

ных и организаторских способностей. Отметим важность собственных усилий человека по преодолению коммуникативных барьеров, придание своей деятельности большей продуктивности, если человек ставит себе сознательную цель саморазвития как «творческого отношения индивида к самому себе, создание им самого себя в процессе активного воздействия на внешний и свой внутренний мир с целью их преобразования» [4, с. 8].

Список использованной литературы:

1. Коноплёва, Н.А. Психология делового общения / Н.А. Коноплёва. – М.: Новая школа, 2008. – 287 с.
2. Бодалев, А.А. Личность и общение / А.А. Бодалев. – М.: ВЛАДОС, 1983. – 50 с.
3. Бодалев, А.А. Психологическое общение / А.А. Бодалев. – М.: Когито-Центр, 2011. – 256 с.
4. Тренинг личностного роста: пособие / Ж.Л. Данилова; [авт.-сост. Ж.Л. Данилова]. – Витебск: УО «ВГУ имени П.М. Машерова», 2012. – 50 с.

Католикова П.К. (Научный руководитель – Данилова Ж.Л., старший преподаватель)
Республика Беларусь, г. Витебск, ВГУ имени П.М. Машерова

ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА КОММУНИКАТИВНЫХ СПОСОБНОСТЕЙ СТУДЕНТОВ В ПЕРИОД СОЦИАЛЬНОЙ АДАПТАЦИИ

Введение. Актуальность темы представленной научной работы проявляется в том, что исследования, проводимые за последние годы, показали достаточную значимость эффективного применения коммуникативных способностей, особенно для людей студенческого возраста в период социальной адаптации. Одной из причин этого является то, что центральным новообразованием юношеского возраста, в котором прибывает большинство студентов, выступает система самосознания личности и связанная с этим определенная самооценка, которая возникает на основе осознания человеком оценок его другими людьми и соотношении этих оценок со своими собственными. Так, на настоящем этапе социально целесообразным становится создание таких образовательных систем, которые способствуют воспитанию самостоятельной, автономной личности, способной к определению и реализации целей собственного развития и дальнейшего развития общества [1, с. 10].

Психологами было установлено, что студенты, которые адекватно и при этом положительно оценивают свои качества, высоко оцениваются своей группой, а студенты, не удовлетворенные в своей потребности общения, низким уровнем коммуникативных способностей и заниженной или завышенной самооценкой хуже оцениваются группой и, как следствие, у них отмечается худшее прохождение социальной адаптации. Знание своего уровня развития коммуникативных способностей и их правильное применение способны оказать сильное влияние на повседневную жизнь человека. Недостаточное развитие таковых может ощутимо сказываться на всех сферах жизнедеятельности, особенно в период социальной адаптации, когда требуется проявить и зарекомендовать себя как хорошего собеседника, интересного человека, достойного специалиста [1].

Материал и методы. Методами исследования для проведения научной работы являлись теоретические методы (анализ литературы по проблеме исследования); психодиагностические методы (метод письменного опроса); качественный анализ полученных результатов. Используемые методики: методика диагностики оценки уровня коммуникации (автор В.Ф. Ряховский), методика диагностики жизнестойкости С. Мадди (в адаптации Д.А. Леонтьева).

Базой для проведения исследования курсовой работы стало УО «Витебский государственный университет имени П.М. Машерова», студенты специальности «Психология» факультета социальной педагогики и психологии 11 и 21 групп в количестве 37 человек.

Результаты и их обсуждение. В результате проведения исследования по определению уровня коммуникации студентов по методике В.Ф. Ряховского было установлено, что из общего количества испытуемых 41% являются весьма общительными, 35% обладают средним уровнем способностей к коммуникации, у 13% испытуемых общительность “бьёт ключом”, 8% являются общительными в известной степени, по крайней мере, новая обстановка их не пугает; у 3% испытуемых выявлен болезненный характер общительности, 0% испытуемых не являются некоммуникабельными в явно выраженной степени, также полностью отсутствуют замкнутые, общающиеся только с малым количеством людей испытуемые.

Стоит отметить, что эффективность коммуникации в значительной степени зависит от межличностного восприятия, иными словами, целостного восприятия внешнего облика, поведения другого человека. Оно может быть адекватным, а может быть искаженным из-за индивидуальных особенностей партнеров по общению, навыков общения, умения определять намерения по вербальным и невербальным знаковым системам.

Успешность коммуникации определяется прагматическим и социально-психологическим аспектом:

- **прагматический аспект** связан с достижением поставленной цели;
- **социально-психологический аспект определяется** удовлетворенностью от процесса общения (субъективное ощущение, связанное с чувством полноценности, стабильности личностных контактов, отсутствие скованности, напряженности, преград) [2].

На рисунке 1 наглядно отражено процентное соотношение испытуемых с различными показателями уровней коммуникации

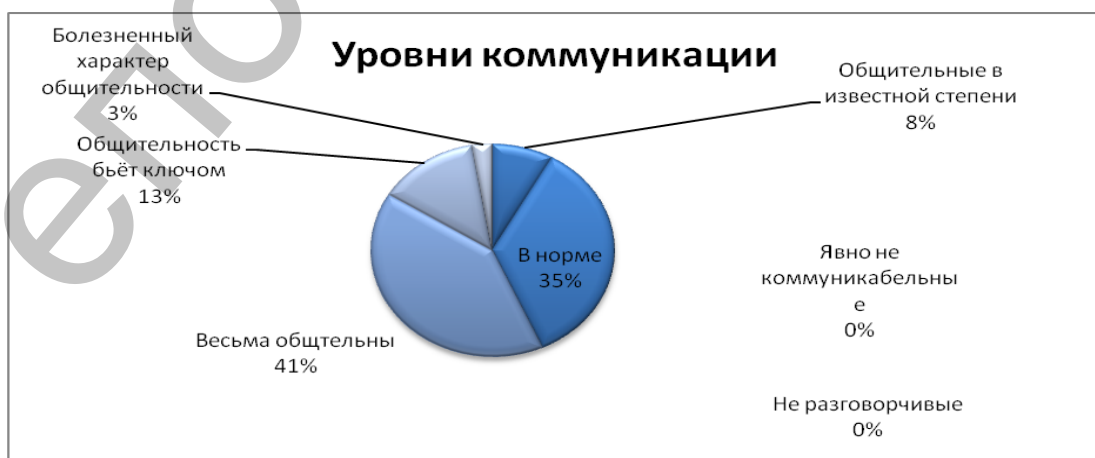


Рисунок 1 – Результаты диагностики уровня коммуникации

С помощью методики определения уровня жизнестойкости (уровня социальной адаптации) С. Мадди, в адаптации Д.А. Леонтьева, было установлено, что у большинства испытуемых выявлен высокий уровень жизнестойкости, способности адаптации в социуме. Это может быть связано с умением использовать навыки взаимодействия со своим окружением, общительностью, активным сотрудничеством, бесконфликтным путём решения спорных вопросов, умелым согласованием своих и коллективных интересов и потребностей.

На рисунке 2 представлено процентное соотношение результатов испытуемых с различными показателями уровней социальной адаптации (жизнестойкости).

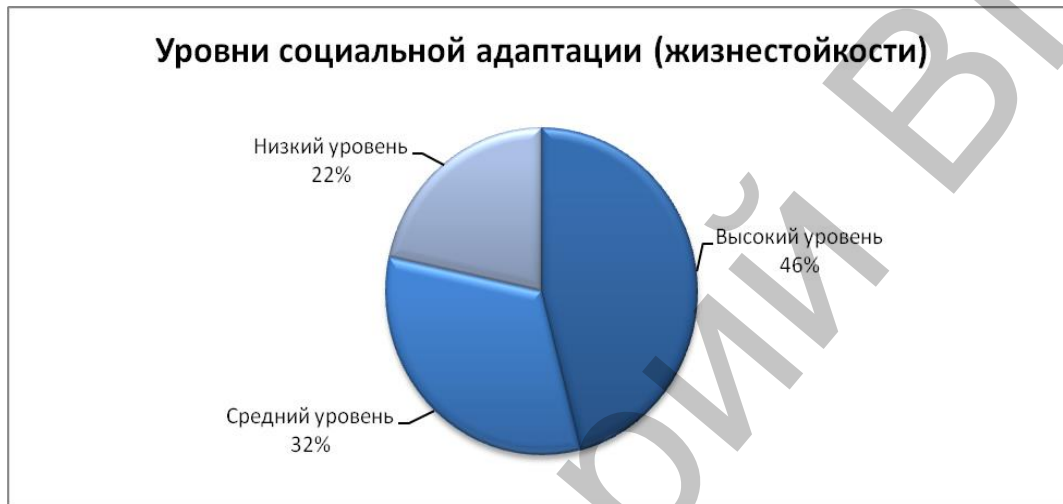


Рисунок 2 – Результаты диагностики уровня социальной адаптации

Таким образом, в соответствии с методикой определения жизнестойкости С. Мадди (адаптация Д.А. Леонтьева) из общего количества испытуемых 46% обладают высоким уровнем социальной адаптации, 32% средним уровнем, у 22% испытуемых выявлен низкий уровень социальной адаптации (жизнестойкости, сопротивляемости стрессу).

Стоит отметить, что развитие коммуникативных способностей влияет на социальную адаптацию, так же как и социальная адаптация способна влиять на развитие коммуникативных способностей. Так, например, низкий уровень развития коммуникативных способностей определяет неспособность студентов к активной учебной деятельности, которая является одним из важнейших факторов препятствия успешной социальной адаптации студента [3].

Заключение. Данное эмпирическое исследование было направлено на раскрытие психологической характеристики коммуникативных способностей студентов в период социальной адаптации.

В ходе проведения эмпирического исследования по выявлению уровня коммуникации испытуемых было установлено, что из общего количества испытуемых 41% являются весьма общительными, 35% обладают средним уровнем способностей к коммуникации, у 13% испытуемых общительность "бьёт ключом", 8% являются общительными в известной степени, по крайней мере, новая обстановка их не пугает; у 3% испытуемых выявлен болезненный характер общительности, 0% испытуемых не являются некоммуникабельными в явно выраженной степени, также полностью отсутствуют замкнутые, общающиеся только с малым количеством людей испытуемые.

В ходе проведения эмпирического исследования по определению уровня социальной адаптации испытуемых было установлено, что из общего количества испытуемых 46 % обладают высоким уровнем социальной адаптации, 32% средним уровнем, у 22 % испытуемых выявлен низкий уровень социальной адаптации (жизнестойкости, сопротивляемости стрессу).

Стоит отметить, что содержание и характер общения у юношей и девушек со всеми категориями партнёров определяются решением проблем, связанных со становлением и реализацией их в качестве субъектов отношений в значимых сферах жизнедеятельности, например, в учебной, что проявляется в успешной или, наоборот, неуспешной адаптации в социуме и учебном коллективе, в частности. Кроме того, развивающееся мышление и способность к рефлексии позволят контролировать свои личные успехи и неудачи в развитии коммуникативных способностей с разными категориями людей, находящимися в единой учебной сфере.

Список использованной литературы:

1. Педагогическая психология: учебно-методический комплекс / авт.-сост. Ж.Л. Данилова. – Витебск: УО «ВГУ имени П.М. Машерова», 2010. – 74 с.
2. Халина, К.Д. Коммуникативные способности как фактор успешного общения / К.Д. Халина, Т.В. Капустина // Молодой ученый. – 2017. – №6. – С. 209–213.
3. Белякова, А.В. Профессиональная и социально-психологическая адаптация студентов и молодых специалистов / А.В. Белякова. – М.: Наука, 2013. – 320 с.

Кищенко М.И. (Научный руководитель – Кияшко Д.Ю.,
канд. психол. наук, доцент)

Республика Беларусь, г. Витебск, ВГУ имени П.М. Машерова

СИНДРОМ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КОНТРОЛЕРОВ АБОНЕНТСКОЙ СЛУЖБЫ

Введение. В процессе выполнения своей профессиональной деятельности, контролер абонентской службы сталкивается с трудностями, касающимися социального характера работы. Постоянные и многочисленные контакты, как с потребителями, так и с коллегами могут выступать перманентным стрессовым фактором.

В течение рабочего дня контролер абонентской службы может сталкиваться с негативным отношением со стороны потребителей, отрицательными отзывами по отношению к их непосредственной деятельности, физическими нагрузками, недовольством руководителей и коллег [1].

Материал и методы. Исследование проводилось на базе ПУ «Полоцкгаз». Всего в исследовании принял участие 21 контролер абонентской службы в возрасте 24–55 лет. В ходе эмпирического исследования нами применялись следующие методики: методика диагностики уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко, опросник профессионального (эмоционального) выгорания К. Маслач, методика «Дифференциальная диагностика состояний сниженной работоспособности (ДОРС)» [2].