О.О.Бодальова, М.М.Обозова, А.В.Петровського та ін. В традиційній психологічній науці комплекси комунікативних якостей, які сприяють успіху в спілкуванні називаються терміном «комунікативна компетентність».

Особливий інтерес представляють дослідження комунікативних якостей в професійній діяльності. Найчастіше дослідження проводилися у таких професійних групах, як менеджери (Г.Геворкян, В.М.Кустов, Є.В.Фадєєв), держслужбовці (О.А.Деркач, В.Г.Зазикін), працівників ОВС (М.В.Авдєєва, О.О.Волков), соціальних працівників (Н.О.Захарченко, Ю.П.Расторгуєва), а також педагогів і психологів (Е.М.Мельник, Г.С.Помаз, О.В. Непша) [3].

Як видно з проведеного теоретичного аналізу, основну увагу дослідники приділяють людям комунікативних професій. Основна відповідальність за роботу з розвитку комунікативних умінь та комунікативної компетентності в цілому покладається на навчально-виховні заклади, оскільки батьки не завжди компетентні в цьому питанні. І вища школа тут не виключення.

Загалом, проблема комунікативних якостей і компетентності особистості в психологічній науці розроблена досить детально, але визначення не завжди погоджені за змістом. О.В.Хуторський виділив сім груп ключових компетенцій людини [1, с. 117]:

1. Ціннісно-смилова;
2. Загальнокультурна;
3. Навчально-пізнавальна;

4. Інформаційна;
5. Комунікативна;
6. Соціально-трудова;
7. Особистісного самовдосконалення.

Із приведеної типології видно, що комунікативна компетентність, складовою якої є комунікативні якості особистості, являється лише однією з цілої низки компетенцій, що охоплюють всі сфери життя особистості. Не дивлячись на це, Ю.М.Жуков відмічає, що саме комунікативну компетентність можна назвати «ядерною» або метакомпетентністю, тому що вона єдина охоплює всі сфери життєдіяльності, такі як соціальна, професійна та міжособистісна, і пов'язує всі інші компетенції між собою [2, с. 56].

Є.М.Кузьміна визначає цю властивість як важливу складову професійного становлення випускника ВНЗ, яка обумовлює професійну успішність і особистісну реалізацію. Дитячий і юнацький вік найбільш оптимальні для розвитку комунікативних якостей і формування комунікативної компетентності. З часом корекція недоліків їх виховання в особистості, яка вже повністю сформувалась, стає дедалі складнішою. Тому так важливо діагностувати ці недоліки якомога раніше.

Н.Б.Буртова на основі системного аналізу створила модель комунікативної компетентності як багатокомпонентного явища. Вважала її стабільним і системним особистісним утворенням, яке складається з комунікативного ядра (до його складу входять вроджені задатки та темпераментальні властивості), комунікативного потенціалу та комунікативних властивостей. Останній елемент представляє найбільший науковий інтерес, зокрема, і тому, що він є набутиим, і гнучкішим в плані корекції.

Додатковим аргументом на користь пошуку засобів формування комунікативної компетентності свідчить дослідження О.М.Казарцевої, в якому вона доводить не вродженість, а набутиість комунікативних якостей і вмій. Ці здібності формуються в процесі розвитку соціально-комунікативного досвіду. Зокрема, автор вказує на важливість засвоєння комунікативних (вербальних та невербальних) кодів конкретних соціальних груп. З цим аспектом пов'язана не менш важлива і цікава для дослідження тема брехні та неправди в спілкуванні [3, с. 76].

Опитування А.І.Чучаліної та Н.М.Костіхіної показали, що більшість людей переоцінюють свої можливості у розпізнанні брехні. Причини цього явища базуються на тому, що існують 2 аспекти комунікативної компетентності:

1) власне лінгвістичні – це знання і вміння у використанні і розпізнанні мовних засобів і кодів, інформацію про які ми переважно отримуємо з літератури;

2) поведінкові – комунікативні навички, які отримує людина з досвідом. Основна відмінність від першого виду в індивідуальності підходу та виборі засобів розпізнання емоційного стану іншої людини. Ці вміння необхідно здобувати досить тривалий час, тому лише незначний відсоток людей досягає в цьому помітного результату. Це питання розроблялося також Л.М.Мітіною, Л.А.Петровською, А.К.Болотовою, А.К.Марковою, Н.В.Кузьміною, які поставили важливе питання про взаємозв'язок успішності розпізнання емоційних станів людини, та брехні зокрема, з деякими особистісними властивостями, наприклад, з мотивацією, ціннісними орієнтаціями, установками та характерологічними рисами. Але цей аспект до цього часу залишається не вивченим.

Методи розпізнання брехні тривалий час людство намагалось алгоритмізувати. Практичне значення цих вмій ніхто не піддає сумніву. Найбільших успіхів в цьому досягли американські дослідники, такі як П.Екман і О.Фрай, які на основі багаторічних досліджень, в тому числі і крос-культурних, розробили атлас м'язових рухів обличчя, так звану «мікроміміку», яка є надійним діагностичним критерієм нещирості у спілкуванні [4].

Навіть не застосовуючи наукові експерименти, можна спостерігати у повсякденному житті відмінності в якості розпізнання та використання брехні. Є особи, які без спеціальної підготовки, не перебуваючи в особливих умовах життя, досить ефективно розпізнають брехню в процесі безпосереднього спілкування. М.М.Обозов пов'язував це з особистісними якостями двох типів: по-перше, це орієнтованість особистості в різних аспектах спілкування, яка базується на особистому досвіді або знаннях; по-друге, це особливості когнітивної сфери, які включають пам'ять, логічне мислення, швидкість сприйняття і переробки інформації, об'єм, концентрація і вибірковість уваги. Ці характеристики та ступінь розвитку подібних вмінь не являється статичною характеристикою і, на нашу думку, є полімодальною. Успішність розпізнання в результаті залежить від співпадіння як вроджених особливостей когнітивної сфери, так і від досвіду, знань про наукові техніки детекції брехні.

На жаль у сучасній психологічній науці немає систематичних досліджень проблеми впливу комунікативних якостей на ефективність розпізнання брехні, не визначений чітко перелік таких якостей та рівень їх значущості в процесі детекції. Недостатня розробленість цього питання і обумовила вибір теми нашого дослідження.

Мета дослідження: довести, що рівень розвитку комунікативних якостей впливає на ефективність розпізнання брехні в безпосередньому спілкуванні.

Об'єкт дослідження: комунікативні якості особистості.

Предмет дослідження: комунікативні якості особистості як детермінанта розпізнання брехні в безпосередньому спілкуванні.

Гіпотези дослідження:

1) успішність розпізнання брехні в безпосередньому спілкуванні детермінована рівнем розвитку комунікативних якостей особистості;

2) рівень успішності розпізнання спонтанної, імпровізованої брехні вищий, ніж підготовленої.

Дослідження проводилося на студентах спеціальності «Психологія» першого курсу Донецького національного університету у кількості 40 осіб, з яких 35 жіночої статі і 5 чоловічої. Вибірка була цілісна. Вибір першого курсу був обумовлений тим, що у студентів ще недостатньо професійних знань для розпізнання брехні із застосуванням наукових методів. Щодо залучення саме психологів, то це було обумовлене високою мотивацією студентів до процедури експерименту, який безпосередньо пов'язаний з їх майбутньою діяльністю.

Дослідження проводилося в два етапи:

- на першому етапі здійснювалася діагностика вибірки з метою виявлення комунікативних якостей за методиками «Діагностика соціального інтелекту» Дж.Гілфорда, «Методика діагностики комунікативних умінь» Міхельсона;

- на другому етапі нами був здійснений експеримент з розпізнання брехні в безпосередньому спілкуванні. В процесі експерименту використовувалися 2 види брехні – підготована і імпровізована. В обох випадках були розказані абсолютно правдива і абсолютно неправдива історії. У випадку з підготованою брехнею доповідачі заздалегідь готувалися до розповіді і обмірковували всі деталі, а також прогнозували питання, які їм могли поставити в аудиторії. У випадку з імпровізацією досліджувані самі ставили відкриті питання на будь-які теми, окрім занадто особистих, і доповідач заздалегідь не знав навіть приблизну тематику розмови, тому казати неправду потрібно було безпосередньо в спілкуванні, не маючи часу на розмірковування. Також досліджуваним пропонувалося розпізнати брехню у виконанні представників як чоловічої, так і жіночої статі, цим ми мали на меті перевірити ідею, що жінки краще за чоловіків вміють говорити неправду, а також її розпізнавати. Слід зауважити, що досліджувані не знали, в якій послідовності і в якій кількості будуть представлені правдиві і

неправдиві розповіді, що слугувало додатковою гарантією надійності і неупередженості експерименту.

Для діагностики на першому етапі дослідження використовувалися наступні методики:

1) «Тест комунікативних умінь» Л.Міхельсона в адаптації Ю.З.Гільбуха, який виявляє рівень комунікативної компетентності і рівень сформованості основних комунікативних вмінь. Тест складається з 27 комунікативних ситуацій, в кожній з яких пропонується 5 варіантів рішення, які відповідають п'яти типам комунікативних ситуацій: де потрібно реагувати на позитивні репліки партнера, на негативні репліки, ситуації, коли звертаються з проханням, ситуація розмови, ситуації, де потрібно проявити емпатію. Тест представляє собою варіант методики оцінки досягнень з наявним еталонним зразком поведінки. Рівень комунікативних вмінь визначається за ступенем наближення до еталону. в результаті діагностуються такі блоки комунікативних вмінь: приймати і робити компліменти, реагувати на справедливу та несправедливу критику, відповідати на провокуючу поведінку співрозмовника, звертатися з проханням, відповідати відмовою на прохання, співпереживати та приймати співчуття з боку оточуючих, вступати в контакти з незнайомою людиною, реагування на спробу вступити в контакт з боку іншого.

2) Тест «Соціальний інтелект» Дж.Гілфорда. Мета: діагностувати чотири основні здібності в структурі соціального інтелекту: пізнання класів, систем, перетворень і результатів поведінки. Методика складається з 4 субтестів, з яких три побудовані на невербальному стимульному матеріалі і один – на вербальному. Кожен субтест містить від 12 до 15 завдань, час розв'язання яких обмежений.

Субтест 1. «Історії з завершенням» виявляє здатність передбачати наслідки своєї поведінки і прогнозувати події на основі аналізу почуттів, думок, намірів інших.

Субтест 2. «Групи експресії» виявляє здатність правильно оцінювати емоційні стани і почуття людей за їх невербальними проявами.

Субтест 3. «Вербальна експресія» виявляє здатність до розпізнання емоцій оточуючих за допомогою мовної експресії та змісту висловлювання.

Субтест 4. «Історії з доповненням» виявляє здатність до розпізнання структур міжособистісних відносин в динаміці, аналізу складних взаємин людей і здатність відчувати зміни ситуації.

Після проведення першого етапу дослідження з виявлення брехні ми поділили вибірку на три групи – за рівнем успішності (високий, середній, низький). Для статистичної обробки даних з метою виявлення причинно-наслідкової залежності між комунікативними якостями та успішністю розпізнання брехні використовувався одно факторний дисперсійний аналіз.

Здійснивши обробку даних після проведеного експерименту, були отримані наступні показники, які представлені в табл. 1, 2.

Таблиця 1

Показники успішності виявлення брехні в підготованій розповіді

показники	Рівень успішності виявлення брехні		
	низький	середній	високий
Кількість осіб	10	23	7
Відсоток вибірки	25	57	18

Аналіз результатів виявлення неправди у випадку з заготованою розповіддю свідчить про нормальне розподілення показників всередині вибірки, але в той же час відсоток осіб з високим рівнем успішності достовірно нижче теоретичного.

У серії експерименту, де використовувалась імпрровізація показники дещо відрізнялися. Це пояснюється суб'єктивною складністю самого експериментатора за короткий час опанувати власні емоції і створити правдоподібну розповідь.

Таблиця 2

показники	Рівень успішності виявлення брехні		
	низький	низький	низький
Кількість осіб	10	19	11
Відсоток вибірки	25	48	27

Приведені кількісні показники свідчать про явні відмінності, порівняно з першою серією дослідження. Показник низького рівня виявлення брехні не змінився, що обумовлено існуванням певної підгрупи осіб із загальною низькою здатністю виявлення брехні в безпосередньому спілкуванні, які демонструють стабільно низький результат, не залежно від способу створення неправдивої розповіді. У випадку ж з високими показниками ситуація змінилася в бік збільшення рівня успішності виявлення. На нашу думку, це пов'язано з об'єктивною складністю детекції брехні за умов підготовленості повідомлення. У випадку імпрровізації асистент експериментатора не має часу і можливості продумати і випробувати засоби приховування неправди, що проявляється в його поведінці і краще діагностується досліджуваними, навіть при відсутності спеціальних знань.

На другому етапі дослідження ми здійснили діагностику комунікативних якостей вибірки за допомогою теста Дж. Гілфорда «Соціальний інтелект» і методики «Тест комунікативних умінь» Л. Міхельсона, які містять перелік комунікативних якостей.

Результати дослідження рівня розвитку соціального інтелекту за методикою Дж.Гілфорда представлені в табл. 3.

Таблиця 3

Показники рівня розвитку соціального інтелекту за методикою Дж. Гілфорда

Показники	Рівень соціального інтелекту		
	Низький	Середній	Високий
Кількість осіб	8	29	5
Відсоток вибірки	20	73	7

Аналіз показав, що переважна більшість досліджуваних мають середній рівень вираженості соціального інтелекту, який обумовлює здатність аналізувати необхідну інформацію про поведінку інших, висловлювати точні судження про людей і прогнозувати їх реакції в заданих обставинах, що сприяє більш успішному виявленню брехні в безпосередньому спілкуванні. Також існує тенденція до переваги низьких показників над високими, що не відповідає нормальному розподіленню.

Однак такі посередні результати суттєво не вплинули на рівень успішності в розпізнанні брехні в безпосередньому спілкуванні, особливо ефективною в цьому плані була ситуація імпровізації, коли експериментатори не мали часу на підготовку експресивної «маски» емоційного реагування

Також у відповідності до мети дослідження для виявлення конкретних комунікативних якостей була використана методика Л.Міхельсона. В результаті діагностики було визначено, що більшості досліджуваних (80%) притаманний компетентний стиль спілкування, що є показником ефективності адаптації поведінки до різних форм спілкування у відповідності до прийнятих в соціумі норм і стандартів.

В меншій мірі (20%) присутній також залежний стиль спілкування та зовсім не представлений агресивний стиль, що свідчить про достатній рівень сформованості комунікативних якостей в даній вибірці або дію чинника соціальної бажаності, який обумовлює приховування досліджуваними справжнього рівня агресивності в процесі комунікації.

З метою підтвердження гіпотези про причинно-наслідкові зв'язки між комунікативними якостями особистості, які входять до складу показників за методикою «Діагностика комунікативних вмінь Л.Міхельсона та успішністю розпізнання брехні ми застосували дисперсійний аналіз, результати якого представлені в табл. 4.

Таблиця 4

Показники дисперсійного аналізу показників успішності виявлення брехні і комунікативних якостей особистості

Тип ситуації	Значення	Комунікативні вміння (якості)					
		Надавати і приймати знаки уваги (компліменти)	Звернутися до однолітка з проханням	Уміння відповісти відмовою на чуже прохання, сказати «ні»	Вміння самому надати співчуття, підтримку	Уміння самому прийматиспі вчуття і підтримку з боку однолітків	Уміння вступити в контакт з іншим, контактність
Запланована	F	2,246	0,260	1,905	1,293	0,746	3,418
Імпровізована	F	2,158	1,583	0,629	0,188	0,624	2,457

Примітка: червоним кольором виділені статистично значущі показники.

Спираючись на отримані показники за результатами дисперсійного аналізу очевидно, що статистично значущих показників між комунікативними якостями особистості та успішністю розпізнання брехні практично не виявлені. Виключенням є показник «Вміння вступати в контакти, контактність» в ситуації заготовленої брехні. На нашу думку ймовірним поясненням такого результату є психологічний зміст цієї якості – особи, які вмюють налагодити контакт з людиною, більш уважно і ефективно аналізують її емоційну експресію, отже успішніші в ситуації розпізнання брехні. Про це свідчить і те, що у випадку з імпровізацією показник теж високий, але не досяг рівня статистичної значущості. Також на рівні виражених тенденцій спостерігається причинно-наслідковий зв'язок між успішністю розпізнання брехні та вмінням надавати та отримувати знаки уваги. На нашу думку особи, що вмюють робити компліменти уважніші до

емоційного стану партнера і краще його розуміють. Досить неочікуваними з традиційної точки зору є низькі показники зв'язку з емпатією, але це можна пояснити тим, що емоційне співчуття заважає об'єктивній оцінці стану іншого і знижує якість розпізнання брехні.

Таким чином, спираючись на отримані результати, робимо висновок, що перша гіпотеза підтвердилася частково, а друга – повністю. На ефективність виявлення брехні впливають лише окремі комунікативні якості, а не їх комплекси, зокрема ті, які не залучають емоційну складову, а більше ґрунтуються на раціональній оцінці ситуації.

Подальші перспективи досліджень ми вбачаємо в більш широкому розгляді питання про чинники успішності розпізнання брехні, а також вирішення питання про вродженість чи набутість подібних вмінь.

Література

1. Дубровский Д.И. Обман. Философско-психологические проблемы. /Д.И.Дубровский. - М., 1994. – 368 с.
2. Знаков В.В. Неправда, ложь и обман как проблемы психологии понимания. // Вопросы психологии, 1993.- №2.
3. Лабунская В.А. Психология экспрессивного поведения. – Ростов-на-Дону, 1999.–608с.
4. Ekman P., Friesen W. V. Detecting Deception from the Body or Face. // Journal of Personality and Social Psychology. 1974. Vol.29. – p. 288-298.

Статья посвящена исследованию вопроса эффективности распознавания лжи в непосредственной общении взрослых и выявлению факторов, которые влияют на успешность распознавания. Было сформулировано предположение, что одними из таких факторов могут являться коммуникативные качества личности, которое проверялось с помощью тестирования и констатирующего эксперимента. Проведенный дисперсионный анализ показал, что подобное утверждение справедливо лишь для отдельных коммуникативных качеств, которые в меньшей мере затрагивают эмоциональную сферу, а больше опираются на логический компонент. Также для повышения надёжности результата учитывалось содержание ситуации распознавания лжи, в частности испытуемым предлагалось оценить заготовленную и спонтанно придуманную историю. Результаты исследования свидетельствуют о достоверно большей эффективности распознавания лжи в ситуации импровизации.

In the article problem of the lie's efficiency of the recognition in the adult's direct communication and identification of the factors for successful recognition of lie was researched. Assumption was made, that one of this factors can be person's communicative features. This fact was research by testing and stating experiment. Dispersive analysis has shown reliability of this opinion for some communicative features, which don't touch emotional sphere and more based on the logical component. We considered content of the situation in the lie detection for reliability increases of the results. We proposed participants to analyze prepared and improvised stories. Results of investigations testify about more successful detection of the lie in the improvised situation.

Статтю подано до друку 14.11.2013.