

УДК 37.013.42

# ИССЛЕДОВАНИЕ МОТИВАЦИОННОЙ И ЭМОЦИОНАЛЬНОЙ СФЕР ОБЩЕНИЯ СТУДЕНТОВ ТЕХНИКУМА, ОСВАИВАЮЩИХ СПЕЦИАЛЬНОСТИ СОЦИАЛЬНОЙ НАПРАВЛЕННОСТИ

**ФУРЦОВА Лариса Валерьевна,**

соискатель ученой степени кандидата педагогических наук кафедры психологии, Липецкий государственный педагогический университет

**АННОТАЦИЯ.** Вопросы развития коммуникативной сферы личности являются чрезвычайно важными в системе профессиональной подготовки студентов, они напрямую связаны с проблемами общения, межличностного взаимодействия и профессиональных отношений. В статье приведены данные первичного исследования мотивационной и эмоциональной сфер общения студентов техникума, осваивающих специальности социальной направленности.

**КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА:** коммуникативная сфера личности, мотивационная и эмоциональная сферы общения студентов техникума, специальности социальной направленности, потребность в общении, эмпатическая тенденция, тенденция к присоединению, сенситивность к отвержению.

## THE STUDY OF MOTIVATIONAL AND EMOTIONAL COMMUNICATION SPHERES OF COLLEGE STUDENTS PURSUING THE DEGREE IN SOCIAL SERVICE

**Fursova L.V.,**

Postgraduate Student of the Department of Psychology, Lipetsk State Pedagogical University

**ABSTRACT.** The development of communicative sphere of a personality is crucial in terms of students' professional training and directly related to issues of communication, interpersonal interaction and professional relations. The article presents the data of primary studies of motivational and emotional spheres of communication among college students pursuing the degree in social service.

**KEY WORDS:** communicative sphere of a personality, motivational and emotional sphere of college students, degree in social service, need for communication, empathic tendency, the tendency of affiliation, sensitivity to rejection.

В эпоху высоких технологий качественное обслуживание становится важным, как никогда. Дефицит высококвалифицированных рабочих и специалистов среднего звена в различных секторах экономики становится реальным и ежегодно возрастает. Темпы роста сферы обслуживания превосходят потенциал рынка труда, поэтому проблема профессионального обучения в сфере сервиса стоит сейчас достаточно остро. Все чаще ставка при отборе сервисного персонала делается на молодых людей и девушек без опыта работы.

Одной из важнейших задач при обучении специалистов в области сервиса выступает их специальная психологическая подготовка: контактность, легкость в общении; адекватная самооценка, ориентация на партнера в процессе общения; «чистота» и стилистика речи, понятность изложения; сообразительность и подвижность мышления; позитивное отношение к жизни.

Сегодня назрела потребность как в теоретическом обосновании проблемы социально-психологической работы в учебном заведении в целом, так в частности и в разработке практических рекомендаций по организации учебного процесса в профессиональных учебных заведениях, ориентированных на работу с клиентами в сфере обслуживания.

Студенчество как особая социально-психологическая возрастная категория характеризуется интенсивным психическим и, в частности, личностным развитием (Л.Н. Грановская, М.Д. Дворяшина, В.Т. Лисовский, Е.М. Никиреев, П.А. Просецкий, В.А. Сластенин и др.). Общая культура студента, связанная с его позитивным личностным развитием, должна включать уважение достоинства другого человека и сохранение собственного достоинства, культуру общения и социального взаимодействия, культуру интеллектуальной и профессиональной деятельности (Б.Н. Боденко, И.А. Зимняя, И.Н. Зотова, Н.А. Морозова).

У большинства студентов отмечается низкий уровень сформированности коммуникативных умений (М.Е. Дашкин, Н.Ф. Долгополова, А.Д. Чурсина, З.И. Павицкая и др.). От них в этом возрасте, кроме владения общими коммуникативными умениями, требуется уже и овладение профессиональными коммуникативными умениями.

Вопросы развития коммуникативной сферы личности являются чрезвычайно важными в системе профессиональной подготовки студентов, они напрямую связаны с проблемами общения, межличностного взаимодействия и профессиональных отношений. Именно в ходе этапа первичного «освоения» профессии, который приходится на время обучения в учреждениях среднего профессионального образования, осуществляется процесс самооп-

© Фурсова Л.В., 2017

ределения молодого человека в жизни, формируются его жизненная и мировоззренческая позиции, осваиваются индивидуальные способы и приемы его деятельности, поведения и общения.

Общение оказывает огромное влияние на становление личности молодого человека. Общение – это не только обмен информацией (например, между преподавателем и студентом), но и взаимодействие, взаимовлияние. Для более эффективного воздействия на личность в общении эмпатия, как коммуникативное свойство личности студента, способствует разрешению глубоких человеческих вопросов и открывает новые возможности. Она является одним из регуляторов взаимоотношений между людьми. Проявляется в стремлении оказывать помощь и поддержку другим людям. Поэтому необходимо изучить уровень сформированности потребности в общении у студентов, а также уровень эмпатии.

Изучение потребности в общении проводилось по методике М.Ю. Орлова. Опросник изучения потреб-

ности в общении содержит 33 утверждения. Если переживания, мысли, реакции соответствуют тем, что предложены в утверждении, то испытуемый соглашается с ним, а если они не соответствуют утверждению, то не соглашается. Исследование проводилось на базе Липецкого техникума сервиса и дизайна. В исследовании приняли участие 5 групп студентов 1 курса, обучающихся по специальностям: «Парикмахерское искусство», «Реклама», «Коммерция (по отраслям)», «Моделирование, конструирование и технология швейных изделий», «Техническое обслуживание и ремонт радиоэлектронной техники (по отраслям)». Возраст испытуемых составил от 15 до 17 лет. Методика позволяет на основании полученных результатов выделять следующие группы студентов по уровню потребности в общении: «высокий», «выше среднего», «средний», «ниже среднего» и «низкий». Результаты исследования уровня потребности в общении приведены в таблице 1.

Таблица 1 – Потребность в общении в группах студентов, осваивающих специальности социальной направленности

Специальность	Парикмахерское искусство	Реклама	Коммерция (по отраслям)	Моделирование, конструирование и технология швейных изделий	Техническое обслуживание и ремонт радиоэлектронной техники (по отраслям)
	Группа 1	Группа 2	Группа 3	Группа 4	Группа 5
Баллы	Количество (в %)	Количество (в %)	Количество (в %)	Количество (в %)	Количество (в %)
25-28 (высокий)	20	14	8	14	6
21-24 (выше среднего)	32	62	29	48	27
16-20 (средний)	40	19	50	19	40
15-8 (ниже среднего)	8	5	13	19	27
7-4 (низкий)	-	-	-	-	-

Анализ результатов показал, что у большинства студентов (74%) наблюдается средний и выше среднего уровни потребности в общении. Высокий уровень потребности в общении показали 13% студен-

тов. Потребность в общении ниже среднего уровня наблюдается также у 13% студентов. Более наглядно результаты представлены на диаграмме 1.

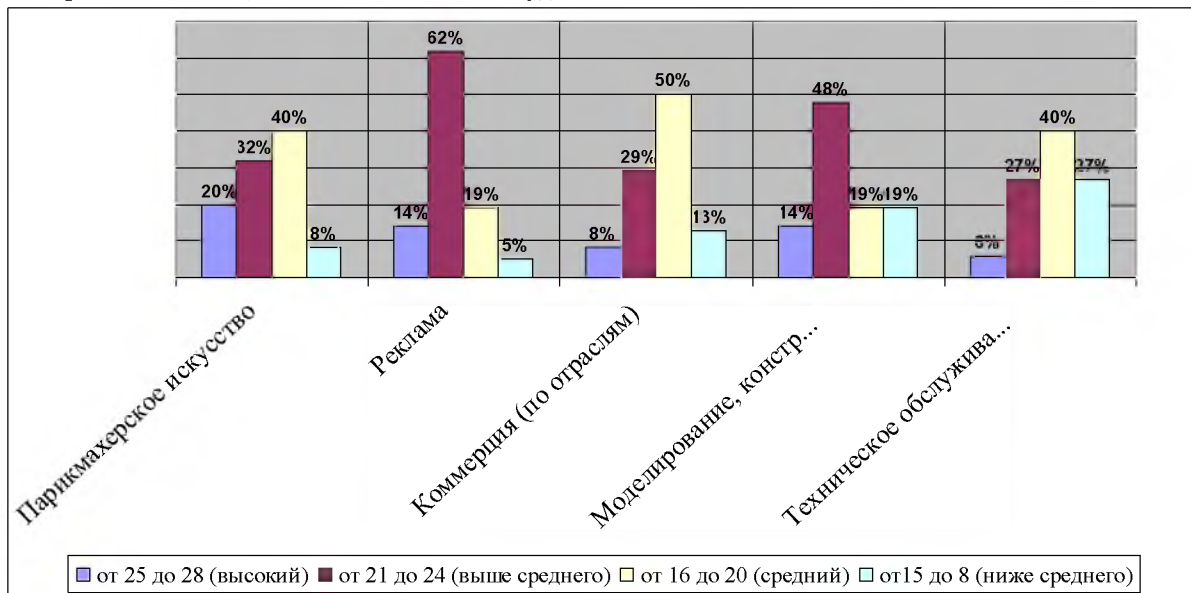


Диаграмма 1 – Уровень потребности в общении в группах студентов, осваивающих специальности социальной направленности

На диаграмме видно, что самое большое количество студентов с высоким уровнем потребности в

общении выявлено в группе 1 (20%), а в группе 5 – всего 6% студентов с высоким уровнем потребности

в общении. В группах 2 и 4 преобладает уровень потребности в общении выше среднего (62% и 48% соответственно). В группах 1, 3 и 5 преобладает средний уровень потребности в общении (40%, 50% и 40% соответственно). Для определения статисти-

ческой значимости потребности в общении между группами был проведён сравнительный анализ данных независимых выборок по t-критерию Стьюдента, при этом различия оказались незначимыми. Контрольной группой выбрана группа 1 (таблица 2).

Таблица 2 – Критические и эмпирические значения t-критерия Стьюдента

Группы 1 и 2	Группы 1 и 3	Группы 1 и 4	Группы 1 и 5
tkp. = для 2,02 p<0.05	tkp. = для 2,01 p<0.05	tkp. = для 2,02 p<0.05	tkp. = для 2,02 p<0.05
tkp. = для 2,69 p<0.01	tkp. = для 2,68 p<0.01	tkp. = для 2,69 p<0.01	tkp. = для 2,71 p<0.01
tэмп = 0.9	tэмп = 1.3	tэмп = 0.1	tэмп = 1,8

Далее изучался уровень эмпатии у студентов данной выборки. В общении эмпатия опосредует личностное развитие участников общения – снимает эмоциональный дистресс, помогает субъекту эмпатии ориентироваться в ситуации и адаптироваться к партнеру по взаимодействию.

Эмпатия – понимание эмоционального состояния другого человека посредством сопереживания, проникновение в его субъективный мир. Тот или иной уровень эмпатии является профессионально необходимым качеством для всех специалистов, работа которых непосредственно связана с людьми (руководители, менеджеры, парикмахеры, и т.д.)

Изучение уровня эмпатии проводилось с помощью опросника Меграбяна. Опросник состоит из 83 вопросов. Степень согласия с каждым вопросом-утверждением оценивается испытуемым в регистрационном бланке по 9-тибалльной шкале (от -4 до +4 с шагом 1 балл). Исследовались следующие компоненты эмпатии:

Э – эмпатическая тенденция, способность к сопереживанию, впечатлительность.

П – тенденция к присоединению, способность к проявлению тепла, дружелюбия, поддержки.

СО – сенситивность к отвержению, соответственно способность к возникновению адекватного чувства вины, восприимчивость к критике в свой адрес.

Утверждения, диагностирующие каждую из этих трёх компонент, разбиваются на два ряда. Вопросы первого ряда (баллы их ответов) суммируются со знаком плюс, т.к. носят характер согласия с диагностируемой чертой. Вопросы второго ряда (их баллы) прибавляются к первой сумме со знаком минус, их суммы вычитаются из первой суммы, т.к. их содержание носит характер отрицания диагностируемой черты.

Проанализировать средние значения компонентов эмпатии в группах студентов различной социальной направленности можно на диаграмме 2.

По данным диаграммы наблюдается низкий уровень средних значений компонентов эмпатии во всех группах студентов, но особенно низкими средними значениями отличается группа 5 (специальность «Техническое обслуживание и ремонт радиоэлектронной техники (по отраслям)»).

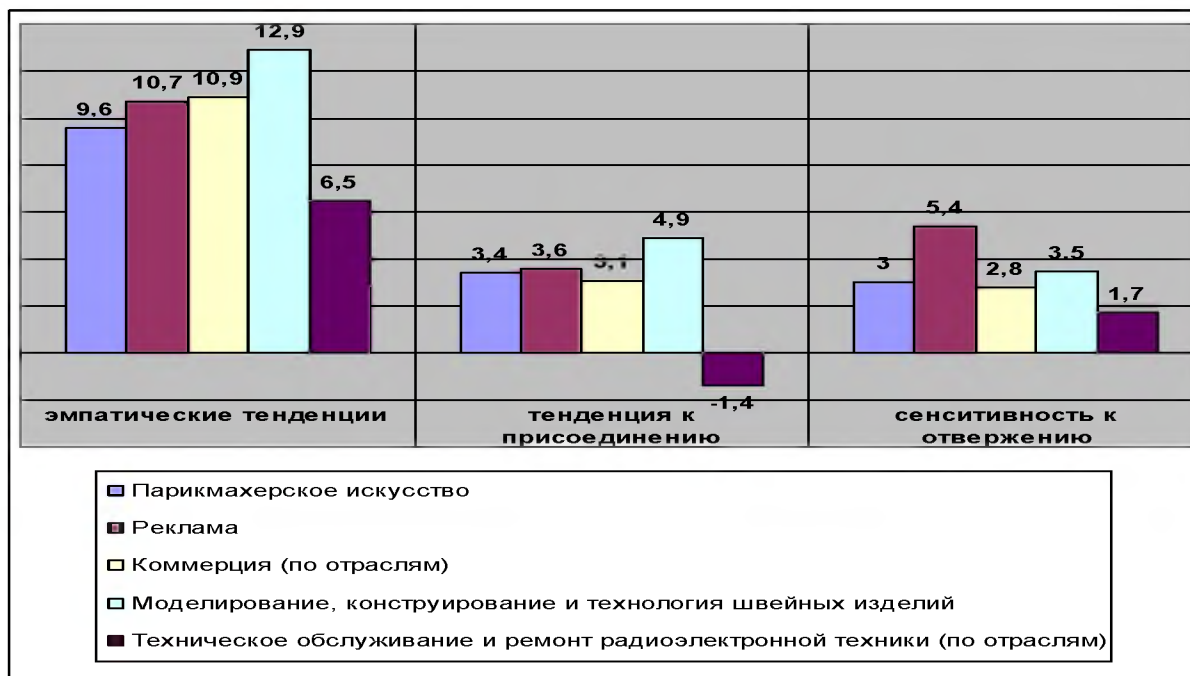


Диаграмма 2 – Уровень эмпатии в группах студентов, осваивающих специальности социальной направленности

На основе используемой методики можно выделить следующие группы баллов по уровню эмпатии: «высокий» – 50-64, «выше среднего» – 41-49, «средний» – 32-40, «ниже среднего» – 31-15 и

«низкий» – 14-0 и ниже. По результатам исследования уровень эмпатических тенденций у испытуемых достаточно низок (таблица 3).

Таблица 3 – Уровень эмпатических тенденций в группах студентов, осваивающих специальности социальной направленности

Баллы	Группа 1	Группа 2	Группа 3	Группа 4	Группа 5
	Количество (в %)	Количество (в %)	Количество (в %)	Количество (в %)	Количество (в %)
Высокий 50-64	-	-	-	-	-
Выше среднего 41 – 49	-	-	-	-	-
Средний 32-40	-	-	4	-	-
Ниже среднего 31-15	27	19	35	45	9
Низкий 14 -0 и ниже	73	81	61	55	91

Низкий уровень эмпатических тенденций наблюдается у 72% студентов, уровень ниже среднего показали 27% испытуемых. Это означает, что данные студенты отличаются недостаточной способностью возникновения адекватных эмоциональных реакций на переживания других людей, характеризуются ограниченной способностью верно понимать

чувства и эмоции окружающих, обладают значительным количеством установок, блокирующих проявления соответствующих ситуации эмпатических действий.

Результаты исследований тенденций к присоединению отражены в таблице 4.

Таблица 4 – Уровень тенденций к присоединению в группах студентов, осваивающих специальности социальной направленности

Баллы	Группа 1	Группа 2	Группа 3	Группа 4	Группа 5
	Количество (в %)	Количество (в %)	Количество (в %)	Количество (в %)	Количество (в %)
44-52 (высокий)	-	-	-	-	-
35-43 (выше среднего)	4%	-	-	-	-
26-34 (средний)	-	-	-	-	-
25-17 (ниже среднего)	-	19	4	-	-
16-0 и ниже (низкий)	96	81	96	100	100

Согласно данным таблицы 94% испытуемых показали очень низкий уровень способности к проявлению тепла, дружелюбия, поддержки.

Анализ результатов исследования сенситивности к отвержению показал очень низкий уровень данно-

го компонента у 95% испытуемых, что говорит о невосприимчивости к критике у студентов в свой адрес и низкой способности к возникновению адекватного чувства вины (таблица 5).

Таблица 5 – Уровень сенситивности к отвержению в группах студентов, осваивающих специальности социальной направленности

Баллы	Группа 1	Группа 2	Группа 3	Группа 4	Группа 5
	Количество (в %)	Количество (в %)	Количество (в %)	Количество (в %)	Количество (в %)
42-48 (высокий)	-	-	-	-	-
33-41 (выше среднего)	-	-	-	-	-
24-32 (средний)	-	-	-	-	-
23-15 (ниже среднего)	-	14	4	5	-
14-0 и ниже (низкий)	100	86	96	95	100

Теоретическое и экспериментальное исследование мотивационной и эмоциональной сфер общения позволили сделать следующие выводы:

- Развитие коммуникативной сферы человека напрямую связано с проблемами общения, межличностного взаимодействия и профессиональных отношений. В условиях быстро обновляющейся жизни современного общества проектирование профессионального образования предполагает всестороннее знание начального этапа профессиональной коммуникативной культуры, закладывающейся в учебном заведении. В структурном отношении коммуникативная сфера студента состоит из множества компонентов, в том числе общения и эмпатии.

- В период ранней юности ведущая роль и деятельность отводится умению общаться. В данном периоде особенно велика потребность в дружеских отношениях, которые предполагают стремление к полному пониманию и принятию другого, определяя интимно-личностный характер общения

со сверстниками, а позднее и со значимыми взрослыми. На это указывают результаты проведенного исследования. У большинства студентов выявились высокий и средний уровни потребности в общении (у 52% и 34% соответственно). Они, в первую очередь, готовы обсуждать личные дела (свои и партнеров), взаимоотношения людей, своё прошлое, планы на будущее, взаимоотношения юношей и девушек, отношения с товарищами, отношения с учителями и родителями.

- В коммуникативной деятельности эмпатия способствует сбалансированности межличностных отношений, делает поведение человека социально обусловленным. Проявление эмпатии зависит от наличия или отсутствия психологического дискомфорта (невротизация, тревожность, агрессивность, депрессия). Так как наличие тревожности, агрессивности наиболее встречаемо именно в ранней юности, то можно сделать вывод, что существует

проблема целенаправленного формирования коммуникативных навыков студентов.

- Низкий уровень эмпатийности диагностирован у большинства испытуемых (более 90%) из всей выборки. Для таких студентов свойственно испытывать затруднения в установлении контактов с людьми. Эмоциональные проявления в поступках окружающих подчас кажутся им непонятными и лишены смысла. Они отдают предпочтение уединенным занятиям конкретным делом, а не работе с людьми. Такие испытуемые являются сторонниками точных формулировок и рациональных решений. У них нет раскованности чувств, и это мешает полноценному восприятию людей.

- По результатам первичной статистической обработки у студентов данной выборки был выявлен низкий уровень эмпатии при высоких и средних показателях потребности в общении. Данное различие позволяет сделать вывод о том, что уровень развития коммуникативных особенностей студентов, осваивающих специальности социальной направленности, не соответствует в полной мере профессиональным требованиям, предъявляемым к

специалистам сферы услуг. Студенты, работа которых непосредственно будет связана с людьми, не отличаются большим умением ориентироваться на партнера в процессе общения, они плохо понимают чувства и эмоции окружающих, не умеют выстраивать правильно диалог и интерпретировать высказывания окружающих людей, т.е. обладают низким уровнем коммуникативной компетентности. Столь низкие показатели обусловлены скорее специфичностью данного возрастного периода, которому присущ эгоцентризм, чувство одиночества и поиска себя, изменчивость настроения; молодые люди более сосредоточены на собственных переживаниях.

Для более полного анализа необходимо продолжить исследования коммуникативной сферы студентов. Коммуникативная компетентность является неотъемлемой составляющей специальностей, связанных с системой сферы обслуживания. В связи с этим при обучении в среднем профессиональном учебном заведении студентам необходимо корректировать коммуникативные умения и повышать уровень коммуникативной компетентности.

#### СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ:

1. Дашкин, М.Е. Коммуникативные умения специалистов системы «Человек-человек» как предметное содержание их подготовки: учебник [Текст] / М.Е. Дашкин. – М., 1999. – 134 с.
2. Долгополова, Н.Ф. Развитие коммуникативных умений студентов-менеджеров в условиях университета : дис... канд. пед. наук / Н.Ф. Долгополова. – Оренбург, 1998. – 188 с.
3. Елисеев, В.К. Профессиональная диагностика старшеклассников в связи с выбором педагогических профессий: учебно-методическое пособие [Текст] / В.К. Елисеев, И.Л. Царёва ; науч. ред. С.А. Шмаков. – Липецкий государственный педагогический институт, 2000. – 180 с.
4. Зимняя, И. А. Педагогическая психология: учебное пособие [Текст] / И. А. Зимняя. – Ростов-на-Дону: Изд-во «Феникс», 1997. – 480 с.
5. Зотова, И.Н. Коммуникативная компетентность как аспект социализации личности студента в условиях информатизации общества [Текст] / И.Н. Зотова // Актуальные социально – психологические проблемы развития личности в образовательном пространстве XXI века». – Кисловодск, 2006. – С. 109.
6. Зотова, И.Н. Характеристика коммуникативной компетентности [Текст] / И.Н. Зотова // Известия ТРГУ. Тематический выпуск «Психология и педагогика» №13(68). – Таганрог, 2006. – С. 225-227.
7. Павицкая, З.И. Формирование коммуникативных умений студентов в условиях аудиторного обучения : дис... канд. пед. наук: 13.00.08 [Текст] / З.И. Павицкая. – Казань, 1999. – 175 с.
8. Слостенин, В.А. Субъектно-деятельностный подход в образовании [Текст] / В.А. Слостенин, Г.И. Аксенова // Научные труды МПГУ. Серия: Психолого-педагогические науки. – М.: Прометей, 2000. – С. 3-22.
9. Чурсина, А.Д. Формирование коммуникативно – познавательных умений у студентов средствами новых информационных технологий : дис... канд. пед. наук: 13.00.08 [Текст] / А.Д. Чурсина. – Челябинск, 2002. – 207 с.
10. Библиофонд. Успеваемость и коммуникативно-организаторские способности студентов вуза / Библиофонд // Электронная библиотека [Электронный ресурс] © 2003 – 2009 «Библиофонд». Режим доступа: <http://bibliofond.ru/view.aspx?id=565047>. Загл. с экрана